

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO
COSO III EN SUS DOS PRIMEROS COMPONENTES, ENTORNO DE CONTROL Y
EVALUACIÓN DE RIESGOS, PARA LA EMPRESA ASEPAILA.

ANGÉLICA JHOANA GARCÍA MONTOYA
MANUELA TAPIAS MONTOYA

ASESOR
LUBIAN HERNANDO MORENO MINA
CONTADOR PÚBLICO

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
SEDE CAICEDONIA
MARZO DE 2021

Tabla de Contenido

1.	Agradecimientos.....	8
2.	Introducción	10
3.	Planteamiento del problema	12
3.1.	Descripción.....	12
3.2.	Formulación	15
3.3.	Sistematización.....	15
4.	Delimitación del problema	16
4.1.	Alcance.....	16
4.2.	De tiempo	16
4.3.	De espacio	16
5.	Antecedentes de investigación	17
5.1.	Internacionales	17
5.2.	Nacionales	18
5.3.	Locales	19
6.	Objetivos	21
6.1.	Objetivo general	21
6.2.	Objetivos específicos.....	21
7.	Justificación.....	22
7.1.	Justificación teórica.....	26
7.2.	Justificación práctica	26
7.3.	Justificación metodológica.....	27
8.	Marco de Referencia	28
8.1.	Marco teórico	28
8.1.1.	Origen del control interno.....	29
8.1.2.	Objetivo del control interno.....	30
8.1.3.	Antecedentes Del Coso.....	31
8.1.4.	Entorno de control	33
8.1.5.	Evaluación de riesgos.	34
8.2.	Marco contextual.....	35
8.2.1.	Los servicios públicos	35
8.2.2.	Reseña histórica	36
8.2.3.	Municipio de Zarzal.....	37
8.3.	Marco legal.....	38

9.	Metodología	44
9.1.	Enfoque de la investigación	44
9.2.	Tipo De Estudio	44
9.3.	Población y Muestra.....	45
9.4.	Técnicas de recolección de información	46
9.4.1.	Fuentes Primarias	46
9.4.2.	Fuentes Secundarias	46
9.5.	Procedimiento metodológico.....	46
10.	Desarrollo del proyecto	48
10.1.	Generalidades	48
10.2.	Diagnóstico del Control Interno de ASEPAILA	56
10.2.1.	. Diagnóstico del Componente Entorno de Control.....	56
10.2.2.	. Diagnóstico del Componente Evaluación de Riesgos	106
10.2.3.	. Matrices ASEPAILA.....	146
10.3.	Procedimiento y políticas para el sistema de Control Interno.	164
10.3.1.	. . Código de Ética y Conducta.	165
10.3.2.	Código de Buen Gobierno	169
10.3.3.	Comité de Auditoría	174
10.3.4.	Política de Conflicto de Interés	178
10.3.5.	Política para la Línea Ética	179
10.3.6.	Política de Cumplimiento Normativo.....	180
10.3.7.	Política de Gestión de Riesgos	181
	Impacto	197
	Recomendaciones	200
	Referencias bibliográficas.....	202
	Anexos	206

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Referente de control interno.....	28
Ilustración 2. Ilustración del modelo COSO III	48
Ilustración 3. Diagnóstico Componente Entorno de Control.	59
Ilustración 4. Tono a la gerencia.	64
Ilustración 5. Actividades de la Junta Directiva.....	66
Ilustración 6. Gobierno corporativo.	68
Ilustración 7. Código de ética.....	70
Ilustración 8. Plan de sucesión.	72
Ilustración 9. Comité de auditoría.	74
Ilustración 10. Comité de compensación.	77
Ilustración 11. Conocimiento referente a control interno.....	79
Ilustración 12. Incentivos.	80
Ilustración 13. Señales de alerta para la Junta Directiva.	82
Ilustración 14. Manual de funciones de la gerencia.	84
Ilustración 15. <i>Analista de contabilidad</i>	86
Ilustración 16. Manual de funciones de secretaria.	89
Ilustración 17. Manual de funciones PQRS.	92
Ilustración 18. manual de funciones de facturación.	94
Ilustración 19. Manual de funciones de servicios generales y mensajería.	96
Ilustración 20. Diagnóstico del segundo componente evaluación de riesgos.	110
Ilustración 21. Riesgos emergentes.	112
Ilustración 22. Riesgos TI.	114
Ilustración 23. Riesgo en el proceso financiero.	116
Ilustración 24. Ambiente de control frente al riesgo de fraude..	120
Ilustración 25. Gestión del riesgo en el proceso de compras.	129
Ilustración 26. Identificación de riesgos en el reporte financiero.	130
Ilustración 27. Desarrollo de los objetivos de cumplimiento.....	132
Ilustración 28. Gestión del riesgo en proyectos.	133
Ilustración 29. Gestión del riesgo de fraude en la información financiera.....	134
Ilustración 30. Gestión riesgo legal.....	136
Ilustración 31. Gestión de riesgo.....	137
Ilustración 32. Lista de chequeo para identificar riesgos legales.	141
Ilustración 33. Identificar factores de riesgo externos.	143
Ilustración 34. Práctica para implementar la cultura de riesgo.	145

Índice de Tablas

Tabla 1. Marco legal	42
Tabla 2. <i>Cambios significativos del modelo Coso III.</i>	49
Tabla 3. Continuación de los cambios significativos.....	49
Tabla 4. Enfoques de los principios del Entorno de Control.	53
Tabla 5. Enfoques de los principios de la evaluación de riesgos.....	55
Tabla 6. Lista de Chequeo de Control Interno Componente Entorno de Control.....	57
Tabla 7. <i>Frecuencia relativa, absoluta y rangos porcentuales.</i>	60
Tabla 8. <i>Diagnóstico general de control interno.</i>	60
Tabla 9. <i>Tono a la gerencia.</i>	63
Tabla 10. <i>Diagnóstico tono de la Gerencia.</i>	64
Tabla 11. <i>Actividades de la Junta Directiva.</i>	65
Tabla 12. <i>Diagnóstico actividades de la Junta Directiva.</i>	66
Tabla 13. <i>Gobierno corporativo.</i>	67
Tabla 14. <i>Diagnóstico Gobierno Corporativo.</i>	68
Tabla 15. <i>Código de ética.</i>	69
Tabla 16. <i>Diagnóstico Código de Ética.</i>	70
Tabla 17. <i>Plan de sucesión.</i>	71
Tabla 18. <i>Diagnóstico Plan de sucesión.</i>	72
Tabla 19. <i>Comité de auditoría.</i>	73
Tabla 20. <i>Diagnóstico Comité de auditoría.</i>	74
Tabla 21. <i>Señales de alerta de fraude frente a las metas de cumplimiento.</i>	75
Tabla 22. <i>Señales de alerta de fraude frente al comité de Compensación.</i>	76
Tabla 23. <i>Diagnóstico Comité de auditoría.</i>	77
Tabla 24. <i>Conocimiento referente al control interno.</i>	78
Tabla 25. <i>Diagnóstico Conocimiento frente al Control Interno.</i>	78
Tabla 26. <i>Incentivos.</i>	79
Tabla 27. <i>Diagnóstico Incentivos.</i>	80
Tabla 28. <i>Señales de alerta para la junta directiva.</i>	81
Tabla 29. <i>Diagnóstico señales de Alerta Junta Directiva.</i>	82
Tabla 30. <i>Manual de funciones gerencia.</i>	83
Tabla 31. <i>Manual de funciones de analista de contabilidad.</i>	85
Tabla 32. <i>Diagnóstico Analista de Contabilidad</i>	87
Tabla 33. <i>Manual de funciones de la secretaria.</i>	88
Tabla 34. <i>Diagnóstico Manual de funciones de secretaria</i>	89
Tabla 35. <i>Manual de funciones de PQRS.</i>	91
Tabla 36. <i>Diagnóstico Manual de funciones PQRS.</i>	92
Tabla 37. <i>Manual de funciones de facturación.</i>	93
Tabla 38. <i>Diagnóstico Facturación.</i>	95
Tabla 39. <i>Manual de funciones de servicios generales y mensajería.</i>	96

Tabla 40. <i>Diagnóstico servicios generales y mensajería.</i>	97
Tabla 41. <i>Inventarios y costos.</i>	100
Tabla 42. <i>Gerencia.</i>	101
Tabla 43. <i>Área de contabilidad.</i>	102
Tabla 44. <i>Contador público.</i>	103
Tabla 45. <i>Área de secretaría y cajera.</i>	104
Tabla 46. <i>Área de facturación.</i>	105
Tabla 47. <i>Diagnóstico de control interno, principios evaluación del riesgo.</i>	107
Tabla 48. <i>Diagnóstico Evaluación de Riesgos.</i>	110
Tabla 49. <i>Riesgos emergentes.</i>	112
Tabla 50. <i>Diagnóstico Riesgos emergentes.</i>	112
Tabla 51. <i>Riesgos de las TI.</i>	113
Tabla 52. <i>Diagnóstico Riesgo TI.</i>	114
Tabla 53. <i>Riesgo en el proceso financiero.</i>	115
Tabla 54. <i>Diagnóstico Riesgo en el proceso financiero.</i>	116
Tabla 55. <i>Cultura de Riesgo en la organización.</i>	117
Tabla 56. <i>Riesgo de fraude en la empresa.</i>	118
Tabla 57. <i>Ambiente de control frente al riesgo de fraude.</i>	119
Tabla 58. <i>Diagnóstico Ambiente de control frente al riesgo de fraude.</i>	120
Tabla 59. <i>Señales de alerta en el proceso de compra.</i>	121
Tabla 60. <i>Fraude en el proceso de nómina.</i>	122
Tabla 61. <i>Alerta de fraude en inventario.</i>	122
Tabla 62. <i>Alerta de fraude en el proceso de compra.</i>	123
Tabla 63. <i>Alerta de cuentas por pagar.</i>	124
Tabla 64. <i>Alerta de personal.</i>	125
Tabla 65. <i>prácticas de fraude en la organización. Si ha detectado alguna de estas prácticas responda.</i>	126
Tabla 66. <i>buenas prácticas para la gestión del riesgo de fraude en el proceso de compras. ...</i>	128
Tabla 67. <i>Diagnóstico Gestión del riesgo en el proceso de compras.</i>	129
Tabla 68. <i>Identificación de riesgos en el reporte financiero.</i>	130
Tabla 69. <i>Diagnóstico de riesgos en el reporte financiero.</i>	130
Tabla 70. <i>Desarrollo de los objetivos de cumplimiento.</i>	131
Tabla 71. <i>Diagnósticos objetivos de cumplimiento.</i>	132
Tabla 72. <i>Gestión del riesgo en proyectos.</i>	133
Tabla 73. <i>Diagnóstico Gestión del riesgo en proyectos.</i>	133
Tabla 74. <i>Gestión del riesgo de fraude en la información financiera.</i>	134
Tabla 75. <i>Diagnóstico Gestión del riesgo de fraude en la información financiera.</i>	135
Tabla 76. <i>Gestión riesgo legal.</i>	135
Tabla 77. <i>Diagnóstico Gestión riesgo legal.</i>	136
Tabla 78. <i>Gestión de riesgos.</i>	137
Tabla 79. <i>Diagnóstico Gestión de riesgo.</i>	137
Tabla 80. <i>Incentivos para cometer un fraude.</i>	138
Tabla 81. <i>Identificar señales de fraude en los activos.</i>	139

Tabla 82. <i>Lista de chequeo para identificar riesgos legales Diagnóstico Código de Ética.....</i>	140
Tabla 83. <i>Diagnóstico riesgos legales.</i>	141
Tabla 84. <i>Identificar factores de riesgo externos</i>	142
Tabla 85. <i>Diagnóstico factores de riesgo externos.....</i>	143
Tabla 86. <i>Práctica para implementar la cultura de riesgo.....</i>	145
Tabla 87. <i>Diagnóstico cultura de riesgo.....</i>	145

1. Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecerle a Dios por permitirme culminar con esta etapa llena de aprendizajes y experiencias, posteriormente, quiero agradecer a mis padres EDILMA MONTOYA Y EDGAR TAPIAS, quienes fueron un apoyo 100% incondicional y porque gracias a su arduo esfuerzo es que estoy hoy aquí, ellos son quien cada minuto, de estos 5 años me dieron fuerzas para salir adelante y nunca desfallecer.

Posteriormente, quiero agradecer a mi compañera y amiga ANGELICA JHOANA GARCÍA MONTOYA, debido que a lo largo de este proceso más que una compañera fue un tremendo equipo, que aterrizo mis pensamientos y conto con mis opiniones para la toma de una decisión.

También agradezco a nuestro asesor LUBIAN HERNANDO MORENO, quien fue el principal promotor de la idea desarrollada, y quien a pesar de las circunstancias en las cuales se dio solución a este proyecto siempre estuvo dispuesto a colaborar y resolver cuanta duda e inquietud teníamos, y por qué de su mano fuimos construyendo poco a poco lo que hoy nos permite optar por nuestro título profesional.

Por último y no menos importante, agradecer a la UNIVERSIDAD DEL VALLE, pues mediante ella, como institución, aprendimos, crecimos como personas, formamos un futuro y nos permitió ser parte de una de las mejores universidades y contar con profesores capacitados para apoyar nuestros esfuerzos mediante su conocimiento.

MANUELA TAPIAS MONTOYA

Solo tengo palabras de gratitud hacia Dios, porque él me guio por el camino correcto para culminar esta etapa de mi vida, agradezco infinitamente a mi madre NANCY MONTOYA ARANGO, que siempre me apoyo y alentó a seguir y a creer en mis capacidades. A mi abuela ROSALBA BUITRAGO, por ser una mujer que me inculco valores y ayudo a mi crianza. A la universidad por permitirme culminar mi formación como Contadora Pública, a todos los docentes que en el camino me ayudaron a estar más cerca de mi meta con los consejos y enseñanzas.

A todos ellos mi más inmensa Gratitud, y en especial a nuestro docente y asesor de grado LUBIAN HERNANDO MORENO MINA, quien siempre creyó en que lo podíamos lograr, nos alentó, defendió, exigió y con su conocimiento nos ayudó alcanzar el objetivo, mil gracias por ser parte de nuestro proceso. A mi compañera MANUELA TAPIAS MONTOYA gracias por alentarme a seguir en los momentos adversos, gracias por la paciencia gracias por la amistad.

“Siempre hay que encontrar el tiempo para agradecer a las personas que hacen una diferencia en nuestras vidas”. John F. Kennedy.

ANGÉLICA JHOANA GARCÍA MONTOYA.

2. Introducción

La presente investigación se refiere a un tema de vital importancia para todo tipo de organización, ya sea grande o pequeña, pública o privada, dado que en la actualidad se evidencian frecuentemente escándalos por hechos asociados a la corrupción y fraude, así como también por la materialización de otro tipo de riesgos, que, en su mayoría, podrían haberse prevenido y detectado con sistemas o metodologías de control que facilitan y coadyuvan a su gestión.

En este caso, resaltamos el modelo COSO, como un sistema que aporta a las organizaciones, y en este caso específico a la empresa ASEPAILA, herramientas de control para el cumplimiento de sus objetivos, gestionando adecuadamente los riesgos a la que estas se enfrenta en el logro de los mismos y aportando a la detección y corrección de deficiencias en sus procesos y actividades y convirtiéndose en un pilar fundamental de la cultura organizacional.

En consecuencia, se evidencia la importancia de las metodologías de control interno y su avance en el tiempo, que van respondiendo a los cambios en el entorno y a las necesidades de las organizaciones. En el caso de COSO, en el año 1992 surgió el COSO I con un enfoque de seguridad para cumplir los objetivos, en el año 2004 se transforma en el COSO II con la necesidad de reforzar y actualizar la metodología de gestión de riesgos, ampliando, entre otros aspectos, su visión a riesgos positivos o gestión de oportunidades y posteriormente en el año 2013 se actualiza a COSO III agregando 17 principios a los 5 componentes ya establecidos en el COSO I, mejorando aspectos en el componente de gestión de riesgos y ampliando la visión de aseguramiento en la información en general y no solo a la financiera.

En esta investigación se utilizará la metodología COSO III porque es un modelo que integra un enfoque descendiente basado en riesgos, que le permite darles solución a las problemáticas detectadas en la empresa ASEPAULA asociadas a la gestión de riesgos y a la cultura organizacional, cuya causa principal es la evidente falta de un modelo de control interno.

El aporte que hace esta metodología se basa en consolidar las políticas y estructuras administrativas, proporcionando una seguridad razonable, tanto a los usuarios internos, como externos, para la toma de decisiones relevantes que conlleven al posicionamiento, gestionando los riesgos de la mejor manera para la organización.

Es importante aclarar que, pese a que el modelo COSO III sugiere abordar los 17 principios específicos asociados a los 5 componentes, para los efectos de este trabajo se desarrollan los 9 primeros principios de los dos primeros componentes: Ambiente de control y Evaluación de riesgos y la empresa plantea diseñar e implantar en el futuro los demás componentes.

3. Planteamiento del problema

3.1. Descripción

La asociación de usuarios de los servicios públicos ASEPAILA es una empresa fundada en el año 2001, lleva 19 años en la labor de brindar a la comunidad Paileña el servicio de acueducto y alcantarillado con el propósito de satisfacer las necesidades básicas de su comunidad.

ASEPAILA es una empresa privada de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado ubicada en el corregimiento de la paila norte del valle del Cauca y pertenece al municipio de Zarzal Valle.

Según la Cámara de Comercio de Tuluá (2020):

Esta asociación se crea para proveer y administrar los servicios públicos para todos los habitantes residentes y comprendidos dentro de la jurisdicción del corregimiento, constituida para distribuir y comercializar agua potable y efectuar así la adecuada recolección de aguas residuales y domésticas, teniendo en cuenta la protección de los recursos naturales e hidrográficos, promoviendo así campañas de concientización y conservación del recurso hídrico. Además, está autorizada para hacer convenios con entidades del sector público y privado de orden municipal, departamental y nacional y elaborar proyectos de diseños, ejecución y construcción de obras relacionadas con los servicios públicos con el ánimo de fortalecer y garantizar el servicio a la comunidad de diferentes sistemas.

Por otro lado, el control interno es una herramienta que se ido incorporando en el mundo empresarial y respondiendo a las necesidades y cambios del entorno, en consecuencia “el control interno no siempre ha sido igual. Ha cambiado a la medida que se han transformado los mercados, y las estructuras organizacionales. Incluso su ubicación se ha ido modificando. Y también las

metodologías con las cuales se opera” (Mantilla Blanco, 2009, p.31). En consecuencia, se evidenciar que los sistemas de control interno no son estáticos y sufren transformación en el tiempo.

Mantilla Blanco 2005 (como se citó en Rivas, 2011) argumenta que existen tres generaciones de control interno. La primera donde el control interno se basó en acciones empíricas (ensayo y error) debido a la falta de profesionalización de quienes eran responsables de aplicar dicho sistema dentro de las organizaciones. La segunda que se encuentra muy marcada por el cumplimiento legal, específicamente en las entidades públicas y que tiene como propósito la evaluación del control interno para definir el alcance de las pruebas de auditoría. Y la tercera generación centra sus esfuerzos en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles directivos y estratégicos, como condición necesaria para garantizar la eficiencia del control interno.

La tercera generación, enunciada anteriormente, está muy marcada por los lineamientos marcados por COSO, que según lo expresa Mantilla Blanco 2005 (como se citó en Rivas, 2011) “Es aquí donde se reconoce el fruto de los esfuerzos originados por COSO hacia los años 90’s, los cuales han sido complementados por los nuevos direccionamientos estratégicos, el ascenso en la escala organizacional (...)” (pp.118)

Según Estupiñán 2006 (cómo se citó en Santa Cruz Marín, 2014) “el control interno es un plan de organización y conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información confiable y fidedigna” (pp. 37). El control interno es un proceso efectuado por personas, en todos los estamentos de la organización, que busca cumplir las metas, a través de las mejoras de todos los procesos, buscando los principios de eficiencia y eficacia basado en el cumplimiento de las normas, esta premisa va de la mano de los principios

administrativos como lo son planificar, organizar, dirigir, entre otros; que conjugan con este tipo de actividades el COSO III, entraría a mejorar las metas de la organización.

Dado que este modelo abarca de una manera eficiente y eficaz proporcionando 17 principios, que se relacionan con unos enfoques, los cuales sirven para establecer un sistema de control interno efectivo, cabe resaltar que esta investigación se enfocará en sus dos primeros componentes, los cuales tienen a su vez nueve principios fundamentales.

Seguidamente se toma este sistema de control, porque es íntegro y abarca todas las áreas de la organización permitiendo así el análisis y evaluación de cada una de sus funciones, procesos y actividades proporcionando resultados acertados al estar actualizado y adaptado a las nuevas necesidades y posibles riesgos que exige el medio donde se desenvuelven las empresas los resultados serán efectivos y ayudarán a crecer y a que las organizaciones se mantengan competitivas y a la vanguardia (El Auditor Moderno, 2017) .

Con todo lo anterior se resalta que el problema encontrado en la empresa ASEPAULA es que actualmente no cuenta con un sistema de control interno con un enfoque descendiente basado en riesgos, que le ayude al cumplimiento de objetivos, a establecer políticas y proporcionar una fuente de información clara para tener un control de los posibles riesgos que se puedan presentar en las actividades y procesos que se llevan a cabo en el interior de la organización, y así garantizar la calidad y brindar a sus usuarios un excelente servicio.

En consecuencia, para ASEPAULA contar con un diseño de control interno COSO III es fundamental, porque permite contar con las bondades de un modelo actualizado teniendo en cuenta algunas de ellas como lo son: mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos, mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, mayor claridad en cuanto a la información y comunicación. Asimismo, de la mano de las personas

que ejercen este control brinda un apoyo al cumplimiento de los objetivos que plantea la organización siendo eficientes y eficaces en los procesos, mitigando riesgos y teniendo una coherencia en las actividades y el enfoque de la empresa; direccionándola al cumplimiento de la misión y la visión.

3.2. Formulación

¿Cómo diseñar un sistema control interno basado en el sistema Coso III en sus dos primeros componentes Entorno de Control y Evaluación de Riesgos para la empresa de servicios públicos domiciliarios ASEPAILA?

3.3. Sistematización

- ¿Cómo se encuentra actualmente el control interno en la empresa de servicios públicos domiciliarios ASEPAILA en los dos primeros componentes del modelo COSO III, Entorno de Control y Evaluación de Riesgos?
- ¿Cuáles son las falencias identificadas en ASEPAILA en los dos primeros componentes del modelo COSO III y cuáles son sus causas?
- ¿Qué políticas o procedimientos se pueden diseñar que recojan los principios enunciados en los componentes Entorno de Control y Evaluación De Riesgo del modelo COSO III?

4. Delimitación del problema

4.1. Alcance

El presente proyecto tiene como propósito, que mediante una metodología actualizada, como lo es la metodología Coso III, se pueda identificar problemáticas y riesgos con el fin de mejorar procesos, y establecer un código de buen gobierno, procesos y actividades, que coadyuven al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la empresa de servicios públicos ASEPAILA, creando estrategias para mejorar la respuesta al riesgo y mitigando el impacto del mismo; y así mantenerse a la vanguardia del mercado, prestando un excelente servicios a la comunidad Paileña.

Para los efectos de este trabajo se desarrollan los 9 primeros principios los dos primeros componentes de COSO III: Ambiente de control y Evaluación de riesgos. Los demás componentes serán desarrollados en el futuro por ASEPAILA.

4.2. De tiempo

La información esta referenciada entre los años 2015 y 2019, esta información permite obtener un análisis de la situación actual de la empresa.

4.3. De espacio

El área de estudio del presente proyecto comprende la empresa de servicios públicos domiciliarios ASEPAILA en el corregimiento de la Paila Municipio zarzal Valle del cauca.

5. Antecedentes de investigación

Para afrontar el tema de investigación es necesario tener en cuenta diferentes estudios investigativos; como búsqueda de trabajos de grados, artículos y documentación necesaria que ayuda y aporta al presente trabajo.

A continuación, se presentan algunos trabajos que se tomaron como base para la investigación.

5.1. Internacionales

Como antecedentes internacionales se toman los escritos de Villafuerte (2017) y Tustón (2016) los cuales están enfocados al diseño de control interno y la toma de decisiones bajos el modelo COSO en dos empresas, de diferentes sectores económicos, donde se ratifica y evidencia la importancia de contar con un control interno en las organizaciones, así mismo se resalta la importancia del mismo para llevar a cabo la eficiencia en sus operaciones y actividades, resaltando el apoyo que este modelo representa para la gestión administrativa, es decir permite definir las estrategias necesarias para mitigar el riesgo que se pueda presentar en las actividades que se lleven a cabo.

Los autores argumentan que la amplitud de este modelo analizar la problemática tal y como se percibe, de tal manera que incide significativamente en las necesidades de la empresa garantizando así la óptima presentación de la información financiera y no financiera y la eficiencia en sus procedimientos. (Villafuerte, 2017 y Tustón, 2016)

En los textos tomados como antecedente se pudo identificar la estrecha relación en cuanto a la optimización de un servicio, la eficiencia de operaciones, y la importancia para la toma de decisiones.

El apoyo que brinda estos escritos, se evidencia en como el modelo Coso sirve como guía para fortalecer y orientar el control del riesgo, realizar de manera eficaz y eficiente las actividades, así mismo permite a las empresas estar a la vanguardia frente a los riesgos que puedan afectarlas ya sea interna o externamente, por tal motivo permite a dichas entidades a estar en la capacidad de generar las estrategias adecuadas para disminuir el impacto de dichos riesgos.

Como conclusión de estos antecedentes se puede deslumbrar la importancia del COSO a la hora de ejercer un control en las empresas, debido que permite ordenar funciones y áreas de la empresa, facilitando así la toma de decisiones, esclareciendo las políticas empresariales, la misión y visión de la misma, adicionalmente se puede concluir que este modelo permite un conocimiento integral de cada una de las áreas de la empresa y facilita la gestión de los riesgos de una manera proactiva.

5.2. Nacionales

Como antecedentes nacionales de investigaciones similares se encuentran los textos de Bruges Arrieta (2019) y Rivera Cáceres, et al. (2018) dónde se pone en evidencia lo indispensable que es el control interno para las empresas en la actualidad, debido a la exigencias constantes del mercado, y los beneficios de utilizar el modelo COSO puesto éste le permite monitorear y controlar sus actividades y procedimientos, es decir que le permite estar en una constante observación de la realidad del mercado y sus actualizaciones, permitiendo así planificar el control y mantener una evaluación continua de sus operaciones. Dicho esto, se identifica como dicho modelo permite proponer lineamientos para un sistema de control contable, administrativo y operativo,

permitiendo la eficaz detección de errores para ser corregidos a tiempo y a su vez dar cumplimiento a los objetivos planteados por la organización.

Los factores que conforman estos antecedentes se complementan y centran en la importancia de contar internamente con un control de gama amplia como es COSO, que le permita a las empresas ejercer monitoreo constante desde todos los ámbitos de la empresa, ya que éste permite una cobertura analítica que permite detectar una acción correctiva a tiempo.

Estos escritos se consideran relevantes ya que en ellos se evidencia la importancia de un control interno en las organizaciones basado en COSO, con el fin de alcanzar objetivos de la mano de un control, planificación de actividades y procesos, así obtener resultados óptimos.

En conclusión, estos antecedentes le competen a esta investigación puesto que en ellos se puede evidenciar las dificultades a las que se enfrentan las organizaciones al no tener un control interno establecido, lo que pone en un estado crítico algunas áreas de la organización, áreas que son fundamentales para un buen desarrollo y funcionamiento de las actividades como lo es la parte administrativa y contable.

5.3. Locales

Como antecedentes nacionales de investigaciones similares se encuentran los escritos de Gómez Buitrago y Moncada Vargas (2017) y Cifuentes Rivera y Buitrago Hernández (2017) de los cuales se puede obtener una información más cercana debido y relacionada con el objetivo del trabajo a presentar, teniendo en cuenta que ambos antecedentes se enfocan el diseño de este modelo y su aplicación basados en COSO.

Estos trabajos permiten identificar las falencias que se presentan en la empresa en la parte financiera y administrativa, mostrando así el valor de tener inmerso en las empresas herramientas

o metodologías que ayude a la identificación de estas debilidades y posteriormente a corregirlas, A su vez le permita estructurar políticas sólidas, plantear procedimientos y aclarar procesos, generando esa línea de orden que le permita el cumplimiento de sus objetivos.

El factor principal en estos dos textos se basa principalmente en la importancia de contar con un control interno que permita ser ejercido desde una perspectiva amplia y consolidada, que, trabajando de la mano con lo administrativo, contable y práctico, permita consolidar la gestión realizada por la empresa y cumplir así el propósito diseñado para la misma.

Estos antecedentes son importantes porque en ellos se evidencia que el diseño de un control interno encaminado y direccionado a la metodología COSO, es un proceso completo que abarca áreas estratégicas de la organización y analiza los componentes de la misma, para la toma de decisiones acertadas eficientes y eficaces.

Como conclusión, se evidencia la importancia de utilizar la metodología Coso, ya que permite hacer un diagnóstico y una estructura sólida a empresas que no tienen ningún tipo de control, viéndose así la importancia de diseñar un control interno, como una herramienta que sirve como guía para cumplir los objetivos planeados por la empresa y contribuye significativamente a minimizar los riesgos que se puedan presentar en procesos y actividades.

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

¿Diseñar un sistema control interno basado en el sistema Coso III en sus dos primeros componentes Entorno de Control y Evaluación de Riesgos para la empresa de servicios públicos domiciliarios ASEPAILA?

6.2. Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico de los dos primeros componentes del modelo COSO III, Entorno de Control y Evaluación de Riesgos, en la empresa de servicios públicos domiciliarios ASEPAILA.
- Analizar las falencias identificadas en el diagnóstico realizado a ASEPAILA y las causas de dichas falencias.
- Diseñar políticas y procedimientos que recojan los principios enunciados en los componentes Entorno de Control y Evaluación De Riesgo del modelo COSO III.

7. Justificación

Las empresas ya sean grandes o pequeñas necesitan de un sistema de control interno para el buen funcionamiento de las áreas de la organización, para tener unos procesos eficientes y eficaces que coadyuven al cumplimiento de objetivos y metas propuestos, por esto ASEPAULA al no contar con un control interno con un enfoque descendiente basado en riesgos, cuenta con algunas deficiencias, que lo llevan al no cumplimiento de los objetivos de la misma, esto de cierta manera obliga a la empresa a ver la importancia y la necesidad del diseño de un control interno.

Por lo anterior se hace la propuesta del diseño de un control interno enfocado en el modelo Coso III, que beneficiaría a la empresa al cumplimiento de sus objetivos y a realizar cambios significativos y positivos para el crecimiento que ayudaría a que la empresa sea conocida por sus cliente por brindar un servicio excelente y de buena calidad, pues es un marco integrador que permite identificar los riesgos de la empresa y así poder implementar mecanismos necesarios que pueda corregirlos a tiempo.

Es por ello que el presente trabajo tiene como finalidad diseñar un sistema control interno basado en el sistema Coso III en sus dos primeros componentes Entorno de Control y Evaluación de Riesgos para la empresa de servicios públicos domiciliarios ASEPAULA.

Antes de entrar en materia es pertinente tener un conocimiento de las experiencias que se han tenido con la metodología COSO (1992), y la necesidad que se tuvo en el momento de ir haciendo cambios en este modelo a la par que cambian las necesidades, expectativas y enfoques de control en las organizaciones. Por esto se trae a colación los siguientes apartados.

Según el Colegio de Contadores Públicos de México (2018) debido a la necesidad que tienen las empresas de estar a la vanguardia y de las constantes exigencias que demanda el

mercado, deben contar con herramientas que les permita tener un control en su interior que abarque los procesos y actividades, que son de vital importancia para el buen desarrollo y funcionamiento de la misma, por esto la metodología COSO no podía ser ajena a esta problemática y se impulsa a realizar su actualización; obteniendo como resultado la metodología Coso III siendo básicamente una declaración de principios. Se debe tener presente que la parte clave del marco integrador no ha cambiado, se mantienen los cinco componentes de su estructura original COSO I.

Con lo anterior se puede evidenciar el proceso que tuvo la metodología COSO sin perder su esencia, ya que se tiene su estructura original solo que debido al mercado cambiante se incurre en la necesidad de tener un modelo renovado, con nuevas perspectivas y enfoque de control, que esté preparado para enfrentar los riesgos que trae el entorno, por esto se resalta la importancia de estar a la par de las nuevas versiones que puedan surgir de la metodología COSO.

En este caso si tomamos en cuenta la metodología en su primera versión COSO I, no estaríamos considerando las modificaciones y mejoras que por una u otra razón han sido pertinente hacerlas, ya que en su momento se pudo haber evidenciado vacíos, que se llenarían con la versión actualizada COSO III ,debido a la adición de 17 principios que lo hacen más integral en sus rigurosidad y detección de riesgos; estos principios van alineados con los componentes y así se tiene un control más detallado de cualquier circunstancia que se pueden presentar en los procesos y actividades de la organización.

En la estructura Coso III se puede evidenciar algo muy importante, y es que puede ser aplicado y adaptado de acuerdo a la necesidad que tenga cada empresa, debido que, al ser una estructura tan amplia, aplica para cualquier organización ya sea grande o pequeña o de uno u otro sector económico.

Por lo anterior, en el presente trabajo se enfocará en el modelo COSO III y no en COSO I ni COSO II, porque como se dijo anteriormente, hay que tomar en cuenta que ha pasado por proceso de mejoras, debido a las constantes exigencias del mercado, y el enfoque de Control que plantea COSO III se adapta a las necesidades que tiene la empresa ASEPAULA actualmente.

Se resalta la importancia de la versión 2013 de COSO debido que ésta se enfoca en conservar la esencia con la cual fue creada, tomando como punto de partida las situaciones vividas a lo largo de la trayectoria del modelo original, teniendo presente la necesidad de evoluciones futuras, dando pie a la actualización constante del modelo, estando en disposición de abarcar los cambios que traen consigo lo relacionado con material técnico y tecnológico, para decisión de la comunidad de negocios y la información contable. (Colegio de Contadores Públicos de México, 2018)

Con el apartado anterior se quiere resaltar que cada día se presentan nuevos retos y con ello las empresas deben estar a la vanguardia, es por esto que es importante tener claridad que cualquier metodología de control interno en algún momento se debe actualizar e ir mejorando a medida que el mercado lo exija.

Según Coloma y De la Costa (2014), “se espera que COSO III ayude a las organizaciones en el diseño e implementación del control interno, considerando que han y seguirán ocurriendo muchos cambios complejos, globales y tecnológicos en las empresas, tanto internos como externos”. (p. 140)

Se resalta que el modelo COSO III, también en algún momento futuro se verá en la necesidad de presentar mejoras, debido a que cada vez la tecnología avanza con mayor fuerza, y más aún en pleno siglo XXI, donde se evidencia constantes avances tecnológicos.

Para Root (2012) la necesidad de actualizar este modelo se debe a la insuficiencia de implementar nuevas prácticas gerenciales que permitan enriquecer el control interno y el gobierno corporativo, representando una amplia perspectiva de análisis, que implica una actualización para ser ampliamente reconocidas situaciones como:

- Las limitaciones inherentes de control interno.
- Las fuerzas que afectan el control interno (gobierno corporativo, creación de valor, riesgo y oportunidad, regulación, cultura, tecnología y responsabilidad).

Por todo lo planteado anteriormente, es que esta investigación utilizará la metodología planteada en COSO III pues su enfoque es aplicable a ASEPAULA y ayuda a suplir las problemáticas de la misma, con su enfoque más amplia en la gestión de riesgos y el control transversal en la organización. Todo esto sin desconocer que COSO III en un futuro tendrá la necesidad de actualizarse, la versión COSO I ya pasó por estas dificultades y mejoró, de manera que el mercado escoja su versión actualizada.

En la actualidad debido a los cambios tecnológicos y la competitividad empresarial, los requerimientos en las organizaciones se hacen cada vez más exigentes, por esto la misma se lleva a valoraciones constantes, a trabajar en conjunto con todos sus departamentos y colaboradores para lograr los objetivos y metas de la organización, lo que garantiza que una empresa sea sostenible y vaya direccionada al éxito en las operaciones, calidad en sus procesos es contar con un sistema de control interno.

Uno de los propósitos es poder aportar a la profesión de contaduría pública por medio del aporte investigativo, y también brindar un aporte fundamental a la empresa ASEPAULA con los beneficios que le traería un diseño del control interno basado en el Coso III.

Debido a que el control interno en las empresas cumple un papel importante puesto que este direcciona la información de manera razonable y permite que la actividad de la organización se potencialice. Posteriormente se identifican los tipos de justificación en el siguiente trabajo.

7.1. Justificación teórica

En el desarrollo del trabajo y el conocimiento de la empresa se tienen en cuenta unos aspectos importantes como lo es la planificación de las actividades, la claridad de los objetivos que por medio de la secuencias permitan llegar a las metas, permitiendo una potestad más amplia de todas las áreas, generando una sistematización de funciones y así mismo conllevar a la correcta administración, teniendo en cuenta la teoría de base el COSO III, que le permite una generalización del informe contable, financiero y administrativo. Con el presente proyecto se pretende indagar la importancia del control interno para la empresa y así optar por el diseño del mismo, con el fin de contribuir a un buen desarrollo organizacional.

7.2. Justificación práctica

Este trabajo realizado a la Empresa ASEPAULA debe servir para generar unos lineamientos que mejoren el control en la empresa obteniendo los resultados esperados y así satisfacer las necesidades básicas de la población. El diseño de este modelo se hace con el fin de satisfacer las necesidades empresariales, puesto que la importancia de ejercer una inspección en la organizaciones es innegable, y por ello se parte de un control interno para así posteriormente combatir la falencias internas, esta labor va enfocada a la sostenibilidad de la empresa en todos sus ámbitos y áreas, desde sus operarios hasta sus clientes, dado que este tipo de control va dirigido

de manera general al desarrollo de la empresa, teniendo en cuenta que la población será la más beneficiada con un mejoramiento interno.

Esto permite que el estudiante reflexione y conozca acerca de las áreas reales de una empresa y en un futuro cuando se desenvuelva en el campo laboral pueda proponer con criterio posibles soluciones a dificultades o riesgos que él pueda detectar.

7.3. Justificación metodológica

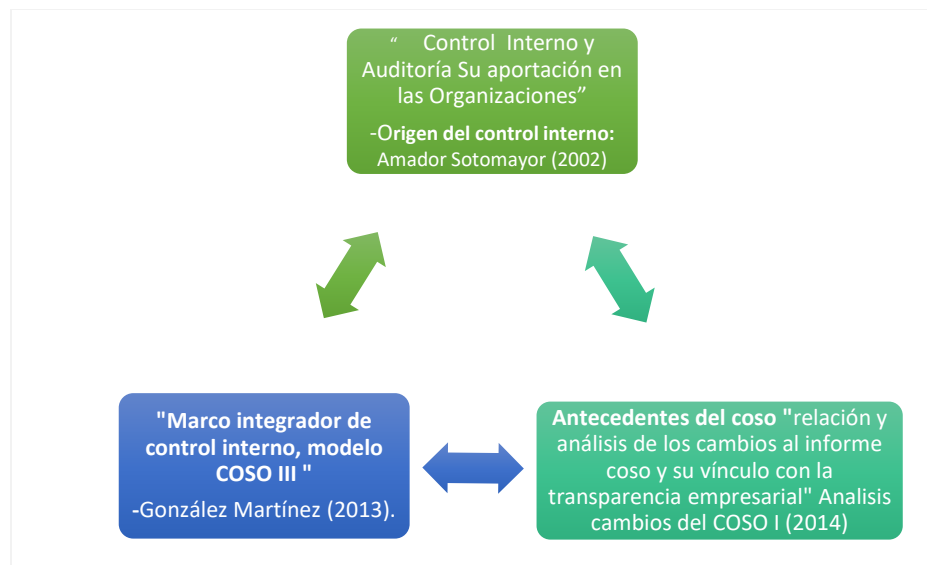
Para llevar a cabo el desarrollo de los objetivos anteriormente mostrados y por ende satisfacer las necesidades de la empresa y eliminar así sus falencias, se introduce en la necesidad de la búsqueda de información de manera clara y certera, por lo tanto se toma como fuente principal la indagación en este caso la gerencia, así mismo la búsqueda con alternativas secundarios como lo son, antecedentes de tesis, libros, trabajos de grado, revistas indexadas, y base de datos de la misma empresa; Teniendo en cuenta que estos aportan una información internacional, nacional, regional y local importante para el conocimiento del entorno en el cual se encuentra inmerso el objeto de estudio. Y así con la información que arroje la investigación documental, sirva de base fundamental para el diseño del modelo de control interno bajo la metodología COSO III.

8. Marco de Referencia

8.1. Marco teórico

Con el fin de dar un soporte teórico y comprender lo que se ha planteado dentro de este proyecto, a continuación, se presentan una serie de supuestos de diferentes autores que se relacionan con el tema de investigación.

Ilustración 1 *Referente de control interno.*



Fuente: Elaboración propia.

A la hora de hablar de un tema es importante tener conocimiento de los procesos por los que ha pasado, de la necesidad que se tuvo en su momento para que sucediera su origen, por esto es importante acercarnos autores y estudiosos del tema.

8.1.1. Origen del control interno

Según lo expuesto por Sotomayor (2002) Cuando surgen las teorías administrativas con ella se evidencia un término nuevo, la palabra control, a la que le prestan un interés particular puesto que abarcaba un tema de vital importancia para las organizaciones, debido a que en ella estaba inmersa la planeación, organización y dirección, lo que facilitaba la obtención de objetivos y metas que se plantean en las organizaciones.

Este nuevo termino en su época se evidenciaba como algo negativo y positivo, representaba algo negativo debido a que lo percibían como un término que prohibía el desarrollo de ciertas operaciones, por otro lado, era positivo porque constituía un avance al orden y a la disciplina, lo que es fundamental para que una empresa mantenga bajo control los proceso y actividades logrando ser competitiva en el mercado. (Sotomayor ,2002)

Stefanell, y Barrios (2016), expresa que el sistema de control interno por su rigurosidad de prevención y estructura coadyuva de manera posita al cumplimiento de los objetivos corporativo de la empresa, mostrando así la importancia de tener un control interno como estrategia para cumplir los objetivos de la empresa.

González 2014 (como se citó en Stefanell, y Barrios,2016) expone que el control interno en la actualidad es visto como una herramienta estratégica a la hora de tomar decisiones puesto que presenta una información general de la empresa lo que facilita crear estrategias más sólidas y con fundamento.

Con lo expresado anteriormente se evidencia la relación que tienen las organizaciones, con el control interno ya sean empresas grandes o pequeñas, privadas o públicas ya que toda

organización tiene procesos que integran la planeación, organización y dirección que deben ser vigilados de cerca porque estos procesos coadyuvan al cumplimiento de las metas en las organizaciones.

8.1.2. Objetivo del control interno

El objetivo principal de un sistema de control interno es detectar y estar alerta de cualquier riesgo que se pueda presentar y afectar el desarrollo de los objetivos de la organización.

Y para que sea eficiente, según Martínez (2013), éste debe proporcionar:

- La consecución de objetivos de rendimiento, para prevenir la pérdida de recursos
- Operaciones eficaces y eficientes
- Establecer tareas y actividades fijas para obtener un objetivo en común
- Establecer un control que abarque las áreas y funciones que realiza el personal de cada nivel de la empresa
- Emitir informes con información confiable y así garantizar la toma de decisiones acertada
- Cumplimiento de las leyes y normas que debe cumplir la empresa a tiempo.
- Estructura adecuada de la empresa
- Evaluación continua de los procesos, detectando riesgos y tomando acciones necesarias para su respectiva corrección.

Con lo anterior se puede evidenciar la importancia y los beneficios que tiene una empresa al tener en cuenta el control interno como parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos y su buen desarrollo a nivel interno, puesto que beneficia a la empresa de una forma transversal abarcando el área financiera y los procesos y actividades como tal.

8.1.3. Antecedentes Del Coso

Según lo planteado por Castro y de la Costa (2014), y teniendo en cuenta el marco integrador de control interno en 1992 el comité COSO emite en los estados unidos un informe Internal Control-Integrated Framework (Marco Integrado de Control Interno, COSO I) para crear una uniformidad en cuanto a conceptos y mejora de la estructura del control interno de las empresas

El COSO I es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables (El Auditor Moderno, 2017).

En el 2004 se actualiza llegando a (COSO-ERM, o COSO II) donde se proporciona un enfoque más amplio de la identificación, evaluación y gestión del riesgo.

El coso II Es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización y gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado, proporciona una seguridad razonable sobre el logro de objetivos (El Auditor Moderno, 2017).

Por último, en el 2013 surge la actualización (COSO III) que tiene como objetivo aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. (Castro y de la Costa, 2014).

Con esta nueva actualización permite que la empresa tenga mayor cobertura de las áreas, detectar riesgos a tiempo buscando la eficiencia y la eficacia en las operaciones, aunque cabe resaltar que no asegura la certeza del cumplimiento de los objetivos, pero si contribuye a su cumplimiento.

Según Martínez (2013), Algunos de los factores más importantes que surgieron con la actualización Coso III son:

- “Variación de los modelos de negocio como consecuencia de la globalización.
- Mayor necesidad de información a nivel interno debido a los entornos cambiantes.
- Incremento del número y complejidad de las normativas aplicables al mundo empresarial a nivel internacional.
- Nuevas expectativas sobre la responsabilidad y competencias de los gestores de las organizaciones.
- Incremento de las expectativas de los grupos de interés (inversores, reguladores) en la prevención y detección del fraude.
- Aumento del uso de las nuevas tecnologías, y su desarrollo constante.
- Exigencias en la fiabilidad de la información reportada” (p.4-5).

Por su parte Castro y de la Costa, 2014 argumenta que el COSO III “permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones, además se han incluido otras formas importantes de reportes, como por ejemplo la información no financiera. También refleja los cambios en el entorno empresarial y operativo de las últimas décadas” (pp. 2)

Después de establecido este marco se puede decir que el COSO es de vital importancia a la hora de desarrollar este proyecto, porque a través del tiempo se puede evidenciar la importancia y las transformaciones y mejoras que ha tenido este documento llegando a la actualización del modelo Coso III, y este tiene relación con el proyecto porque facilita la comprensión de su nacimiento y coadyuva al desarrollo del trabajo.

Cada uno de estos supuestos e investigaciones permite conocer más afondo el problema, de tal modo que permita una búsqueda que ofrezca una base conceptual y que permita abordar el presente trabajo.

8.1.4. Entorno de control

Según Instituto de Auditores Internos de España (2015), “el entorno de control marca la pauta del comportamiento en una organización, la disciplina, los valores éticos, la capacidad y estructura organizativa, la segregación de funciones y el desarrollo profesional, siendo la base de todos los demás componentes del control interno” (pp.3).

Este es el primer componente del modelo de Control COSO III y se considera el pilar fundamental de los demás pues es en este componente donde se refleja el compromiso de la alta dirección y se estructura la cultura organizacional entorno al control.

Este componente sufrió algunos cambios en el COSO III comparando con COSO II, según ISOTools (2015) los cambios más relevantes se refieren a un mayor énfasis en la importancia de la integridad, valores éticos y la relevancia de contar con una estructura organizativa y una adecuada asignación de roles y responsabilidad, además subraya la relevancia del entorno de control y se incrementa la información sobre el gobierno corporativo de una entidad.

8.1.5. Evaluación de riesgos.

La evaluación del riesgo es un proceso sistémico en el cual una organización gestiona, de manera proactiva, todas aquellas incidencias u amenazas que impidan el logro de sus objetivos, así como también gestiona todas las oportunidades que potencialicen la consecución de dichos objetivos.

La evaluación de riesgos es el segundo componente del modelo de control interno COSO III y se puede considerar como uno de los componentes que más cambios ha sufrido. Algunos de los cambios más relevantes tienen que ver con la ampliación de la categoría de objetivos de reporte, el señalamiento de que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos. Además, se incluyen conceptos como velocidad y persistencia de riesgos, como criterios de evaluación, se tiene en cuenta la tolerancia al riesgo en la evaluación de niveles aceptables de riesgo y se amplía la consideración de riesgo al fraude. (ISOTools, 2015).

La evaluación de riesgos debe darse en todos los niveles de la organización y según lo establecido en COSO III estos riesgos deben ser evaluados en su probabilidad, severidad y velocidad. También es necesario establecer controles y medidas que permitan que dichos riesgos se encuentren dentro de los niveles aceptables para el apetito y la tolerancia al riesgo de la organización.

Dicho proceso debe comprender todas las interacciones significativas relacionadas con activos, seguridad y confiabilidad de la información financiera y no financiera y relaciones significativas tanto con las partes interesadas internas como externas.

8.2. Marco contextual

. Para abarcar el marco contextual es pertinente conocer un poco sobre los servicios públicos domiciliarios, a continuación, se traen a colación algunos exponentes de los servicios públicos.

8.2.1. Los servicios públicos

“Los servicios públicos son un género en el cual están incluidas varias especies, entre estas, la salud, la educación, los servicios públicos domiciliarios y las telecomunicaciones” (Revista del CLAD Reforma y Democracia, 2015, pp.318).

Según Duguit 1926 (como se citó en Matías Camargo, 2014), uno de los principales exponentes de la “Escuela de Burdeos” o de los “Servicios Públicos” expone que los servicios públicos por ser un recurso de vital importancia para la vida humana, debe de estar administrada y vigilada de la forma adecuada por entes que tengan la facultad y el conocimiento para la correcta distribución de manera equitativa y justa.

Esto muestra la responsabilidad que tienen las empresas encargadas de regular y prestar este servicio a la comunidad, estas empresas son responsables de la calidad y buen funcionamiento de la prestación de estos servicios a tiempo. Actualmente para Colombia se entiende que los servicios públicos están conformados por el acueducto el alcantarillado y el aseo, en este tema se han presentado varios inconvenientes puesto que algunas empresas no cuentan la capacidad necesaria para la prestación de un buen servicio a la comunidad debido a que no cuentan con recursos físicos y humanos, y estas deficiencias se deben a la falta de gestión, de inversión para el mejoramiento de este servicio tan importante para la vida humana.

A continuación, se evidencian según la ley a42 de1994 donde se expresa que son los servicios públicos de acueducto y de alcantarillado:

Servicio Público Domiciliario De Acueducto. Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio Público Domiciliario De Alcantarillado. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

8.2.2. Reseña histórica

El siglo XIX puede considerarse como el inicio de los servicios públicos en Colombia, debido a que en la época era muy precarias las condiciones en la que este se presentaba se vio en la necesidad de avanzar en este tema y brindarles este servicio a los municipios como una responsabilidad por parte de los gobernantes.

Tal como lo señala Lizcano, Rey y Espinosa (2011). “el desarrollo de los primeros centros poblados condujo a la construcción de los acueductos, que mediante canales abiertos conducían por gravedad el agua hasta las plazas centrales, donde la gente la tomaba en pilas públicas. (...) En Villa de Leyva aún es funcional el canal de los españoles, con trazado de curvaturas y pendiente que por gravedad conduce a lo largo de un tramo de 12 km de largo” (p.89).

Se puede evidenciar en la época las dificultades por la que se pasaba para prestar este servicio para que llegara hasta las comunidades, como se evidencio en su momento en Bogotá los primeros 350 años la provisión de agua se dio mediante la canalización de aguas de diferentes ríos.

Con el tiempo había cerca de 20 pilas públicas, contaban con los llamados aguateros que eran personas que envasaban el agua en cantaros de barro y tenían como transporte los burros.

Según Lizcano, Rey y Espinosa (2011), “Colombia fue tomando ejemplo de los cambios que sufrían otros países como Estados unidos donde tenían una visión diferente e innovadora de la higiene. En Bogotá en el año 1886 se instaló un sistema de acueducto y alcantarillado con materiales como tubos de hierro galvanizado” (p.89).

8.2.3. Municipio de Zarzal

El municipio de zarzal está a 140 kilómetros al noroeste de Santiago de Cali, la capital de este departamento, con una temperatura promedio de 26° C. posee principalmente un terreno plano, en su gastronomía cuentan con platos típicos como el pescado frito, sancocho y gran variedad de postres y dulces. La actividad agrícola es la fuente principal de empleo, así como el cultivo de caña por esto es una región catalogada como fuente fundamental de producción de caña, también cabe resaltar que en esta región también tiene presencia reconocidas empresas como lo es el ingenio rio paila y la fábrica de duces Colombina S.A (Cámara de Comercio de Tuluá, 2016)

Este marco permite delimitar el espacio en donde se desarrollará el presente trabajo. Zarzal está compuesto por siete corregimientos entre ellos se encuentra la paila que es donde se encuentra ubicada la empresa de servicios públicos domiciliarios ASEPAILA.

ASEPAILA con más de 19 años de fundada, tiene dentro de su objetivo brindarle a la comunidad Paileña servicios públicos de acueducto que les aporte a su calidad de vida. “nuestra

filosofía esta soportada en un trabajo comunitario que le garantiza el surtimiento de agua potable a la comunidad de la paila, estamos siempre dispuestos a velar por el bienestar de los habitantes de nuestra comunidad y somos mentores de buenos manejos y de brindar procesos que siempre estén en pro del desarrollo social y el cuidado del medio ambiente, por eso somos ASEPAILA” (ASEPAILA, 2019).

8.3. Marco legal

La constitución política de 1991 es el reglamento que cubre las conductas de la sociedad colombiana frente a sus derechos, de todos y cada uno de los colombianos, teniendo en cuenta los extranjeros residentes aquí, ahora cabe mencionar lo siguiente:

Art 78 Vigilancia A Producción, Bienes Y Servicios.

La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

Art 365. Prestación De Servicios Públicos.

Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Decreto 1713 del 2002

Disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones. Teniendo en cuenta que el área de aislamiento corresponde al área perimetral de un relleno sanitario, ubicada en su entorno, en donde se establecerán plantaciones que permitan la reducción de impactos sobre este. Es decir, corresponde al área de transición entre el área en donde se realizará la disposición final de residuos sólidos, mediante la tecnología de relleno sanitario, y su entorno.

Ley 87 del 1993

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

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

Además de este artículo tenemos el Art 8 donde menciona Responsabilidad del control interno. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos.

Ley 142 de 1994

En principio menciona en su Capítulo 1. En las disposiciones generales de esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias.

Más tarde mencionando el sustento que tiene esta ley para la prestación de servicios públicos y por ende la contribución a los subscriptores teniendo en cuenta, que como toda norma tiene sus causales por incumplimiento de ambas partes, con sus respectivas sanciones.

Resolución de CRA 825 de 2017

Mediante esta norma se establece y regula la medida tarifaria para la prestación de servicios públicos domiciliarios como lo es el acueducto y alcantarillado, teniendo en cuenta la cantidad de subscriptores y en este caso aplica para el área rural, por lo anterior se da a conocer que estos servicios son inherentes a la finalidad del estado, ya que es deber del asegurar la prestación eficiente de este servicio a todos los habitantes de un territorio nacional.

Resolución 1033 de 2011

La presente resolución se aplica a los usuarios y suscriptores deudores de obligaciones a favor de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, derivadas de las prestaciones de servicios públicos domiciliarios, que se encuentran en la etapa de cobro coactivo y por ende se puedan acojan a los planes de financiación establecidos. No obstante, el usuario contará con cuatro meses para normalizar la deuda que traía en el ciclo provisional, vencido ese término el pago o financiación se hará conforme a lo establecido en esta resolución.

Resolución 0755 de 2014

Dispone que todos los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, estén obligados a otorgar la viabilidad y la disponibilidad de dichos servicios y prestarlos efectivamente a sus usuarios finales; que el ministerio de vivienda, ciudad y territorio, teniendo en cuenta bajo el decreto 3050 por medio del cual establece las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado., por lo tanto está sujeta a este decreto las empresas prestadoras de los servicios mencionados anteriormente.

ISO 9001 de 2015

Esta norma está enfocada a la adopción de un sistema de gestión de calidad tomado como una decisión estratégica para la organización que le puede ayudar a mejorar las prácticas y su desempeño global y proporcionar así unas bases sostenibles para su desarrollo, además es de tener en cuenta que el ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

Tabla 1. Marco legal

LEY- DECRETO- RESOLUCIÓN	APORTE
1. Art. 78 y 365 de la Constitución Política de Colombia.	Estos artículos mencionan los deberes del estado frente a la prestación de los servicios públicos, y por ende regular la calidad de la prestación del mismo.
2. ley 87 del 1993 art 3	Establece que el Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, información y operacionales de la respectiva entidad.
3. ley 142 del 11 de julio de 1994	En esta norma se establecen los servicios públicos domiciliarios esenciales como un derecho de la humanidad para su subsistencia.
4. ley 298 de 1996 art 3 – 4	asigna al Contador General de la Nación, entre otras funciones, la de "Diseñar, implantar y establecer políticas de Control Interno, conforme a la ley"; la de "Coordinar con los responsables del Control Interno y Externo de las entidades señaladas en la Ley, el cabal cumplimiento de las disposiciones contables".
5. Resolución 0755 de 2014	Mediante esta resolución se adoptan los contratos de manera uniforme para la prestación de servicios públicos.
6 Resolución de CRA 825 de 2017	Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.

7. Resolución 1033 de 2011	Por la cual se establecen estrategias para el recaudo y financiación de obligaciones en mora de usuarios pertenecientes al CICLO I y tenedores de redes provisionales.
8. Iso 9001 de 2015	Este es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización -una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 153 países-, que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada.
9. Ley 43 de 1990	En síntesis, esta ley agrupa todas las actividades relacionadas con la ciencia contable es decir todas aquellas que implican organización, revisión y control de contabilidades, dictamen y certificaciones sobre los estados financieros que se realizan por una actividad conexas a la naturaleza de la función como contador público.
10. Decreto 0302	Por lo que se reglamenta en la ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información.
11. Decreto 2420	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario de las normas de contabilidad y de aseguramiento de la información.

Fuente: Elaboración propia.

9. Metodología

9.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es Mixto. Según Sampieri et al. (2014) toda investigación parte de del enfoque cualitativo o cuantitativo y de la combinación de ambos surge el enfoque mixto (cualitativo- cuantitativo).

“El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevos interrogantes en el proceso de interpretación, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante, o después de la recolección de datos. Con frecuencia, estas actividades sirven primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después para perfeccionarla y responderlas (Sampieri, 2014, pp.7).

Un enfoque es cuantitativo “por qué se enfoca en ser lo más objetiva posible, los fenómenos que se observan o miden no debe ser afectados por el investigador, quien debe evitar en lo posible sus temores que influyan en los resultados en los resultados del estudio, como se dijo representa un conjunto de procesos secuencial y probatorio. Representa un conjunto de proceso secuencial. Cada etapa precede a la siguiente y que no puede eludir el orden el orden es riguroso, aunque desde luego podemos redefinir alguna fase (Sampieri, 2014, pp.4).

9.2. Tipo De Estudio

El desarrollo de este trabajo se llevará a cabo mediante el método descriptivo y deductivo-inductivo.

Descriptivo ya que según los planteado por Fernández Collado (2014) “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos,

objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (pp.92).

Deductivo: Es una forma de razonar partiendo de una serie de observaciones particulares que permiten la producción de leyes y conclusiones generales. Se basa en la observación de hechos y fenómenos. (Diferenciador, 2018)

Características:

- Generaliza a partir de sus observaciones.
- Sus conclusiones son probables.
- Tiene el objetivo de generar nuevo conocimiento.

Inductivo: Es una forma razonar y explicar la realidad partiendo de leyes o teorías generales hacia casos particulares. (Diferenciador, 2018)

Características:

- Establece conclusiones a partir de generalizaciones.
- Es útil cuando no se pueden observar las causas de un fenómeno.
- No genera por sí mismo nuevo conocimiento, ya que parte de verificar conocimiento previo.

9.3. Población y Muestra

La población objeto de estudio es la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios "ASEPAILA" del corregimiento de La Paila Valle Del Cauca, Municipio de Zarzal

Valle Del Cauca, con sus procesos, funciones y todo lo pertinente para el diseño del sistema de control interno.

9.4. Técnicas de recolección de información

9.4.1. Fuentes Primarias

La fuente primaria comprende la información relevante recopilada por parte del personal y la administración de la empresa, ya sea oral o escrita, de primera mano, así como los documentos, balances, y registros de la organización, recolectados a partir de encuestas, entrevistas, observación, sondeos entre otros.

9.4.2. Fuentes Secundarias

En este caso tenemos toda la información obtenida por el investigador a través de fuentes como revistas, textos, documentos, artículos, documentos de internet, entre otros estudios de investigación.

9.5. Procedimiento metodológico

Para el desarrollo metodológico del trabajo se llevará a cabo el primer objetivo específico que es “Elaborar un diagnóstico de los dos primeros componentes del modelo COSO III, Entorno de Control y Evaluación de Riesgos, en la empresa de servicios públicos domiciliarios ASEPAILA”. Para cumplir con este objetivo es necesario la metodología Coso III, por lo cual es necesario realizar el diagnostico mediante información de la empresa material y plantillas de Auditoool para la realización de encuestas listas de chequeo de los dos primeros componentes entorno de control y evaluación del riesgo, con el fin de recolectar información necesaria de las áreas de la empresa y así obtener un diagnóstico de estos dos principales componentes e identificar los riesgos internos y externos de la empresa y posteriormente se facilita a la hora de efectuar un plan de mejora y establecer controles.

Para el segundo objetivo que cuenta con el verbo “Diseñar políticas y procedimientos que recojan los principios enunciados en los componentes Entorno de Control y Evaluación De Riesgo del modelo COSO III”. Para hacer su respectivo análisis se tomará la información recolectada del primer objetivo detectando así las falencias que presenta la empresa, ya detectadas se puede proceder al último objetivo.

El tercer y último objetivo relacionado con el verbo “Proponer políticas o procedimientos que permitan completar el diseño de los dos componentes del modelo, Entorno de Control y Evaluación De Riesgo.” El desarrollo de este objetivo dependerá de la información de los dos primeros objetivos, puesto que con el diagnóstico de la metodología Coso III brinda la información necesaria para proceder a realizar una estrategia para la solución de las problemáticas que se presentan, creando propuestas sólidas para la correcta corrección de estas falencias y ayudar al mejoramiento de la empresa creando políticas, lineamientos y una integridad en valores que haga que la empresa marque límites en sus procedimientos internos.

10. Desarrollo del proyecto

10.1. Generalidades

Teniendo en cuenta los cambios en la economía mundial y los avances tecnológicos que requieren necesariamente fortalecer a las empresas, para enfrentarse a los nuevos retos, mantenerse vigentes y sostenibles en el futuro, se requiere que las empresas fortalezcan el sistema de Control Interno para el logro de sus objetivos en este mundo cambiante, y así estar a la vanguardia de los nuevos desafíos que se puedan presentar. El modelo Coso no puede ser ajeno a este cambio por lo cual ve la necesidad de actualizarse llegando a Coso III que es un modelo íntegro que cuenta con 5 componentes, que deben de estar siempre presentes en una empresa, esta actualización esta fortalecida con 17 principios y unos puntos de enfoques que lo hace aún más efectivo. A continuación, se presenta la actualización gráfica que tuvo el cubo 1992 hasta llegar a Coso 2013.

Ilustración 2. *Ilustración del modelo COSO III*



Fuente: Auditool. (2013). Ilustración del modelo COSO III. [figura].

En la gráfica anterior podemos evidenciar cada uno de los componentes y la actualización que ha tenido la metodología COSO, los cuales se simbolizan en el cubo, como la estructura de la entidad, objetivos y componentes.

Las siguientes ilustraciones representan los cambios más significativos que presenta la metodología Coso III en general y en cada componente, para este proyecto enfatizaremos en los dos primeros componentes.

Tabla 2. *Cambios significativos del modelo Coso III.*

Coso 1992 se mantiene	Coso 2013 Cambia
Definición del concepto de control interno	Ampliación y aclaración de conceptos con el objetivo de abarcar las actuales condiciones del mercado y la economía global
Cinco componentes del control interno	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del sistema de Control Interno.
	Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno
Criterios a utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del sistema de control interno.	Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.
Uso del Juicio profesional para la evaluación de la eficacia del Sistema de control interno.	Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del Control Interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte

Fuente: Elaboración y adaptación propia basada en la guía marco integrado de control interno COSO III de AUDITOOL (Red global de conocimientos en auditoría y control interno).

Tabla 3. *Continuación de los cambios significativos*

COMPONENTES	CAMBIOS REPRESENTATIVOS
ENTORNO DE CONTROL	Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la administración y su manera de operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humano
	Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control

	Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades
	Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos
	Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos
	Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos
	Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo
	Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones
	Se amplía la consideración del riesgo al fraude

Fuente: Elaboración y adaptación propia basada en la guía marco integrado de control interno COSO III de AUDITOOL.

En la tabla se observa los cambios característicos que se presentaron en los dos primeros componentes entorno de control y evaluación del riesgo.

A continuación, se desglosan los 17 principios que trae consigo la actualización Coso III.

1 La organización demuestra compromiso con la integridad de valores éticos.

2 El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

3 La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

4 La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.

5 La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

6 La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

7 La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.

8 La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

9 La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

10 La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

11 La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

12 La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.

13 La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14 La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15 La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

16 La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

17 La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Estos principios proponen unas pautas de control que abarca todas las áreas de la organización y van alineados con los 5 componentes, Entorno de control, Evaluación de riesgo, Actividades de Control, Información y comunicación, Supervisión y Monitoreo; apoyando así a la alta dirección en la toma de decisiones. Es por esto que se ve la necesidad de diseñar un modelo amplio y actualizado que permita el control en todas las áreas de la empresa.

Consecutivamente se plasman los enfoques correspondientes a los 9 principios que se tomaron en cuenta para el desarrollo del proyecto.

A continuación, se presenta un esquema que relaciona los enfoques correspondientes a los dos principios a tratar:

Tabla 4. Enfoques de los principios del Entorno de Control.

COMPONENTE	PRINCIPIO	ENFOQUES	
Entorno de control	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	Establece el tono de la gerencia, la Junta Directiva. La Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones Establece estándares de conducta.	Las expectativas de la Junta Directiva y la Alta Dirección con respecto a integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio e socios de negocios evalúa la adherencia a estándares de conducta.
		Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados de la entidad, Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna	Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente
	2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección. La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas Aplica experiencia relevante	La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades experiencia necesaria entre sus miembros para que puedan hacer preguntas de sondeo Alta Dirección y tomar medidas proporcionales Conserva o delega responsabilidades supervisión. Opera de manera independiente.
		La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno.	La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración
	3. La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos Establece líneas de reporte.	La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. Organización
		La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidades segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización.	
	4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización	Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias	La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias Atrae, desarrolla y retiene profesionales.
		La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos Planea y se prepara para sucesiones	La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia asignación de la responsabilidad importante para el control interno Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades
		La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario Establece medidas de desempeño, incentivos y premios.	
	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos	La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso.	La Administración y la Junta Directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos Considera presiones excesivas. La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos, así como asignan responsabilidades desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño Evalúa desempeño y premia disciplina los individuos.

		La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado Evaluación.
--	--	--

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITool

Tabla 5. Enfoques de los principios de la evaluación de riesgos

COMPONENTE	PRINCIPIO	ENFOQUES	
Evaluación de Riesgo	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	Objetivos Operativos: Refleja las elecciones de la administración, Considera la tolerancia al riesgo, Incluye las metas de desempeño operativo y financiero, Constituye una base para administrar los recursos.	Objetivos de Reporte Financiero Externo: Cumple con los estándares contables aplicables, Considera la materialidad, Refleja las actividades de la entidad.
		Objetivos de Reporte no Financiero Externo: Cumple con los estándares y marcos externos establecidos, Considera los niveles de precisión requeridos, Refleja las actividades de la entidad.	Objetivos de Reporte interno: Refleja las elecciones de la administración, Considera el nivel requerido de precisión, Refleja las actividades de la entidad.
		Objetivos de Cumplimiento: Refleja las leyes y regulaciones externas, Considera la tolerancia al Riesgo.	
	7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.	Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.
		Envuelve niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.	Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.
		La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo	
	8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	Considera varios tipos de fraude: La evaluación del fraude considera el Reporting fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción.	La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones
		La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.	La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.
	9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	El proceso de identificación de riesgos considera cambios en los ambientes regulatorio, económico, y físico en los que la entidad opera.	La organización considera cambios en administración y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.
		La organización considera impactos potenciales de las nuevas líneas del negocio, composiciones alteradas dramáticamente de las líneas existentes de negocios, operaciones de negocios adquiridas o de liquidación en el sistema de control interno, rápido crecimiento, el cambio de dependencia en geografías extranjeras y nuevas tecnologías.	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por

AUDITOOL.

Seguidamente y teniendo en cuenta que la empresa ASEPAILA actualmente no tiene un modelo de control interno que le permita el conocimiento de sus procesos, actividades, y el alcance de sus metas, objetivos, a corto, mediano y largo plazo, se ve la necesidad de un diseño de control interno como lo es el modelo Coso III, el presente proyecto se va enfocar en los primeros 9

principios que corresponden a los dos primeros componentes, Entorno de control y Evaluación del riesgo.

A continuación, se presenta el desarrollo del proyecto con el fin de solucionar las variables que nos permiten dar cumplimiento al objetivo general, dando inicio con el primer objetivo específico, el cual es realizar el diagnóstico de los procedimientos en ASEPAILA para la identificación de sus riesgos internos y externos, seguido de esto se establecen los puntos de partida para el adecuado desarrollo del proceso.

10.2. Diagnóstico del Control Interno de ASEPAILA

Para realizar el diagnóstico y dar solución al primer objetivo se realizaron una serie de cuestionarios a diferentes áreas de la empresa, realizando listas de chequeo, DOFA, encuestas abiertas y cerradas, y así realizar un análisis cuantitativo y cualitativo.

10.2.1.. Diagnóstico del Componente Entorno de Control

La siguiente lista de chequeo que cuenta con los principios del componente uno se le realizó a cabalidad al Gerente, con el fin de realizar el Diagnóstico de control interno de la empresa ASEPAILA.

Tabla 6. Lista de Chequeo de Control Interno Componente Entorno de Control.

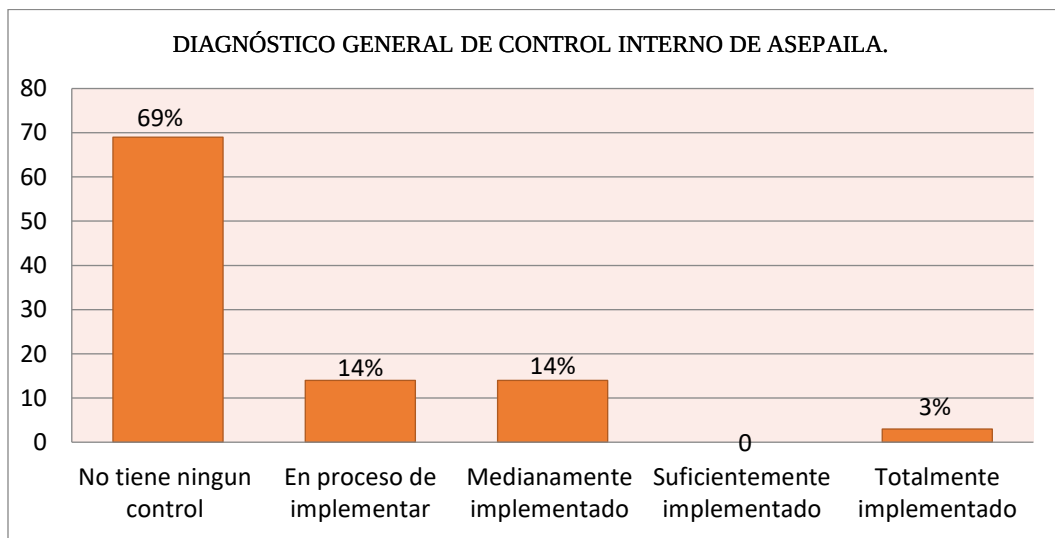
DIAGNÓSTICO DE CONTROL INTERNO PRINCIPIO COMPONENTE 1						
Nº	FACTOR	1	2	3	4	5
		No tiene ningún control	En proceso	Medianamente implementado	Suficientemente implementado	Totalmente implementado
DEMUESTRA INTEGRIDAD DE VALORES ÉTICOS						
1	¿La organización cuenta con un Código de Ética?	1				
2	¿El Código de Ética se encuentra aprobado y ha sido divulgado?	1				
3	¿El Código de Ética describe puntualmente los valores y pautas de comportamiento, así como todos aquellos comportamientos que no son aceptables dentro de la organización?	1				
4	¿El Código de Ética describe los parámetros para el manejo de conflictos de interés?	1				
5	¿La organización tiene una política sobre conflicto de interés?	1				
6	¿El Código de Ética ha sido divulgado en todos los niveles de la organización, así como con los proveedores?	1				
7	¿El Código de Ética describe los niveles y/o instancias responsables de orientar tanto sobre el entendimiento del Código, como de hacer seguimiento a su cumplimiento?	1				
8	¿El personal vinculado a la organización recibe una inducción sobre: Código de Ética- Principios, Valores Misión y Visión- Responsabilidad Social?	1				
LA JUNTA DIRECTIVA DEMUESTRA INDEPENDENCIA DE LA DIRECCIÓN Y EJERSE SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO						
9	¿Se tiene definido y formalizado el perfil (conocimientos, experiencia y habilidades) con que deben contar los miembros de la Junta Directiva?			1		
10	¿El perfil de los miembros de la Junta es evaluado periódicamente?	1				
11	¿La Junta Directiva tiene suplentes?	1				
12	¿La Junta Directiva supervisa de forma periódica la implementación del sistema de Control Interno?	1				
13	¿La Junta evalúa periódicamente de acuerdo a las metas establecidas el desempeño de la Administración?		1			
14	¿Se tienen definidos los manuales de funciones y responsabilidades, así como los niveles de supervisión en cada área y los niveles de reporte, partiendo de los principios y valores de la organización?			1		

LA DIRECCIÓN ESTABLECE CON LA SUPERVISIÓN DE LA JUNTA, LAS ESTRUCTURAS, LINEAS DE REPORTE Y LOS NIVELES DE RESPONSABILIDAD APROPIADOS PARA LA COSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS					
15	¿La Estructura de la organización corresponde al tamaño de la operación?	1			
16	¿La organización cuenta con un organigrama oficial y divulgado a todos los niveles, que delimita las funciones y responsabilidades?			1	
17		1			
18	¿La estructura de la organización es revisada y actualizada?				
19	¿Las funciones y responsabilidades son definidas y parametrizadas partiendo del principio de segregación de funciones?			1	
20	¿Las funciones y responsabilidades son definidas, evaluadas y actualizadas periódicamente, de acuerdo a los cambios en la organización y el entorno?	1			
	¿Se realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de funciones y responsabilidades en la operación?		1		
LA ORGANIZACIÓN DEMUESTRA COMPROMISO PARA ATRER, DESARROLLAR Y RETENER A PROFESIONALES COMPETENTES, EN CONCORDANCIA CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.					
21	¿Se tienen definidas las políticas de recursos humanos para la selección, vinculación, promoción, remuneración y evaluación de los colaboradores?	1			
22	¿La organización cuenta con políticas y procedimientos definidos y formalizados para todos procesos ?	1			
23	¿ Los servicios prestados por los proveedores son evaluados periódicamente, validando el cumplimiento de los objetivos contratados?	1			
24	¿Para las deficiencias identificadas frente a las prestación de servicios de los proveedores, se establecen y documentan los planes de acción que permitan subsanar dichas deficiencias?	1			
25	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los colaboradores, así como las mismas se encuentra documentadas y discutidas con cada colaborador?	1			
26	¿La compañía cuenta con un plan de formación continua para sus colaboradores, de tal forma que se fortalezcan sus conocimientos, reteniendo personal competente para la operación ?		1		
27	¿En los procesos de selección , se valida tanto la formación académica como la experiencia laboral acredita por un candidato?			1	
28	¿La organización cuenta formalmente con un plan de sucesiones, así como de contingencias, frente a eventos críticos que afecten los cargos estratégicos y/o pongan en riesgo la continuidad del negocio?	1			

LA ORGANIZACIÓN DEFINE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS A NIVEL DE CONTROL INTERNO PARA LA CONSECUCCIÓN DE LOS OBJETIVOS					
29	¿Cada área cuenta con el manual de funciones y responsabilidades de los cargos que la conforman?				1
30	¿Se cuenta con un plan de capacitación continua para los colaboradores, orientado a fortalecer diferentes aspectos de control interno, tales como la segregación de funciones, la salvaguarda de activos y la ejecución de controles?		1		
31	¿Las capacitaciones realizadas a los colaboradores se encuentran documentadas?		1		
32	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los colaboradores sobre su desempeño, así como se implementan las acciones correctivas, cuando se observan desviaciones en los resultados?	1			
33	¿Se tienen definidas y documentadas tanto las acciones disciplinarias a seguir como cada uno de los procedimientos que se deben cumplir frente a eventuales incumplimientos de los colaboradores, así como los correspondientes planes correctivos que se deben establecer?	1			
34	¿Se cuenta con una política para el otorgamiento de bonificaciones y/o premios?	1			
35	¿El cumplimiento de metas es evaluado periódicamente, velando que el mismo no conlleve al desarrollo de fraudes y/o de modificaciones en los resultados por obtener dichos beneficios por parte de los colaboradores?	1			
36	¿Para los colaboradores que han tenido evaluaciones de desempeño por debajo de los niveles esperados, se han establecido acciones de seguimiento y/o disciplinarias según corresponda?	1			

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL

Ilustración 3. Diagnóstico Componente Entorno de Control.



Fuente: elaboración propia.

Para el análisis de los resultados del diagnóstico general de control interno, se tomaron en cuenta preguntas cerradas y se realizó una tabla donde se evidencia la frecuencia absoluta, relativa, un riesgo, y se puede identificar rangos porcentuales teniendo en cuenta que:

Tabla 7. *Frecuencia relativa, absoluta y rangos porcentuales.*

RANGOS	%
ALTO	81% - 95%
MEDIO	70% - 80%
BAJO	3% - 69%

Fuente: Elaboración propia

Estos rangos nos permiten evidenciar unos riesgos como lo es Alto, Moderado o Bajo dependiendo de los resultados %, es importante aclarar que el rango y el riesgo varían dependiendo de los resultados de las encuestas.

Tabla 8. *Diagnóstico general de control interno.*

DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO			RANGO	RIESGO
TOTAL DE PREGUNTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	ALTO: 81-95%	BAJO
			MEDIO: 70-80%	MODERADO
			BAJO : 3 -69%	ALTO
1 NO TIENE CONTROL	25	69%	BAJO	ALTO
2 EN PROCESO	5	14%	BAJO	ALTO
3 MEDIANAMENTE IMPLEMENTADO	5	14%	BAJO	ALTO
4 SUFICIENTEMENTE IMPLEMENTADO	0	0%		
5 TOTALMENTE IMPLEMENTADO	1	3%	BAJO	ALTO
TOTAL	36	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Se utilizó la frecuencia relativa y absoluta para el análisis donde: la frecuencia relativa es el cociente entre la frecuencia absoluta de un determinado valor y el número total de datos. La frecuencia relativa se puede expresar en tantos por ciento (%) y se representa por (ni).

Por otro lado, la frecuencia absoluta es una medida estadística que nos da información acerca de la cantidad de veces que se repite un suceso al realizar un número determinado de experimentos aleatorios.

$$FRECUENCIA\ ABSOLUTA\ (fi) = \sum_{i=1}^k ni = ni + n2 + n3 \dots = N$$

$$FRECUENCIA\ RELATIVA\ (ni): \frac{FRECUENCIA\ ABSOLUTA(fi)}{NUMERO\ TOTAL\ DE\ DATOS\ (N)} * 100\%$$

Análisis: En la encuesta realizada para el Diagnóstico general de control interno de ASEPAILA, se obtuvo unas respuestas dadas a cabalidad por el Gerente, en relación con el primer componente Entorno de Control, en la cual se realizaron 36 preguntas, y se obtuvo unos resultados donde se evidenciaron un rango porcentual y su riesgo.

En el análisis de los resultados se toman tres porcentajes que se consideran relevantes, como lo es el 69% No tiene ningún tipo de control, en donde se evidencia un rango Bajo, con un riesgo alto.

El otro 14% se encuentra en proceso de implementar, cuenta con un rango bajo y con un riesgo alto, y medianamente implementado con un 14%.que cuenta con su rango bajo y un riesgo alto. Estos resultados evidencian una oportunidad de mejora, coincidiendo así con la situación actual de la empresa puesto que no tienen ningún tipo de control interno que le ayude a mantener controlados, monitoreados sus procesos.

A continuación, se detallan las falencias que se encontraron en el diagnóstico.

- Con el primer principio “**demuestra integridad de los valores éticos**” se evidencia que la empresa no tiene un código de ética que este implementado, ni socializado, por lo cual nos lleva analizar que los colaboradores no tienen claro ni

están familiarizados totalmente con los valores, Misión, y Visión, y posteriormente en la revisión de documentos se pudo evidenciar que no tienen definidos los principios de la empresa. Tampoco tienen definido una política de conflicto de interés, donde los colaboradores no pongan el interés propio por encima de los intereses de la empresa.

- Cabe resaltar que, al momento de revisar la información de la segregación de funciones y responsabilidades de los colaboradores, esta no se encuentra actualizada, y no tienen una medida de actualización periódica donde tengan en cuenta los cambios que pueda presentar la empresa en su entorno.
- En la opción “No tiene ningún control” se puede identificar claramente con el segundo principio **“la junta directiva demuestra independencia de la dirección y ejerce supervisión del desempeño del sistema de control interno”** que tienen una oportunidad de mejora puesto que esta medianamente implementado el perfil, conocimiento y habilidades, con el que debe contar los miembros de la junta directiva, y no es evaluado periódicamente, lo cual es pertinente tomar medidas de control puesto que lo ideal es que la junta directiva este evaluando periódicamente que cuenten con personas que tengan un perfil idóneas y capacitado para la toma de decisiones.
- Otros aspectos importantes que se evidencia es que no evalúan el desempeño de los colaboradores.
- La estructura de la empresa no corresponde a su tamaño. Por lo que se analiza que no es revisada ni actualizada.

- No se tiene un control en cuanto a los servicios que prestan los proveedores revisando si están cumpliendo con los objetivos acordados.
- No cuentan con un plan de sucesiones o de contingencias frente a eventos críticos que afecten los cargos estratégicos.

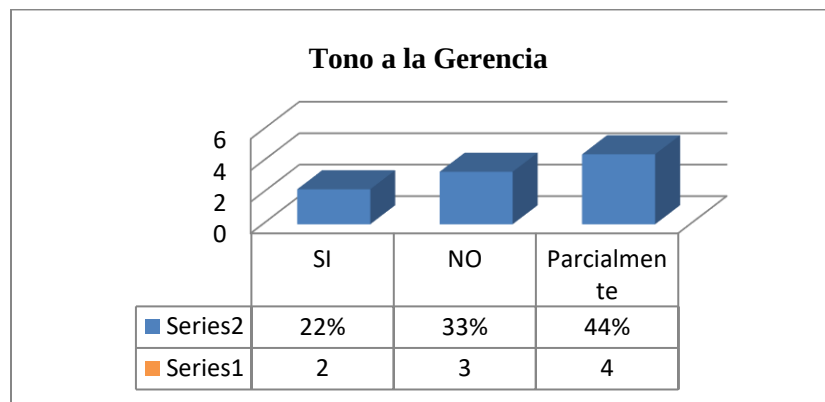
A continuación, se expone la encuesta realizada frente a las prácticas del tono a la gerencia.

Tabla 9. Tono a la gerencia.

TONO A LA GERENCIA				
Nº	PRÁCTICA	SI	NO	Parcialmente
1	¿La organización cuenta con un Código de Ética, definido y divulgado en todos los niveles de la organización, así como actualizado regularmente?		X	
2	¿La estrategia de la empresa se encuentra alineada con sus principios y valores?		X	
3	¿Se cuenta con un programa de acciones disciplinarias que es ejecutado frente a los incumplimientos de los colaboradores?	X		
4	¿Se tiene definido un plan estratégico de comunicación de los principios y valores de la organización, partiendo de la cultura vigente y orientando un proceso transformador en la empresa?			X
5	¿Se revisa periódicamente si el plan de comunicaciones con los colaboradores ha sido efectivo frente al reconocimiento del tono de la administración, con medios tales como encuestas?			X
6	¿Los niveles directivos y de la Gerencia permiten tener espacios para que los colaboradores se puedan comunicar con ellos directamente, tales como correos electrónicos, llamadas telefónicas y/o talleres, entre otros?	X		
7	¿Se tiene un plan de capacitación continuo para todos los niveles de la empresa en ética?		X	
8	¿Se evalúa periódicamente si las metas y los objetivos propuestos puedan conllevar a la ejecución de acciones no éticas por parte de los colaboradores para su cumplimiento?			X
9	¿La empresa aprovecha los diferentes recursos tecnológicos para conocer la opinión de las partes interesadas sobre su ética?			X

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 4. Tono a la gerencia.



Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Diagnóstico tono de la Gerencia.

TONO A LA GERENCIA			RANGO	RIESGO
			ALTO: 75-95%	BAJO
			MEDIO: 22-74%	MODERADO
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	BAJO: 10-21%	ALTO
SI	2	22%	MEDIO	MODERADO
NO	3	33%	MEDIO	MODERADO
PARCIALMENTE	4	44%	MEDIO	MODERADO
TOTAL	9	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: En la gráfica anterior se puede observar los resultados obtenidos, con un 22% positivo que corresponden a las medidas y acciones que realiza la gerencia de acuerdo al espacio de comunicación que tienen los colaboradores con sus superiores.

Igualmente se observa un 33% negativo con un riesgo moderado, lo cual lleva analizar que se debe a la falta de un código de ética, de su capacitación, y la falta de alineación entre la estrategia y los principios, cabe resaltar que este último se debe a que la empresa actualmente no cuenta con unos principios establecidos.

Como tercer aspecto se observa un 44% que hace referencia a una medida parcial, con un rango porcentual medio , y un riesgo moderado, lo cual permite identificar variables que afectan el tono a la gerencia, como la ausencia de planes de comunicación, y la falta de aprovechamiento tecnológico para conocer la opinión de las partes interesadas.

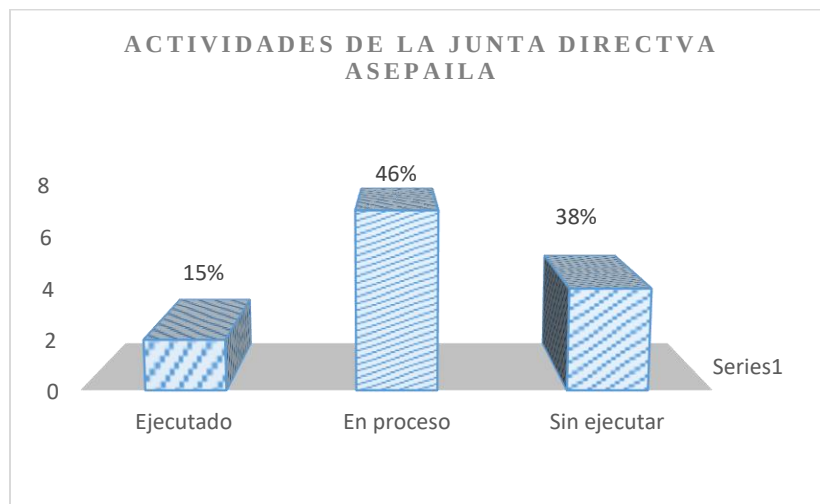
Por otro lado para evaluar las actividades de la Junta Directiva se realizo una encuesta al gerente con el animo de identificar si se presentan falencias. Lo cual arrojó los siguientes resultados.

Tabla 11. *Actividades de la Junta Directiva.*

ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA				
Nº	FACTOR	Ejecutado	En proceso	Sin ejecutar
1	¿La junta directiva verifica los Estatutos de la empresa y cambios requeridos?		X	
2	¿Verifican la situación económica de la empresa?		X	
3	¿Comité de apoyo para la junta?			X
4	¿Estado y actualización del código de ética?			X
5	¿Plan estratégico de la organización?		X	
6	¿Mapa de riesgo de la organización?			X
7	¿Política de riesgo?		X	
8	¿Compromiso de los miembros de la junta?			X
9	¿Auto evaluación de los miembros de la junta directiva para diseñar un plan de formación?			X
10	¿Reuniones con la alta gerencia?	X		
11	¿Cronograma anual de reuniones?		X	
12	¿Comité de auditoría?		X	
13	¿Revisor fiscal?	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 5. Actividades de la Junta Directiva



Fuente: elaboración propia.

Tabla 12. Diagnóstico actividades de la Junta Directiva.

ACTIVIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA			RANGO	RIESGO
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio: 50-74%	Moderado
PREGUNTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo: 8-49%	Alto
Ejecutado	2	15%	BAJO	ALTO
En proceso	6	46%	BAJO	ALTO
Sin ejecutar	5	38%	BAJO	ALTO
Total	13	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: En la tabla anterior se indica que de las actividades de la junta directiva el 15% está ejecutado, con un rango bajo y un riesgo alto, allí se evidencia que de 13 actividades solo 2 son ejecutadas, por lo tanto, lleva analizar que hay una oportunidad de mejora en cuanto a efectuar estrategias que permitan tener un monitoreo de las actividades que allí se realizan.

Por otro lado, con un 46% que está en proceso con un rango bajo y un riesgo alto, se puede intuir que las actividades de la junta directiva no tienen un mecanismo de control que agilice los procesos, por ende, estos procesos son lentos.

Asimismo, se ve un 38% sin ejecutar con un rango bajo y un riesgo alto, que se debe a que no se cuentan con comités que apoyen la junta directiva ni mecanismos que sirvan de autoevaluación para los miembros de la junta directiva.

Además, se realizó una encuesta con el ánimo de identificar si la empresa cuenta con un código de gobierno corporativo y la pertinencia del mismo.

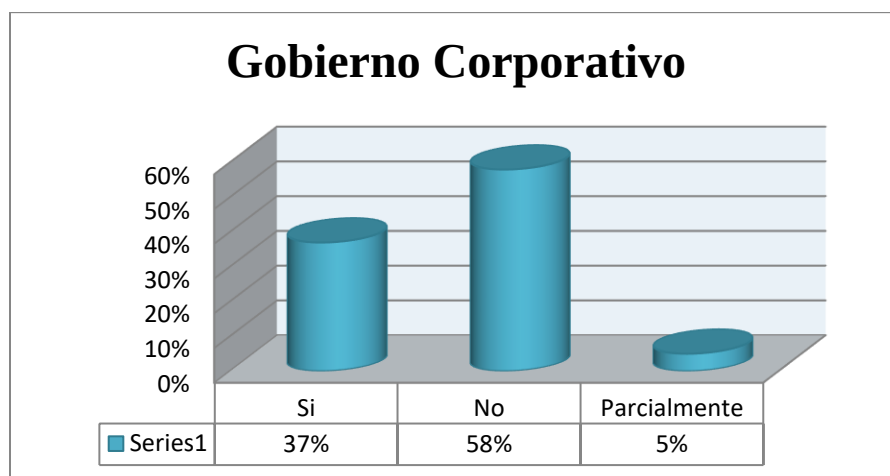
Tabla 13. Gobierno corporativo.

GOBIERNO CORPORATIVO				
Nº	PRÁCTICA	SI	NO	PARCIALMENTE
1	¿La empresa cuenta con su propio Código de Buen Gobierno, en el cual registra las prácticas de gobernabilidad que tiene la empresa, incluyendo las responsabilidades y compromisos de cada uno de los grupos de interés?		X	
2	¿Considera importante que la empresa cuente con un Código de Buen Gobierno Corporativo?	X		
3	¿La empresa cuenta con un Código de Ética documentado, divulgado, actualizado y aceptado oficialmente por todos sus colaboradores?		X	
4	¿La empresa tiene definidos y divulgados los procedimientos para las reuniones ordinarias y extraordinarias con los delegados?	X		
5	¿La empresa cuenta con delegados?	X		
6	La empresa cuenta con políticas que regulan los parámetros para la relación con los delegados, así como define las operaciones que deben someterse a su aprobación		X	
7	¿La Junta Directiva tiene miembros independientes a la organización y a los delegados?	X		
8	¿El secretario de la Junta Directiva es un abogado con amplia experiencia en dicho cargo?		X	
9	¿Todos los cargos de la empresa tienen definido y documentado su perfil y manual de funciones, así como los indicadores de desempeño por los cuales se deben medir?			X
10	¿Se evalúa el desempeño de la Junta Directiva y de sus miembros por un organismo externo?		X	
11	¿Se define un plan de acción que permita corregir las brechas identificadas tanto para el desempeño de la Junta como de sus miembros?		X	

12	¿Los resultados sobre el desempeño de la Junta son divulgados?		X	
13	¿La Junta Directiva cuenta con un programa de inducción y formación continua para sus miembros?		X	
14	¿La empresa cuenta con un Comité de Auditoría?		X	
15	¿La empresa cuenta con un programa de gestión de riesgos?		X	
16	¿La empresa tiene un plan estratégico de TI, así como una política que regule el mismo?		X	
17	¿La administración presenta periódicamente a la Junta un informe sobre la situación global de la empresa, así como de los proyectos a desarrollar tanto en el mediano como largo plazo?	X		
18	¿La empresa desarrolla sus procesos considerando la protección del medioambiente, las comunidades y el consumidor?	X		
19	¿Se presentan periódicamente el correspondiente informe sobre sostenibilidad?	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 6. Gobierno corporativo.



Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Diagnóstico Gobierno Corporativo.

GOBIERNO CORPORATIVO		
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)
SI	7	37%
NO	11	58%
Parcialmente	1	5%
TOTAL	19	100%

Fuente:

elaboración propia

Análisis: Se puede observar en la encuesta sobre el gobierno corporativo que consta de 19 preguntas, que el 37% es positivo donde se refleja que realizan algunas acciones adecuadas en la junta directiva y perciben la importancia de tener un código de buen gobierno en la empresa donde aporte seguridad económica.

Asimismo, se evidencia un 58% en la opción (No) donde se observa una oportunidad de mejora en cuanto a un código de buen gobierno, tampoco se cuenta con un comité de auditoría que es de vital importancia puesto que ayuda a la toma de decisiones, no se cuentan con políticas necesarias, y no se cuenta con un plan estratégico en cuanto a las tecnologías de información.

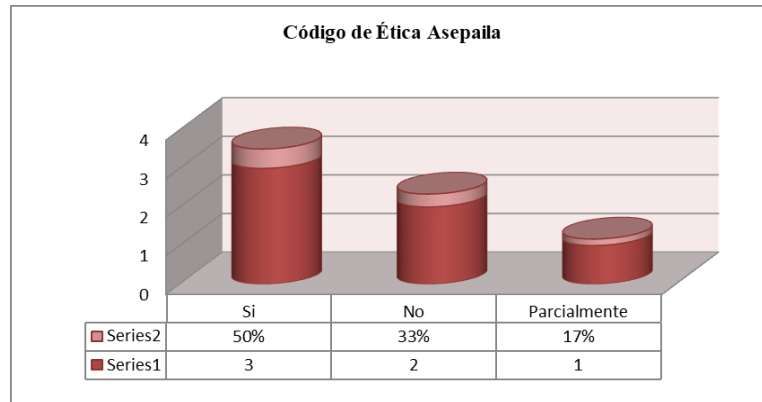
A continuación, es pertinente realizar un cuestionario con el fin de identificar la percepción frente al código de ética y la importancia que le dan al mismo.

Tabla 15. Código de ética.

CÓDIGO DE ÉTICA				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	PARCIALMENTE
1	¿La organización cuenta con un código de Ética?		X	
2	¿Considera necesaria la existencia de un código de Ética en la organización?	X		
3	¿Se invita a los colaboradores a participar en la construcción del Código?			X
4	¿Se aprovecharían las herramientas tecnológicas tanto para su diseño como divulgación (vídeos, chats, publicación en la web)?	X		
5	¿Los niveles de coordinación en la empresa, son formados para transmitir y proyectar tanto el mensaje de la Gerencia como los valores de la organización, pues comprenden la importancia en el desarrollo de su trabajo y sus colaboradores?	X		
6	¿Se tienen implementados indicadores asociados para medir el cumplimiento en la implementación del Código?		X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL

Ilustración 7. Código de ética.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 16. Diagnóstico Código de Ética.

CÓDIGO DE ÉTICA			RANGO	RIESGO
			Alto:50-95%	Bajo
			Medio:17-49%	Moderado
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:9-16%	Alto
Si	3	50%	ALTO	BAJO
No	2	33%	MEDIO	MODERADO
Parcialmente	1	17%	MEDIO	MODERADO
TOTAL	6	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: En la encuesta realizada a cabalidad al gerente sobre el código de ética en la empresa se evidenció un 50% positivo, con un rango alto y un riesgo bajo y un 33% negativo con un rango medio y un riesgo moderado, en este caso se va enfatizar en el resultado negativo, observando la falta de un código de ética y las estrategias para medir la implementación del mismo, por lo tanto se evidencia una oportunidad de mejora puesto que en un código de ética es indispensable en las empresa para tener claro los lineamientos y límites en los que pueden

incurrir los colaboradores, directivos y proveedores, dejando claro allí lo que pretende la empresa para que juntos trabajen por el cumplimiento de un mismo objetivo.

Teniendo en cuenta que en una empresa un plan de sucesión es de vital importancia se realizó una encuesta para identificar si lo tienen en cuenta.

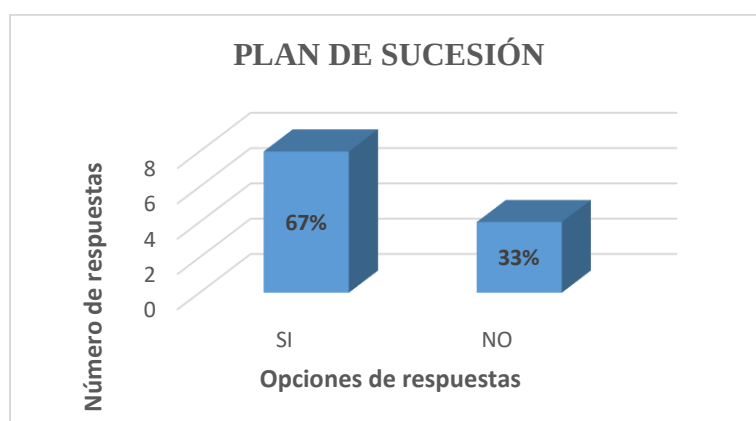
Tabla 17. Plan de sucesión.

PLAN DE SUCESIÓN			
Nº	FACTOR	SI	NO
1	¿La empresa tiene definido su plan estratégico de crecimiento, así como la visión y la misión?	X	
2	¿La alta dirección conoce los riesgos que puede tener la continuidad de la empresa si la misma no cuenta con un plan de sucesión?	X	
3	¿La alta dirección se encuentra comprometida en desarrollar un plan de sucesión para la empresa?		X
4	¿Se cuenta con un comité conformado por las diferentes áreas que son fundamentales para el plan de sucesiones?		X
5	¿Se han identificado los cargos claves en la organización que requieren contar con un plan de sucesión?	X	
6	¿Se ha evaluado si los colaboradores internos tienen el perfil para ser incluidos dentro del plan de sucesión?	X	
7	¿La organización conoce cuales son los empleados que se pueden retirar tanto el corto plazo como en los próximos cinco años?	X	
8	¿La vinculación de personal tiene dentro de sus parámetros la evaluación del nivel de liderazgo y personalidad?	X	
9	¿Las evaluaciones de desempeño son consideradas como un elemento fundamental dentro del proceso de formación y proyección de los colaboradores?	X	

10	¿Se desarrollan pruebas para la identificación de líderes internos que se ajusten a los cargos que requieren el plan de sucesión?		X
11	¿Se cuenta con un plan de contingencias para la ausencia no programada o imprevista?		X
12	¿La organización se apoya en el uso de herramientas tecnológicas, que permiten compartir conocimientos y medir las competencias de sus colaboradores?	X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 8. Plan de sucesión.



Fuente: elaboración propia

Tabla 18. Diagnóstico Plan de sucesión.

PLAN DE SUCESIÓN			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio: 50-74%	Moderado
TOTAL PREGUNTA	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo: 10-49%	Alto
SI	8	67%	MEDIO	MODERADO
NO	4	33%	BAJO	ALTO
TOTAL PREGUNTA	12	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: Con la tabla anterior se puede evidenciar un 67% positivo, con un rango medio, y un riesgo moderado, que nos lleva analizar que la empresa toma algunas medidas que se están desarrollado más del 50% lo que es bueno para la empresa, sin embargo hay que tener en cuenta el 33% que es negativo puesto que allí se puede observar que este porcentaje corresponde a que la alta dirección no se encuentra comprometida con el desarrollo de un plan de sucesión según el resultado obtenido, no cuenta con un comité fundamental para el plan de sucesiones. Se realizan algunas medidas de sucesión, pero no cuentan con un control alineado para el desarrollo de estas prácticas.

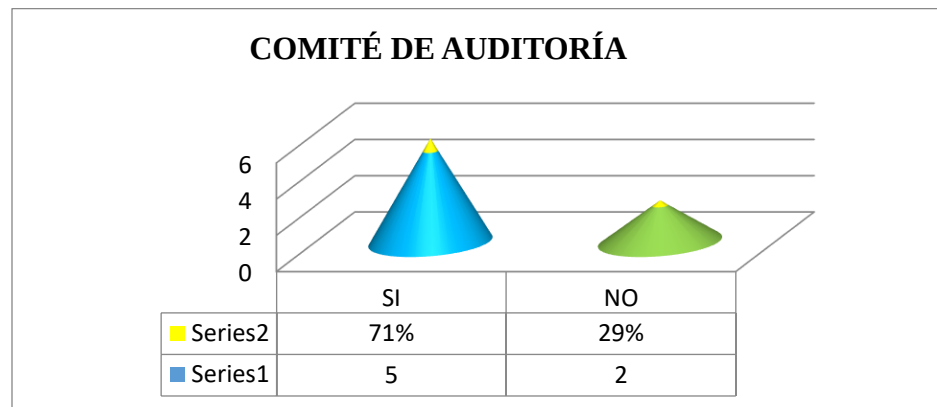
Con el ánimo de evaluar si la empresa cuenta con un comité de auditoría y la importancia del mismo, se realizó la siguiente encuesta en su totalidad al gerente. Y arrojó los siguientes resultados.

Tabla 19. Comité de auditoría.

COMITÉ DE AUDITORÍA				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Se cuenta con un comité de auditoría que permita asesoría y acompañamiento externo a la empresa?		X	
2	¿Es consciente de la importancia que tiene para la empresa contar con un comité de auditoría?	X		
3	¿Realiza la organización una vinculación de asesores externos, siempre que sea necesario?	X		
4	¿Los miembros del Comité deben ser independientes a la empresa?		X	
5	¿Considera necesario que los integrantes del comité de auditoría tengan conocimiento en las ciencias administrativas?	X		
6	¿Se necesita desarrollar un plan de formación continuo para todos los miembros del Comité, el cual se ajustaría con los cambios en la normatividad??	X		
7	¿Considera que la organización se beneficiaría, al contar con un comité de Auditoría? ¿Por qué?	X		por la transparencia que se les brinda a los procesos

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Ilustración 9. Comité de auditoría.



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Tabla 20. Diagnóstico Comité de auditoría.

COMITÉ DE AUDITORÍA			RANGO	RIESGO
			Alto:75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:10-49%	Alto
SI	5	71%	MEDIO	MODERADO
NO	2	29%	BAJO	ALTO
TOTAL	7	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: En este caso nos enfocaremos en el 71% positivo en el que se refleja la aceptación que tiene la gerencia en cuanto a contar con un comité de auditoría que sería de gran ayuda para la empresa puesto que actualmente no cuenta con las bondades que trae consigo este comité.

La siguiente lista de chequeo se realizó con el fin de identificar deficiencia o señales de alerta en las metas del cumplimiento.

Tabla 21. Señales de alerta de fraude frente a las metas de cumplimiento.

SEÑALES DE ALERTA DE FRAUDE FRENTE A LAS METAS DE CUMPLIMIENTO				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	Observación del evaluador
1	¿Existe una ausencia de una política que regule el conflicto de interés y la lucha contra el fraude?	X		
2	¿Se cuenta con una preocupación continua y expresa por parte de la alta gerencia sobre el cumplimiento de las metas propuestas frente a sus subalternos?	X		
3	¿Se mantiene las metas de cumplimiento, aunque los resultados y/o la situación de la empresa reflejen que no se cumplirán?		X	
4	¿Establecimiento de metas que exceden la realidad de la situación económica?		X	
5	¿Existen procesos de selección que son finalizados de manera rápida, sin el suficiente nivel de estudio de los candidatos?		X	
6	¿Se observa en el clima laboral la manifestación de miedo de los colaboradores por el incumplimiento de las metas y/o la entrega de informes a los superiores?		X	
7	¿Existe bajo nivel de pertenencia de los colaboradores hacia la empresa?	X		
8	¿Se ha entregado información errada a los clientes, accionistas o colaboradores?		X	
9	¿Se cuenta con ausencia de manuales de funciones y/o responsabilidades de los colaboradores?		X	En el diagnóstico que se realizó se encontró inconsistencias en los manuales de funciones
10	¿Falta claridad en las responsabilidades asignadas a cada cargo?	X		Falta actualizar las responsabilidades en los manuales de funciones
11	¿Falta interés de la alta gerencia en apoyar a los colaboradores, proveedores o clientes que denuncian irregularidades?		X	
12	¿La gestión de la administración se caracteriza por ser impositiva?		X	
13	¿Utilización de los correos corporativos con fines diferentes a los estrictamente laborales?		X	
14	¿Entrega de información confidencial sin los niveles de autorización requeridos y/o a personal no autorizado?		X	
15	¿Se halla alguna ausencia de acciones correctivas frente a situaciones que van en contra de los valores?		X	
16	¿Se desarrolla algún tipo de actividades no éticas dentro de la empresa que puede ser ejecutadas por los colaboradores, dada la ausencia de controles?		X	
17	¿Se considera que priman los intereses de los colaboradores sobre los de la empresa?		X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: En la lista de chequeo que se realizó se pudo identificar 17 interrogantes frente a las señales de fraude del cumplimiento de las metas, se evidencio que:

- Hay ausencias de una política que regule el conflicto de interés.
- Se cuenta con preocupación frente a las metas de cumplimiento de los colaboradores.
- Existen bajos niveles de pertenencia de los colaboradores hacia la organización.
- Y se evidencia falta de claridad en los manuales y responsabilidades de los cargos.

Con el análisis y revisión de documentos se puede indagar que estas falencias se presentan por las faltas de políticas, la falta de actualización de los manuales de funciones de los colaboradores. Y por la falta de un código de ética socializado para que los colaboradores tengan claridad en los valores y principios e ir sembrando en ellos un sentido de pertenencia hacia la empresa.

Con el fin de conocer si la gerencia considera pertinente tener en la empresa un comité de compensación y qué tan beneficioso seria para los trabajadores se realizó la siguiente encuesta en su totalidad al gerente.

Tabla 22. *Señales de alerta de fraude frente al comité de Compensación.*

COMITÉ DE COMPENSACIÓN				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A
1	¿La empresa cuenta actualmente con un comité de compensación?		X	
2	¿Considera importante que la empresa tenga un comité de compensación?	X		
3	¿Tiene claro la organización la función de un comité de compensación?		X	

4	¿Cree usted que a los colaboradores les beneficiaría tener un comité de compensación?	X		
5	¿En las políticas de la empresa, se contempla la posibilidad del comité de compensación?			X
6	¿Los colaboradores han mostrado inconformidad, frente a su remuneración salarial?	X		
7	¿Beneficiaria a la empresa un comité de compensación?	X		

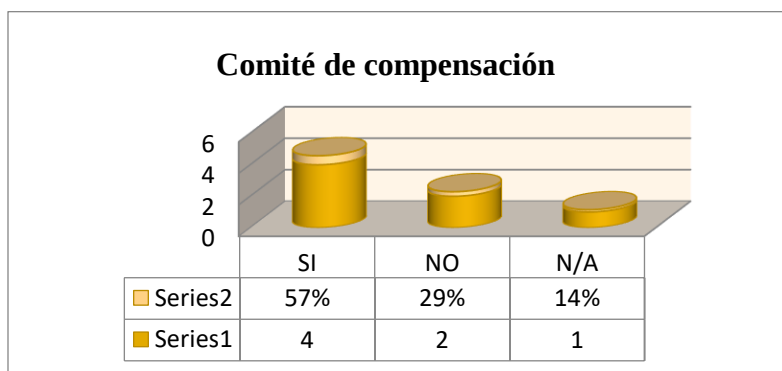
Fuente: elaboración propia

Tabla 23. Diagnóstico Comité de auditoría.

COMITÉ DE COMPENSACIÓN			RANGO	RIESGO
			ALTO: 75-95%	BAJO
			MEDIO: 50-75%	MODERADO
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	BAJO:10-49%	ALTO
SI	4	57%	MEDIO	MODERADO
NO	2	29%	BAJO	ALTO
N/A	1	14%	BAJO	ALTO
TOTAL	7	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Ilustración 10. Comité de compensación.



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: En la gráfica anterior tomando de referencia la encuesta en relación al comité de compensación, donde arroja un 29%, negativo con un rango bajo que genera un riesgo alto, esta negación es debido a que no se cuenta con un comité de compensación actualmente, y la empresa más precisamente los colaboradores desconocen la labor que allí se realizaría, cabe

resaltar una aprobación del 57% con un rango medio y un riesgo moderado, donde se expresa su importancia en la organización, asimismo que ayude a garantizar el desempeño de los colaboradores, brindando una compensación equitativa y digna, que le permita el desarrollo como personas y por ende motive al cumplimiento de la misión, visión y objetivos, por último se observa un 14% que no aplica, donde arroja un rango bajo con un riesgo alto debido a que la empresa no cuenta con políticas.

Es de vital importancia indagar frente al conocimiento que tiene la empresa frente a un tema tan importante como lo es el control interno, la siguiente encuesta se le realizó a cabalidad a la alta gerencia.

Tabla 24. Conocimiento referente al control interno.

CONOCIMIENTO REFERENTE AL CONTROL INTERNO			
Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Existe actualmente con un modelo de control interno en la empresa? ¿Cuál es?		X
2	¿Se tiene clara la importancia de un control interno en la empresa?	X	
3	¿Cuenta con algún conocimiento referente al modelo COSO III?	X	
4	¿Cuenta con un programa de socialización capacitación frente al control interno?	X	
5	¿La empresa demuestra a través de sus actividades, interés y compromiso, frente a un modelo control interno?	X	
6	¿Considera que implementar un modelo de control interno apoyaría a la administración con el cumplimiento de objetivos?	X	

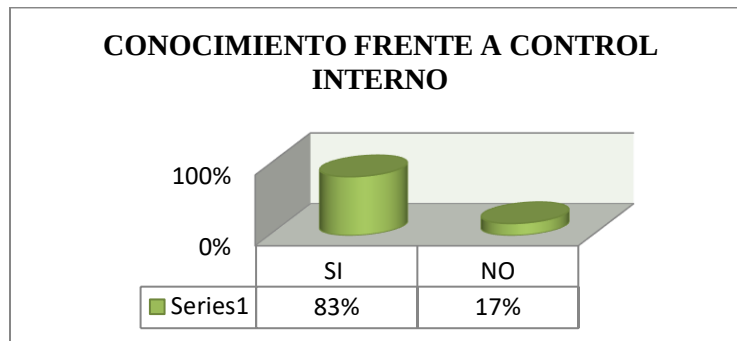
Fuente: elaboración propia.

Tabla 25. Diagnóstico Conocimiento frente al Control Interno.

CONOCIMIENTO FRENTE A CONTROL INTERNO			RANGO	RIESGO
			ALTO: 75-95%	BAJO
			MEDIO: 50-75%	MODERADO
OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	BAJO:10-49%	ALTO
SI	5	83%	ALTO	BAJO
NO	1	17%	BAJO	ALTO
TOTAL	6	100%		

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 11. *Conocimiento referente a control interno.*



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: En la figura anterior se muestra un gráfico con un 83% positivo el cual representa un rango alto con un riesgo bajo, muestra el estado de aprobación frente a contar con un control interno y más aún si es un modelo actualizado, que le permita un grado de seguridad razonable en sus procesos y su información, asimismo una estructura amplia e integral que le permita a la empresa mantenerse enfocada en el cumplimiento de sus objetivos con un modelo estructurado, por otro lado identificamos una negación del 17% con un rango bajo y un riesgo alto debido a la ausencia de un control interno en la empresa.

La siguiente encuesta se realiza con el fin de identificar si la empresa cuenta con una política de incentivos y si ha consultado sobre esta política con las partes interesadas.

Tabla 26. *Incentivos.*

INCENTIVOS			
N°	FACTOR	SI	NO
1	¿Se cuenta con una política para la definición de incentivos según el nivel de responsabilidad, el cumplimiento de metas y la conducta presentada?		X
2	¿Considera relevante contar con una política de incentivos para sus colaboradores?	X	

Fuente:	3	¿Para el diseño de incentivos, la empresa ha realizado una encuesta que permite conocer lo que sus colaboradores esperan?		X
	4	¿El diseño de los incentivos permite a todos los colaboradores y de todos los niveles que puedan obtener sus beneficios?	X	
	5	¿El plan de comunicaciones es continuo y permite identificar los parámetros que se deben cumplir para obtener los incentivos en cada uno de los niveles de la organización de manera fácil y sencilla?		X
	6	¿Reconocen los logros de sus colaboradores y lo resaltan ante su equipo de trabajo?	X	

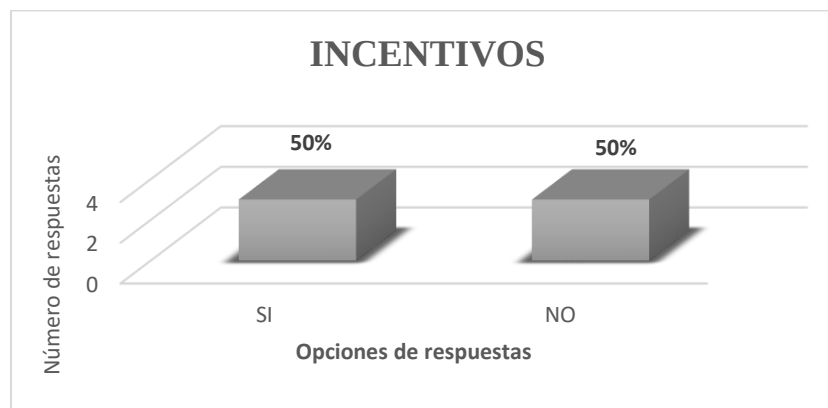
Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITool.

Tabla 27. Diagnóstico Incentivos.

INCENTIVOS			RANGO	RIESGO
			ALTA: 75-95%	BAJO
			MEDIO: 50-74%	MODERADO
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	BAJO: 10-49%	ALTO
SI	3	50%	MEDIO	MODERADO
NO	3	50%	MEDIO	MODERADO
TOTAL	6	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Ilustración 12. Incentivos.



Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis : En las gráfica anterior se observa un 50% con un rango medio y un riesgo moderado, donde expresa la importancia de la política en la empresa, ya que es de carácter beneficiosos para sus colaboradores, asimismo se identifica un 50% negativo donde se puede indagar que la empresa no cuenta con alguna política que se relaciones con los incentivos, ni han realizado una medida de diagnóstico para conocer las necesidades que presentan los colaboradores al contar con una política de incentivos.

En la presente lista de chequeo se puede observar interrogantes relacionados con las señales de alerta para la junta directiva.

Tabla 28. *Señales de alerta para la junta directiva.*

SEÑALES DE ALERTA PARA LA JUNTA DIRECTIVA			
N°	FACTOR	SI	NO
1	¿La Misión y Visión de la compañía permite concretar metas y objetivos en el mediano y largo plazo?	X	
2	¿Tienen estrategia concreta para el crecimiento de la empresa?	X	
3	¿Las reuniones de la junta cancelada sin explicación alguna?		X
4	¿Se realizan reuniones en lugares no aprobados para su desarrollo?		X
5	¿Informalidad en la documentación de las actas de la junta y/o pérdida de las actas de reuniones?		X
6	¿Falta de oportunidad en la entrega de los informes financieros y de la operación a la junta?	X	
7	¿Se entrega anticipadamente la información a los miembros de la junta para las reuniones?		X

8	¿Incremento de las cuentas por pagar?		X
9	¿Aumento de los ajustes de inventarios?	X	

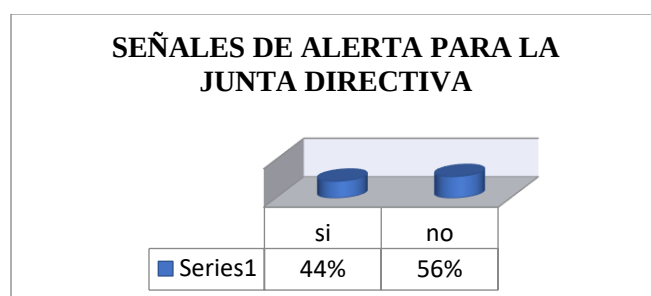
Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Tabla 29. *Diagnóstico señales de Alerta Junta Directiva.*

SEÑALES DE ALERTA PARA LA JUNTA DIRECTIVA		
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)
SI	4	44%
NO	5	56%
TOTAL	9	100%

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Ilustración 13. Señales de alerta para la Junta Directiva.



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: Con los resultados expresados en la lista de chequeo, en general se puede analizar que no hay alerta de fraude puesto que la mayoría de las respuestas fueron acertadas, solo una pequeña proporción tiene deficiencia, que es en la falta de oportunidad de entrega de información de estados financieros, aunque es pequeña es una alerta que no se puede pasar por

alto puesto que representa un riesgo mínimo, pero es pertinente que se tenga en cuenta para identificar la causa de esta falencia.

A continuación, se evidencia el análisis que se realizó a los manuales de funciones de los colaboradores por área.

A la hora de realizar la revisión de la información de los manuales de funciones de la empresa ASEPAI LA, se encontró que tenían inicialmente 11 manuales de funciones, de los cuales solo 8 eran necesarios, puesto que 3 manuales estaban en físico y no correspondían a ninguna área que estuviera funcionando en la empresa. De los 8 manuales que son aplicados se encontraron varias inconsistencias que se va analizar y se presentan a continuación en las diferentes gráficas.

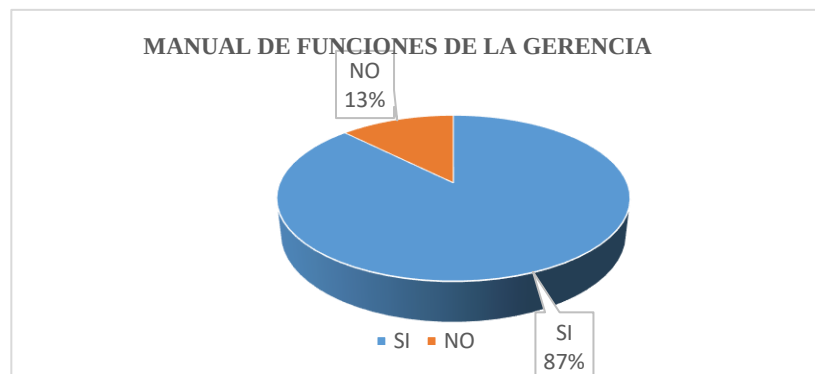
Tabla 30. Manual de funciones gerencia.

MANUAL DE FUNCIONES		Cargo: GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL		
Lea detenidamente y seleccione con la letra "X", la actividad que realiza en su jornada laboral. En caso de tener alguna adicional haga la respectiva observación.				
FUNCIONES	DETALLE	SI	NO	OBSERVACIONES
Ejecutar las disposiciones de la junta directiva y la asamblea general.	Presentar a estudio o aprobación de la junta directiva, el anteproyecto de presupuesto general de gastos o ley de aprobación desglosando gastos de inversión y funcionamiento a 30 de octubre cada año. *presentar ante la junta directiva sugerencias y proyectos de acuerdo con el objetivo de la asociación.	X		
Contratar y remover los trabajadores para los diferentes cargos de la empresa, de conformidad con los reglamentos especiales, con sujeción a las normas laborales vigentes.	La contratación de los trabajadores se hará mediante concurso de méritos y se hará mediante la reglamentación que para tal fin expida la junta directiva. Asignar las funciones específicas de acuerdo con la planta de Personal y los niveles de asignación aprobadas por la junta directiva y removerlas del cargo de acuerdo a las normas legales.	X		
podrá celebrar contratos en las actividades de la empresa	La cuantía de los contratos no puede exceder de veinticinco (25) salarios mínimos mensuales legales vigentes.	X		

Establecer políticas para el control de servicios y de calidad en las diferentes dependencias de la asociación.	Dirigir y supervisar las operaciones en cumplimiento a los estatutos reglamentos y orientaciones de la asamblea y de la junta directiva. El funcionamiento de la empresa, la Prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y velar que las operaciones se ejecuten debida y oportunamente.	X		
Procurara que los socios usuarios reciban la información oportuna sobre los servicios y demás asuntos de interés y mantener permanentemente comunicación con ellos.	Proporcionar al subscritor o usuario la información necesaria sobre cómo se presta el servicio en la organización.		X	
Responsabilizarse del envío correcto y oportuno de informe que sean necesarios por mandato	supervisar el envío de informes a la superintendencia de servicios, SUI, NIIF y demás entidades que requieran Información de cómo opera la organización.	X		CRA, CVC , UES
Autoriza los gastos normales de operación de la empresa. Ordena los gastos ordinarios o extraordinarios de acuerdo con los presupuestos y los tratados que para el efecto le otorgue la Junta directiva.	Autoriza por medio de su firma.	X		
Asiste a las reuniones de la junta de directiva y asamblea general	debe asistir con voz pero sin voto a las reuniones que sea Citado.	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en información interna de la empresa.

Ilustración 14. Manual de funciones de la gerencia.



Fuente: Elaboración y adaptación propia

MANUAL DE FUNCIONES GERENCIA	RANGO	RIESGO
-------------------------------------	--------------	---------------

			Alto:75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:10-49%	Alto
SI	7	87%	ALTO	BAJO
No	1	13%	BAJO	ALTO
Total	8	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: Con los resultados se puede analizar que el manual de funciones que corresponde a la gerencia tiene un 87 % positivo en las actividades que debe realizar en su jornada laboral, por otro lado se evidencia un 13% negativo que corresponde a una función que está plasmada en el manual de funciones y no la realiza el gerente. Esto lleva analizar que no están monitoreando o actualizando la segregación de funciones, lo cual representa un riesgo puesto que si se llegara a presentar una problemática no se tendría claridad de las funciones que desarrolla cada colaborador.

A continuación se presenta el manual de funciones de la analista de contabilidad, lo cual arrojó los siguientes resultados.

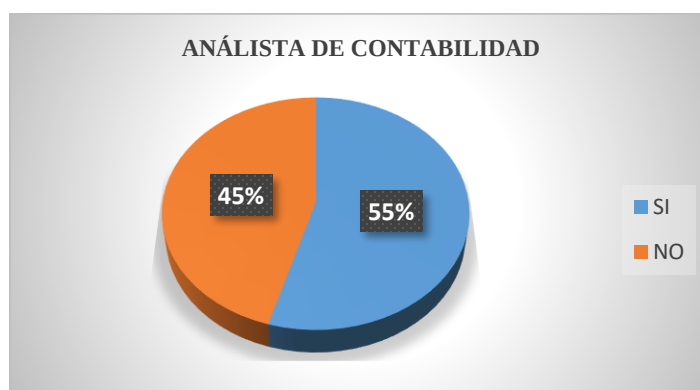
Tabla 31. *Manual de funciones de analista de contabilidad.*

Lea detenidamente y seleccione con la letra "X", la actividad que realiza en su jornada laboral. En caso de tener alguna adicional haga la respectiva observación.				
NOMBRE: Janny yulieth				
FUNCIONES	DETALLE	SI	NO	OBSERVACIONES
Gestionar y analizar cuentas contables.	Proporciona informes del área de gestión de su desempeño.	x		Le suministro al contador los informes que salen del programa
participar en el cumplimiento de los objetivos de la organización	Materia presupuestaria, financiera, control de gestión y evaluación de control interno.		x	
diseñar y rediseñar procesos	Diseña los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la organización.		x	yo no diseño, realizo los procesos contables y necesarios para la organización
Registra las compras	Causa en el sistema contable y verifica que cada compra tenga su factura y el establecimiento donde ella se haga tenga los requerimientos solicitados por la Dian (Rut y Cámara de comercio).	x		yo causo gastos y activos fijos
analiza y gestiona cuentas y balances	Cada mes cierra el periodo contable con el fin de presentar cuentas a la junta directiva, realiza el informe de gestión.		x	Programa no tiene un cierre mensual, yo le suministro los informes necesarios al contador y el ya realiza cierre y balances del mes, y él es el encargado de presentar informes contables.

	Elabora comprobante de cierre del ejercicio anualmente	x		Realizo el cierre anual solo en el sistema, el sistema solo tiene cierre anual.
	Elabora comprobante de resultado del ejercicio.		x	
Realiza depreciaciones y amortizaciones	registra la pérdida de valor que tienen los activos de la empresa	x		Realizo las depreciaciones, y la depreciación es automática la genera el sistema
Realiza informes requeridos para cruce de cruce de cuentas.	realiza los informes contables requeridos por las entidades autorizadas en las operaciones contables como lo son EXOGENA y SUI	x		también se elabora la información exógena del municipio para presentarla
	Elabora plan de cuentas para la superintendencia.		x	La mayoría de las cuentas están creadas, solo si es necesario se crea una cuenta nueva.
	Elabora SUI tópicos, financiero y Operativo	x		y demás información requerida en el SUI
Organizar y mantener el archivo de documentos	se responsabiliza por organizar el archivo de documentos que respalden los registros contables	x		
Da respuesta a las obligaciones tributarias	realiza declaración de renta y demás		x	No realizo la declaración, pero si monto todas las declaraciones necesarias en la página de la DIAN.
	elabora planillas y liquida facturas para efectuar los pagos de retención en la fuente	x		También realizo la declaración de rética del municipio cada mes
Pago e ingreso de seguridad social	Realiza afiliaciones y contabiliza los aportes a salud, pensión, riesgos profesionales, caja de compensaciones familiares y parafiscales.	x		Yo no realizo afiliaciones solo contabilizo seguridad y parafiscales.
	Elabora planilla del SOI		x	Reviso la liquidación de seguridad social
	Registra novedades de días laborados, horas extra, incapacidades vacacionales.		x	
	Cancela cada mes el valor de la planilla.		x	Realizo el pago en el sistema contable
Registra los costos y gastos	Causa contablemente todas las operaciones que resultan que resultan del proceso administrativo en cuanto se refiere al gasto y costo.	x		sí, pero solamente los gastos
	Emite informe de gestión.		x	
Cumple con el reglamento interno de trabajo.	Cumple con las disposiciones del reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa, realiza otras labores relacionadas con el cargo.	x		
Otras actividades	Realiza cualquier otra actividad, de índole similar a las anteriores en las áreas financiera, contable, y de presupuesto, que su jefe le requiera.	x		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en información interna de la empresa.

Ilustración 15. Analista de contabilidad.



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Tabla 32. Diagnóstico Analista de Contabilidad

ANÁLISTA DE CONTABILIDAD			Riesgo	Riesgo
			Alto:75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)		Bajo:10-49%	Alto
SI	12	55%	MEDIO	MODERADO
NO	10	45%	BAJO	ALTO
TOTAL	22	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

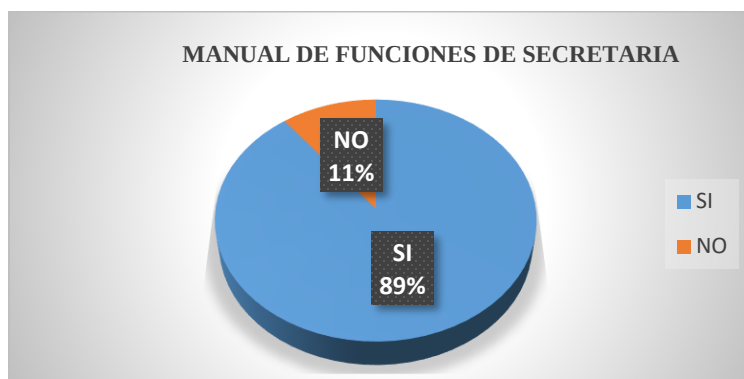
Análisis: Con los resultados obtenidos se puede observar un porcentaje negativo del 45% que arroja un riesgo alto, puesto que de 22 funciones que están plasmadas en el manual de funciones, no realiza 10 por lo que es pertinente generar una oportunidad de mejora en esta área con esto se puede indagar que no tienen un control en cuanto a la actualización de las segregaciones de funciones. A continuación, se presentan los resultados de los manuales de funciones del a secretaria

Tabla 33. Manual de funciones de la secretaria.

Lea detenidamente y seleccione con la letra "X", la actividad que realiza en su jornada laboral. En caso de tener alguna adicional haga la respectiva observación.				
NOMBRE: Andrea milena Gómez Gaviria.				
FUNCIONES	DETALLE	SI	NO	OBSERVACIONES
Recibe los cupones de recaudo	Recibe cupones de recaudo de la entidad autorizada, con sus respectivos soportes, verifica que la información este correcta, y los descarga en el software Intelligy Systems de la empresa y Sigo Net.	X		Con el convenio que se tiene actualmente no recibimos cupones si no listados con números de referencias de pago y valor.
Atiende todas las inquietudes de los usuarios y subscriptores	Suministra oportunamente la información solicitada por los usuarios y subscriptores.	X		
	Dar a conocer al usuario la obligación de realizar los pagos en los términos establecidos y las entidades autorizadas.	X		
	Atender a los usuarios ya sea de manera personal, vía telefónica, E-mail, con el fin de dejar muy clara la información suministrada.	X		Se debe tener en cuenta que si son por PQRS se trasladan a las personas encargadas.
	Atención de peticiones quejas y recursos de los usuarios, de los servicios que presta la empresa.		X	
Administrar caja menor	Garantiza que el dinero de caja menor sea utilizado adecuadamente en labores específicas de la empresa.	X		Además, debo registrar en la contabilidad los pagos que se hacen por caja menor
Correspondencia.	Recibe, radica, tramita y se encarga todos los documentos que resulten de ese proceso.	X		Se gestiona la entrega de la documentación recibida a la dependencia correspondiente y posteriormente se debe archivar los documentos
	Coordina que todos los documentos que lleguen a la firma del gerente, sean repartidos a su lugar de destino, y cuando se trate de cuentas de cobro radicarlas para su respectivo pago.	X		
Archivo	Realizar de manera oportuna, y adecuada el proceso documental de documentos físicos relacionados, como el hacer de la empresa y mantener al día la información archiva en cada una de las carpetas.	X		
Coordina las actividades programadas	Coordina, dirige, y supervisa, las actividades programadas como reuniones de junta directiva, asamblea, de empleados y demás.	X		Recordar el día y la hora de la citación para saber quiénes asisten y así hacer las compras para la atención al igual que coordinar la.
Elabora cheques	Elabora los cheques para pagos con sus respectivos soportes	X		También se realiza el proceso de digitación para transferencias para pagos varios y de nómina y se está pendiente de los pagos que se deben hacer por PSE para que la gerencia lo realice.
	Tramita las firmas para la validación de los cheques y realiza posterior pago, antes de esto hace conciliaciones bancarias.	X		las conciliaciones se hacen a fin de mes, en el transcurso del mes se está pendiente de los movimientos que tiene la cuenta CTA de la cual tenemos portal
	Causación de los pagos en el sistema de información contable, de la empresa de los pagos de seguridad social.		X	Estoy pendiente del pago mas no de la causación ya que de esta encargada la analista contable
	Realiza y lleva el control de los pagos realizados a los proveedores y trabajadores de la empresa.	X		Se tiene archivo de todos los pagos realizados al igual de los ingresos.
Cumple con el reglamento interno de trabajo	Poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño, de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, en conformidad con las órdenes e instrucciones que le importa al empleador, o sus representantes.	X		
	A no prestar directa o indirectamente servicios laborales a otros empleadores ni trabajar con por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia del contrato.	X		
	Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa.	X		
	Cumplir con el reglamento interno de trabajo, y demás normas de la empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo, y las demás asignadas por el jefe inmediato.	X		
	Dedicar la totalidad de su jornada a trabajar a cabalidad con sus funciones.	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 16. *Manual de funciones de secretaria.*



Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Tabla 34. *Diagnóstico Manual de funciones de secretaria*

MANUAL DE FUNCIONES DE SECRETARIA			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95 %	Bajo
			Medio: 50-74 %	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo: 10-49 %	Alto	
SI	17	89%	ALTO	BAJO
NO	2	11%	BAJO	ALTO
TOTAL	19	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia

En la realización del diagnóstico la colaboradora expuso lo siguiente:

Dentro de mis funciones tengo otras las cuales describo a continuación:

- Tengo a mi cargo los correos de la empresa en el cual llega la información o requerimientos de las diferentes entidades y debo estar pendiente para entregar a la persona correspondiente

- La gerencia me designo para que ingrese a la página de ASEPAILA los documentos o información que la gerencia necesite, debo estar pendiente de las reuniones que tenga la gerencia.
- Contabilizo los pagos que se hacen por movimiento tanto de las consignaciones como de las transferencias.
- Aplico los abonos o pagos realizados a las facturas en el programa de facturación (entropía) y realizo las consignaciones a los bancos de estos recaudos, además de que a fin de mes realizo la nota contable de los recaudos.
- Estoy encargada de llevar el registro de permisos de empleados

Análisis: Con los resultados obtenidos, se ve la oportunidad de mejora en el presente manual puesto que de las actividades que están plasmadas en el manual de funciones no le corresponden 2, y adicionalmente expresa otras funciones que realiza y que no se encuentran dentro de las funciones del área de secretaria, esto es preocupante , ya que no se tiene un control en la actividades que están realizando , no hay actualización en los manuales de funciones, y actualmente representa un riesgo que es pertinente que se tomen medidas de control para mitigarlo.

A continuación, se presentan los resultados de manual del área de PQRS.

Tabla 35. Manual de funciones de PQRS.

Lea detenidamente y seleccione con una letra "x", la actividad que realiza en su jornada laboral. En caso de tener alguna adicional haga la respectiva observación.				
NOMBRE: Gloria Margaret Sandoval				
FUNCIONES	DETALLE	SI	NO	OBSERVACIONES
atiende las solicitudes de PQR	Dar trámite oportuno a todas las solicitudes que llegan a la oficina de manera eficaz y eficiente, con el fin de mejorar la satisfacción frente los servicios prestados.	X		
	Llevar el control de las solicitudes registrándolas en el sistema.	X		
	garantiza el buen estado del archivo de los clientes	X		
maneja el estado de la cartera	Tiene relación directa con el cliente, controla el listado de deudores morosos, y hace el trámite correspondiente para pagos de contado y financiados.	X		de acuerdo a las directrices de la gerencia
	Recepción documentos, los verifica y vincula al nuevo asociado y su crédito.	X		con la aprobación de la gerencia
	Autoriza e imprime documento de convenio para pagos parciales según lo requiera el cliente,	X		Imprimo el formato y gerencia autoriza el convenio
	Elabora correspondencia para los usuarios o clientes morosos.	X		
	Elabora correspondencia para los asociados que requieren cambio de medidor.	X		
	Elabora correspondencia para usuarios o clientes que se les ha detectados desviación significativa en la lectura de consumo.	X		
Coordina los cortes y suspensiones del servicio con el fontanero.	De acuerdo al listado de clientes morosos y su estado de deuda.	X		
	Coordina con el fontanero el corte y suspensión del servicio.	X		
Atiende las solicitudes de nuevas matriculas	Recibe y verifica la documentación requerida para que una nueva matrícula cumpla con lo establecido por la empresa, y obtener la aprobación del gerente.	X		
	Dar trámite oportuno a estas solicitudes garantizadas el servicio de acueducto y alcantarillado.	X		
	Coordina con el fontanero la revisión del terreno y si es apto realiza la conexión del servicio.	X		
Garantiza que inventario de la empresa tenga los materiales necesarios al momento de requerirlos para su uso o venta.	Se encarga de la gestión y cotiza las compras de inventario, insumos de cafetería, aseo y papelería de la empresa.	X		
	Coordina con los operarios de planta, que insumos químicos hacen falta para el tratamiento del agua. Sulfato de aluminio tipo A-B, cloro tipo A-B,.	X		
	Coordina con el gerente la compra de duración para los trabajadores de la empresa.	X		
	Ingresa al sistema y causa todos los bienes adquiridos de inventarios, insumos de aseo, cafetería y papelería.	X		solo ingreso materia prima, el resto como aseo, cafetería, papelería lo hace la analista contable
Garantiza las revisiones significativas	Coordina con el fontanero las visitas domiciliarias, y detectar el porqué de las desviaciones significativas en el servicio.		X	Área de facturación
cumple con el reglamento interno de trabajo	Poner al servicio del empleador toda tu capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva el desempeño de las funciones propias del oficio, mencionando y en las labores anexas y complementarias del mismo, en conformidad con las ordenes e instrucciones que le importa el empleador o sus representantes.	X		
	A no prestar directa o indirectamente servicios laborales a otros empleados ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia del contrato.	X		no presto servicio a otra empresa
	Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.	X		
	Cumplir con el reglamento interno de trabajo, y demás normas de la empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo, y las demás asignadas por el jefe inmediato.	X		
	Dedica la totalidad de su jornada a trabajar a cabalidad con sus funciones.	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en información interna de la empresa.

Ilustración 17. *Manual de funciones PQRS.*



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Tabla 36. *Diagnóstico Manual de funciones PQRS.*

MANUAL DE FUNCIONES PQRS			Rango	Riesgo
			Alto:75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:4-49%	Alto
SI	23	96%	ALTO	Bajo
NO	1	4%	BAJO	ALTO
TOTAL	24	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: En conclusión, esta área permite identificar un manual de funciones que cuenta con la gran mayoría de actividades realizadas por el respectivo cargo con un 96% positivo, en cuanto al porcentaje negativo que es el 4% se identificó una función que no la realiza y figura en el manual de funciones, lo que lleva a indagar que esta desactualizado.

A continuación, se reflejan los resultados del manual de funciones del área de facturación.

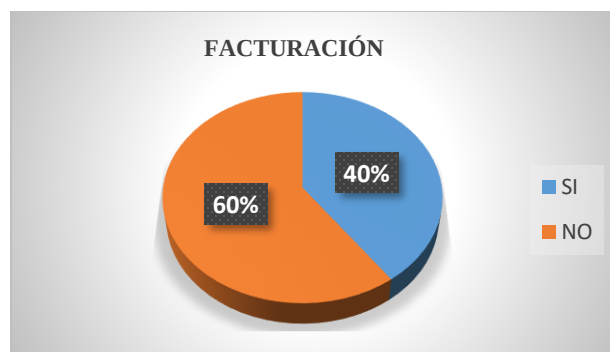
Tabla 37. Manual de funciones de facturación.

Lea detenidamente y seleccione con la letra "X", la actividad que realiza en su jornada laboral. En caso de tener alguna adicional haga la respectiva observación.				
NOMBRE: Nereida Torres v				
FUNCIONES	DETALLE	SI	NO	OBSERVACIONES
Registra las compras	Causa en el sistema contable verifica que cada compra tenga su factura y el establecimiento donde esta se haga tenga todos los requerimientos de la DIAN (Rut y Cámara de comercio).		X	
Realiza cierre de cuentas contables	Cada mes cierra el periodo contable con el fin de presentar cuentas a la junta directiva, realizaba informe de gestión.		X	
	elabora comprobante de cierre del ejercicio anualmente		X	
	elabora comprobantes de resultado de ejercicios		X	
realiza amortizaciones y depreciaciones	Registra la pérdida de valor que tiene los activos de la empresa.		X	
Realiza informes requeridos para cruce de cuentas.	realiza los informes contables requeridos por las entidades autorizadas en las operaciones contables como lo son EXOGENA y SUI		X	
	Elabora plan de cuentas para la superintendencia.		X	
	Elabora SUI tópico, financiero y Operativo		X	
Realiza facturación	Hace la facturación de cada mes en la cual se le cobra el servicio de acueducto y alcantarillado a todos los subscriptores o usuarios, e imprime desviaciones significativas en el consumo si las hay.	X		Informe al gerente por mes, cuenta de cobro alcaldía.
	Realiza facturación	X		
	Coordina con la auxiliar se de servicios generales la entrega de facturación		X	
Da respuesta a las obligaciones tributarias	Realiza declaración de renta y mas		X	
	Elabora planillas y liquida planillas para efectuar los pagos de retención en la fuente		X	
Pago e ingreso de seguridad social	Realiza afiliaciones y contabiliza los aportes a salud, pensión , riesgos profesionales, caja de compensación familiar y parafiscales.		X	

	Elabora planilla del SOI	X		
	Registra novedades de días laborados, horas extra, incapacidades vacacionales.	X		proyección de pagos, préstamos y volantes
	Cancela cada mes el valor de la planilla.		X	
Registra los costos y gastos	Causa contablemente todas las operaciones que resultan que resultan del proceso administrativo en cuanto se refiere al gasto y costo.		X	
	Emite informe de gestión.		X	
cumple con el reglamento interno	Poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, en conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes.	X		
	A no prestar directa o indirectamente, servicios laborales a otros empleadores ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia de ese contrato	X		
	cumplir con las normas y procedimiento de seguridad establecidos por la organización	X		
	Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las demás asignadas por el jefe inmediato.	X		
	dedica la totalidad de la jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones	X		
	Cumplir completamente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en información interna de la empresa.

Ilustración 18. *manual de funciones de facturación.*



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Tabla 38. *Diagnóstico Facturación.*

FACTURACIÓN			Rango	Riesgo
			Alto:75-95%	Bajo
			Medio:40-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:10-60%	Alto
SI	10	40%	BAJO	ALTO
NO	15	60%	BAJO	ALTO
TOTAL	25	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que del 60% de las actividades que están en el manual de funciones del área de facturación, no le corresponde desarrollarla a esta área , lo que evidencia una falencia puesto que tiene un riesgo alto, esto puede generar posibles errores y falta de claridad dentro de la empresa, por otro lado se puede observar un 40% positivo, pero que cuenta con un riesgo alto, esto se debe a que las actividades que realiza la responsable de esta área solo abarca el 40% , no lleva acabo ni el 50% de las actividades que están plasmadas, y esto se debe a la falta de actualización de los manuales en la empresa.

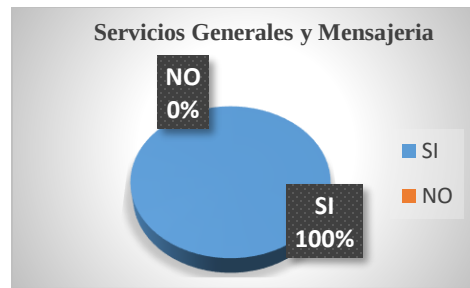
Por otro lado, se evidencia los resultados obtenidos del análisis del manual de funciones de servicios generales y mensajería.

Tabla 39. *Manual de funciones de servicios generales y mensajería.*

Lea detenidamente y seleccione con la letra "X", la actividad que realiza en su jornada laboral. En caso de tener alguna adicional haga la respectiva observación.			
NOMBRE: Yoli Rosero			
FUNCIONES	DETALLE	SI	NO
Aseo de la oficina	Garantiza el aseo de las instalaciones de la empresa, verifica que se mantenga bien aseada.	X	
	Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseos y con la dotación necesaria.	X	
	Responder por los elementos de limpieza y cafetería a su cargo e informar sobre cualquier deterioro, solicita su reposición e informar cuando se agote el inventario.	X	
	Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios, visitas y reuniones en las instalaciones de la oficina.	X	
Labores de mensajería	Distribuye y entrega todo tipo de correspondencia, boletines, tarifas del servicio, facturas, comunicados, invitaciones, participaciones entre otros.	X	
	Efectuar gestiones bancarias como consignación de cheques, pagos de servicios entre otros.	X	
	Realiza compras de elementos de aseo y cafetería de acuerdo a las necesidades presentadas.	X	
	Solicita y legaliza los viáticos frente a la secretaria.	X	
cumple con el reglamento interno de trabajo	Cumple con las disposiciones del reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa, realiza otras labores relacionadas con el cargo.	X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en información interna de la empresa.

Ilustración 19. *Manual de funciones de servicios generales y mensajería.*



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Tabla 40. *Diagnóstico servicios generales y mensajería.*

SERVICIOS GENERALES Y MENSajería			Rango	Riesgo
			Alto:75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)		Bajo:10-49%	Alto
SI	9	100%	ALTO	BAJO
NO	0	0%		
Total	9	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: como se ilustra en la tabla el manual de funciones está completo acorde a las distintas actividades que se realizan, obteniendo un 100% positivo lo que es bueno puesto que está bien adaptado de acuerdo al cargo.

Todo esto parece confirmar una evidente oportunidad de mejora en los manuales de funciones de los colaboradores puesto que en la mayoría de manuales hay inconsistencia en la segregación de funciones a causa de la falta de actualización

Asimismo, se identifica que los nombres de los manuales no son el más conveniente puesto que en la mayoría expresa que son analista.

A continuación, se presentan los respectivos análisis de las encuestas abiertas. Referente a la cultura organizacional de cada colaborador. Donde se pretende analizar el concepto o perspectiva que tienen los colaboradores hacia la empresa y a quien la dirige.

A continuación, las preguntas y respuestas de la analista de contabilidad frente a la cultura organizacional.

Análisis: con los resultados de la encuesta realizada sobre cultura organizacional al área de analista de contabilidad se evidencia que tiene un concepto positivo hacia su jefe y compañeros de trabajo, cabe resaltar que tiene conocimiento de los valores de la empresa pero no los trae a colación de manera acertada puesto que uno de los valores mencionados no corresponde a los que tienen actualmente la empresa, por lo tanto nos lleva analizar que se debe a la falta de un código de ética y que se socialice constantemente con las partes interesadas, por otro lado se evidencia que no considera necesario un comité de compensación([ver anexo 1](#)).

Resultados de cultura organizacional del área de PQRS

Análisis: Se evidencia en el área de PQRS la importancia que ve de que la empresa tenga unas políticas claras y una misión que refleje el objetivo a cumplir.

También se evidencia la problemática que tienen en cuanto a las herramientas de trabajo como es el software de facturación y equipos nuevos, lo que lleva analizar que hay falencias en las herramientas para realizar el trabajo de manera oportuna y eficiente ([Ver anexo 2](#)).

Resultados de la encuesta de cultura organizacional de servicios generales y mensajería.

Análisis: se concluye que el área de servicios generales y mensajería tiene conocimiento en la mayoría de los valores de la empresa, y que cuenta con disposición de adaptación a los cambios, expresa un concepto positivo hacia su superior, también expresa la falta de conocimiento frente al término comité de compensación y la importancia del mismo. Lo que lleva analizar que no se hacen constantemente capacitaciones ni encuestas sobre crear comités que les beneficie a los colaboradores ([Ver anexo 3](#)).

Resultados obtenidos de las preguntas que se realizaron a dos fontaneros, frente a la cultura organizacional.

Análisis: en general se observa cómo para el área de fontanería es importante que tengan en cuenta mejoras o beneficios económicos lo que lleva analizar que hay inconformidad en este aspecto, se evidencia la disponibilidad que tiene el colaborador al cambio y el compromiso que tiene con el trabajo, a la vez se evidencia la imagen positiva que tiene hacia su superior, por lo que se puede analizar que hay una buena comunicación con la gerencia, también se observa la importancia que ve de la posibilidad de un comité de compensación ([Ver anexo 4](#)).

Resultados de la cultura organizacional de fontanero numero 2

Análisis: con las respuestas dadas por el colaborador se puede evidenciar que tiene un buen concepto con su superior, se ve que tiene disposición si se presentan cambios en la empresa, también se puede observar que expresa que le gustaría que todos tuviera un mismo enfoque en los procesos, lo que lleva analizar que se puede deber a la falta del código de ética puesto que allí es donde se plasma la visión y misión de la empresa donde está claro lo que quiere hacer la empresa y hacia dónde quiere llegar y así todos trabajar por un objetivo en común. Y expresa la importancia de la presencia de un comité de compensación ([Ver anexo 5](#)).

Respuestas dadas por la secretaria se obtuvo los siguientes resultados.

Análisis: para el área de secretaría se observa cómo se encuentra a gusto trabajando de la mano de la gerencia, y resalta la importancia de contar con los elementos necesarios para cumplir a tiempo su trabajo. Simultáneamente se observa que tiene conocimiento de la mayoría de los valores con los que actualmente cuenta la empresa ([Ver anexo 6](#)).

Respuestas del área de facturación frente a la cultura organizacional.

Análisis: Para el área de facturación en la organización en general expresa que se adapta bien al cambio, no agregaría o modificaría actitudes de sus superiores lo que evidencia que hay buena comunicación, mostrándose a gustos con su labor, se identifica que no considera importante la presencia de un comité de compensación ([Ver anexo 7](#)).

Respuestas dadas por el contador público referente a la cultura organizacional.

Análisis: teniendo en cuenta las respuestas dadas por el contador público, en la que expresa el compromiso que tiene con su labor, a su vez se ve la importancia que genera para este colaborador la presencia de un comité de convivencia, y asimismo el cumplimiento de la visión, misión y objetivos. Lo que lleva analizar que desde su perspectiva la empresa no está cumpliendo a cabalidad con la misión y visión. Y con lo expuesto se puede detectar que hay inconformidad en cuanto a la relación que tiene con su superior ([Ver anexo 8](#)).

La siguiente encuesta es referente inventarios y costos

Tabla 41. *Inventarios y costos.*

ENCUESTAS REFERENTE A INVENTARIOS Y COSTOS		
INVENTARIOS Y COSTOS		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1		

	¿Cómo son registrados los costos en el sistema?	los costos se registran en el sistema cuando llega el producto y la factura de compra
2	¿Cómo son actualizados los costos en el sistema?	con cada compra
3	¿Por quién son actualizados los costos en el sistema?	Por la persona que hace la acusación de la factura, hace el ingreso de la compra al sistema.
4	¿Cada cuánto se actualizan los costos?	Cada que hay una compra del mismo artículo para la venta, articulo para consumo, material prima etc. Cuando actualizamos costos cada que hacemos una compra.
5	¿Existen procedimientos para el conteo de inventario?	Si
6	¿Cómo y cuáles son los procedimientos?	verificar que los productos existan físicamente, luego verificar la diferencia y comparar valor inventario costo y pérdida

Análisis: con los anteriores interrogantes se identifica que cuentan con procedimientos de conteo de inventario, verifican que los productos estén en existencia física y tienen control de comparar el valor del inventario costo y pérdida. Tienen actualizados los costos constantemente. En lo que se observa se puede decir que es constante el monitoreo de costos e inventarios.

A continuación, se presentan los resultados de unos interrogantes que se realizaron que se realizaron con el fin de identificar el conocimiento normativo que tiene la gerencia de acuerdo a lo que conlleva la prestación del servicio que la empresa le brinda a la comunidad.

Tabla 42. Gerencia.

GERENCIA		
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿El servicio se encuentra suspendido que cobros se llevan a cabo?	Los cobros de ley sumado a los costos incurridos
2	¿Existen procedimientos diferentes, cuando el servicio es suspendido?	Si dependiendo de las causas de suspensión
3	¿Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, se encuentran facultadas para imponer sanciones pecuniarias a sus usuarios? Explique su respuesta	NO esta facultad solo la otorga la ley
4	¿Quién puede contratar?	El representante legal es el único que puede contratar, con el visto bueno de la junta directiva en este caso

5	¿Quién toma la decisión para una terminación del servicio?	La decisión se adopta de acuerdo a la ley 142
6	¿Cuál es la tarifa de cobro; por cualquiera de las actividades de corte, suspensión o reconexión?	Para esta actividad hay que tener variables como insumos, horas hombre, labores de corte de pavimento etc.
7	¿Quiénes pueden obtener el servicio?	Esto lo determina la ley 142
8	¿Qué es un contrato de servicios públicos?	En el contrato de prestación de servicios públicos contiene la condición es un informe que señalan los derechos y deberes tanto de la empresa como del usuario o suscriptor
9	¿Qué se debe hacer para obtener el servicio?	Se debe llenar ciertos requisitos los cuales están consagrados en la ley 142
10	¿Cómo maneja lo relativo al personal?	Según el código interno de trabajo y el manual de funciones de cada dependencia
11	¿Si alguna empresa acude a la libre competencia, la administración intervendría?	Si se presentara dentro de la zona de prestación del servicio por lógica debemos intervenir
12	¿En qué consiste el servicio de acueducto?	Consiste en brindar un agua de excelente calidad para el consumo humano
13	¿En qué consiste el servicio de alcantarillado?	Brindar a los suscriptores o usuarios la evacuación de las aguas servidas

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: En la encuesta anterior se identifica que la empresa tiene conocimiento de la regulación de la norma y la toma en cuenta para cualquier decisión que se presente referente a la prestación de servicio y todo lo que esto implica, como lo es suspensión, reconexión, corte, entre otras.

Encuestas generales al área de analista de contabilidad.

Tabla 43. Área de contabilidad.

ÁREA DE CONTABILIDAD		
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Qué método de depreciación utiliza la empresa?	Línea recta
2	¿Qué software se utiliza?	Simed para contabilidad Y Entropía para facturación
3	¿Cómo se controla el acceso al software?	Es un solo usuario con la misma clave para todas
4	¿Es la información revisada por una segunda parte, de manera completa y segura?	Si
5	¿Por quién es revisada esta información?	Por el contador y el revisor fiscal para hacer sus observaciones
6	¿Cada cuánto esta información es revisada?	Mensual
7	¿Que busca en la revisión?	Que los movimientos contables estén bien asentados y de allí poder sacar los balances.
8	¿Por quién es revisada la documentación de compra de activos fijos?	Por Gerencia

9	¿Cuáles son los controles de acceso físico a las áreas de inventario?	No existen controles ya que no hay un sitio específico para ellos, se tienen archivadores donde está parte del inventario y en semana las llaves las tiene la persona de PQR, y se dejan en el cajón los fines de semana o en las noches por si se presenta un daño y requieren de algún elemento y otra persona hace la entrega.
10	¿Quién tiene acceso al archivo maestro de inventarios?	La persona encargada es la analista de PQR, pero el sistema como tal no tiene ninguna restricción de acceso ya que solo existe una clave y un usuario con el cual el personal administrativo puede ingresar.
11	¿Cómo está restringido este acceso?	Es un solo usuario y una sola clave para personal administrativo.
12	¿El trabajo realizado sobre las NIIF proporciona información útil para evaluar la salud y desempeño de la compañía?	Si porque permite un orden a la información, y un tratamiento amplio.
13	¿Está cómodo con la forma cómo se utiliza bajo de las NIIF?	Cabe resaltar que la información presentada, se digita en el software con sus respectivas notas, y este la remite a la norma internacional, esa es la manera en que se utiliza bajo NIIF.
14	¿Qué importancia tiene la implementación de las NIIF en la empresa?	La importancia que se evidencia es que la empresa maneja la información de manera práctica, ordenada y de fácil acceso.

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: En la encuesta anterior se observa la ausencia de controles en lo relacionado a los inventarios, ya que se contempla en primer lugar que los accesos a inventarios o cierta información, cuentan con un Loguin y contraseña igual para todos los colaboradores administrativos. Lo que implica un riesgo puesto que si llega haber una irregularidad es difícil de detectar con certeza quién es el responsable de dicha irregularidad

Tabla 44. Contador público.

CONTADOR PÚBLICO		
N.º	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Cómo se aseguran de que la nómina está registrada en el predio correcto y de manera exacta?	La nómina se realiza con una liquidación por quincenas, inicialmente la hace facturación, luego pasa a contabilidad para hacer un comparativo y posteriormente ser digitada y asentada en el software, la nómina se divide por quincenas, lo que trata de parafiscales, seguridad y prestaciones se realizan en bloque mensual.
2	¿Qué controles rodean la transmisión de los datos de nómina?	Es contabilizada por el contador, pero es revisada por la gerencia antes de realizar su liquidación y respectivo comprobante.
3	¿Quién realiza las conciliaciones bancarias?	Son realizadas por la auxiliar contable.
4	¿Cada cuánto se realizan las conciliaciones bancarias?	Estas son realizadas mensualmente, teniendo en cuenta que el extracto bancario llega mes vencido, pero los asientos en el sistema quedan mensuales.

5	¿Cómo son registrados los gastos en el sistema?	Los gastos antes de ser contabilizados se clasifican en: gastos administrativos, operativos. Teniendo en cuenta que los administrativos: pago de servicios públicos, facturas de servicio al comedor, mantenimiento de equipos, entre otros. Gastos operativos son aquellos en los que se incurre en la planta como lo son: apodada de césped de la planta, reparación de equipos, mantenimiento de planta o activos fijos, daño en lámparas, entre otros.
6	¿Cada cuánto es socializado los balances e información e información financiera ante la junta directiva?	Se lleva a cabo un proceso inicialmente de socializarse mensualmente, pero el 31 de diciembre es una socialización de obligatorio cumplimiento al cierre anual.

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: En la encuesta anterior se observa cómo el área del contador público, se encarga de revisar la información contable presentada por la auxiliar, dar su opinión sobre clasificación y asiento de la misma para acreditar y dar fe de la veracidad en la información.

Seguidamente se evidencia la encuesta con los respectivos resultados de aspectos del área de la secretaria y cajera.

Tabla 45. Área de secretaría y cajera.

ÁREA DE SECRETARÍA Y CAJERA		
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Se tienen archivos de personal?	Si claro, tanto activo como inactivo
2	¿Que esta archivado?	Las carpetas tanto de correspondencia recibida como enviada, documentos de la creación de la empresa, tarifas, hojas de vida de empleados activos e inactivos y hojas de vida varias, comprobantes de pago de recaudo documentos de los empleados, documentación de los entes de vigilancia como CRA, Supe servicios, UES, CVC, Alcaldía, documentos como citaciones de Junta Directiva y Asamblea y demás documentación necesaria para el funcionamiento de la empresa.
3	¿Quién los vigila?	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, CRA, UES y CVC.
4	¿Cada cuánto se realizan los cuadros y arquezos de caja?	Diarios
5	¿Quién realiza los cuadros y arquezos?	La persona encargada de caja menor y de recaudos y la Contabilidad en fechas aleatorias.
6	¿Dónde está la documentación archivada?	En archivadores y algunos documentos en caja fuerte.
7	¿Cuántas copias son producidas y mantenidas?	De la documentación se saca un original y una copia, por ejemplo, de las cartas que se envían se deja un original en la empresa a donde la llevamos y la copia para nosotros para ser archivada, y de lo que llega se saca el original para el archivo y una copia para la persona que debe resolver la solicitud.

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: con los resultados se puede identificar cómo se conserva la información y se evidencia el manejo que le dan a la misma o documentos importantes.

Tabla 46. Área de facturación.

ÁREA DE FACTURACIÓN.		
N°	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Que contiene una factura de servicios públicos domiciliarios?	El consumo de los metros de agua, dirección del predio, # de suscriptor, fecha de emisión de suspensión, identificación de la persona, clase de servicio estrato, ciclo, lectura anterior y actual referencia de pago # de factura.
2	¿Por qué es importante la factura?	Porque allí me doy cuenta cual son los consumos y el valor a cobrar
3	¿Qué cobros puede hacer la empresa en la factura?	Los cargos fijos, el consumo y los adicionales prestados
4	¿El servicio público domiciliario como se debe cobrar?	De acuerdo a la reglamentación de la CRA y los consumos
5	¿Tiene la empresa algún plazo para facturar el consumo del usuario?	Si, a finales de mes
6	¿Cuándo se considera que un cobro es inoportuno?	Pasados 5 meses en facturación
7	¿Cuánto tiempo para ejecutar el cobro de la factura?	Cada mes
8	¿Si el usuario presenta un reclamo por la facturación, está obligado a pagar el servicio?	No hasta que se verifique el reclamo
9	¿Qué debe hacer el usuario cuando la factura no llega al inmueble?	Acercarse a la oficina a radicar una PQR
10	¿En qué casos, no se puede suspender el servicio?	Cuando hay un adulto mayor, donde haya Colegios, Hospitales Instituciones donde sea masiva la población
11	¿En qué caso la empresa puede cortar el servicio y terminar definitivamente el contrato?	Cuando se comprueba que hay fraude.
12	¿A todos los usuarios se les cobra la misma tarifa?	La tarifa es igual para toda la comunidad

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: En este caso se puede observar la importancia de la factura para el desarrollo del servicio, permitiendo conocer el cliente y así tener un soporte por causa del servicio prestado, de acuerdo al consumo y la tarifa del mismo.

Los resultados y análisis que se presentan a continuación son referente al segundo componente evaluación del riesgo de la metodología coso III.

Pero antes de mostrar los resultados es pertinente hablar un poco de lo que comprende la evaluación del riesgo.

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. (Auditool, 2013).

10.2.2.. Diagnóstico del Componente Evaluación de Riesgos

La siguiente lista de chequeo se realizó a cabalidad al gerente con el fin de realizar el Diagnóstico del segundo componente evaluación del Riesgo de la empresa ASEPAILA.

Tabla 47. *Diagnóstico de control interno, principios evaluación del riesgo.*

DIAGNÓSTICO DE CONTROL INTERNO, PRINCIPIOS COMPONENTE 2 EVALUACIÓN DEL RIESGO.						
Nº	Opciones de respuestas	1	2	3	4	5
	FACTOR	No tiene ningún control	En proceso	Medianamente implementado	Suficientemente implementado	Totalmente implementado
LA ORGANIZACIÓN DEFINE OBJETIVOS CON SUFICIENTE CLARIDAD PARA PERMITIR LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS RELACIONADOS						
1	¿La organización cuenta con objetivos estratégicos?					1
2	¿Los objetivos definidos por la organización, permiten identificar con precisión los riesgos que amenazan dichos objetivos, de acuerdo con la naturaleza del negocio?					1
3	¿Los objetivos estratégicos se encuentran alineados con el plan estratégico de la organización?					1
4	¿Se encuentra documentado el análisis de riesgos realizado para los objetivos, así como la misma incluye su probabilidad, impacto y tolerancia?				1	
5	¿Se consideran los riesgos emergentes?					1
6	¿La organización ha establecido objetivos operativos, que contribuyan al cumplimiento de metas?					1
7	¿Se han implementado en todas las áreas diferentes a la financiera, controles asociados para los resultados financieros de la organización, gestionando así los riesgos a los que se encuentran expuestos desde dichas áreas?					1
8	¿Los riesgos identificados en la organización, cubren riesgos con los diferentes grupos de interés, así como incluyen los riesgos políticos, económicos, sociales, regulatorios, ambientales y naturales, entre otros, a los que se puede exponer la organización.?					1
9	¿Cada área de la organización cuenta con objetivos definidos que parten de los objetivos estratégicos y del plan estratégico?				1	
10	¿Los objetivos de cada área son revisados periódicamente, para validar su alineación con los objetivos estratégicos y el plan estratégica, según los cambios presentados en la organización?				1	
11	¿La administración realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos estratégicos?					1
LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA LOS RIESGOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE SUS OBJETIVOS EN TODOS LOS NIVELES DE LA ENTIDAD Y LOS ANALIZA COMO BASE SOBRE LA CUAL DETERMINA COMO SE DEBE GESTIONAR						
12	¿La organización cuenta con un sistema de gestión de riesgos, implementado en cada uno de los niveles o áreas, así como mantiene y actualiza la correspondiente matriz de riesgos periódicamente ?				1	
13	¿Para cada una de las áreas se actualizan los riesgos tanto internos como externos, junto con su probabilidad, impacto y tolerancia?					1
14	¿Se cuentan con manuales y procedimientos para la identificación y análisis de riesgos en las áreas?			1		
15	¿La tolerancia al riesgo, se encuentra documentada y aprobada?				1	
16	¿Las respuestas a los riesgos identificados se encuentran aprobadas y documentadas?				1	
17	¿Se han establecido indicadores para monitorear la gestión del riesgo?				1	

LA ORGANIZACIÓN CONSIDERA LA PROBABILIDAD DE FRAUDE AL EVALUAR LOS RIESGOS PARA LA CONSECUCION DE OBJETIVOS					
18	¿La organización cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude?			1	
19	¿ La organización cuenta políticas orientadas a reducir la malversación de activos, corrupción, lavado de dinero, entre otros?				1
20	¿La organización realiza periódicamente una evaluación del nivel de exposición al fraude en todos sus procesos, así como considera el nivel de afectación en cada una de sus áreas?				1
21	¿ La organización cuenta con una política de segregación de funciones?				1
22	¿ Todos los incentivos y/o bonificaciones cuenta con un análisis de riesgo de fraude antes de su aprobación?	1			
23	¿Se solicita el apoyo de Auditoría Interna, para validar que las bonificaciones entregadas cumplieron con todos los requisitos para su obtención?				1
24	¿ Se han establecido políticas y niveles de autorización asociados a la compra y venta de activos, así como se ha considerado la composición de un Comité para dichas aprobaciones, reduciendo el riesgo de fraude en tales operaciones?				1
25	¿Se han realizado análisis de riesgos de fraude desde diferentes cargos y en especial para los de más alto nivel?				1
26	¿Se evalúa periódicamente el principio de segregación de funciones en los cargos gerenciales y de supervisión, validando que no se asignen funciones que permitan desarrollar un fraude?				1
27	¿Se revisan periódicamente que los permisos asignados en la plataforma, corresponda con las funciones y responsabilidades asignadas?				1
28	¿Se evalúa si las bonificaciones e incentivos pueden estimular el fraude, dado el entorno de la operación?	1			
LA ORGANIZACIÓN IDENTIFICA Y EVALÚA LOS CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR SIGNIFICATIVAMENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
29	¿Se han realizado cambios en las metas e incentivos, al identificar que la situación de la industria y/o la economía no permiten su cumplimiento?	1			
30	¿La organización cuenta un plan para la identificación de alertas sobre nuevos riesgos que afecten la operación?				1
31	¿La gestión de riesgos, considera evaluar los cambios internos y externos, así como su impacto en la operación?				1
32	¿La organización cuenta con proveedores alternos para sus procesos clave, de tal forma que pueda continuar con su operación ante un desastre natural y/o incumplimiento del proveedor?				1
33	¿Si en los últimos meses el modelo de negocio ha tenido cambios, se han implementado nuevos controles de acuerdo a la evaluación de los nuevos riesgos?				1

34	¿La apertura de operaciones en una nueva geográfica, considera un análisis previo de los riesgos políticos, económicos, ambientales y éticos, a los cuales la organización puede enfrentarse, y que pueden no estar considerados en su estructura de control?				1	
35	¿Los procesos de selección parte del principio de vincular nuevos colaboradores que se identifiquen con la cultura y principios de la organización?					1
36	¿La organización cuenta con un plan de formación para los nuevos miembros de la organización, orientado a dar conocer el funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética de la organización?			1		
37	¿Todo cambio dentro de la estructura de la organización, cuenta con un análisis de su impacto en el sistema de control interno, incluyendo su efecto en la segregación de funciones?		1			

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Ilustración 20. Diagnóstico del segundo componente evaluación de riesgos.

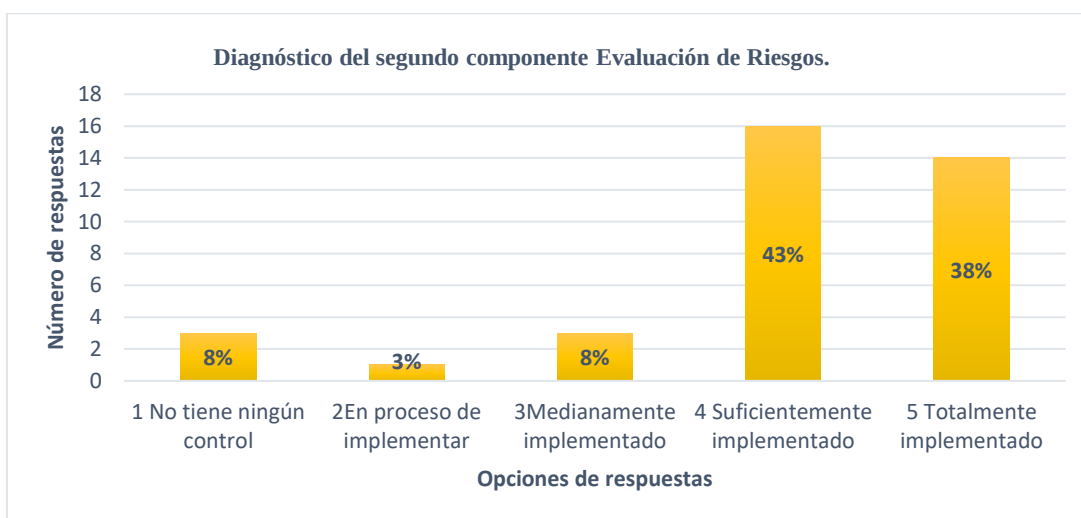


Tabla 48. Diagnóstico Evaluación de Riesgos.

DIAGNÓSTICO GENERAL DE CONTROL INTERNO			RANGO	RIESGO
			Alto: 61-99%	BAJO
TOTAL DE PREGUNTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Medio: 31- 60%	MODERADO
			Bajo: 3-30%	ALTO
1 NO TIENE CONTROL	3	8%	BAJO	ALTO
2 EN PROCESO	1	3%	BAJO	ALTO
3 MEDIANAMENTE IMPLEMENTADO	3	8%	BAJO	ALTO
4 SUFICIENTEMENTE IMPLEMENTADO	16	43%	MEDIO	MODERADO
5 TOTALMENTE IMPLEMENTADO	14	38%	MEDIO	MODERADO
TOTAL	37	100%		

Fuente elaboración propia.

En relación con los resultados de la tabla anterior se pueden evidenciar unos riesgos altos y otros moderados. El riesgo alto se determina a partir del 8% que plantea la inexistencia de controles que se debe a que la empresa no maneja bonificaciones, y por ende en la empresa no se les hace un análisis a estas bonificaciones.

Por otro lado, se puede analizar que la opción “suficientemente implementado” cuenta con un 43% con un riesgo moderado, en el cual se puede optar por una oportunidad de mejora puesto que las debilidades que se analizan son referentes a la identificación del riesgo, su documentación y el proceso, e indicadores para la medición de los mismos, si bien está en la opción “suficientemente implementado” la idea es mitigar el riesgo y llegar a la opción “totalmente implementado”.

Posteriormente se observa un 38% que, aunque es un indicador positivo presenta un riesgo moderado, esto se da porque cuenta con un porcentaje que está por debajo del 50%, aunque presentan controles es pertinente aumentar las medidas para llegar a un porcentaje cercano a un 100%.

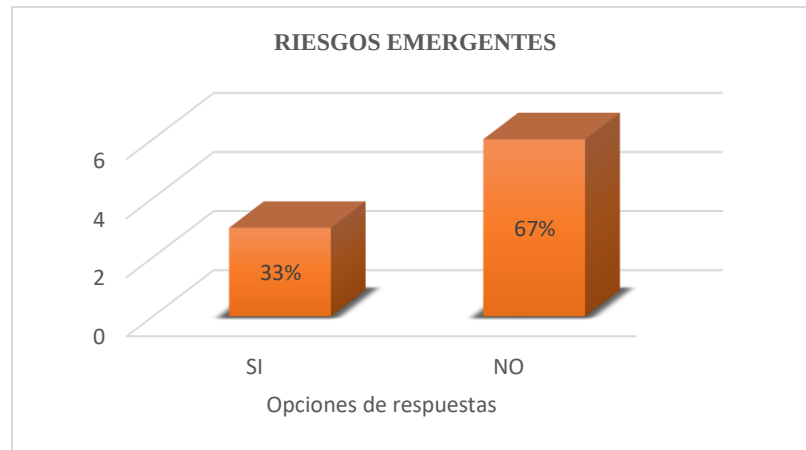
A continuación, se presenta una encuesta que se le realizó al gerente en donde se pretende identificar las medidas o acciones que realizan frente los posibles riesgos emergentes puestos que estos pueden ser cualquier riesgo que este en aumento.

Tabla 49. Riesgos emergentes.

N°	RIESGOS EMERGENTES	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Cambios recurrentes en la dirección?		x	
2	¿Modificaciones en los estados financieros no autorizados?		x	
3	¿Falta de oportunidad en la entrega de estados financieros?		x	
4	¿Pérdida de talentos clave para la organización?	x		
5	¿Ingreso de nuevos competidores en el sector?	x		
6	¿Incumplimientos de los proveedores?		x	
7	¿Aplazamiento en los mantenimientos?	x		
8	¿Gastos no considerados en el presupuesto?		x	
9	¿Innovaciones tecnológicas?		x	
TOTAL		3	6	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 21. Riesgos emergentes.



Fuente elaboración propia

Tabla 50. Diagnóstico Riesgos emergentes.

RIESGOS EMERGENTES			RANGO	RIESGO
PREGUNTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Alto: 67-99%	BAJO
			Medio: 34-66	MODERADO
			Bajo: 10-33%	ALTO
SI	3	33%	BAJO	ALTO
NO	6	67%	ALTO	BAJO
TOTAL	9	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: En relación con los resultados que arrojó la encuesta se analiza que en la opción “SI” tiene un porcentaje del 33% y un riesgo alto puesto que son riesgos emergentes que de no tomar medidas de control puede ir en aumento y afectar el servicio que presta la empresa.

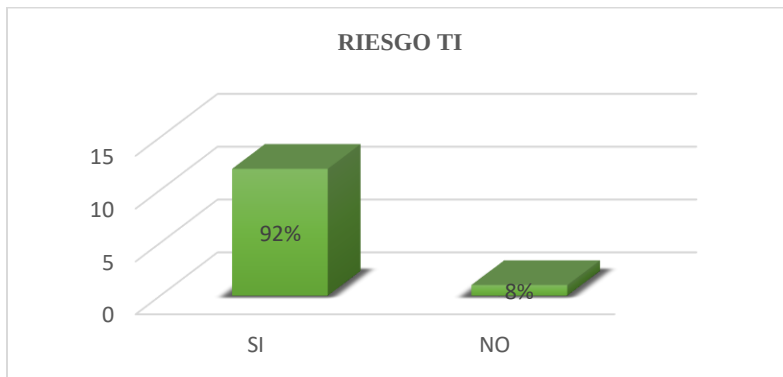
A continuación, se presenta el riesgo de las TI.

Tabla 51. Riesgos de las TI.

Nº	RIESGO TI	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se han desarrollado y ejecutado planes de evaluación de riesgos?	x		
2	¿Se han identificado los riesgos de mayor impacto y probabilidad, así como los costos?	x		con indicadores
3	¿Se han desarrollado e implementado planes de continuidad de negocio?	x		
4	¿La seguridad física de TI se incluye dentro de la gestión de riesgos?	x		
5	¿Se han desarrollado talleres para la identificación de riesgos de TI, así como para la identificación de acciones para su mitigación?	x		
6	¿Se tiene un plan de formación para los colaboradores frente a la gestión del riesgo de TI?		x	
7	¿Se tiene instalado firewalls y software antivirus?	x		
8	¿Se evalúa periódicamente la seguridad de las transacciones en línea?	x		Mensual
9	¿Se mantiene el software actualizado?	x		mantenimiento 2 veces por año, semestral
10	¿Se realiza un seguimiento a la vida útil del hardware?	x		
11	¿Se desarrollan copias de seguridad tanto al interior de la organización como externas?	x		
12	¿Se tiene definidos los protocolos para el otorgamiento de accesos?	x		Para unos sistemas cada uno tiene su contraseña y Loguin y en otros se tienen una clave para dos personas.
13	¿Se revisan y actualizan los accesos otorgados periódicamente?	x		
TOTAL		12	1	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 22. Riesgos TI.



Fuente elaboración propia

Tabla 52. Diagnóstico Riesgo TI.

RIESGO TI			RANGO	RIESGO
PREGUNTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Alto: 64-99	BAJO
			Medio: 36-63	MODERADO
			Bajo: 8- 35	ALTO
SI	12	92%	ALTO	BAJO
NO	1	8%	BAJO	ALTO
TOTAL	13	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: El siguiente punto trata de los riesgos TI en donde se evidencia una oportunidad de mejora en cuanto a capacitar a los colaboradores frente a la gestión de riesgos de las TI.

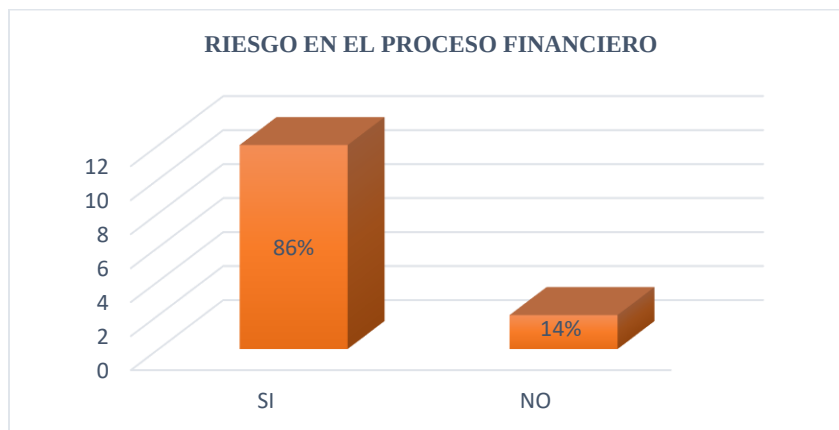
Dentro de los riesgos es pertinente tener en cuenta los riesgos financieros, por esto a continuación se evidencia los resultados de la encuesta realizada.

Tabla 53. Riesgo en el proceso financiero.

N°	RIESGO EN EL PROCESO FINANCIERO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La organización ha realizado proyecciones sobre diferentes escenarios, que permiten prever los riesgos a los cuales está expuesta, con eventos tales como: el retiro del cliente, el retiro del proveedor más importante en el proceso, ¿y el retiro de los colaboradores?	X		
2	¿En la definición de los objetivos estratégicos, se ha considerado consultar los mismos con el área financiera?	X		
3	¿Se han establecido cuales son los indicadores clave para evaluar el cumplimiento de los objetivos financieros?		X	
4	¿El cumplimiento de las metas financieras es revisadas periódicamente?	X		
5	¿El software que soporta la operación financiera de la organización ha sido actualizado con los requerimientos de la legislación?	X		
6	¿La organización realiza un flujo de caja para cada mes, identificando de manera anticipada los meses con menores ingresos?		X	
7	¿La organización ha considerado vincular un software que opere en la nube?	X		
8	¿Los saldos de los inventarios son revisados periódicamente, para confirmar su exactitud?	X		
9	¿Las conciliaciones bancarias son realizadas de manera regular?	X		
10	¿Se realizan procesos de confirmación de saldos tanto con clientes como con proveedores regularmente?	X		
11	¿Los pagos realizados a proveedores son verificados frente a la orden de compra?	X		
12	¿Al menos anualmente se verifica la existencia y registro de los activos fijos de la organización?	X		Mensualmente
13	¿Se cuenta con una política para la aprobación y registro de los ajustes contables?	X		Se hace según los análisis, pero no hay una política.
14	¿Se realiza un análisis de variación de los estados financieros para identificar variaciones inusuales?	X		
TOTALES		12	2	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 23. Riesgo en el proceso financiero.



Fuente: elaboración propia

Tabla 54. Diagnóstico Riesgo en el proceso financiero.

RIESGO EN EL PROCESO FINANCIERO			RANGO	RIESGO
PREGUNTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Alto: 57-99%	BAJO
			Medio: 34- 56%	MODERADO
			Bajo: 10- 33%	ALTO
SI	12	86%	ALTO	BAJO
NO	2	14%	BAJO	ALTO
TOTAL	14	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: Con los resultados obtenidos referente a los riesgos en el proceso financiero, se observa un 14 % negativo con un riesgo alto, esto se debe a la falta de indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos financieros, y que no se identifica de manera anticipada qué meses son los que tienen menos ingresos. Hay que mencionar que es importante corregir estas falencias puesto que son de vital importancia para estar en constante monitoreo y alerta ante cualquier problemática.

En relación con la cultura de riesgo en la empresa se realizó la siguiente encuesta, y se obtuvo los resultados que se presentan a continuación.

Tabla 55. Cultura de Riesgo en la organización.

N°	CULTURA DE RIESGO EN LA ORGANIZACIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Cuentan con una junta directiva?	x		
2	¿La junta directiva verifica los cambios que tiene la organización en gestión de riesgos?	x		
3	la empresa cuenta con un sistema de gestion del riesgo	x		
4	¿Cómo se asegura la junta directiva , que la gestión de riesgos contribuye en el cumplimiento de los objetivos propuestos?	x		deacuerdo a las metas trasadas.
5	¿Cómo y con que frecuencia se hace un seguimiento a la gestión de riesgos por parte de la junta directiva?	x		frecuencia mensula por los informes.
6	¿El análisis de la gestión de riesgos ha considerado la cultura de las geografías en la cual la organización tiene presencia?	x		
7	¿ La organización cuenta con uno o varios líderes que implementen y fortalezcan la cultura de riesgos en la organización?	x		brigada de emergencia.
8	¿ Se han involucrado los riesgos asociados frente a la legislación externa que regula la operación y los procesos?	x		
9	¿Cómo se asegura la junta directiva que la organización cumple con la totalidad de las normas externas y/o los requerimientos de los entes de control?	x		piden informes mensuales.
10	¿Los líderes de la cultura de riesgos en la organización, cuentan con espacios para dialogar con los colaboradores de diferentes niveles?	x		
11	¿Considera que hay algún riesgo que no este siendo gestionado? ¿Cuál es la razón?	x		no se gestiona el sistema de facturacion, se les ha expresado.
12	¿Cuándo fue el último entrenamiento que recibió en riesgos y/o cultura de riesgos?	x		la da sandra que es la de seguridad en el trabajo, la ultima fue este mes debido a esto el comité de copas saco un comunicado.
13	¿ Usted sabe cómo identificar situaciones de riesgo en el desarrollo de su trabajo en el día a día?	x		
TOTAL		13		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: Con los resultados anteriores se puede observar que manejan una cultura del riesgo en la empresa, sin embargo, se puede identificar que no están tomando en cuenta algunas

de las gestiones que se expresan. Lo cual es pertinente que se tomen medidas en las cuales no se sigan presentando, puesto que al no corregirlo se vuelve en un riesgo constante.

Resultados de la encuesta realizada referente al riesgo de fraude en la empresa.

Tabla 56. Riesgo de fraude en la empresa.

Nº	RIESGO DE FRAUDE EN LA EMPRESA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Resultados financieros negativos?		x	
2	¿Apertura y modificación de los libros contables, una vez se ha reportado el cierre?		x	
3	¿Registros contables sin la documentación y soporte requerido?		x	
4	¿Registro de operaciones con posterioridad a la fecha de su realización?		x	
5	¿Anulaciones no autorizadas ni justificadas de transacciones?		x	
6	¿Giros a cuentas personales de los clientes y/o proveedores?		x	
7	¿Diferencias entre el saldo confirmado por los clientes y el saldo registrado contablemente?		x	
8	¿Clientes registrados, con información incompleta o errada?		x	
9	¿Sobrantes en los arqueos realizados?		x	
10	¿Registro de operaciones con documentación soporte con enmendaduras, tachones o que no se encuentra en original?		x	
11	¿Pérdida de documentos consecutivos que soportan las operaciones?		x	
12	¿Colaboradores en vacaciones, retirados o trasladados, que estén activos en el sistema?		x	
13	¿Antigüedad de los colaboradores en la compañía en el mismo cargo?	x		
TOTAL		1	12	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: con lo anterior se observa que el riesgo de fraude es mínimo puesto que los resultados fueron positivos.

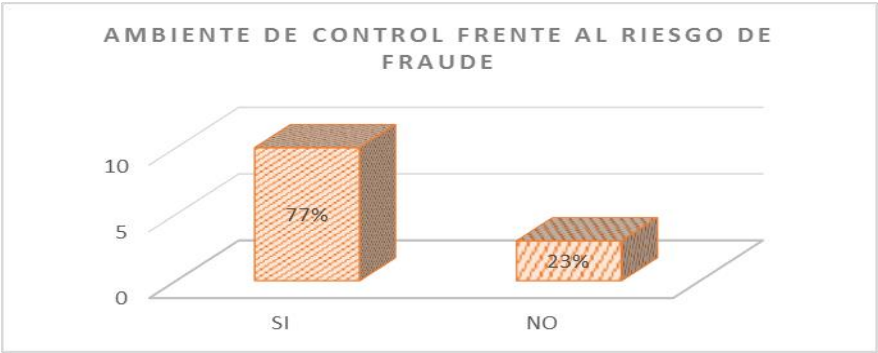
Resultados obtenidos frente al riesgo del fraude.

Tabla 57. Ambiente de control frente al riesgo de fraude.

Nº	AMBIENTE DE CONTROL FRENTE AL RIESGO DE FRAUDE	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Para los riesgos de fraude se han establecido indicadores especiales de seguimiento, que generen alertas sobre desviaciones?		x	
2	¿La organización cuenta con niveles de aprobación y supervisión de acuerdo al monto o riesgo de la actividad realizada?	x		
3	¿Tienen políticas y procedimientos en las operaciones que están alineadas con la normativa externa que regula la empresa?	x		Política como tal no, se consulta la Sarlaft.
4	¿La empresa cuenta con un plan de formación anual para todos sus colaboradores orientado de acuerdo al trabajo desempeñado?	x		capacitaciones, capacitación de manejo de planta de tratamiento y fontanería, a nivel administrativo en actualizaciones de nueva normatividad, este año se realizaron 2 de 4
5	¿De acuerdo al área el personal conoce y aplica las normas internas y externas que deben ser aplicadas en el proceso?	x		
6	¿Las capacitaciones consideran temas de fraude de acuerdo a los procesos?	x		En los operarios se le hace énfasis en el tema del fraude.
7	¿La organización cuenta con un organigrama alineado con las funciones y responsabilidades que corresponde con la realidad de su operación?	x		
8	¿Los niveles de responsabilidad asignados permiten que un colaborador tenga bajo su control todas las etapas de un proceso?		x	Es una medida de control.
9	¿La empresa asigna los recursos necesarios económicos, humanos, tecnológicos y físicos, entre otros, para dar cumplimiento a los procesos y normas internas y externas?	x		
10	¿El personal vinculado a la empresa, cuenta con la experiencia y el conocimiento requerido para el desempeño de sus cargos?	x		
11	¿Para los cargos de confianza y/o manejo de información privilegiada, la empresa cuenta con procedimientos especiales para validar que cumplen con los requisitos de seguridad y reserva de información?		x	
12	¿Cada cargo cuenta con su manual de funciones y responsabilidades?	x		
13	¿Cada colaborador conoce los riesgos afectan el desarrollo de su trabajo y de la su área?	x		
TOTAL		10	3	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 24. Ambiente de control frente al riesgo de fraude.



Fuente elaboración propia

Tabla 58. Diagnóstico Ambiente de control frente al riesgo de fraude.

AMBIENTE DE CONTROL FRENTE AL RIESGO DEL FRAUDE			RANGO	RIESGO
PREGUNTAS	FRECUCENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUCENCIA RELATIVA (ni)	Alto: 34-99%	BAJO
			Medio:24- 33%	MODERADO
			Bajo: 10 - 23%	ALTO
SI	10	77%	ALTO	BAJO
NO	3	23%	BAJO	ALTO
TOTAL	13	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: Con los resultados arrojados se puede observar en general que con un 77% positivo la empresa aplica políticas que previene el fraude y con un 23% se ve una oportunidad de mejora, para fortalecer y llegar a un 100% con resultados positivo.

A continuación, se presenta la encuesta que se realizó a la encargada del área de compras, con el fin de identificar si se presentan señales de alerta en el proceso de compras, el cual arrojó los siguientes resultados.

Tabla 59. Señales de alerta en el proceso de compra

N°	SEÑALES DE ALERTA EN EL PROCESO DE COMPRA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El proceso tiene segregación de funciones y un solo colaborador tiene el control desde el inicio hasta el final?		X	PASA POR VARIOS PROCESOS
2	¿Pagos duplicados a los proveedores?		X	
3	¿Modificación en los documentos soportes de las compras?		X	LA SOPORTA 3 COTIZACIONES MAS LA ORDEN DE COMPRA
4	¿Documentación soporte en fotocopia?			LA DOCUMENTACION ES A TRAVÉS DE LOS CORREOS
5	¿Diferencias entre la orden de compra y la factura, sin soporte alguno?		X	
6	¿Aumento en el saldo de las cuentas por pagar sin soporte alguno?		X	
7	¿Registro de operaciones por fuera del horario laboral?		X	
8	¿Pagos a los proveedores por medio de intermediario?		X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: Con los resultados obtenidos se observa que no se presentan señales de alerta en el proceso de compra lo que es positivo para la empresa, sin embargo, hay que estar en constante monitoreo para identificar alguna señal que se pueda presentar.

La presente encuesta se le realizó a la encargada del proceso de nómina, con el fin de identificar señales de fraude.

Tabla 60. Fraude en el proceso de nómina.

N°	FRAUDE EN EL PROCESO DE NÓMINA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Información de los colaboradores incompleta en el sistema?		X	
2	¿Ingreso remoto y por fuera del horario laboral al aplicativo de nómina?		X	
3	¿Accesos a los aplicativos de nómina, por colaboradores de altos cargos pero que no tienen ninguna relación con el área?		X	
4	¿Pagos de nómina sin las correspondientes deducciones?		X	
5	¿Colaboradores registrados en el reporte de nómina que no existen?		X	
6	¿Aumentos salariales por fuera del porcentaje autorizado?		X	SE LE DA TODOS LOS SOPORTES Y PASA POR FILTROS DE REVISION
7	¿Incremento inusual de las horas extras?		X	
8	¿Pagos en efectivo o/ transferencia realizada a un miembro de la organización y no directamente al colaborador?		X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: con los resultados anteriores se puede indagar que en el proceso de nómina no presenta alerta de fraude puesto que, de los procesos revisados, los resultados obtenidos fueron positivos.

A continuación, se observan los resultados al realizar la encuesta a la encargada del proceso de inventario.

Tabla 61. Alerta de fraude en inventario.

NN°	ALERTA DE FRAUDE EN INVENTARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El inventario de la empresa es susceptible a perdida dado el tamaño o el valor del mismo?		x	Solo gloria maneja las llaves de acuerdo a la orden de trabajo
2	¿Diferencias en el inventario que no está justificado?	x		Si están Justificada
3	¿La organización cuenta con los niveles de seguridad para la custodia del inventario?	x		

4	¿Aumento de las bajas de inventario?	x		
5	¿Inventario obsoleto o dañado que hace parte del inventario?	x		
6	¿Ajustes realizados sin documentación soporte?		x	Todo tiene soporte
7	¿Aumento de los ajustes realizados al inventario?		x	
8	¿Se cuenta con un único método contable para la valoración del inventario?	x		Promedio ponderado.
9	¿Variaciones inusuales en los saldos de inventario a lo largo de un periodo?		x	
TOTAL		5	4	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: con los resultados obtenidos se evidencia que la empresa presenta una oportunidad de mejora, en relación a inventario obsoleto o dañado que hace parte del inventario, se puede decir que esto se presenta por la falta de medidas para estar actualizando y revisando las condiciones físicas en las que se encuentra el inventario, por lo tanto, es pertinente tomar medidas de monitoreo y actualización.

Posteriormente se realiza el siguiente cuestionario referente al proceso de compra que arroja los siguientes resultados

Tabla 62. *Alerta de fraude en el proceso de compra.*

N°	ALERTA EN EL PROCESO DE COMPRA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Colaboradores del área de compras sin experiencia en la administración de proveedores?		x	
2	¿Proveedores con vínculo familiar con los colaboradores de la organización?		x	
3	¿Los requerimientos de la vinculación permiten que un solo proveedor cumpla?		x	Se exige a la norma, proveedores que tengan experiencia en servicios públicos.
4	¿Selección de proveedores sin un proceso de evaluación de ofertas de otros proveedores?		x	
5	¿Se crean de proveedores sin la documentación soporte requerida?		x	

6	¿Dependencia de un solo proveedor?		x	Tiene proveedores de materia prima sulfato y cloro, 4 0 5 proveedores de insumos.
7	¿Aceptación de obsequios por parte de los proveedores?		x	
8	¿Supervisan al momento de recibir los productos del proveedor?	x		
9	¿Las facturas cumplen con todos los requisitos legales?	x		
TOTAL		2	7	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: de los interrogantes que se realizaron en la tabla anterior se arrojó un resultado positivo puesto que las facturas tienen medidas de control adecuadas, cumpliendo así con los objetivos legales, y a su vez cuenta con la debida recepción de los productos por parte de los proveedores, sin exceder la relación de estos con los colaboradores de la empresa, así mismo tomando en cuenta el cumplimiento de todos los requisitos establecidos para la vinculación de nuevos proveedores y disminuir a su vez la dependencia de un solo proveedor.

Seguidamente se realiza el siguiente cuestionario para evaluar las cuentas por pagar.

Tabla 63. *Alerta de cuentas por pagar.*

Nº	ALERTA CUENTAS POR PAGAR	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Cómo es el proceso de los anticipos?		x	actualmente la están estructurando
2	¿Pagos por anticipado que no corresponden con las condiciones contractuales o el periodo de tiempo establecido para el pago a proveedores?		x	
3	¿Pagos a proveedores fraccionados para no tener el control de aprobación de un nivel superior?		x	
4	¿Incremento en las compras, frente a los niveles aprobados?		x	

5	¿Diferentes cuentas bancarias asociadas a un mismo proveedor?		x	
6	¿Incremento inusual de los pagos a un proveedor?		x	
7	¿Pagos que sobrepasan el presupuesto establecido, sin justificación alguna?		x	
TOTAL		0	7	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: con las respuestas dadas se obtuvo unos resultados positivos, y evidencia un proceso que actualmente los están estructurando, lo que demuestra que a los procesos deben estar en constante monitoreo puesto que puede presentar inconsistencias o fallas, por eso es pertinente establecer medidas de control en el interior de una empresa.

Con lo que se refiere a la alerta del personal se realizó el siguiente cuestionario.

Tabla 64. *Alerta de personal.*

N°	ALERTA DE PERSONAL	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Ausencia de políticas para la selección y contratación del personal?	x		
2	¿Acreditar experiencia laboral que no se ve reflejada en el desempeño?		x	
3	¿Pérdida de la documentación del personal requerida para la vinculación?		x	
4	¿Personal con largos periodos de vacaciones acumuladas?		x	
5	¿Rehusarse a explicar el cumplimiento de metas?		x	El personal no tiene establecidas metas de cumplimiento
6	¿Metas poco realistas para el cumplimiento de los colaboradores y las cuales se cumplen?		x	No tienen establecidos metas del cumplimiento
7	¿Concentración de funciones en un solo colaborador?		x	

8	¿Acceso en horarios no laborales?		x	
9	¿Bajos niveles de motivación y pertenencia de los colaboradores?	x		Por motivos de exigencias
TOTAL		1	8	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: con los resultados obtenidos se evidencia unas oportunidades de mejora puesto que actualmente el personal no tiene establecidas metas de cumplimiento, no se tiene establecidos como tal una política para la contratación del personal, también expresa que ha detectado bajo niveles de motivación y de sentido de pertenencia. Estas falencias se deben a la falta de un control interno en la empresa puesto que al no tenerlos se dificulta detectar y establecer medidas de contingencias y así corregirlas.

Seguidamente se realiza una encuesta al gerente con el fin de detectar algunas prácticas que puedan representar una alerta de fraude.

Tabla 65. *Prácticas de fraude en la organización.*

Si ha detectado alguna de estas prácticas responda.

N°	PRÁCTICAS DE FRAUDE EN LA ORGANIZACIÓN. SI HA DETECTADO ALGUNA DE ESTAS PRÁCTICAS RESPONDA	SI	NO	OBSERVACIÓN
ACTIVIDAD: DISPONIBLE				
1	¿Pérdida de dinero en efectivo?		X	
2	¿Jineteo de dinero? (Utilizar o retener los recursos monetarios de forma transitoria, sin ninguna autorización y para fines distintos al origen de su existencia).		X	
3	¿Pérdida de los recursos de la caja?		X	
4	¿Registros contables de pagos sin el ingreso real del dinero?		X	
5	¿Manipulación de las conciliaciones bancarias?		X	
6	¿Falsificación de firmas?		X	
7	¿Apertura de cuentas bancarias no autorizadas? ?		X	
ACTIVIDAD: PAGOS				
8	¿Órdenes de pago que no corresponden a servicios realmente prestados?		X	

9	¿Pagos realizados a beneficiarios ficticios?		X	
10	¿Pagos fraccionados a un mismo proveedor o beneficiario sin solicitar la aprobación que corresponde?		X	
	ACTIVIDAD FACTURACIÓN			
11	¿Facturación a clientes no autorizados?		X	
12	¿Facturación a clientes ficticios?		X	
	ACTIVIDAD INVENTARIO			
13	¿Pérdida de inventario físico?		X	
14	¿Realización de ajustes del inventario?		X	
15	¿Dar de baja por inventario obsoleto o dañado, cuando es inventario en buen estado?		X	
16	¿Inadecuada valorización del inventario?		X	
	ACTIVIDAD: ACTIVOS FIJOS			
17	¿Activos comprados y no registrados?		X	
18	¿Inadecuado registro de la depreciación? ?		X	
19	¿Activos utilizados por los funcionarios para fines diferentes a los de la organización?		X	
20	¿Hurto de los activos de la organización por parte de los funcionarios?		X	
21	¿Venta de los activos fijos de la organización sin ningún nivel de autorización o por un valor inferior al real, a cambio de beneficios personales?		X	
22	¿Alquiler de los activos fijos de la organización, sin que éste sea el fin de su adquisición?		X	
	ACTIVIDAD: COMPRAS			
23	¿Compras con fines personales?		X	
24	¿Compras de elementos que no son requeridos por la organización?		X	
25	¿Manipulación de las ofertas de los proveedores?		X	
26	¿Modificación de las órdenes de compra?		X	
27	¿Compras realizadas a un mayor valor con relación al precio de mercado, sin ninguna justificación técnica?		X	
28	¿Vinculación de proveedores sin respaldo financiero y técnico?		X	
	ACTIVIDAD: NOMINA			
29	¿Asignación de salarios y beneficios no autorizados?		X	
30	¿Creación de cargos no requeridos / funcionarios inexistentes?		X	
31	¿Duplicidad de pagos de nómina y beneficios?		X	
32	¿Reporte de un mayor número de horas extras vs. ¿Las trabajadas realmente?		X	
	ACTIVIDAD: CONTABLE			
33	¿Clasificación y reconocimiento inadecuado de ingresos y gastos? ?		X	
34	¿Omisión de activos, pasivos, gastos e ingresos? ?		X	
35	¿Anulación no autorizadas ni justificada de transacciones?		X	
36	¿Registros contables que no corresponden a la realidad de los hechos económicos?		X	

37	¿Apertura y modificación contables, una vez se ha reportado el cierre?		X	Pasa por varias revisiones antes de realizar el cierre
38	¿Modelos de depreciación y amortización que no corresponden con la situación de la organización?		X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

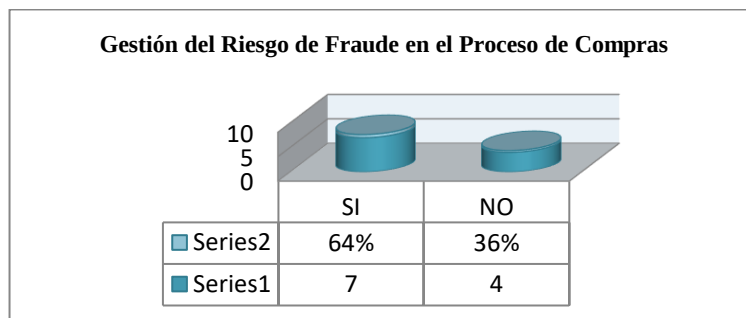
Análisis: con los resultados que se obtuvo no se detectó prácticas inadecuadas. Por otra parte, se muestra los resultados referentes a las prácticas para la gestión del riesgo.

Tabla 66. Buenas prácticas para la gestión del riesgo de fraude en el proceso de compras.

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE EN EL PROCESO DE COMPRAS				
N.º	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se han definido y divulgado las políticas y procedimientos para el proceso de compras.		X	Políticas no hay, pero si se lleva a cabo unos procesos según el manual de funciones.
2	La organización tiene definido el plan de respuesta frente al fraude en el proceso de compras.	X		
3	El proceso de compras es evaluado periódicamente desde la perspectiva de calidad y riesgo de fraude.	X		
4	Los funcionarios del área de compras son capacitados en ética y reporte de fraudes.	X		
5	El área de compras es independiente al área contable.	X		La persona que realiza compras es diferente a la de contabilidad, pero en cuanto a presupuesto van de la mano por que son complemento.
6	Cuenta con indicadores que permitan identificar señales de fraude en el proceso de compra		X	No cuenta con un indicador
7	Es política de la organización contar con al menos dos proveedores aprobados, para reducir la dependencia de uno solo.		X	No es política, lo que se trata de buscar en proveedores, es que sepan de servicios públicos, especializados en el tema en caso de consejos.
8	Se tiene diseñado un plan de contingencia para el abastecimiento, en caso que un proveedor no pueda cumplir contractualmente.	X		Ese plan relacionado stock
9	Los pagos a los proveedores solo son realizados cuando se ha certificado la recepción del producto.		X	El proceso para hacer el pago son los asentamientos contables requeridos antes de hacer el pago.
10	Todos los pagos asociados corresponden a una orden compra previamente autorizada.	X		
11	Los proveedores son evaluados periódicamente, y de acuerdo a dicha evaluación, se renuevan sus contratos.	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 25. *Gestión del riesgo en el proceso de compras.*



Fuente: elaboracion propia

Tabla 67. *Diagnóstico Gestión del riesgo en el proceso de compras.*

GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE EN EL PROCESO DE COMPRAS			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)		Bajo:10-49%	Alto
SI	7	64%	MEDIO	MODERADO
NO	4	36%	BAJO	ALTO
TOTAL	11	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: En la tabla anterior se puede observar una diferencia de porcentajes donde nos enfocaremos en el 36%, que hace referencia la opción No, y esto se debe a que no cuenta con políticas o indicadores que permitan medir o mitigar los posibles riesgos en el proceso de compras., identificando un rango Bajo y un riesgo Alto.

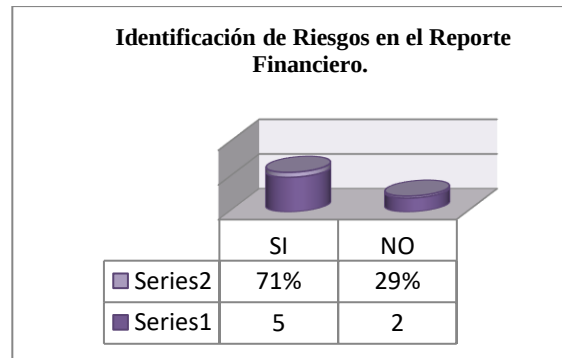
Asimismo, se realiza un cuestionario con el fin de identificar los riesgos en el reporte financiero.

Tabla 68. *Identificación de riesgos en el reporte financiero.*

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN EL REPORTE FINANCIERO.				
N	SITUACIÓN	SI	NO	COMENTARIOS
1	La administración y la alta gerencia consideran el área contable como estratégica para la organización.	X		
2	El inventario de la organización es susceptible a pérdida dado el tamaño o el valor del mismo.		X	
3	Los pagos a proveedores y colaboradores, cuentan con niveles de verificación y autorización.	X		
4	La administración de los portales bancarios, es de un único colaborador.		X	El administrador es un único colaborador, pero hay dos intervenciones, de la junta directiva y la secretaria por parte administrativa.
5	Se realiza un cierre periódico de la contabilidad, permitiendo el ingreso o modificación de la información en fechas que corresponden.	X		
6	Los estados financieros son entregados oportunamente.	X		
7	La organización recibe donaciones en dinero y/o activos y los donantes son identificados.	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 26. *Identificación de riesgos en el reporte financiero.*



Fuente: elaboración propia.

Tabla 69. *Diagnóstico de riesgos en el reporte financiero.*

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN EL REPORTE FINANCIERO.			Rango	Riesgo
			Alto: 65-95%	Bajo
			Medio: 26-64%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)		Bajo: 05-25%	Alto
SI	5	71%	ALTO	BAJO
NO	2	29%	MEDIO	MODERADO
TOTAL	7	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: en la gráfica anterior se puede observar ciertos porcentajes, a pesar de identificar un porcentaje con un riesgo moderado, que hace referencia a un NO, este término es beneficioso para la empresa debido a que expresa la importancia de que la información del portal bancario, no sea actividad de una sola persona, ya que se necesita de al menos un filtro como un medio estratégico para llevar a cabo la información, asimismo se observa que actualmente no se cuenta inventario sensible a pérdida, lo que es una ventaja para la empresa y su desarrollo.

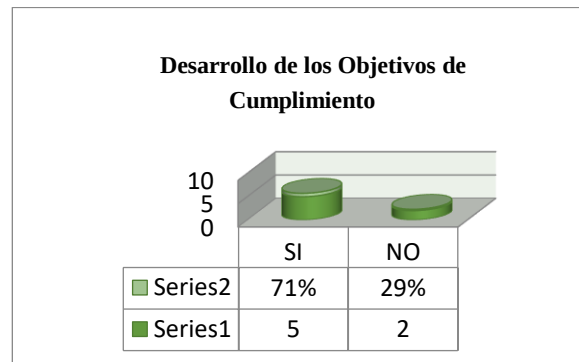
Por otro lado, tenemos los resultados de acuerdo al desarrollo de los objetivos de cumplimiento.

Tabla 70. *Desarrollo de los objetivos de cumplimiento.*

DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO				
Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Protege los intereses de la organización, dando cumplimiento a las normas de regulación y supervisión.	X		
2	La organización cuenta con un programa de cumplimiento que considera la identificación, valoración y planes de acción orientados a reducir el riesgo de cumplimiento.		X	No existe un programa que permita reducir el riesgo.
3	La organización cuenta con un plan de capacitación continua sobre la aplicación efectiva de las normas internas como de las externas.	X		Mínimo dos anuales
4	Cada vez que se identifica el incumplimiento de alguna de las normas, se ejecutan las acciones disciplinarias correspondientes, según lo establecido	X		
5	La organización cuenta con una línea de atención tanto para denunciar el incumplimiento de las normas.	X		Cuenta de línea de atención para distintos casos.
6	La organización lleva un registro histórico de los problemas de incumplimiento que presenta.		X	
7	Se generan informes periódicos sobre el cumplimiento de las normas, tanto para la alta gerencia como para la Junta Directiva.	X		Mensual

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 27. Desarrollo de los objetivos de cumplimiento.



Fuente:elaboración propia

Tabla 71. Diagnósticos objetivos de cumplimiento.

DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:10-49%	Alto
SI	5	71%	ALTO	BAJO
NO	2	29%	BAJO	ALTO
TOTAL	7	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: En la gráfica se puede observar como de un 100%; el 29% es negativo visto que corresponde a la falta de un programa y un plan de estrategias que permitan mitigar un riesgo, para poder llevar a cabo el desarrollo del cumplimiento de objetivos, por otro lado, se identifica que en la empresa no se tiene un historial de las veces que se ha presentado problemas por incumplimiento, impidiendo un orden a la falta de documentación por escrito.

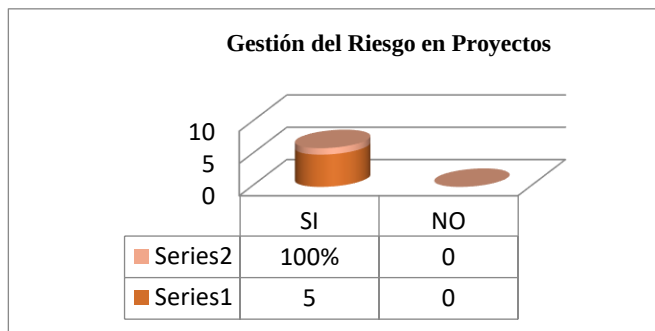
A continuación, se presentará una encuesta sobre la gestión del riesgo en proyectos.

Tabla 72. Gestión del riesgo en proyectos.

GESTIÓN DEL RIESGO EN PROYECTOS					
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	La gestión de riesgos en el proceso, es parte de un proceso juicioso de planeación y se involucra en todas las etapas del proyecto.	X			
2	Se identifican claramente los objetivos de cada proyecto, así como los riesgos que afectan su cumplimiento a nivel general.	X			
3	Se analiza la relación costo/beneficio frente a las decisiones sobre las cuales se ejecutan los proyectos.	X			
4	Se establecen los procedimientos y controles para la mitigación de los riesgos.	X			Dependiendo el proyecto, tales como, PHVA
5	La estructura de los informes establecidos sobre los avances del proyecto, permiten la identificación de riesgos	X			

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 28. Gestión del riesgo en proyectos.



Fuente: elaboración propia.

Tabla 73. Diagnóstico Gestión del riesgo en proyectos.

GESTIÓN DEL RIESGO EN PROYECTOS			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:10-49%	Alto
SI	5	100%	ALTO	BAJO
NO	0	0%		
TOTAL	5	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: Los resultados de la tabla anterior arrojaron una aprobación del 100% donde se expresa que la organización lleva a cabo una gestión adecuada en los proyectos que realiza.

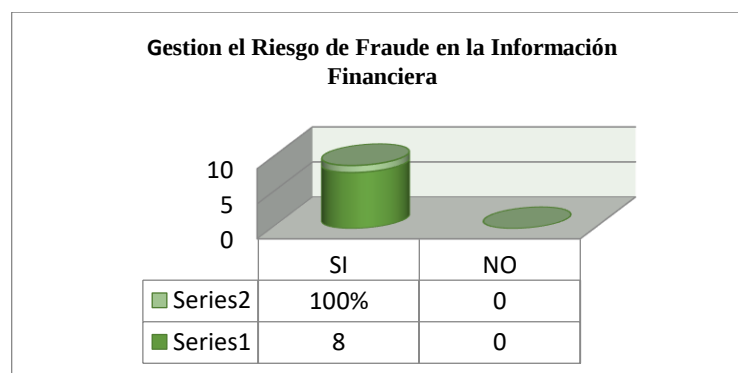
Seguidamente se analizarán los resultados de la gestión del riesgo en la información financiera.

Tabla 74. *Gestión del riesgo de fraude en la información financiera.*

GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA				
Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se tienen definidos los reportes de información que deben ser generados por cada área, para consolidar la información financiera de la organización	X		
2	Los procedimientos definidos para la información financiera se reflejan en la parametrización, permisos y accesos que tienen los sistemas de información	X		
3	Los ajustes en la información financiera deben ser autorizados por diferentes niveles de acuerdo al tipo de ajuste y al monto.	X		Revisoría fiscal, junta directiva y gerente.
4	Todos los colaboradores del área financiera cuentan con un plan de formación continua en análisis de información tanto para el trabajo que ejecutan como en ética y valores.	X		
5	Se han establecido indicadores que permitan medir el desempeño de los colaboradores del área financiera.	X		El indicador es entregar oportunamente la información.
6	La organización cuenta con un plan de formación y educación desde el punto de vista contable para todas las áreas de la organización.	X		
7	La información financiera se procesa automáticamente.	X		La información financiera, pasa por filtros manuales, antes de ser digitada, pasa por milena la secretaria, auxiliar de contabilidad, contador y por último se ingresa al software.
8	Los sistemas de información tienen control de accesos y permisos de acuerdo al rol desempeñado en la organización	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 29. *Gestión del riesgo de fraude en la información financiera.*



Fuente: elaboración propia.

Tabla 75. Diagnóstico Gestión del riesgo de fraude en la información financiera.

GESTIÓN EL RIESGO DE FRAUDE EN LA INFORMACIÓN FINANCIERA			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:10-49%	Alto
SI	8	100%	ALTO	BAJO
NO	0	0%		
TOTAL	8	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: De la gráfica anterior como resultado se obtiene una afirmación en un 100%, que permite como análisis, la aprobación de la gestión que lleva a cabo la administración, referente a la conservación y el cuidado de la información financiera dentro de la empresa, ya que es de vital importancia proporcionar seguridad y certeza frente a terceros, teniendo en cuenta que esta información pasa por varios filtros a lo largo de su presentación, de hecho cuenta con respectivas asesorías con el fin de ser aprobada y permita su entrega oportuna.

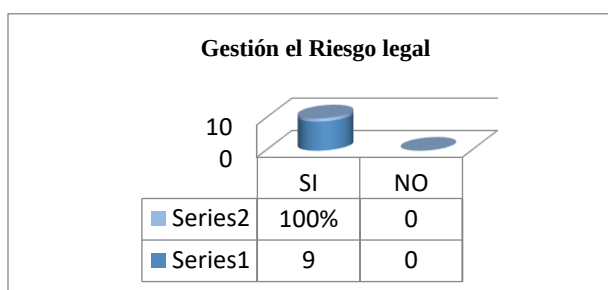
Tabla 76. Gestión riesgo legal.

GESTIÓN RIESGO LEGAL				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Se tiene un presupuesto asignado tanto al funcionamiento del legal como para la vinculación de asesores y/o especialistas externos.	X		Presupuesto para asesor jurídico
2	La organización participa en agremiaciones o seminarios que permiten conocer si las prácticas desarrolladas en el campo legal.	X		
3	Periódicamente se revisa con las estrategias de la organización los riesgos legales a los cuales puede estar expuesta desde su operación.	X		No hay
4	Se tiene un procedimiento definido para adoptar nuevas normas y actualizar las políticas y procedimientos internos.	X		No se procedimiento, se hace en el día a día, debido a que el gobierno saca nuevas normas y resoluciones
5	Se han desarrollado capacitaciones que permitan comprender la importancia del riesgo legal, su definición, calificación, identificación y gestión en la organización.	X		

6	La organización vincula asesores externos para evaluar al menos una vez al año los riesgos legales a los cuales se encuentra expuesta.	X		
7	La efectividad sobre la gestión de riesgos legales es evaluada periódicamente	X		Mensual
8	La organización cuenta con un inventario de litigios, de tal forma que se hace un seguimiento periódico.	X		
9	Se genera un informe periódico sobre el estado de los riesgos legales de la organización	X		Mensual

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 30. Gestión riesgo legal.



Fuente: elaboración propia

Tabla 77. Diagnóstico Gestión riesgo legal.

GESTIÓN EL RIESGO LEGAL			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio: 50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)		Bajo: 10-49%	Alto
SI	9	100%	ALTO	BAJO
NO	0	0%		
TOTAL	9	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

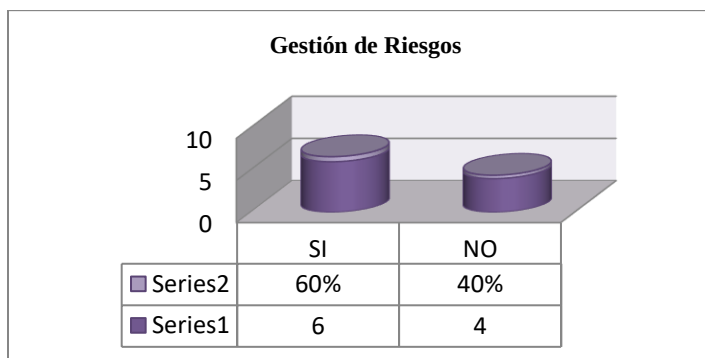
Análisis: Se puede observar que la gráfica se caracteriza por tener todo al 100% aprobado, donde expresa que la empresa se rige en el ámbito legal acorde como lo expresa la norma, y cuenta con la asesoría pertinente de una persona externa con el conocimiento necesario en este ámbito. A continuación, se presenta una encuesta con el fin de identificar los riesgos de gestión.

Tabla 78. Gestión de riesgos.

GESTIÓN DE RIESGOS				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La filosofía de la empresa se refleja tanto en los valores como en la cultura y la toma de decisiones.	X		
2	La organización tiene claramente definida y documentada su estrategia.	X		
3	La estrategia de la empresa ha sido divulgada en cada uno de las áreas que corresponde.	X		
4	Tanto los objetivos estratégicos, como el modelo de negocio se encuentran alineados con los riesgos.	X		
5	La organización identifica los riesgos que afectan el cumplimiento de sus objetivos.	X		
6	La organización cuenta con un Comité de Riesgos.		X	
7	Se ha establecido una metodología para la gestión de riesgos.		X	Metodología como tal no
8	La organización ha establecido indicadores de riesgo, frente a los riesgos definidos.		X	Se tiene presente los riesgos legales, en la operación sometida por prestar un servicio.
9	La organización evalúa periódicamente su proceso de gestión de riesgos en la organización, bien sea por auto evaluaciones o consultorías externas.	X		
10	Se realiza un seguimiento periódico en cada área para evaluar la efectividad y la aplicación de los controles establecidos para la mitigación de los riesgos		X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 31. Gestión de riesgo.



Fuente: elaboración propia

Tabla 79. Diagnóstico Gestión de riesgo.

GESTIÓN DE RIESGOS			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio: 50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo: 10-49%	Alto	
SI	6	60%	MEDIO	MODERADO

NO	4	40%	BAJO	ALTO
TOTAL	10	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: Como análisis principal se enfoca directamente en el 40% que pertenece a la negación, donde se observa cómo la empresa actualmente no cuenta con una metodología e indicadores que permitan gestionar los riesgos que se encuentran a lo largo de su operación, asimismo no cuenta con un comité de riesgo que permita un seguimiento periódico con el fin de mitigar el riesgo.

Por otro lado, se presenta la siguiente encuesta con el fin de identificar si al realizar alguna actividad o proceso en la empresa, se incentiva a cometer un fraude.

Tabla 80. *Incentivos para cometer un fraude.*

INCENTIVOS PARA COMETER UN FRAUDE			
NO	INCENTIVO	SI	NO
1	Vincula colaboradores para los cuales sus principios y valores se encuentran distantes de los establecidos por la organización.		X
2	Los líderes de la organización consideran que las reglas las deben cumplir los colaboradores, pero no ellos		X
3	Fomenta una cultura económica y material en el ambiente laboral, dejando de lado los valores y principios de cada persona.		X
4	Mantiene metas que son viables de cumplir dado los cambios externos de la empresa.	X	
5	Establece sanciones económicas a los colaboradores por el incumplimiento de normas.	X	
6	Permite la aceptación de obsequios por parte de los proveedores o clientes, sin tener un límite para su recepción.		X
7	Reconoce el cumplimiento de los logros de los colaboradores y su aporte para lograr las metas de la organización.	X	
8	Acepta la vinculación de familiares y amigos en la actividad laboral o como proveedores sin límites para prevenir el conflicto de interés.		X
9	Exige el cumplimiento de resultados en tiempos que no corresponden a la realidad de su ejecución.		X
10	Fomenta una cultura en la cual el nivel superior siempre tiene la razón y se debe hacer todo lo que solicita,		X

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: Con los resultados obtenidos de incentivos para cometer un fraude se puede evidenciar un resultado positivo puesto que se observa que manejan las medidas necesarias para evitar que algún colaborador cometa ciertas acciones, así mismo mantiene las metas claras que le permiten un desarrollo continuo y a su vez cuenta con las medidas disciplinarias y sanciones necesarias para cualquier tipo de incumplimiento por parte de los colaboradores.

A continuación, se presenta una encuesta para identificar los posibles fraudes en los activos de la empresa.

Tabla 81. *Identificar señales de fraude en los activos*

IDENTIFICAR SEÑALES DE FRAUDE EN LOS ACTIVOS			
N	SEÑALES	SI	NO
1	Pérdida continua de inventario		X
2	Ajustes en el inventario que no son autorizados		X
3	Reporte de inventario en mal estado y/o obsoleto dentro del inventario en buen estado	X	
4	Deficiencia en las medidas de seguridad para los activos fijos.		X
5	Utilización de los activos para uso personal		X
6	Registro de activos ficticios contablemente.		X
7	Cuentas por cobrar registradas contablemente que no existen		X
8	Menor valor registrado de los préstamos y fuentes de financiación.		X
9	Menor valor registrado de las cuentas por pagar		X
10	Pagos a proveedores por productos y/o servicios que no han sido entregados		X
11	Pago a proveedores o colaboradores que no existen		X
12	Pérdida del dinero en efectivo y/o documentación falsa para soportar los saldos de efectivo.		X
13	Incremento de los descuentos a clientes.		X
14	Rembolsos de gastos ficticios o sobreestimados.		X

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Análisis: Se pudo observar en la tabla, como un resultado corresponde a un resultado positivo debido que la empresa está tomando las medidas necesarias y

correspondientes para salvaguardar sus activos, labor que es de gran importancia para su buen desarrollo y calidad de labor de la misma.

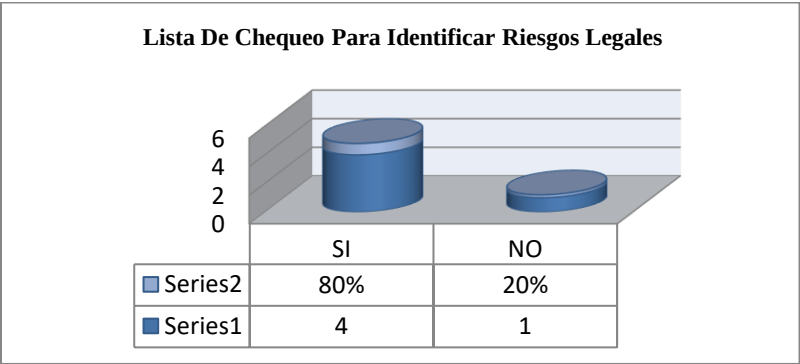
Por consiguiente, se realiza una lista de chequeo que permite identificar los riesgos legales.

Tabla 82. *Lista de chequeo para identificar riesgos legales Diagnóstico Código de Ética.*

LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR RIESGOS LEGALES				
NO	EVENTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Los cambios en la regulación local son considerados dentro de la organización en su proceso.	X		
2	Cuenta con políticas que regulen el desarrollo de operaciones de la organización y responsabilidad de sus colaboradores.		X	No tanto como política, es el concepto que se tiene en la organización del Balance Score Card
3	La organización tiene definido los niveles a los cuales se deben reportar los riesgos legales identificados.	X		El gerente comunica a la junta directiva y la Junta como órgano administrativo comunica a la asamblea general de delegados.
4	La organización tiene identificado los procesos donde se tiene un mayor nivel de exposición a la materialización del riesgo legal	X		En el área operativa se expone más, se contrata un laboratorio externo para pruebas, generando soporte frente a cualquier requerimiento legal, las pruebas se hacen semanales por un laboratorio externo certificado con el fin de cumplir con requerimientos, la unidad ejecutora de saneamiento (UES) hace esa comprobación mensual.
5	Los asesores externos informan a la organización como los cambios normativos le afectan y el riesgo al cual se puede exponer.	X		

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 32. *Lista de chequeo para identificar riesgos legales.*



Fuente: elaboración propia

Tabla 83. *Diagnóstico riesgos legales.*

LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR RIESGOS LEGALES			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:10-49%	Alto
SI	4	80%	ALTO	BAJO
NO	1	20%	BAJO	ALTO
TOTAL	5	100%		

Fuente: elaboración propia

Análisis: Al momento de la empresa necesitar de la asesoría cuenta con una persona capacitada, a fin de que pueda trabajar de la mano con otras áreas de la empresa, teniendo una comunicación amplia frente a la asesoría externa, asimismo se observó que no cuenta con política interna alguna que regule el desarrollo de la operación.

De modo que se puedan identificar los factores que pueden representar riesgos externos en la empresa, se hace una pequeña delimitación de los que más influyen en la actividad de la misma, los cuales son: Político, Económico y Ambiental

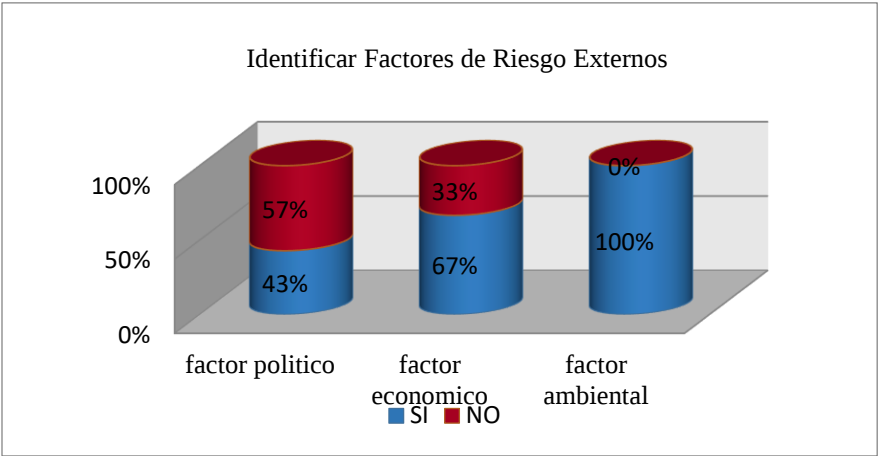
Tabla 84. Identificar factores de riesgo externos

IDENTIFICAR FACTORES DE RIESGO EXTERNOS				
N	FACTOR	SI	NO	OBSERVACIONES
Factores Políticos				
1	Inestabilidad en el gobierno	X		
2	Terrorismo		X	
3	Participación en conflictos internacionales que afectan el libre comercio.		X	
4	Asignación de recursos para el desarrollo de conflictos y no para proyectos que contribuyan en el desarrollo de la economía		X	
5	Pérdida de garantías mínimas para mantener la operación en el corregimiento	X		No tienen control en cambios del estado inesperados.
6	Corrupción	X		
7	Exigencias de sobornos por parte de los miembros del gobierno		X	
Factores Económicos				
8	Aumento del desempleo	X		
9	Desaceleración en la economía	X		
10	Crisis en el sector financiero del país		X	
11	Declaración de bancarrota de una o más entidades financieras de la economía		X	
12	Mayores tasas de impuesto y/o más impuestos	X		
13	Aplazamiento de proyectos de infraestructura	X		
14	Cambios en la legislación que regula la industria con efectos negativos en la operación.	X		
15	Protección de la economía y limitaciones para la libre competencia	X		
16	Disminución de la mano de obra calificada bien sea por edad y/o formación		X	
Factores Ambientales				
17	Propagación de enfermedades y/o epidemias sin medicamentos conocidos para su tratamiento	X		
18	Efectos del cambio climático en las zonas de trabajo por altas y/o bajas temperaturas, que afectan la productividad.	X		
19	Contaminación del agua que afecta el desarrollo y la sostenibilidad social	X		
20	Daño del ecosistema	X		
21	Aumento del efecto invernadero	X		
22	Crecimiento desordenado de las ciudades y/o cambio en la regulación de las obras a desarrollar en el área rural	X		Acueductos afectados por el cultivo de aguacate, debido a su demanda de agua

23	Presentación de eventos naturales, tales como terremotos, tsunamis y tormentas.	X		
----	---	---	--	--

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 33. *Identificar factores de riesgo externos.*



Fuente: elaboración propia

Tabla 85. *Diagnóstico factores de riesgo externos.*

Identificar Factores de Riesgo Externos							Rango	Riesgo
factor político		factor económico		factor ambiental				
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)	FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Alto: 75-95%	Bajo	
SI	3	43%	6	67%	7	100%	Medio:50-74%	Moderado
NO	4	57%	3	33%	0	0%		
TOTAL	7		9		7		Bajo:10-49%	Alto

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: En resumen, de la tabla anterior se presenta los diferentes factores externos que pueden tener un impacto tanto económico, político, como ambiental en el desarrollo de las actividades de la empresa.

- **En el sector político:** En este análisis nos enfocaremos en el porcentaje del 43% que hace referencia al SI, donde se identifica algunos factores que pueden representar un riesgo como lo son: corrupción, inestabilidad de gobierno, pérdida de garantías para el corregimiento, por lo cual es pertinente estar a la vanguardia y establecer medidas que puedan mitigar estos riesgos si llegaran afectar directamente a la empresa.
- En cuanto al sector económico: nos encontramos con el 67%, cifra ampliamente significativa, que tiene como representación del SI, donde identifica algunos factores que llevan a cabo un posible riesgo económicos, donde se nombran algunos de ellos, como lo son: desempleo, mayor tasa impositiva, cambio constante en la legislación, entre otros, los cuales pueden desestabilizar la economía no solo de la empresa sino del corregimiento.
- Por consiguiente encontramos el sector ambiental, el cual es el más susceptible en la actualidad y tiene alta relación con la actividad de la empresa, teniendo en cuenta la que la situación ambiental presente es preocupante, encontramos una afirmación al 100% donde nos expresa que ciertos factores como lo son: daño del ecosistema, efecto invernadero, cambio climático, contaminación, entre otros, generan alta preocupación y así vez una necesidad de que los procesos se realicen con más cautela y se acompañen de una concientización por parte de la empresa hacia la sociedad.

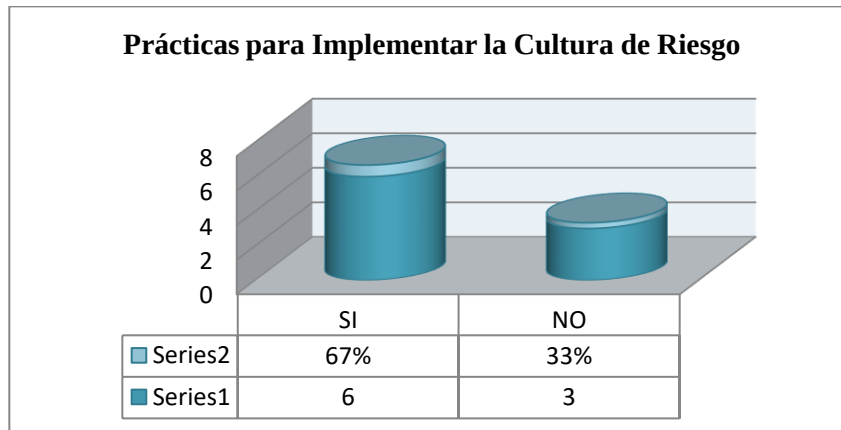
Por consiguiente, encontramos una encuesta diseñada para identificar cuales prácticas se llevan a cabo para implementar una cultura frente al riesgo.

Tabla 86. Práctica para implementar la cultura de riesgo.

PRÁCTICA PARA IMPLEMENTAR LA CULTURA DE RIESGO			
N	PRÁCTICA	SI	NO
1	El tono de la alta gerencia se orienta a desarrollar y fortalecer la cultura de riesgo en la organización.	X	
2	La Alta Dirección demuestra su compromiso por trabajar y cumplir con la gestión de riesgos establecida.	X	
3	Los procesos de selección consideran dentro de las variables que son evaluadas, el conocimiento en gestión de riesgos que corresponda según el cargo.	X	
4	Los manuales de funciones de los cargos, especifican la responsabilidad que cada cargo tienen frente a la gestión de riesgos	X	
5	Se tienen definido, documentado y divulgado el procedimiento para reportar y solucionar las diferencias presentadas frente a la gestión de riesgos.		X
6	Se cuenta con un plan de formación sobre los lineamientos en la cultura de riesgos para cada uno de los niveles de la organización, facilitando su aprendizaje.	X	
7	Se cuenta con una fuente de información especializada en gestión de riesgos al interior de la compañía, la cual puede ser consultada por todos, para aclarar sus dudas o remitir sus preguntas al área de riesgos.		X
8	Se han divulgado los líderes responsables de ser gestores de riesgos, así como sus funciones frente al acompañamiento que deben brindar a los colaboradores del área que tienen bajo su responsabilidad.		X
9	Los colaboradores conocen los beneficios de la gestión de riesgos en su organización, tanto para su desempeño laboral como para el cumplimiento de los objetivos de la organización, y la eficiencia en la toma de decisiones.	X	

Fuente: Elaboración y adaptación propia basado en cuestionarios desarrollados por AUDITOOL.

Ilustración 34. Práctica para implementar la cultura de riesgo.



Fuente: Elaboración y adaptación propia

Tabla 87. Diagnóstico cultura de riesgo

PRÁCTICAS PARA IMPLEMENTAR LA CULTURA DE RIESGO			Rango	Riesgo
			Alto: 75-95%	Bajo
			Medio:50-74%	Moderado
FRECUENCIA ABSOLUTA (fi)		FRECUENCIA RELATIVA (ni)	Bajo:10-49%	Alto
SI	6	67%	MEDIO	MODERADA
NO	3	33%	BAJO	ALTO
TOTAL	9	100%		

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: En la encuesta anterior se puede identificar un 67% que se enfoca en la importancia de la alta gerencia y su labor en relación a la cultura frente a la gestión del riesgo, los manuales de funciones y procedimientos, asimismo se observó cómo en la empresa no se cuenta con líderes responsables del acompañamiento para la gestión mencionada anteriormente con los colaboradores. Consecuencia de ello se identifica la importancia de tener una persona capacitada para asesorar frente a los riesgos que se pueden presentar y el canal de información establecido para socialización y reconocimiento de los mismos.

Luego de las encuestas ejecutadas anteriormente, encontramos a continuación las matrices que se realizaron dentro de la empresa para identificar más específicamente los conceptos y las situaciones necesarias para conocer mejor la empresa.

10.2.3.. Matrices ASEPAIILA.

En este trabajo es pertinente hacer un análisis tanto interno como externo de los riesgos que se pueden llegar a presentar en el entorno de la empresa ASEPAIILA, por ende se tiene en cuenta primero el análisis PESTAL ya que este es una herramienta que nos ayuda a comprender el crecimiento y declive de un mercado utilizando factores político, económicos, sociales, y tecnológicos; y se complementaría con la matriz DOFA donde se tendrá una visión a nivel interno (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades, y amenazas).

Tabla 88. Análisis PESTAL.

POLITICO
•Desconocimiento de la empresa por otro organos del gobierno •Regulación laboral.
ECONOMICO
•Disminución de la tasa de empleo. •Sanciones economicas por daños ambientales generado como resultado de los proyectos ejecutados.
SOCIAL
•Nueva competencia en el sector. •Nivel de ingresos bajos •opiniones negativas de los clientes •Poca población
TECNOLOGICO
•Nueva maquinaria o dispositivos tecnológicos. •internet
AMBIENTAL
•Cambios climático • Inundaciones •Tala de árboles •Contaminación de las fuentes hídricas. •Daños por grupos al margen de la ley
LEGAL
•Cambios en las leyes del medio ambiente

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 89. Matriz MEFI.

INTERNAS DEBILIDADES	EXTERNAS OPORTUNIDADES
• La junta directiva es muy reducida para la conformación de comités que coadyuven al cumplimiento de los objetivos. • falta de comités. • No tiene políticas pertinentes para la realización de los objetivos. • Obsolescencia tecnológica. • la empresa no cuenta con un código de ética. • El personal no tiene claridad de los valores de la empresa por la falta de un código de ética.	• Genera la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado de calidad y satisface a los usuarios. • Prestar un servicio a tiempo. • Acceder a nuevas tecnologías, y programas que agilicen los procesos • Aumento de fuente de suscriptores y de ingresos por el excelente servicio que prestan.
FORTALEZAS	AMENAZAS
• Compromiso por parte de la Junta Directiva. • Es una empresa fuerte en la prestación de los servicios, dejando fuera del mercado a sus competidores por su excelente servicio. • Es conocida por sus habitantes por la calidad del servicio.	• Ambientales: actividades cíclicas o por temporada (fenómeno natural de la niña y del niño) • Riesgo de la tala de árboles en la cabecera que podrían afectar la producción de agua en los nacimientos. • Inundación por desbordamiento de agua (acequia, quebradas, entre otros.) • Fallas en la prestación del servicio por deficiencias de infraestructuras y mantenimientos (alcantarillado, falla en el sistema de equipos). • Contaminación con sustancias en las fuentes hídricas. • Cambio legales y normativos que aplique la empresa. • Nuevos competidores. • Poca población.

Fuentes: Elaboración propia.

Tabla 90. Matriz DOFA.

DOFA ASEPAILA  https://www.google.com/search?q=ASEPAILA+IMAGEN&rlz	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
	Compromiso por parte de la Junta Directiva.		La junta directiva es muy reducida para la conformación de comités que coadyuven al cumplimiento de los objetivos.	
	Es una empresa fuerte en la prestación de los servicios, dejando fuera del mercado a sus competidores por su excelente servicio.		falta de comités	
	Es conocida por sus habitantes por la calidad del servicio.		No tiene políticas pertinentes para la realización de los objetivos.	
			Obsolescencia tecnológica.	
			la empresa no cuenta con un código de ética.	
			El personal no tiene claridad de los valores de la empresa por la falta del código un de ética.	
OPORTUNIDAD	1 ESTRATEGIA FO	2 ESTRATEGIA DO		
Genera la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado de calidad y satisface a los usuarios.	FO1: Seguir fortaleciendo la Junta Directiva con personas capacitadas y comprometidas con el bienestar de la comunidad.	DO 1: Ampliar la junta directiva para facilitar la creación de comités que coadyuven al cumplimiento de los objetivos y buen clima organizacional		
Presta un servicio a tiempo.	FO2: Seguir manteniendo, mejorando y fortaleciendo la imagen que tiene la empresa ante la comunidad.	DO2: Crear comités que se consideren necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.		
Acceder a nuevas tecnologías, y programas que agilicen los procesos	FO3: prestar el servicio siempre a tiempo y de calidad teniendo personal capacitado para atender cualquier circunstancia que se pueda presentar.	DO3: Implementar las políticas necesarias que ayuden al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas		
Aumento de fuente de suscriptores y de ingresos por el excelente servicio que prestan.		DO4: actualización y mantenimiento periódico de equipos y sistemas tecnológicos de la empresa.		
		DO5: implementar y socializar en todos los niveles de la empresa el código de ética.		
		DO6: Capacitar o socializar de manera completa el código de ética para que los colaboradores vaya adquiriendo sentido de pertenencia con la empresa		

		y sus compañeros de trabajo.
AMENAZAS	3 ESTRATEGIA FA	4 ESTRATEGIA DA
Actividades cíclicas o por temporada (fenómeno natural de la niña y del niño)	FA1: Atraer a posibles clientes gracias a la calidad del servicio.	DA 1: Implementar planes estratégicos que mitigue el riesgo en cuanto al fenómeno del niño y la niña como (fomentar por medio de campañas la importancia del ahorro del agua, la importancia del manejo de residuos que puedan ser una amenaza para las alcantarillas)
Riesgo de la tala de árboles en la cabecera, que podrían afectar la producción de agua en los nacimientos.	FA 2: Tener personal capacitado tanto en valores para la atención al cliente, como para atender a las necesidades técnicas de acueducto que se puedan presentar en la comunidad si ningún tipo de retraso.	DA 2: Promover la concientización de la comunidad del cuidado de los árboles y limpieza de fuentes hídricas, de la mano de las autoridades municipales para informar las sanciones pertinentes si la comunidad no capta los llamados de prevención.
Inundación por desbordamiento de agua (acequia, quebradas, entre otros.)	FA3: Estar a la vanguardia de la tecnología para facilitar las actividades y sistematizar procesos que puedan estar generando retrasos.	DA 3: Adelantar campañas de constante limpieza para evitar la acumulación de basura alrededor de las fuentes hídricas que provoquen en tiempo de invierno un desbordamiento de las (acequia, quebradas entre otros.)
Fallas en la prestación del servicio por deficiencias en la infraestructuras y mantenimiento (alcantarillado, falla en el sistema de equipos)	FA 4: Hacer campañas publicitarias y estratégicas que ayuden a extender el conocimiento de la existencia de la empresa, brindándoles un excelente servicio y sin retraso y de la mejor calidad.	DA4: Estar en constante monitoreo por personal capacitado y con conocimiento de la infraestructura y así detectar a tiempo cualquier deficiencia que se pueda identificar que afecte el buen funcionamiento del servicio o cualquier riesgo que afecte a la comunidad paiteña.
Contaminación con sustancias en las fuentes hídricas.		DA 5: Implementar planes de emergencia (de limpieza) y estar en constantes monitoreo ya que las fuentes hídricas es la esencia de la empresa por esto es de vital importancia tener un plan preparado si llegara a ocurrir una amenaza de esta magnitud.
Cambio legales y normativos que aplique la empresa		DA 6: Estar en constante actualización en cuanto a las normas que le competen a la organización

Nuevos competidores.		Mantener el posicionamiento de la empresa, con un servicio de calidad, para que los usuarios siempre la elijan como la mejor opción (siendo transparente en la información emitida tanto a la parte interna como externa, estando siempre dispuestos a escuchar a la comunidad y crecer de la mano de ellos.)
Poca población		Dar a conocer, extender y promocionar los servicios de calidad que presta la empresa ASEPAULA, hacia sectores donde no se presta el servicio actualmente.

Fuente: Elaboración propia.

Es pertinente conocer los riesgos y los controles que se deben tener en cuenta para el cumplimiento de la ética en la empresa. Para esto se realizó una matriz

Para esto se tiene una evaluación del riesgo y un nivel de riesgo, Cabe resaltar que un riesgo puede tener más de un control.

EVALUACIÓN DEL RIESGO
Aplican control
No aplican control

NIVEL DE RIESGO
Bajo
Alto

Análisis de la matriz de Riesgos y Controles para la Ética: en la matriz se puede observar falencias para la ética y su cumplimiento donde se destaca la falta de un código de ética y su pertinente divulgación con las partes interesadas, también se observa la falta de políticas que ayuden al cumplimiento y control de procesos, se puede analizar que estas falencias se deben principalmente a la falta de un control interno en la empresa que este detectando constantemente estos riesgos, y así cumplir con los objetivos de la empresa y estar a la vanguardia de un mercado tan exigente como el actual.

Tabla 91. Riesgos y controles para la ética y el cumplimiento.

RIESGOS Y CONTROLES PARA LA ÉTICA Y EL CUMPLIMIENTO							
RIESGOS	CONTROLES						
	Los principios y valores de la organización son publicados en lugares de alta circulación, facilitando su nivel de recordación	Se cuentan con planes de formación sobre la ética y los dilemas a los cuales se pueden enfrentar los colaboradores.	Se solicita a los proveedores certificar las prácticas anti fraude y en contra del conflicto de interés	Todos los clientes vinculados son verificados periódicamente frente a las listas restrictivas vigentes	En la vinculación de colaboradores pasa por filtros, se tiene en cuenta el perfil profesional, y la información judicial.	establecer un código de ética, y se socialice con las partes interesadas	establecer políticas para tener un control en la empresa
Que la empresa no cuente con un código de ética socializado con los colaboradores						Alto	
no contar con políticas que ayuden al buen funcionamiento de la empresa.							Alto
Las normas de la organización no se consideran de carácter obligatorio	Alto						
incumplimiento de las normas por desconocimiento de los colaboradores o persuasión de superiores para no cumplirlas		Bajo					
Si existiera vinculación de colaboradores que no se identifican con los principios y valores de la organización					Bajo		
Si se diera una vinculación de Proveedores que no cumplen con las normas establecidas por la organización y/o que desarrollan prácticas en contra de la ética			Bajo				
Si existiese violaciones a la Ética y/o incumplimientos a la norma que no son investigados y concluidos?						Alto	Alto

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Tabla 92. Riesgos y controles en el proceso contable.

Matriz de Riesgos y Controles en el Proceso Contable											
Proceso	Riesgo y/o Factor de Riesgo	Identificación de Controles				Impacto del Riesgo	Frecuencia del Control				Oportunidades de Mejora
		Control 1	Control 2	Control 3	Control 4		Control 1	Control 2	Control 3	Control 4	
Parametrización	Modificaciones no autorizadas al plan de cuentas	El sistema no permite la duplicidad de cuentas.	el sistema dice que cuentas no existen , cuando las creas no pone ningun problema	Toda creación o modificación en el plan de cuentas debe estar debidamente documentada y soportada.		Medio	Diariamente	Diariamente	Cada vez que se crea una cuenta nueva.		
	Accesos que no corresponden con las funciones y responsabilidades asignadas	para entrar el sistema de simeces una sola contraseña y login para todas.				Alto	Diariamente				Cada colaborador debe contar con su usuario y clave de acceso personal, según los permisos asignados
	Registro de operaciones que no corresponden con la realidad del hecho económico	Todos los registros contables tienen niveles de preparación, revisión y aprobación.	Todos los registros contables cuentan con documentación soporte adecuado y pertinente a la naturaleza de la operación.	El sistema no procesa un registro que no esté cuadrado, generando un mensaje de error. Si no hay partida doble no cuadra.		Bajo	Cada vez que se realiza un registro,y se requiera de revisión	Cada vez que se realiza un registro	Cada vez que se realiza un registro		
	Registro de operaciones no autorizadas	Todas las operaciones deben contar con niveles de preparación, revisión y aprobación	Todas las facturas ingresadas corresponden con las ordenes de pedido.	El sistema valida que la información de las facturas corresponda con los parámetros preestablecidos		Bajo	Cada vez que se presentan los informes	Cada vez que se realiza un pedido.	Cada vez que se realiza un registro.		
	Modificaciones en el registro de facturas que no han sido autorizadas o no corresponden con la realidad del hecho económico	El sistema solo permite registrar una orden de compra por factura	Toda factura anulada debe contar con un nivel de aprobación	Todas las facturas tienen el registro de aceptación y aprobación	Todo registro de anulación debe contar con los correspondientes soportes	Bajo	Cada vez que se registra una orden de compra	Cada vez que se presenta una anulación.	Cada vez que se realiza una factura.	Cada vez que se realiza una anulación	
	Pérdidas económicas por inadecuada aplicación de pagos.	Para la aplicación del pago de una factura, la misma debe tener la orden de compra asociada.				Medio	Cada vez que se realiza un pago de factura				
Pagos	Pérdidas económicas por pagos no registrados	Los registros contables de los recaudos son previamente				Alto					realizar confirmación de saldos con los proveedores

Cierre y Reporte	Pérdidas económicas por modificaciones en los registros no autorizados.	Todos los ajustes a realizar antes de hacer el cierre tiene un nivel de revisión y aprobación, así como tiene su correspondiente documentación soporte	Todos los ajustes realizados, deben ser autorizados de acuerdo al nivel que corresponde y según el monto.	Todos los documentos contables cuenta con un consecutivo numérico de forma automática, y el cual no puede ser modificado o eliminado por los usuarios.	Se realiza un análisis periódico a las variaciones de los estados financieros, identificando movimientos inusuales o que	Bajo	Cada vez que se hace el cierre	Cada vez que se hace el cierre	Cada vez que se realiza un documento contable.	Mensual	
	Los estados financieros no reflejan la realidad económica de la compañía	Los estados financieros son revisados y aprobados por un nivel adecuado.	Los estados financieros antes de su emisión oficial son avalados por diferentes áreas de la organización.			Bajo	Mensual	Mensual			
	Pérdidas económicas por falta de oportunidad en la entrega de los resultados contables.	Los cronogramas de cierre y la entrega de resultados son acordes a las necesidades de la administración para la toma de decisiones.				Alto	Mensual				
	Pérdidas económicas por información financiera errada	La información financiera es aprobada por un nivel adecuado de la administración.	La información financiera es presentada en los reportes requeridos por la administración				Mensual	Mensual			Todos los activos adquiridos, son reportados por la Dirección de Compras de forma periódica, así como por el área de destino, de tal forma que se
	Presentación inadecuada de estados financieros para su análisis y evaluación	Los estados financieros se presentan en los modelos estándar de informes definidos por la organización	Las áreas evalúan periódicamente si el modelo de presentación de informes se ajusta a las necesidades de la organización, para la toma de decisiones.			Bajo	Mensual	Mensual			El equipo del área contable es entrenado regularmente tanto para actualizarlo frente a los cambios normativos, como frente a los nuevos
	Sancciones económicas por errores en la información financiera a los entes de control externo	Se cuenta con un cronograma de reporte de información financiera divulgado a todas las áreas que deben entregar información, de tal forma que se de cumplimiento con las fechas de entrega.				Medio					

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Posteriormente se realizaron unas matrices donde se cuenta con el riesgo (Alto- Rojo, Medio –Amarillo, Bajo-Verde.) la frecuencia y la oportunidad de mejora si se considera pertinente fomentarla.

Análisis: en la matriz anterior se puede evidenciar un análisis en el proceso contable donde se identificaron las medidas de control con las que cuenta cada riesgo para así identificar oportunidades de mejoras. Se identificaron 3 riesgos altos los cuales corresponden al acceso al sistema puesto que varios colaboradores tienen acceso con una misma clave lo que puede ser un riesgo ya que si se llegara a presentar una problemática no se sabría con exactitud quién fue el responsable, posteriormente también se identificó una debilidad en el proceso de pago y se generó una oportunidad de mejora. Por último, se identificó falta de oportunidad en la entrega de la información por lo que se puede indagar que hay demoras o retrasos en la entrega de la misma.

A continuación, se presenta la matriz que se realizó referente a los controles y riesgos de las cuentas por pagar.

Tabla 93. Riesgos y controles para cuentas por pagar.

Matriz de Riesgos y Controles para Cuentas por Pagar								
Riesgo y/o Factor de Riesgo	Identificación de controles			Impacto del Riesgo	Frecuencia del Control			Oportunidades de Mejora
	Control 1	Control 2	Control 3		Control 1	Control 2	Control 3	
Pagos por bienes y/o servicios que no han sido ordenados	Todos los pagos que son para compras son autorizadas	Todas las facturas deben contar con una orden de compra	Quienes autorizan los pagos son diferentes a quien solicita la compra y a quien la paga	Bajo	cada que hay una compra	Cada que hay una compra	Cada que se realiza una compra	
Pagos por valores o cantidades y/o servicios facturados que no corresponden con los realmente recibidos	El sistema cruza la información de la factura y la orden de compra.	Cada área debe certificar los bienes y servicios recibidos		Medio	Cada que se realiza esta operación			
Pagos realizados sin tener los niveles de autorización requeridos.	Todos los pagos deben estar autorizados de acuerdo al monto de la operación.			Medio	Cada que se realizan los pagos			El sistema limite la compra de determinados bienes.
Fallas en el registro de las facturas	Todas las compras tienen asociado un código contable.	Las diferencias entre las ordenes de compra y las facturas son solucionadas antes de ingresar las facturas.		Bajo	Cada que se realiza esta operación.	Cada que se presenta esta situación		
Pagos duplicados	Una vez finaliza el proceso de pagos, se concilian que no se tengan pagos duplicados.	Toda factura pagada debe tener un registro de pagado, en señal de que la misma ya fue procesada.		Bajo	Cada vez que finaliza el proceso de pago.	Cada que se realiza esta operación.		El sistema controla automáticamente que no se pague una misma factura dos veces.
Pagos autorizados por personal que no corresponde	En el sistema se tienen parametrizados los usuarios con permisos para autorizar pagos.	El personal que aprueba la compra o el servicio es independiente de quién aprueba el pago.		Bajo				
Falta de recursos para realizar el pago de cuentas por pagar	Las compras realizadas se encuentran dentro del presupuesto y por tanto tienen asignada la partida para su pago.			Medio				

Pagos que no corresponden con el valor autorizado	Diariamente se concilia que los pagos realizados correspondan los montos autorizados.	Cada pago realizado tiene el registro de validación entre la información soporte y la registrada en el sistema.		Bajo	Diariamente			
Pagos anticipados	se hace el proceso normal de pago de anticipo De quienes lo realizan , se crea proveedor según la necesidad.			Alto				Las cuentas que no se encuentran dentro de los pagos a realizar se encuentra bloqueadas por el sistema y por tanto no se pueden procesar.
Desviaciones en los pagos realizados				Alto				realizar un proceso de circularización con los proveedores cada dos meses
Información de los proveedores inexacta utilizada para procesar pagos.	El Maestro de Proveedores es administrado por un área independiente a compras, pagos y cuentas por pagar.	dependiendo de la compra la necesidad el funcionamiento de la misma pasa a gerencia y junta directiva .		Bajo				
Cuentas por pagar a proveedores inactivos, sin documentación soporte.	Las cuentas bancarias de destino de los proveedores son entregadas al momento de su vinculación por medio de una certificación bancaria y asignadas únicamente en el Maestro de Proveedores	De acuerdo al tipo de pago, se tiene asignado los documentos que soportan su registro.		Bajo				generar reportes periódicos sobre las compras realizadas, para monitorear su comportamiento
Los pagos registrados son diferentes a los facturados.	Toda orden de compra tiene asociado un pedido.			Medio				un cronograma para la radicación, registro y pago de las facturas, de acuerdo con la política de pagos y las fechas de las declaraciones tributarias, optimizando el proceso.

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: con lo anterior se puede indagar que se presenta unas oportunidades de mejora en el proceso de cuentas por pagar debido a que se detectó un riesgo conexo a los pagos por anticipos y el riesgo de las desviaciones de los pagos realizados, con estos resultados se ve la necesidad de crear estrategias correctivas.

Seguidamente se realiza la matriz relativa a los activos fijos, en donde se evidenció los siguientes resultados

Tabla 94. *Riesgos y controles para cuentas por pagar.*

Matriz de Riesgos y Controles para la Administración de Activos Fijos								
Riesgo y/o Factor de Riesgo		Identificación de Controles			Impacto del Riesgo	Frecuencia del Control		Oportunidades de Mejora
		Control 1	Control 2			Control 1	Control 2	
Registro	Adquisición	Destinación de recurso para la adquisición de activos que no corresponden al objeto de la organización o que no se requieren	Toda adquisición de activos fijos tiene un estudio técnico y financiero que soporta la razón de su compra.		Alto	Cuando se presenta la adquisición de un activo fijo		Establecer políticas para la adquisición, registro, administración, venta y baja de Activos Fijos, de acuerdo con las normas contables.
		Los registros contables de activos fijos no corresponden con los activos adquiridos o los autorizados.	Se tiene un nivel de segregación de funciones para los niveles de preparación, revisión y aprobación de las operaciones relacionadas con los activos fijos, así como entre quien administra, registra las operaciones y maneja el maestro de activos en el sistema.					
		Modificaciones en la información de los activos no autorizada,	El sistema tiene una parametrización para clasificar los activos fijos de acuerdo a su naturaleza y depreciación					Acceso restringido a la compra, venta o baja de activos fijos, así como a su creación y parametrización en el sistema
		Malversación de los activos por parte de los empleados registrando erróneamente las cuentas, los códigos de identificación, los pagos de mantenimiento o la utilización de los activos para uso personal	Cada vez que se adquiere, vende o se da de baja un activo, se verifica que la información registrada en el sistema corresponda con el destino del activo	El retiro de un activo fijo debe estar autorizado y dicha autorización debe justificar las razones del retiro de acuerdo con los trabajos a realizar	Bajo	Cada que se realiza esta acción.	Cada que se realiza el retiro de un activo	Acceso restringido a la compra, venta o baja de activos fijos, así como a su creación y parametrización en el sistema
		Mayor o menor valor en la depreciación de los activos por errores en el cálculo y/o la parametrización	Los cálculos de la depreciación son verificados periódicamente, validando su exactitud y correcta aplicación para su registro contable, así como se realiza un análisis de su variación.		Bajo			

Mantenimiento	Deficiencias en los estándares de mantenimiento para los activos fijos, generando gastos fuera de su garantía.	Periódicamente se verifica que los activos retirados por mantenimiento, así como los entregados por restitución para mantenimiento, efectivamente estén en funcionamiento o que fueron devueltos una vez ha finalizado su utilización temporal.			Medio			Tener un cronograma anual de mantenimiento, el cual es revisado y autorizado por Dicho cronograma es diseñado partiendo del vencimiento de las garantías y los periodos de mantenimiento requeridos según el tipo de activo.
	Gastos de mantenimiento que podrían ser cubiertos por las garantías de los activos.	Se tiene un plan de mantenimiento periódico para cada uno de los activos, de acuerdo a su fecha de adquisición y garantías, dejando registro documentado de cada uno.						
Baja de Activos	Duplicidad en los registros de activos en el sistema.	control de la revisión técnica						Periódicamente se monitorean los cambios en el módulo de activos fijos, se verifica que los mismos fueron autorizados y que toda la información es válida.
	Baja de activos que tiene vida útil o que son utilizados para fines personales	Se han establecido los niveles responsables de autorizar la baja de activos y el procedimiento a seguir para su donación y/o venta.						Verificar periódicamente que los activos dados de baja efectivamente son retirados y no son utilizados nuevamente.
	Perdida de los activos fijos por daño o robo.	Se han establecido controles de acceso y custodia, así como de utilización de los activos únicamente por el personal capacitado y asignado.						Contar con un político que regula la custodia de los activos, la cual ha sido divulgada a todos los niveles de la organización.

Fuente: Elaboración y adaptación propia.

Análisis: con los resultados obtenidos se puede observar que en la destinación de recursos para la adquisición de activos fijos se observa una oportunidad de mejora puesto que se considera que es necesario contar con más controles.

A continuación, se presenta la siguiente matriz de riesgos y controles del proceso de contratación

.

Tabla 95. Riesgos y controles para cuentas contratación

Matriz de Riesgos y Controles para Contratación									
Riesgo y/o Factor de Riesgo		Identificación de Controles			Impacto del Riesgo	Frecuencia del Control			Oportunidades de Mejora
		Control 1	Control 2	Control 3		Control 1	Control 2		
Selección y Vinculación de Proveedores	Ausencia de políticas y procedimientos que regulen la contratación	los controles los emite la junta directiva cuando hay una vacante.se maneja la solicitud				Cada que se solicita personal nuevo			Definición de políticas y procedimientos formalmente establecidos para la contratación.
	Compra de bienes y/o servicios no requeridos (Desviación de activos adquiridos para beneficio personal)	hay dos filtros para tomar las decisiones gerente y junta directiva para la toma de decisiones							Toda aprobación de contratación debe quedar documentada.
	Pérdidas económicas por contratación inadecuada de proveedores	Definición de los requisitos técnicos, financieros y de cumplimiento que deben ser evaluados para la contratación.	Evaluación de los proveedores según los criterios establecidos.	se les exige referencia , rut dian con la camar de comercio se dan cuenta del patrimonio.					Evaluación y selección de proveedores anualmente.
	Contratación de proveedores vinculados con actividades ilícitas	consulta sarlaft.							Actualización periódica de la documentación de los proveedores contratados
	Pérdidas económicas por contratación de proveedores con precios no competitivos en el mercado	Realizar una divulgación de los pliegos y condiciones de la contratación al público	Establecer un número mínimo de oferentes para realizar el análisis de contratación						Documentar la evaluación con la cual se realizó la selección de proveedores, incluyendo el análisis de precios
	Pérdidas económicas por suscripción de contratos que no cumplen con la totalidad de los requisitos.	control desde la junta pasa por varios 3 filtros gerencia revisoria fiscal y junta directiva.							
	Pérdidas económicas generadas por multas y sanciones	acesoría juridica primer filtro pagos obligaciones tributarias.							contar con una lista de verificación que permite validar el cumplimiento de cada una de las obligaciones tributarias y/o legales

Aprobar pagos que no corresponden a las actividades ejecutadas	antes de ser el pago pasa por la auxiliar administrativa, la auxiliar contable, contador y por ultima el revcisor fiscal.							
Pérdidas económicas por el desarrollo de la prestación de servicios con materiales o herramientas que no corresponden con los contratados.	Periódicamente se realiza una auditoría a los elementos utilizados en la ejecución del contrato, validando que correspondan con los contratados.							
Pérdidas económicas por pago a proveedores no autorizados	desde la contratacion se establecen los parametros de los pagos.							
Pérdidas económicas por aprobación inadecuada de anticipos	Todo anticipo se encuentra debidamente soportado y es aprobado por el gerencia junta directiva u revisro fiscal.							En caso de incumplimientos frente a la entrega de anticipos, se hace un seguimiento por especial al Comité Técnico.
Realización de giros posterior a la liquidación del contrato.	Todos los proveedores que han liquidado sus contratos, son bloqueados en el maestro de proveedores, lo cual no permite la generación de giros adicionales.							

Fuente: Elaboración y adaptación propia

Análisis: Con lo anterior se pudo observar la matriz de riesgos y los controles que manejan en la parte de la contratación, se identificó unos riesgos bajos y otros medios, generando unas oportunidades de mejoras que es pertinente tener en cuenta para mejorar los riesgos medios.

10.3. Procedimiento y políticas para el sistema de Control Interno.

Con el fin de dar cumplimiento al segundo objetivo específico de este proyecto de investigación se deben tener los resultados del primero, puesto que con los resultados y el diagnóstico se puede identificar específicamente dónde se encuentran las falencias para posteriormente proponer los procedimientos y políticas que permita solucionar estas problemáticas, que se presenta en el interior de la empresa debido a la falta de un control interno establecido, que permita mejorar la integridad y los valores éticos.

Con el análisis de los resultados del primer objetivo, se llega a la conclusión de proponer un código de ética que supone una normatividad interna, que va dirigido a las partes interesadas como colaboradores, clientes y proveedores. También es pertinente proponer unos manuales de funciones actualizados y adaptados a cada área puesto que los actuales presentan inconsistencias, seguidamente se propone el código de buen gobierno, un comité de auditoría que es de vital importancia para que la empresa lo tenga presente y está inmersos en la metodología Coso III; también se evidencia la necesidad de proponer unas políticas como (la política de conflicto de interés, política para la línea ética, política de gestión de riesgo, política del cumplimiento normativo).

Establecer un código de ética y conducta en una empresa es de vital importancia puesto que a través de él se establecen los lineamientos, pautas y conductas claras, como los valores, principios, misión y visión de la empresa, obligaciones y deberes de los colaboradores, directivos y proveedores que deben ser respetados.

¿Qué es el código de ética?: Conjunto de normas y valores pendientes a regular la conducta de las personas dentro del contexto y ambiente de un centro de trabajo, proponiendo una normativa que deberá ser cumplida de manera obligatoria por los integrantes del centro de trabajo. (ELEMENTOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA / CONDUCTA)

¿Qué es un Código de Conducta?: Es una guía detallada de nuestros actos cotidianos basados en los valores que nos ayuda a vivir nuestra cultura y que refleja ante la sociedad cómo realizamos nuestro trabajo para atender sus necesidades. Los códigos de conducta están referidos a cuestiones de anticorrupción, aspectos laborales, y legales y son permeables desde las áreas centrales a las filiales y pueden ser también aplicados a los proveedores (ELEMENTOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA / CONDUCTA)

10.3.1... Código de Ética y Conducta.

Objetivo: El objetivo del código de ética es establecer un estándar de conducta que deben seguir los colaboradores, lo directivos, proveedores y clientes, donde queden plasmados los valores, principios, derechos y obligaciones que se tienen con las partes interesadas, con el fin de que tengan claro el direccionamiento, reglas y objetivos que tiene la empresa ASEPAILA para el

progreso de su actividad. Por esto es de vital importancia que tengan claridad del mismo y lo cumplan a cabalidad.

Instrumento legal: Puesto que el código de conducta es un documento que es firmado por los colaboradores, puede ser considerado como un documento legal, se recomienda que el profesional calificado lo revise para que no se esté incurriendo en faltas laborales.

Propuesta de Código

El código de ética y conducta tiene como fin establecer valores, principio, pautas y lineamientos que deben cumplir los colaboradores, directivos y proveedores, estableciendo un lenguaje claro para el cumplimiento de las normas que se instauran en la empresa.

Este código no pretende abarcar todas las situaciones de la empresa, pero controla las actividades que pueden presentar problemas en la empresa.

Este código de conducta pretende servir a la empresa ASEPAILA y comprende los siguientes puntos:

Misión, visión, valores y principios: la misión y la visión son fundamentales para la declaración de los principios y valores de la empresa, son el punto de partida a fin de desarrollar estrategias para el crecimiento de la empresa y cumplimiento del objetivo de la misma, es la que direcciona la empresa desde su inicio, hasta dónde quiere llegar a posicionarse en un mercado.

Personal de la empresa: establecen las pautas que deben acatar los colaboradores. Tanto ellos como la empresa deben tener conocimiento de leyes y normas tanto internas como externas que la regulen, los colaboradores de la empresa y en especial aquellos que desarrollan su trabajo directamente con los clientes, deben fomentar la prestación del servicio en un ambiente de

respeto; debe fijarse los compromisos, deberes, derechos y responsabilidades de los colaboradores. Asimismo, debe quedar explícito el comportamiento que no son aceptados por parte de los colaboradores, es importante que se conozca la selección y contratación de personal y las líneas que se pueden utilizar si se presenta algún caso de discriminación o acoso.

Relación con las partes interesadas: Los colaboradores de la empresa deben tener en todo momento un trato adecuado con los clientes y proveedores fomentando siempre un ambiente de respeto y amabilidad. Establecer la relación, derechos y obligaciones que tienen los proveedores en cuanto a la prestación de sus productos. También es importante enunciar la relación, compromiso o aporte que tiene la empresa con la comunidad.

Conflictos de interés: Los intereses de la empresa deben primar sobre los intereses de los colaboradores.

Soborno y extorsión: Deben rechazar cualquier acto de corrupción, por lo que es prohibido el soborno y la extorsión, tanto para las negociaciones realizadas con terceros o a nivel interno de la empresa.

Lavado de activos: Debe quedar explícito que es prohibido realizar cualquier transacción para esconder el origen real de los fondos ilícitos o para hacerlos ver que cuentan con un origen de actividades lícitas.

Responsabilidad ambiental: Los colaboradores y la empresa deben demostrar medidas y compromiso en el cuidado del medio ambiente.

Seguridad industrial y salud en el trabajo: Mantener el área donde se desarrolle cada actividad de trabajo en óptimas condiciones de orden, y el cableado de los equipos en perfecto estado, para que no afecte la seguridad de la información y de los colaboradores.

Información confidencial y privilegiada: La información confidencial es toda aquella información que no ha sido publicada oficialmente, la cual no puede ser divulgada o compartida con terceros.

Relación con nuestros competidores: La competencia y la relación con los competidores debe ser respetuosa y transparente, respetando siempre la información de los competidores que no ha sido divulgada públicamente.

Recursos y activos de la organización: Los colaboradores son responsables del uso y cuidado de los activos que se le asignan para el desarrollo de las actividades.

Administración de la información financiera: La empresa se debe comprometer en ofrecer a las partes interesadas información real y transparente sobre sus operaciones, razón por la cual los colaboradores deben contribuir para que los estados financieros, declaraciones y demás estén de forma clara y verídica.

Plan de conocimiento: Este código es dado a todo su colaborador mediante socialización y en físico, se deben crear estrategias para que sea divulgado de una manera eficiente, mediante capacitaciones, se debe exponer los valores de la empresa en físico y utilizando las bondades que brinda la tecnología en la actualidad, es importante crear medidas de comunicación con los proveedores y hacer la respectiva socialización con ellos y con la comunidad.

Por consiguiente, se propone un código de buen gobierno con el fin de ser una garantía de crecimiento para la empresa asimismo ayudar a establecer confianza dentro en cada una de las áreas de la misma y de terceros interesados. Cabe resaltar la importancia de este código para confiabilidad y la seguridad de la información que harán que la empresa sea reconocida por su transparencia y efectividad en procesos y actividades.

A continuación, se presenta la propuesta mencionada anteriormente, la cual va de la mano del código de ética.

10.3.2. Código de Buen Gobierno

Objetivo:

Su objetivo principal es crear una guía que le permita a la empresa y sus colaboradores trabajar de manera autónoma permitiendo así un mejoramiento en sus actividades y procesos, llevando a cabo buenas prácticas corporativas para su funcionamiento.

Definiciones:

1. La empresa debe tener clara la definición de un gobierno corporativo, por ende, se presenta a continuación varios conceptos que permitan claridad frente a este término.

Quando hablamos de Buen Gobierno en las entidades nos referimos a una gestión con criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia; una gestión enfocada a la prestación de servicios públicos, en el caso de las entidades públicas, de calidad y en beneficio de la sociedad. (auditool, 2014)

2. El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. En concreto, establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor. (Deloitte, 2014)

Ámbito de aplicación

Las actuaciones de los Asociados, Miembros de la Junta Directiva, Gerente, Directivos, Colaboradores y los Grupos de Interés de ASEPAILA, están enmarcadas en las disposiciones contempladas en el presente Código de Buen Gobierno, quien a su vez va de la mano principalmente con el Código de ética.

La información mencionada a continuación fue extraída directamente de los estatutos de la empresa.

Aspectos generales de ASEPAILA

Razón social: La entidad se constituye como una entidad autónoma de carácter comunitario sin ánimo de lucro, de naturaleza privada que presta los servicios públicos al corregimiento de la paila y se denomina, ASOCIACION DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE LA PAILA ASEPAILA", teniendo como propuesta la prestación de un óptimo servicio.

Objetivo: ASEPAILA se crea para proveer y administrar los servicios públicos para todos los residentes del corregimiento de la paila, con el fin de dotar, distribuir, comercializar agua potable y la respectiva recolección de aguas residuales y domesticas de cada una de las viviendas que cubre el sistema de acueducto y alcantarillado.

Patrimonio: El patrimonio de "ASEPAILA" estará constituido por todos los bienes o inmuebles que actualmente se encuentran registrados en el inventario y por todos los bienes que ingresen por concepto de facturación de servicios, tarifas de conexión, donaciones, aportes, entre otros, que provengan de actividades lícitas.

Domicilio: ASEPAILA tiene domicilio y asiento principal de sus servicios y negocios, el corregimiento de la PAILA municipio de ZARZAL, departamento VALLE DEL CAUCA. Lugar en el cual desarrolla su actividad social.

Calidad de los asociados

Tendrá calidad de asociado toda aquella persona natural o jurídica que haya suscrito con ASEPAILA el contrato de prestación de acueducto y alcantarillado, los cuales tendrán unos derechos, obligaciones, prohibiciones y deberes, algunas de ellos serán mencionadas a continuación.

Dirección y administración

La dirección y administración de ASEPAILA está a cargo de los siguientes órganos:

- Asamblea general de asociados
- Asamblea general de delegados
- Junta directiva
- Gerencia

Transparencia e información

Estándares de información: ASEPAILA ciñe sus estándares de información financiera, a estándares internacionales establecidos, con el fin de representar transparencia en la información, asimismo ser presentada y divulgada oportunamente.

Revelación de información en la página web

ASEPAILA proporciona información material al público respaldado en hechos y resultados, dando un mayor énfasis a la información relacionada con la prestación de servicios

públicos en el corregimiento y demostrar así la calidad del mismo a todos sus usuarios y suscriptores.

La Empresa revela la siguiente información a través de su página web:

- Los objetivos de la Empresa y su cumplimiento.
- Misión, Visión y Valores.
- Historia de la Empresa.
- Entre otras que pueden ser encontradas en www.asepaila.com

Confidencialidad

ASEPAILA no se encuentra obligada a revelar información que sea confidencial o reservada por mandato legal, o que adquiriera este carácter por su naturaleza, de tal manera que su divulgación pública pueda ir en contra de los intereses comerciales o normatividad de la misma empresa.

Órganos privados de control externo:

Revisor fiscal: La asociación tendrá un revisor fiscal con su respectivo suplente, quienes deberían ser contadores públicos con tarjeta profesional vigente. Estos se elegirán por la asamblea general de delegados para periodos de un año. Y será reelegible por decisión de la asamblea deberá presentar antecedentes disciplinarios al día. La remuneración del Revisor fiscal será fijada por la asamblea general de delegados.

Compromisos

Rendición de cuentas: ASEPAILA realiza una efectiva rendición de informes de manera periódica, con el objeto de informar oportunamente de la situación tanto económica

como financiera de la empresa, asimismo sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la empresa y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma.

Compromiso con los usuarios: ASEPAILA se compromete a lograr la satisfacción de sus usuarios con la prestación de servicios que ofrece, velando por la calidad continua del mismo, superando sus expectativas, mejorando así continuamente la empresa y, de esta manera, generar beneficios a la comunidad.

Compromiso ambiental: ASEPAILA se compromete a velar por los recursos naturales, ya que son su fuente de materia prima para la prestación de sus servicios, para obtener un beneficio entre la empresa, la comunidad y el entorno.

Lucha contra la corrupción

Disposiciones en el Código de Ética

El Código de Ética propuesto para ASEPAILA establece las disposiciones respecto al compromiso ético y de conducta para evitar la corrupción y fomentar la transparencia e integridad en todas las áreas de la Empresa.

Acciones para la integridad y la transparencia

ASEPAILA tiene dentro de sus principios éticos administrar con responsabilidad, transparencia y honestidad los recursos de la empresa. La empresa articula las acciones de control social con los programas gubernamentales y de buenas prácticas administrativas.

Cumplimiento del código de buen gobierno

Interpretación

Para la interpretación del presente Código se aplican las normas constitucionales, las disposiciones contenidas en los Estatutos y el Código de Ética contemplado como propuesta.

Mediante este código se crea ciertas propuestas y a su vez se diseña un Código de Ética, para la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios ASEPAILA.

Por otro lado, se propone un comité de auditoría con el fin de acompañar de manera externa las decisiones que se toman en la empresa, para generar uniformidad en la información, este comité nace con el objetivo de ayudar a la junta directiva a la toma de decisiones, permitiendo confiabilidad en la información y agilidad de procesos.

A continuación, se presenta dicha propuesta.

10.3.3. Comité de Auditoría

A continuación se propone un comité de auditoría, dado que la situación actual necesita del diseño de prácticas que mejoren las labores corporativas, asimismo que le permita a la empresa salvaguardar la integridad y salir adelante en un entorno empresarial, este comité es necesario para que acompañe con la veeduría de los procedimientos llevados a cabo en la empresa ASEPAILA, esta propuesta surge de la importancia de tener el acompañamiento de un comité de auditoría que permita la supervisión de la gestión, y asimismo facilite la toma de decisiones.

Definiciones de comité de auditoría:

El Comité de Auditoría es un órgano de apoyo y dependiente de la Junta Directiva, cuya función principal es apoyar las funciones realizadas por la Junta Directiva en materia de control interno. Lo anterior implica que la responsabilidad respecto del control interno sigue radicada en cabeza de la Junta Directiva (Deloitte, 2018).

Los comités de auditoría por excelencia se consideran órganos de soporte al directorio y cumplen una función de supervisión y vigilancia que contribuyen de manera importante al logro de objetivos de las organizaciones (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2014).

Funciones del comité de auditoría

Las funciones del comité de auditoría que se asignan a continuación son las más distinguidas y aprobadas; sin embargo, esta explicación no debe considerarse como restrictiva, sino únicamente como mencionada:

- Identificar y evaluar las políticas y procesos de la sociedad para medir y gestionar los principales riesgos financieros de forma integrada y global en toda la sociedad.
- Identificar los principales riesgos y vulnerabilidades, y los planes para abordarlos.
- Examinar si la sociedad ha definido su perfil de riesgo con la aportación y la aprobación de la Junta Directiva.
- Valorar el grado de preparación de la sociedad para responder a y recuperarse de los principales riesgos financieros.

Debido a que el comité de auditoría tiene ciertas responsabilidades que van de la mano de la junta directiva con el fin de hacer un buen desarrollo de responsabilidades, se enfatiza principalmente entre las más realizadas y conocidas como lo son las siguientes.

Responsabilidades del Comité de Auditoría

La responsabilidad primaria del comité de auditoría va de la mano con la junta directiva, a quienes, además, debe asistir en el desarrollo de sus responsabilidades en cuatro áreas principales:

Información financiera

Asegurar que las revelaciones hechas por la administración razonablemente reflejan las condiciones financieras, los resultados de operación y los planes y compromisos a largo plazo; para lo cual, debe:

- Acompañar el ejercicio de fiscalización que realiza la revisoría fiscal.
- Revisar las políticas de contabilidad.
- Examinar (confiabilidad y exactitud) los estados financieros periódicos y anuales.

Control corporativo

El entendimiento de los principales riesgos de la empresa u organización y el sistema de control interno implementado, auxiliándose del auditor interno para monitorear el proceso de control; para lo cual debe:

- Analizar la consistencia del modelo de negocio con respecto a las estrategias, objetivos y políticas de dirección planteadas por la junta directiva.
- Opinar y evaluar la suficiencia del sistema de control interno.
- Emitir los lineamientos de control interno (funcionamiento) y monitorear su cumplimiento.
- Asegurar la implantación y funcionamiento de un sistema de administración de riesgos.

Cumplimiento de normas y regulaciones

Cumplir con las normas y regulaciones que le son aplicables, con lo que además impartirá tono positivo desde lo alto; para lo cual debe:

- Cumplir las materias legales y regulatorias.
- Cumplir los acuerdos establecidos por la junta.

Importancia del Comité de Auditoría

La importancia del comité de auditoría se puede resumir en los aspectos siguientes:

- Constituye un foro de análisis independiente, que le permite a la junta directiva conocer lo que sucede y reaccionar en consecuencia.
- Es una posibilidad de transformar un enfoque tradicional de auditoría a una actividad de consultoría de alto valor agregado, aprovechando la experiencia de sus integrantes y asesores.

Características del Comité y sus miembros del Comité de Auditoría

A continuación se presenta la descripción de las características mínimas que deben tener tanto los miembros como el comité de auditoría para poder realizar sus funciones a cabalidad, generalmente este tipo de comités se conforman preferiblemente con miembros externos a la empresa que generen cierto grado de independencia, se deja una brecha de autonomía para la empresa, en cuanto a número de miembros para ser fijado en sus estatutos, habitualmente se sugiere que sea un número impar de integrantes, en un rango mínimo de tres (3) personas, y máximo a siete(7) personas.

Beneficios de contar con un Comité de Auditoría

Como se ha mencionado anteriormente, la presencia de un comité de auditoría es de gran importancia para la empresa debido a la ayuda que este le suministra, por lo cual se mostró detalladamente las funciones y responsabilidades que este tiene dentro de la misma, ya que

define muy claramente sus beneficios, asimismo mejora y beneficia el desarrollo de la junta directiva, en cuanto a la información financiera, contable y de gestión, entre los beneficios mencionados encuentran los siguientes:

- Se logra un mayor valor de la empresa en cuanto a prácticas administrativas, presentación de información, de gobierno corporativo de esta manera dar seguridad a su estructura administrativa.
- Contribución al logro de objetivos estratégicos de la organización.
- Mejora continua en las distintas áreas del negocio.

A continuación, se presentan las políticas mencionadas anteriormente como propuesta para la empresa ASEPAILA.

10.3.4. Política de Conflicto de Interés

Propósito

Establecer los lineamientos para el manejo de situaciones potenciales que represente un conflicto de interés para los colaboradores, de tal forma que sus intereses personales no influyan en la toma de decisiones de la empresa, así como el que las decisiones sean tomadas dentro de un marco de transparencia, imparcialidad e integridad de las operaciones.

Alcance

La presente política debe ser aplicada en la empresa, y para todos los colaboradores

Definiciones

Conflicto de Interés: Es toda aquella situación en la cual una persona vinculada a la empresa tiene una posición de confianza en donde la toma de decisiones transparente e imparcial

se ve afectada por intereses profesionales o particulares, afectando su desempeño y responsabilidades.

Potencial Conflicto de Interés: Es todo aquel posible suceso que puede influir en las decisiones de una persona vinculada a la organización y la cual podría afectar la transparencia en la toma de decisiones y responsabilidades. A un potencial conflicto se le debe prestar tanta atención como a un conflicto materializado.

Directrices

Estas directrices son normas o instrucciones, donde se establece las obligaciones de los colaboradores deben acatar, se plasma que los colaboradores deben recibir el curso de inducción del código de ética y conducta, deben recibir lectura y entendimiento de la política de conflicto de interés y certificar dicho entendimiento, así mismo tienen la obligación de informar posibles conflictos de interés como la vinculación de familiares.

10.3.5. Política para la Línea Ética

Propósito

Establecer los lineamientos para la utilización de la línea ética de la empresa por parte de los colaboradores, clientes y proveedores, ante sospechas o eventos materializados de prácticas ilegales o de fraude.

Alcance

Aplica a todos los colaboradores fijos o temporales, así como a los proveedores y clientes de la empresa.

Objetivos

- Promover los valores de la empresa tanto a nivel interno como externo.
- Ofrecer garantías tanto a los colaboradores como terceros que denuncien cualquier sospecha o evento de fraude.
- Garantizar la confidencialidad de los denunciantes.
-

10.3.6. Política de Cumplimiento Normativo

Propósito

Establecer los lineamientos para el cumplimiento de las normas tanto internas como externas que regulan el desarrollo de nuestras operaciones, así como la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios De Acueducto y Alcantarillado.

Alcance

Aplica para la empresa, todos sus usuarios, proveedores y colaboradores.

Lineamientos

En el desarrollo de esta política nos encontramos con lineamientos que permiten llevar a cabo la política a cabalidad, teniendo expreso las normas externas que regulan la actividad de la empresa y a su vez, los procedimientos que se lleva a cabo internamente para prestar un servicio de calidad a la sociedad.

10.3.7. Política de Gestión de Riesgos

PROPÓSITO

Definir los lineamientos para la gestión de riesgos eficaz (*identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos.*) de ASEPAILA en las diferentes áreas de la empresa, considerando los diferentes riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y por tanto propendiendo por tener una respuesta adecuada frente a los riesgos potenciales.

ALCANCE

La política debe ser aplicada en todas las áreas de la empresa, tanto administrativas como operativas, que representen un riesgo en el cumplimiento de los objetivos, así como es deber de todos los colaboradores cumplir con los controles establecidos para la gestión eficaz de los riesgos.

CONCEPTOS

Riesgo: La posibilidad de ocurrencia de un evento con impacto negativo sobre el cumplimiento de los objetivos de la organización, o efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos.

Riesgo Inherente: Es el riesgo que se genera por el desarrollo de la actividad de la organización sin la aplicación de controles.

Riesgo Residual: Es la exposición al riesgo que tiene la organización una vez ha aplicado los controles para mitigar los riesgos.

Riesgo de control: Son las acciones o actividades implementadas por la organización para reducir la probabilidad y el impacto de la materialización de un riesgo.

Gestión del Riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

Apetito de Riesgo: Es el nivel de riesgo que una organización está dispuesta a aceptar.

Lineamientos

Los lineamientos que se toman en encuentra en esta política son amplios y detallados, permitiendo que la empresa identifique mediante un conjunto de directrices específicas, el resultado de analizar el entorno en el que se encuentra inmersa la empresa, asimismo las situaciones que se puedan presentar, permitiendo establecer los elementos y las soluciones necesarias para para enfrentar los retos y requerimientos que a diario exige el entorno.

Para concluir con las respectivas propuestas es pertinente realizar la actualización de los manuales de funciones, puesto que actualmente se encuentra deficiencias en los mismos. A continuación, se presenta la propuesta de la actualización de los manuales de funciones.

Para esto se identificó las actividades que hacían falta en los manuales de cada área y posteriormente se actualizó.

Tabla 96. Manual de funciones Gerente y Representante legal.

ASOCIACIÓN DE USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS ASEPAILA	
MANUAL DE FUNCIONES	
Proceso:	Administrativo
Título:	Funciones del Gerente y Representante legal
1 INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA	
VERSIÓN	1
DENOMINACIÓN DEL CARGO	GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL
CÓDIGO	N000-0
DEPENDENCIA	ADMINISTRACIÓN
CARGO JEFE INMEDIATO	JUNTA DIRECTIVA
PERSONAL A CARGO	Operario de planta (4) Fontanero (1) Analista de contabilidad y PQRS Analista de contabilidad y secretaria (1) Analista de contabilidad y facturación (1) Servicios generales y mensajería (1)
2 OBJETIVO DEL CARGO	
Hacer parte de la dirección y administración de ASEPAILA representando judicial y extrajudicialmente a la asociación de servicios públicos, ejecutar las disposiciones de la junta directiva y la asamblea general.	
GERENTE	
FUNCIONES	DETALLE
Ejecutar las disposiciones de la junta directiva y la asamblea general.	Presentar a estudio o aprobación de la junta directiva, el anteproyecto de presupuesto general de gastos o ley de aprobación desglosando gastos de inversión y funcionamiento a 30 de octubre cada año. *presentar ante la junta directiva sugerencias y proyectos de acuerdo con el objetivo de la asociación.
Contratar y remover los trabajadores para los diferentes cargos de la empresa, de conformidad con los reglamentos especiales, con sujeción a las normas laborales vigentes.	La contratación de los trabajadores se hará mediante concurso de méritos y se hará mediante la reglamentación que para tal fin expida la junta directiva. Asignar las funciones específicas de acuerdo con la planta de personal y los niveles de asignación aprobada por la junta directiva y removerlas del cargo de acuerdo a las normas legales.
Podrá celebrar contratos en las actividades de la empresa	La cuantía de los contratos no puede exceder de veinticinco (25) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
Establecer políticas para el control de servicios y de calidad en las diferentes dependencias de la asociación.	Dirigir y supervisar las operaciones en cumplimiento a los estatutos reglamentos y orientaciones de la asamblea y de la junta directiva. El funcionamiento de la empresa, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y velar que las operaciones se ejecuten debida y oportunamente.

Responsabilizarse del envío correcto y oportuno de informe que sean necesarios por mandato	Supervisar el envío de informes a la superintendencia de servicios, SUI, NIIF y demás entidades que requieran información de cómo opera la organización.
Autoriza los gastos normales de operación de la empresa. Ordena los gastos ordinarios o extraordinarios de acuerdo con los presupuestos y los tratados que para el efecto le otorgué la junta directiva.	Autoriza por medio de su firma.
Asiste a las reuniones de la junta de directiva y asamblea general	Debe asistir con voz, pero sin voto a las reuniones que sea citado.

Fuente: elaboración propia basada en información suministrada directamente de la empresa.

Tabla 97. *Manual de funciones. Analista de contabilidad y Secretaria.*

ASOCIACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS ASEPAILA	
MANUAL DE FUNCIONES	
Proceso:	Administrativo
Título:	Funciones de analista de contabilidad y secretaria
INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA	
VERSIÓN	1
DENOMINACIÓN DEL CARGO	Auxiliar administrativo
CÓDIGO	N000-3
DEPENDENCIA	Administración
CARGO JEFE INMEDIATO	Gerente y Representante Legal
PERSONAL A CARGO	Auxiliar de servicios generales.
OBJETIVO DEL CARGO	
Apoyar la gestión administrativa, dar soporte a todo lo relacionada con la atención al cliente, gestión documental, administrar caja menor tener control de los pagos que ingresen a la empresa por facturación ventas y otros conceptos, verificar y garantizar el correcto envío y recepción de la correspondencia, atender a directivos funcionarios de la empresa y particulares.	
SECRETARIA	
FUNCIONES	DETALLE
Recibe los cupones de recaudo	Recibe listado con número de referencias de pago y valor de cupones de la entidad autorizada, con sus respectivos soportes, verifica que la información este correcta, y los descarga en el software Intelligy Systems de la empresa y Sigo Net.
Atiende todas las inquietudes de los usuarios y suscritores	Suministra oportunamente la información solicitada por los usuarios y subscriptores.
	Dar a conocer al usuario la obligación de realizar los pagos en los términos establecidos y las entidades autorizadas.

	Atender a los usuarios ya sea de manera personal, vía telefónica, E-mail, con el fin de dejar muy clara la información suministrada.
Administrar caja menor	Registrar en la contabilidad los pagos que se hacen por caja menor, y garantiza que el dinero de caja menor sea utilizado adecuadamente en labores específicas de la empresa.
Correspondencia.	Gestiona la entrega de la documentación recibida a la dependencia correspondiente y posteriormente se debe archivar los documentos. Recibe, radica, tramita y se encarga todos los documentos que resulten de ese proceso.
	Se encarga de los correos de la empresa en el cual llega la información o requerimiento de las diferentes entidades.
	Coordina que todos los documentos que lleguen a la firma del gerente, sean repartidos a su lugar de destino, y cuando se trate de cuentas de cobro radicarlas para su respectivo pago.
Archivo	Realizar de manera oportuna, y adecuada el proceso documental de documentos físicos relacionados, como el hacer de la empresa y mantener al día la información archivada en cada una de las carpetas.
Coordina las actividades programadas	Coordina, dirige, y supervisa, las actividades programadas como reuniones de junta directiva, Gerencia, asamblea de empleados y demás.
Elabora cheques y Pagos.	Elabora los cheques para pagos con sus respectivos soportes,
	Tramita las firmas para la validación de los cheques y realiza posterior pago, antes de esto hace conciliaciones bancarias.
	Estar pendiente de los pagos de la empresa y de los pagos de seguridad social.
	Contabiliza los pagos que hacen por movimiento tanto de las consignaciones como de las transferencias.
	Aplica los abonos y pagos realizados a las facturas, en el programa de facturación (Entropía) Y realiza las consignaciones a los bancos de estos recaudos; y a fin de mes realiza la nota contable de los recaudos.
	Realiza proceso de digitación para transferencias para pagos varios y de Nomina, Y está pendiente de los pagos que se deben hacer por PSE para que la gerencia lo realice.
	Realiza, lleva el control y archivar todos los pagos realizados a los proveedores y trabajadores de la empresa. Al igual que de los ingresos
Cumple con el reglamento interno de trabajo	Poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño, de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, en conformidad con las órdenes e instrucciones que le importa al empleador, o sus representantes.
	A no prestar directa o indirectamente servicios laborales a otros empleadores ni trabajar con por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia del contrato.
	Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad establecidos por la empresa.

	Cumplir con el reglamento interno de trabajo, y demás normas de la empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo, y las demás asignadas por el jefe inmediato.
	Dedica la totalidad de su jornada a trabajar a cabalidad con sus funciones.
Medios virtuales	Ingresa a la página de ASEPAILA los documentos o información que el gerente necesite.
	Se encarga de la página de entidades como POSITIVA, COOMEVA, NUEVA EPS, BANCOOMEVA Y DEMAS.
Registro de empleados	Se encarga de llevar los registros de permisos de los colaboradores
	Lleva registro de incapacidades, tanto para su radicación como para pago.
	Realiza afiliación a POSITIVA y a la EPS a las personas que ingresan a la empresa, se encarga de archivarlos y de las gavetas.

Fuente: elaboración propia basada en información suministrada directamente de la empresa.

Tabla 98. *Manual de funciones. Analista de contabilidad y Secretaria.*

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ASEPAILA	
MANUAL DE FUNCIONES	
Proceso:	Contabilidad
Título:	Funciones de analista de contabilidad
INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA	
VERSIÓN	1
DENOMINACIÓN DEL CARGO	Analista de contabilidad
CÓDIGO	N000-1
DEPENDENCIA	CONTABILIDAD
CARGO JEFE INMEDIATO	GERENTE REPRESENTANTE LEGAL
PERSONAL A CARGO	No aplica
OBJETIVO DEL CARGO	
Efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, registrando documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la institución, validar y formalizar los registros contables de activos fijos, realizar oportunamente los cierres mensuales y anuales, dar respuesta a los requerimientos de las instituciones que soliciten información contable y financiera, hacer los procesos de depreciación amortizaciones, IVA, declaraciones de renta, retención en la fuente, retención de ICA, causar nómina de trabajadores; tramitar y documentar el pago de la seguridad social.	

FUNCIONES DEL CARGO	
Misión específica: Participar en las actividades contables, financieras, presupuestarias y de control según el área asignada de acuerdo a las políticas establecidas y lineamientos estratégicos, dando cumplimiento a los objetivos de la asociación según corresponda.	
CONTABILIDAD	
FUNCIONES	DETALLE
Gestionar y analizar cuentas contables.	Proporciona informes del área de gestión de su desempeño.
Realiza procesos	Realiza los procesos contables y necesarios para la organización
Registra las compras	Causa en el sistema gastos y activos contables y verifica que cada compra tenga su factura y el establecimiento donde ella se haga tenga los requerimientos solicitados por la Dian (Rut y Cámara de comercio).
gestiona cuentas y balances	Suministra los informes necesarios al contador y el realiza cierre y balances del mes, él es el encargado de presentar informes contables a la junta directiva.
	elabora comprobante de cierre del ejercicio anualmente
Realiza depreciaciones y amortizaciones	registra la pérdida de valor que tienen los activos de la empresa
Realiza informes requeridos para cruce de cuentas.	realiza los informes contables requeridos por las entidades autorizadas en las operaciones contables como lo son EXOGENA y SUI
	si es necesario crea una cuenta nueva, para el plan de cuentas de la superintendencia
	contabilizo notas internas cuando se presente el caso
	Elabora SUI tópico, financiero y Operativo
Revisa información	Revisa y contabiliza la liquidación y lo relacionado con la nómina prestaciones sociales y la liquidación de seguridad social.
Realiza conciliaciones bancarias	Realiza conciliaciones bancarias, y contabiliza intereses bancarios.
Realiza actualización	Llena el formulario de la cámara de comercio de renovación de cada año.
	Realizo el proceso de actualización ESAL en la página de la DIAN cada año.
Organizar y mantener el archivo de documentos	Se responsabiliza por organizar el archivo de documentos que respalden los registros contables.
Da respuesta a las obligaciones tributarias	Monta todas las declaraciones necesarias en la página de la DIAN.
	elabora planillas y liquida facturas para efectuar los pagos de retención en la fuente, y realiza la declaración de reteica del municipio cada mes
Pago e ingreso de seguridad social	Contabiliza los aportes a salud, pensión, riesgos profesionales, caja de compensación familiar y parafiscal. Causa pagos de seguridad social.
	Revisa la liquidación de seguridad social
	Realizo el pago en el sistema contable

Ingresa gastos administrativos.	como aseo, cafetería, papelería
Registra los gastos	Causa contablemente todas las operaciones que resultan que resultan del proceso administrativo en cuanto se refiere al gasto. contabiliza los gastos bancarios en el sistema
Cumple con el reglamento interno de trabajo.	Cumple con las disposiciones del reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa, realiza otras labores relacionadas con el cargo.
Otras actividades	Realiza cualquier otra actividad, de índole similar a las anteriores en las áreas financiera, contable, y de presupuesto, que su jefe le requiera.

Fuente: elaboración propia basada en información suministrada directamente de la empresa.

Tabla 99. Manual de funciones. Analista de contabilidad y facturación.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS ASEPAILA	
MANUAL DE FUNCIONES	
Proceso:	Contabilidad
Título:	Funciones de analista de contabilidad y facturación
1 INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA	
VERSIÓN	1
DENOMINACIÓN DEL CARGO	Analista de contabilidad y facturación
CÓDIGO	N000-1
DEPENDENCIA	CONTABILIDAD
CARGO JEFE INMEDIATO	GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL
PERSONAL A CARGO	No aplica
2 OBJETIVO DEL CARGO	
Valida y formaliza los registros contables de activos fijos, realizar oportunamente los cierres mensuales y anuales da respuestas a los requerimientos de las instituciones que soliciten información financiera, hace depreciaciones, amortizaciones, facturación, IVA, declaraciones de renta, causa nomina seguridad social.	
FACTURACIÓN	
FUNCIONES	DETALLE
Realiza facturación	Hace la facturación de cada mes en la cual se le cobra el servicio de acueducto y alcantarillado a todos los subscriptores o usuarios, e imprime desviaciones significativas en el consumo si las hay. E informa al gerente por mes la cuenta de cobro de la alcaldía.
	Realiza facturación
Garantiza las revisiones significativas	Coordina con el fontanero las visitas domiciliarias, y detectar el porqué de las desviaciones significativas en el servicio.
	Elabora planilla del SOI

Elabora planillas y registra novedades laborales	Registra novedades de días laborados, horas extra, incapacidades vacacionales. Proyecciones de pagos, y volantes
cumple con el reglamento interno	Poner al servicio del empleador toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, en conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta el empleador o sus representantes.
	A no prestar directa o indirectamente, servicios laborales a otros empleadores ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia de ese contrato
	cumplir con las normas y procedimiento de seguridad establecidos por la organización
	Cumplir con el reglamento interno de trabajo y demás normas de la empresa lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo y las demás asignadas por el jefe inmediato.
	dedica la totalidad de la jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones
	Cumplir completamente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.

Fuente: elaboración propia basada en información suministrada directamente de la empresa.

Tabla 100. *Manual de funciones. Analista de PQR y Contabilidad.*

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ASEPAILA	
MANUAL DE FUNCIONES	
Proceso	Administrativo
Título:	Funciones del analista de peticiones, quejas y reclamos y contabilidad.
1 INFORMACIÓN GENERAL	
FECHA	
VERSIÓN	1
DENOMINACIÓN DEL CARGO	Analista de PQRS Y CONTABILIDAD
CÓDIGO	N000-2
DEPENDENCIA	ADMINISTRACIÓN
CARGO JEFE INMEDIATO	GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL
PERSONAL A CARGO	EL FONTANERO

2 OBJETIVO DEL CARGO	
Apoyar a la gestión administrativa, de trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes de manera eficaz y eficiente, coordinar ejercer control sobre inventarios, cartera y compras de la empresa.	
FUNCIONES DEL CARGO PQRS	
FUNCIONES	DETALLE
atiende las solicitudes de PQR	Atención de peticiones quejas y reclamos de los usuarios, Por los servicios que presta la empresa.
	Dar trámite oportuno a todas las solicitudes que llegan a la oficina de manera eficaz y eficiente, con el fin de mejorar la satisfacción frente los servicios prestados.
	Llevar el control de las solicitudes registrándolas en el sistema.
	Proporcionar al subscritor o usuario la información necesaria sobre cómo se presta el servicio en la organización.
	garantiza el buen estado del archivo de los clientes
Causa facturas	Causa facturas por compras de elementos y accesorios que ingresen al inventario.
maneja el estado de la cartera	Tiene relación directa con el cliente, controla el listado de deudores morosos, y hace el trámite correspondiente para pagos de contado y financiados de acuerdo a las directrices de la gerencia.
	Recepción documentos, los verifica y vincula al nuevo asociado y su crédito, con la aprobación de la gerencia.
	Imprime el formato de convenio para pagos parciales según lo requiera el cliente, y gerencia autoriza el convenio.
	Elabora correspondencia para los usuarios o clientes morosos.
	Elabora correspondencia para los asociados que requieren cambio de medidor.
Coordina los cortes y suspensiones del servicio con el fontanero.	Elabora correspondencia para usuarios o clientes que se les ha detectados desviación significativa en la lectura de consumo.
	De acuerdo al listado de clientes morosos y su estado de deuda.
	Coordina con el fontanero las visitas domiciliarias, y detectar el porqué de las desviaciones significativas en el servicio.
Atiende las solicitudes de nuevas matriculas	Coordina con el fontanero el corte y suspensión del servicio.
	Recibe y verifica la documentación requerida para que una nueva matricula cumpla con lo establecido por la empresa, y obtener la aprobación del gerente.
	Dar trámite oportuno a estas solicitudes garantizadas el servicio de acueducto y alcantarillado.
Garantiza que inventario de la empresa tenga los materiales necesarios al momento de requerirlos para su uso o venta.	Coordina con el fontanero la revisión del terreno y si es apto realiza la conexión del servicio.
	Se encarga de la gestión y cotiza las compras de inventario, insumos de cafetería, aseo y papelería de la empresa.
	Coordina con los operarios de planta, que insumos químicos hacen falta para el tratamiento del agua. Sulfato de aluminio tipo A-B, cloro tipo A-B,
	Coordina con el gerente la compra de dotación para los trabajadores de la empresa.

	Ingresa al sistema materia prima.
cumple con el reglamento interno de trabajo	Poner al servicio del empleador toda tu capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva el desempeño de las funciones propias del oficio, mencionando y en las labores anexas y complementarias del mismo, en conformidad con las ordenes e instrucciones que le importa el empleador o sus representantes.
	A no prestar directa o indirectamente servicios laborales a otros empleados ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio durante la vigencia del contrato.
	Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por la empresa.
	Cumplir con el reglamento interno de trabajo, y demás normas de la empresa, lo mismo que realizar otras labores relacionadas con el cargo, y los demás asignados por el jefe inmediato.
	Dedica la totalidad de su jornada a trabajar a cabalidad con sus funciones.

Fuente: elaboración propia basada en información suministrada directamente de la empresa.

Para evaluar la efectividad de las políticas y procedimiento diseñados es necesario realizar un análisis a la Junta Directiva mediante una encuesta donde se pueda ver la aceptación que tiene referente a las propuestas realizadas como lo es el Código de ética, Código de buen gobierno, Comité de auditoría, cuatro políticas que se consideraron de vital importancia para mitigar los riesgos y las problemáticas que se presentan en ASEPAILA actualmente como la política de conflicto de interés, política para la línea ética, política de cumplimiento normativo, y la política de gestión riesgo.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos con las encuestas realizada a cabalidad a la Junta Directiva.

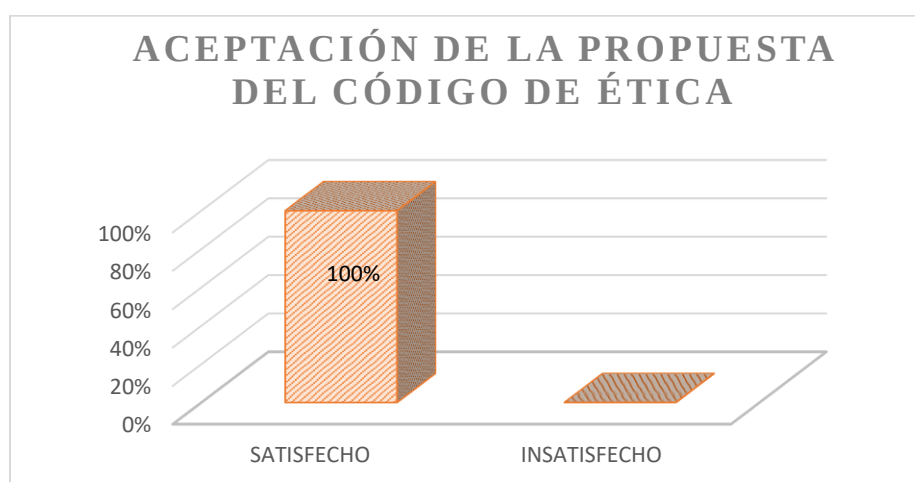
Tabla 101. *Aceptación de la propuesta de código de ética*

ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA DE CÓDIGO DE ÉTICA		SATISFECHO	INSATISFECHO	OBSERVACIONES
1	¿Es pertinente la estructura de la propuesta del código de ética y conducta?	SI		

2	¿Son pertinentes los principios y los valores presentados en la propuesta del código de ética y conducta?	SI		
3	¿Considera que el código de ética y conducta propuesto es adecuado para darle uso a la empresa ASEPAILA?	SI		
4	¿Sabe la importancia del código de ética y conducta?	SI		

Fuente: elaboración propia.

Tabla 102. *Aceptación de la propuesta de código de ética*



Fuente: elaboración propia.

Para hacer el análisis de la aceptación del código de ética y conducta en la empresa, se realizó una encuesta dirigida a la junta directiva con el fin de conocer su postura frente a la propuesta, arrojando así una aceptación de un 100% lo cual permite identificar la satisfacción de la misma frente a la existencia de este código, considerando así su importancia tanto en el desarrollo de los procesos y actividades, como en el desempeño y comportamiento de los colaboradores.

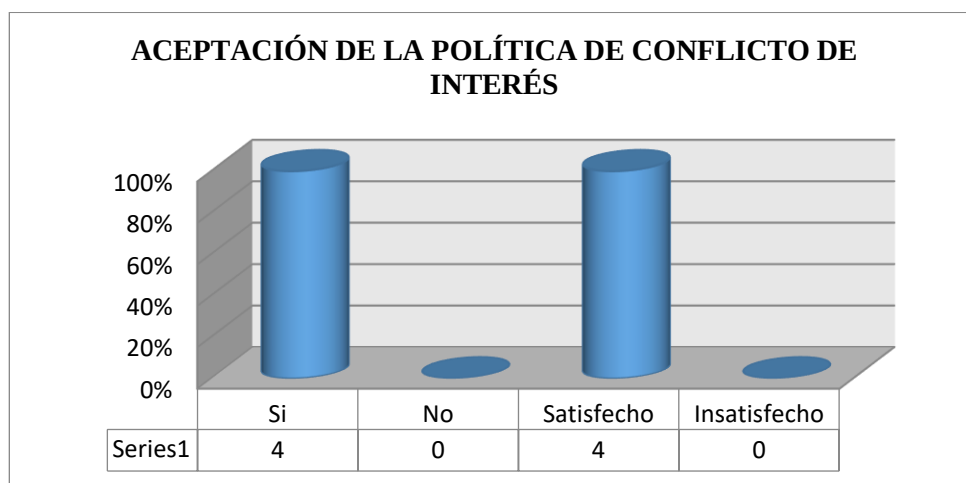
Igualmente se presentan los resultados obtenidos frente a la aceptación de la política de conflicto de interés, que se le realizó a cabalidad a la junta directiva.

Tabla 103. *Aceptación de la política de conflicto de interés.*

ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS						
N°		SI	NO	SATISFECHO	INSATISFECHO	OBSERVACIONES
1	¿Cree usted que es importante que la empresa cuente con una política de conflicto de interés?	X		X		
2	¿Es pertinente la estructura de la propuesta de la política de conflicto de interés?	X		X		
3	¿Cree usted que los colaboradores se adaptarían a esta nueva propuesta?	X		X		
4	¿Qué tan satisfecho esta con la política propuesta?	X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 35. *Aceptación de la política de conflicto de interés.*



Fuente: Elaboración propia.

Para conocer la aceptación de la presente política de conflicto de interés, se realizó una encuesta a cabalidad a la junta directiva, en la cual se obtuvo unos resultados positivos, puesto que se logró una aceptación del 100% tanto en la opción SI como en la satisfacción, dejando ver el papel tan importante que representan las políticas en el interior de las empresas para dejar pautas y lineamientos claros que deben tener en cuenta todos los colaboradores de una empresa a la hora de pertenecer a la misma.

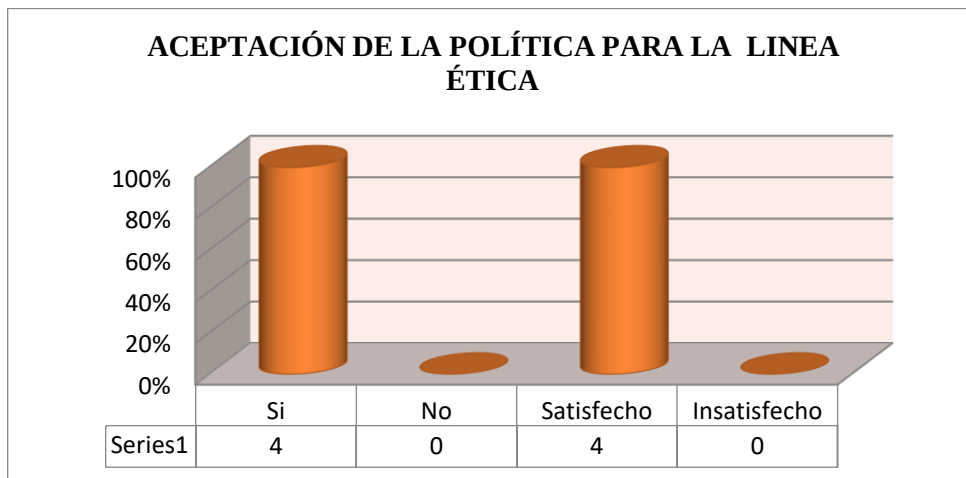
Asimismo, podemos observar los resultados de la encuesta que se realizó a cabalidad a la junta directiva de ASEPAILA para conocer la aceptación de la política para la línea ética.

Tabla 104. *Aceptación de la política para la línea ética.*

ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA LA LINEA ÉTICA						
Nº		SI	NO	SATISFECHO	INSATISFECHO	OBSERVACIONES
1	¿Cree usted que es importante que la empresa cuente con una política de la línea ética?	X		X		
2	¿Es pertinente la estructura de la propuesta de la política para la línea ética?	X		X		
3	¿Cree usted que los colaboradores se adaptarían a esta nueva propuesta?	X		X		
4	¿Qué tan satisfecho está con la propuesta de la política para la línea ética?	X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 36. *Aceptación de la política para la línea ética.*



Fuente: Elaboración propia.

Con los resultados obtenidos se puede observar una aceptación del 100% en cuanto a la propuesta de la política para la línea ética, con una satisfacción del 100% lo cual es un resultado pertinente tanto para el fortalecimiento de la empresa, como para el desarrollo del presente

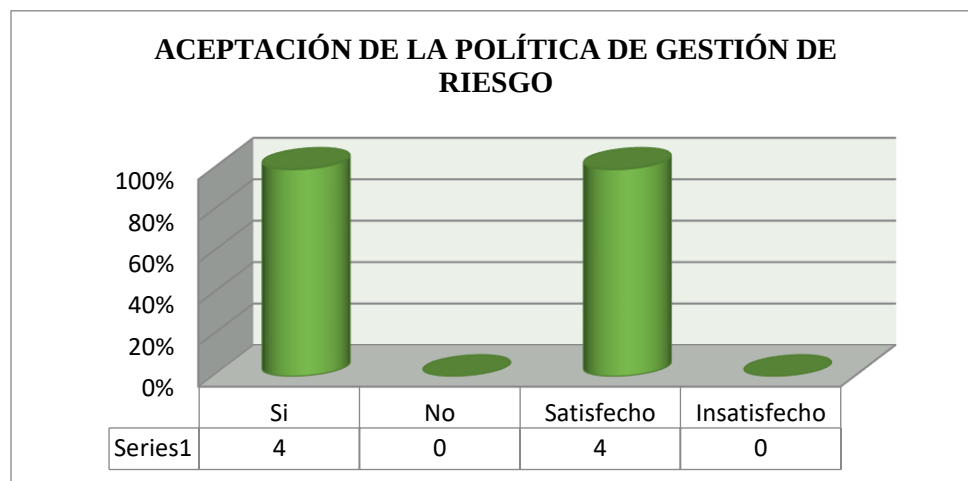
proyecto, dejando ver la importancia de que las empresas tengan medidas de control y cuenten con estas políticas que coadyuvan a tener una buena imagen en cuanto a su solides frente a sus competidores.

Tabla 105. *Aceptación de la política de gestión de riesgo.*

ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGO						
Nº		SI	NO	SATISFECHO	INSATISFECHO	OBSERVACIONES
1	¿Cree usted que es importante que la empresa cuente con una política para la gestión del riesgo?	X		X		
2	¿Es pertinente la estructura de la propuesta de la política de gestión de riesgo?	X		X		
3	¿Cree usted que los colaboradores se adaptarían a esta nueva propuesta?	X		X		
4	¿Qué tan satisfecho esta con la política propuesta?	X		X		

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 37. *Aceptación de la política de gestión de riesgo.*



Fuente: Elaboración propia.

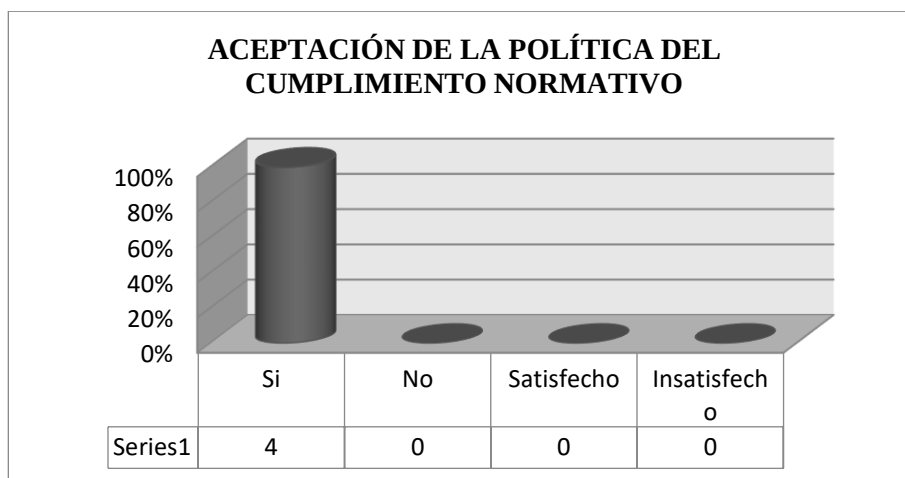
Con el fin de analizar la aceptación que tendrá la junta directiva y sus colaboradores frente a la propuesta de la política mencionada con anterioridad, se realiza una encuesta donde arroja un 100% de aceptación en cuanto a la política de gestión de riesgo, facilitándole así a la entidad las posibilidades de cumplir los objetivos plasmados, para así hacer de sus procesos y actividades algo exitoso.

Tabla 106. *Aceptación de la política del cumplimiento normativo.*

ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO						
N°		SI	NO	SATISFECHO	INSATISFECHO	OBSERVACIONES
1	¿Cree usted que es importante que la empresa cuente con una política para el cumplimiento normativo?	X				
2	¿Es pertinente la estructura de la propuesta de la política de cumplimiento normativo?	X				
3	¿Cree usted que los colaboradores se adaptarían a esta nueva propuesta?	X				
4	¿Qué tan satisfecho está con la política propuesta?	X				

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 38. *Aceptación de la política del cumplimiento normativo.*



Fuente: Elaboración propia.

Para concluir con las encuestas, nos encontramos con un 100% aprobado en cuanto a la propuesta de una política de cumplimiento normativo, debido a la gran importancia de tener en la entidad el acompañamiento que permite el conocimiento de las normas y leyes, esta política resalta la responsabilidad y la ética de las empresas ya sean medianas y pequeñas, en el desarrollo de sus actividades.

Por último, tenemos que es pertinente que los manuales de funciones tengan una actualización, puesto que los resultados obtenidos se evidenció varias deficiencias, debido a que llevan un largo tiempo desde su diseño; la aceptación de estos será muy evidente a la hora de implementar los nuevos manuales.

Impacto

Por último, se espera que este trabajo tenga un impacto tanto institucional como social, ya que institucionalmente se coadyuva a la difusión del conocimiento e investigación en el modelo nuevo como lo es el método de control interno Coso III, para aquellos estudiantes que quieran conocer más del tema. También se evidencia que, a través del aprendizaje práctico, el estudiante le aporta a la empresa su conocimiento y así mismo la entidad le permite la percepción de experiencia que le ayudaría a una formación más sólida, porque ve de manera real las vivencias a las que estaría expuesto cuando esté en un mercado exigente y real como el actual.

Por otro lado, el impacto social se evidencia puesto que brinda más confianza a la comunidad Pailera desde la dirección de la empresa y de las decisiones que se puedan tomar en un futuro para su crecimiento en el largo plazo, ayudando a fortalecer sus valores.

11. Conclusiones

Debido a la necesidad de una actualización constante por parte del mercado y a su vez de las empresas, se da paso a emplear una serie de mecanismos que permitan estar preparados ante cualquier situación que se pueda presentar, es por esto que se enfocó este trabajo en Diseño De Control Interno Basado En El Modelo COSO III Para La Empresa ASEPAILA; una metodología actualizada, que le brinda una serie de bondades a la empresa ASEPAILA, para identificar a tiempo los posibles riesgos a los que se puede ver expuesta. Con esta metodología se pudo observar algunas problemáticas que presenta la empresa actualmente lo que la lleva a necesitar una metodología que le ayude a mejorar estas limitaciones que se presentan.

La metodología COSO III le brinda una amplia variedad de beneficios a la empresa ASEPAILA ya que esta metodología se adapta a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño lo que facilita su desarrollo, con el fin de ayudar a que las empresas cumplan con las estrategias establecida y generen un control en todas sus actividades de tal manera que los lleven a un posicionamiento en el mercado y por ende un buen desempeño frente a su competencia en caso de tenerla.

Con el diagnóstico general de sus dos primeros componentes entorno de control y evaluación de riesgo de la metodología Coso III y con el fin de mejorar los procesos y actividades de la empresa se pudo observar la necesidad de diseñar políticas, comités, códigos de integridad que es una de las filosofía que trae esta actualización, que ayuden y faciliten el control tanto de sus procesos y actividades, como de sus colaboradores, es de gran importancia una línea de comunicación y relación desde su Junta Directiva hasta su administración.

Con el análisis realizado mediante las matrices y encuesta realizadas se observó la necesidad de actualizar y mejorar los procesos y la manera en que los mismos se llevaban a cabo, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa, lo cual le permite reducir el nivel de riesgo, arrojando así un excelente desempeño en la prestación de un servicio de calidad.

Por último y no menos importante se hace una conclusión más personal donde se enfatiza en el aprendizaje que se obtuvo a lo largo de este proceso, debido a que encontrar una empresa con el reconocimiento que tiene ASEPAULA en el corregimiento; estar en la capacidad de encontrar ciertas falencias a lo largo de la prestación de sus servicio y permitirnos aportar beneficios con un modelo de control que le permita a ella mejorar tanto interna como externamente, es de gran satisfacción, el aprendizaje obtenido a lo largo de esta experiencia es de gran valor, tanto para nosotras como estudiantes y personas, como para nuestra institución, debido a que culminar con el objetivo de este trabajo es el resultado de un trabajo hecho con dedicación, con la ayuda y disponibilidad necesaria por parte de la administración de ASEPAULA, ya que estuvieron dispuestos a prestar la información necesaria para que se llevara a cabo el objetivo, de la mano de un control desde lo administrativo hasta lo operativo, permitiéndose así ser una empresa de ejemplo para su competencia

12. Recomendaciones

Con el análisis que se le realizó a la empresa ASEPAULA, utilizando la metodología de control interno COSO III, se llegó a la necesidad de realizar las siguientes recomendaciones:

Emplear el Código de Ética y Conducta puesto que actualmente no cuenta con las bondades del mismo, y es de vital importancia para que la empresa deje claro los lineamientos, pautas y normas que deben acatar las partes interesadas ya sean internos o externos.

Asimismo, llevar a cabo los beneficios que traería a la empresa contar con un código de Buen Gobierno, puesto que son las normas y principios que reglamenta la conducta y funcionamiento de la empresa, coadyuvando a fortalecer la relación entre la Junta Directiva y la Administración.

Se enfatiza también en la necesidad de conformar un comité de auditoría, puesto que éste ayuda a la supervisión de la gestión de la empresa facilitando la toma de decisiones.

Por otro lado, se analizó la falta de ciertas políticas como lo son: Política de conflicto de interés, Política para la línea ética, Política para el cumplimiento normativo y por último Política para la gestión del riesgo, por lo anterior se recomienda dar paso a implementar estas políticas debido que actualmente la empresa ASEPAULA no cuenta con ellas, y le serían de gran ayuda para el mejoramiento de sus actividades y rendimiento administrativo.

Por consiguiente, haciendo un análisis de los manuales de funciones se encuentra con la necesidad de actualizar cada uno de ellos por área, puesto que con los resultados obtenidos se encontraron falencias frente a las actividades que se encontraban plasmadas, y realizaban cada uno de sus colaboradores.

Por último, se recomienda utilizar una herramienta como la PESTAL que ayuda a comprender el declive y el crecimiento de un mercado, siendo complemento de esta un matriz DOFA, que permita identificar los riesgos tanto internos como externos, para estar así alerta o a su vez en la capacidad de anteponerse al riesgo, preparando las estrategias necesarias para mitigar los impactos del mismo.

Referencias bibliográficas

- ASEPAILA. (2019). Recuperado el 13 de FEBRERO de 2020, de <https://asepaila.com.co/>
- Auditool. (2013). Ilustración del modelo COSO III.[figura].red global de conocimiento en auditoria.
- Audidores Internos de España (2015). Entorno de Control: Siete Preguntas que cualquier Consejero debe plantearse. Recuperado el día 20 de marzo de 2021 de <https://global.theiia.org/translations/PublicDocuments/Entorno-de-Control-Siete-Preguntas-que-cualquier-Consejero-debe-plantearse-Mayo-2014.pdf>
- Bruges Arrieta, E. E. (2019). Diseño de control interno basado en Coso III para Fundación Misión Niños Colombia, Minicol del municipio del San Juan del Cesar, la Guajira (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali). Recuperado el día 18 de julio de 2020 de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/385/DISE%C3%91O%20DE%20CONTROL.pdf?sequence=1>
- Cámara de Comercio Tuluá. (8 de junio de 2020). *Cámara de Comercio de Tuluá*. Recuperado el día 7 de julio de 2020 de <https://camaratulua.org/wp-content/uploads/2021%20cyc%20ASEPAILA%202020.pdf>.
- Castro, M. A. C., y de la Costa Lara, F. (2014). Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial. *Capic review*, 12, 9. Recuperado el día 18 de julio de 2020 de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014>
- Cifuentes Rivera, K. y Buitrago Hernández, B. (2017). Aplicación De La Metodología COSO I Para El Diseño Del Sistema De Control Interno En La Distribuidora "EL GRAN

POLLO CAMPESINO” Del Municipio De Caicedonia Valle Del Cauca, A Partir De La Estructuración De Políticas Contables Y Administrativas. Recuperado el día 13 de julio de 2020 de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/12514?show=full>.

Colegio de Contadores Públicos de México. (2018). *Análisis modelo COSO*. Recuperado el día 5 de agosto de 2020 de <https://veritasonline.com.mx/modificaciones-y-desafios-un-analisis-sobre-el-modelo-coso/>

Coloma, M., y de la Costa, F. (2014). Relación y Análisis de los Cambios al Informe COSO y su Vínculo con la Transparencia Empresarial. *Capic review*, 12(2), 135-145.

El Auditor Moderno (17 de enero de 2017). *El auditor Moderno*. El informe COSO. Recuperado el día 29 de agosto de 2020 de <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*. Recuperado el día 7 de julio de 2020 de <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/166/1/1646.pdf>

Gómez Buitrago, D. y Moncada Vargas, L. (2017). Diseño De Un Sistema De Control Interno Basado En La Metodología “COSO I” Para El Departamento Contable De La Empresa Distriapícola S.A.S. De Caicedonia, Valle Del Cauca. Recuperado el día 7 de julio de 2020 de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/12507/0586411.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ISOTools (19 de enero de 2015). *ISO 9001:2015, metodología COSO III para la gestión de riesgos*. Recuperado el día 20 de marzo de 2021 de <https://www.isotools.org/2015/01/19/iso-90012015-metodologia-coso-iii-gestion->

[riesgos/#:~:text=La%20tercera%20versi%C3%B3n%2C%20COSO%20III,su%20adaptaci%C3%B3n%20con%20los%20entornos.](#)

Lizcano, J., Espinosa, H. y Rey, E. (2011). *Investigación al régimen tarifario de agua potable y saneamiento básico. Distorsiones socioeconómicas para el primer y el segundo período tarifario regulado en Colombia*. Bogotá: Fondo de Publicaciones. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Mantilla Blanco, S. A. (2009). Auditoría del control interno. Ecoe ediciones.

Marín, M. S. C. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable*, 1(1).

Martínez, C. R. G. (2014). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III Manual del Participante. Recuperado el día 06 de julio de 2020 de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Matias-Camargo, S. R. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y Realidad*, 12(24), 315-329. Recuperado el día 06 de julio de 2020 de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/view/4544

Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.

Rivera Cáceres, R. R., Forero Rodríguez, Y. R., & Cantillo Bornachera, G. M. (2018). Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo coso, para la empresa Samarcol sas en la ciudad de Santa Marta. Recuperado el día 18 de julio de 2020, de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7838>

Root, S. J. (31 de agosto de 2012). Control interno según COSO. Recuperado el 31 de Julio de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>

Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*. . Recuperado el 31 de Julio de 2020, de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2774/506_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sotomayor, A. A. (2002). *Control Interno y auditoría: su aportación en las organizaciones*. Sello Editorial Impreso en México. Recuperado el 31 de Julio de 2020 de http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.PDF

Stefanell, F. N., & Barrios, L. M. R. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y desarrollo*, (25), 245-267.

Tustón López, K. B. (2016). Sistema de control interno bajo la metodología COSO III y la toma de decisiones en la empresa DISENSA del cantón Cevallos (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Contabilidad y Auditoría). Recuperado el día 10 de julio de 2020 de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24205>

Villafuerte Cedeño, G. (2017). Diseño de control interno según caso para los servicios contables FIAC SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas). Recuperado el día 10 de julio de 2020 de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23485>

Anexos

Anexo 1

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL		
ANALISTA DE CONTABILIDAD		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1	¿Cuál es el ambiente en el cual considera que tiene mayor éxito?	Contable
2	¿Con cuál de nuestros valores más se identifica?	Responsabilidad y compromiso
3	¿Qué es lo más importante que debemos conocer de usted?	que soy una persona responsable.
4	¿Cuáles son las características que más le gustaría que tuviera su jefe?	Adicionales no tengo ninguna otra.
5	¿Cómo considera que un jefe debe relacionarse con el equipo de trabajo?	Directo y amable.
6	¿acostumbra a tener amigos muy cercanos en el trabajo, o solo es una relación laboral?	se hacen amistades.
7	¿Cuáles son los aspectos más importantes que debe tener una organización para que usted haga bien su trabajo?	tener buen elemento de trabajo
8	¿Prefiere trabajar solo o en equipo?	en equipo
9	¿Cuánto tiempo le puede dedicar a trabajar solo y cuanto a trabajar en equipo?	el necesario
10	¿Cuál es la situación en la cual usted considera que su superior quedo más satisfecho con su trabajo?	cuando hago a tiempo mis cosas y cumplo con las cosas legales de la empresa.
11	¿Le gusta la competencia dentro de su trabajo?	No
12	¿Cómo considera que es su proceso de adaptación al cambio?	Bueno
13	¿Qué cambiaría de nuestra organización?	Nada
14	¿Cómo considera usted que es una cultura exitosa en una organización?	Buen clima organizacional
15		No.

¿Considera usted que es necesario tener en la organización un comité de compensaciones?	
---	--

Anexo 2

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL		
AREA PQRS		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1	¿Cuál es el ambiente en el cual considera que tiene mayor éxito?	Social
2	¿Con cuál de nuestros valores más se identifica?	Respeto
3	¿Qué es lo más importante que debemos conocer de usted?	La honestidad
4	¿Cuáles son las características que más le gustaría que tuviera su jefe?	La comunicación.
5	¿Cómo considera que un jefe debe relacionarse con el equipo de trabajo?	De forma clara, respetuosa, honesta y tranquila.
6	¿Acostumbra a tener amigos muy cercanos en el trabajo, o solo es una relación laboral?	Considero que todos somos amigos.
7	¿Cuáles son los aspectos más importantes que debe tener una organización para que usted haga bien su trabajo?	La comunicación, procesos y procedimientos claros, políticas definidas y una misión que cumplir.
8	¿Prefiere trabajar solo o en equipo?	Dependiendo la actividad que esté realizando y de acuerdo a la cadena del proceso que se relacionan.
9	¿Cuánto tiempo le puede dedicar a trabajar solo y cuanto a trabajar en equipo?	normalmente mi trabajo se desarrolla en equipo
10	¿Cuál es la situación en la cual usted considera que su superior quedo más satisfecho con su trabajo?	Considero que mi jefe está satisfecho con mi trabajo porque desde el momento que entro a gerencia no me ha hecho un llamado de atención.
11	¿Le gusta la competencia dentro de su trabajo?	No
12	¿Cómo considera que es su proceso de adaptación al cambio?	Bueno

13	¿Qué cambiaría de nuestra organización?	Pedir un software para facturación y equipo de cómputo nuevo de trabajo
14	¿Cómo considera usted que es una cultura exitosa en una organización?	Las personas que están al interior de la organización están comprometidas con las políticas procesos y procedimientos y los llevan a la aplicación del mismo en la parte externa de la organización.
15	¿Considera usted que es necesario tener en la organización un comité de compensaciones?	SI.

Anexo 3

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL		
SERVICIOS GENERALES Y MENSAJERIA		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1	¿Cuál es el ambiente en el cual considera que tiene mayor éxito?	Relaciones interpersonales
2	¿Con cuál de nuestros valores más se identifica?	Responsabilidad, trabajo en equipo y solidaridad.
3	¿Qué es lo más importante que debemos conocer de usted?	Que soy una persona honesta y cumplidora de mi deber
4	¿Cuáles son las características que más le gustaría que tuviera su jefe?	Me amoldo a su forma de proceder
5	¿Cómo considera que un jefe debe relacionarse con el equipo de trabajo?	De la mano con sus colaboradores.
6	¿acostumbra a tener amigos muy cercanos en el trabajo, o solo es una relación laboral?	Una amistad respetuosa y servicial.
7	¿Cuáles son los aspectos más importantes que debe tener una organización para que usted haga bien su trabajo?	Que proporcione los elementos necesarios para realizar mi labor.
8	¿Prefiere trabajar solo o en equipo?	En equipo
9	¿Cuánto tiempo le puede dedicar a trabajar solo y cuanto a trabajar en equipo?	El tiempo que sea necesario.
10		

	¿Cuál es la situación en la cual usted considera que su superior quedo más satisfecho con su trabajo?	Cuando realizo mi labor de manera rápida y eficaz
11	¿Le gusta la competencia dentro de su trabajo?	No
12	¿Cómo considera que es su proceso de adaptación al cambio?	Buena
13	¿Qué cambiaría de nuestra organización?	Nada
14	¿Cómo considera usted que es una cultura exitosa en una organización?	Donde se trabaje en equipo
15	¿Considera usted que es necesario tener en la organización un comité de compensaciones?	No se dé que me habla

Anexo 4

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL		
FONTANERO		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1	¿Cuál es el ambiente en el cual considera que tiene mayor éxito?	Mi área como fontanería, hemos realizado la labor de operario de planta mediante merito
2	¿Con cuál de nuestros valores más se identifica?	Respeto con los compañeros y el rededor es muy importante.
3	¿Qué es lo más importante que debemos conocer de usted?	Mi desempeño en lo laboral, confianza.
4	¿Cuáles son las características que más le gustaría que tuviera su jefe?	Mi jefe tiene muchas características, que me brindan confianza y conoce su pro y contras.
5	¿Cómo considera que un jefe debe relacionarse con el equipo de trabajo?	Dialogo y comunicación.
6	¿Acostumbra a tener amigos muy cercanos en el trabajo, o solo es una relación laboral?	Estrechamente laboral.
7		

	¿Cuáles son los aspectos más importantes que debe tener una organización para que usted haga bien su trabajo?	Tener más compromiso, necesitamos varios factores, liderazgo, ayuda en parte económica, que la organización tenga más en cuenta la economía de cada empleado.
8	¿Prefiere trabajar solo o en equipo?	En equipo, eventualmente trabajo solo porque tengo la capacidad de hacerlo solo.
9	¿Cuánto tiempo le puede dedicar a trabajar solo y cuanto a trabajar en equipo?	Disponibilidad las 24 horas, sea solo o en equipo tengo disponibilidad con la empresa
10	¿Cuál es la situación en la cual usted considera que su superior quedo más satisfecho con su trabajo?	En todas las situaciones de mi trabajo
11	¿Le gusta la competencia dentro de su trabajo?	No, porque genera un ambiente pesad, por eso trabajo en equipo
12	¿Cómo considera que es su proceso de adaptación al cambio?	Excelente lo puedo hacer inmediatamente me digan.
13	¿Qué cambiaría de nuestra organización?	En cuanto a lo laboral ninguno
14	¿Cómo considera usted que es una cultura exitosa en una organización?	Llega al éxito con compromiso y una visión para realizar las cosas.
15	¿Considera usted que es necesario tener en la organización un comité de compensaciones?	Si, les genera empeño a muchas cosas

Anexo 5

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL		
FONTANERO NUMERO 2		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1	¿Cuál es el ambiente en el cual considera que tiene mayor éxito?	Operación, planta, mantenimiento, y proceso del agua potable.
2	¿Con cuál de nuestros valores más se identifica?	Responsabilidad, Integridad.
3	¿Qué es lo más importante que debemos conocer de usted?	Actitud que tomo con las demás personas y trabajo en equipo.
4	¿Cuáles son las características que más le gustaría que tuviera su jefe?	La comunicación es algo muy importante ya que permite hacer las cosas de manera correcta.
5	¿Cómo considera que un jefe debe relacionarse con el equipo de trabajo?	Su relación es buena

6	¿Acostumbra a tener amigos muy cercanos en el trabajo, o solo es una relación laboral?	Amigos en el trabajo.
7	¿Cuáles son los aspectos más importantes que debe tener una organización para que usted haga bien su trabajo?	debe ser unas empresas que se proyecte y en esa proyección tenga en cuenta los trabajadores para que ellos realicen su trabajo con amor y cariño.
8	¿Prefiere trabajar solo o en equipo?	Trabajo en equipo, ya que se logran grandes cosas, la unión hace la fuerza.
9	¿Cuánto tiempo le puede dedicar a trabajar solo y cuanto a trabajar en equipo?	Generalmente cuando me enfoco a trabajar solo le dedico la mayoría del tiempo, ya que es mi responsabilidad, sin embargo, en equipo también gran parte ya que aún hay muchas responsabilidades.
10	¿Cuál es la situación en la cual usted considera que su superior quedo más satisfecho con su trabajo?	Cuando las cosas se realizan bien queda muy satisfecho.
11	¿Le gusta la competencia dentro de su trabajo?	No me gusta la competencia. Solo me gusta hacer las cosas bien hechas
12	¿Cómo considera que es su proceso de adaptación al cambio?	Asumirlos con mayor responsabilidad, ya que es muy bueno el mejoramiento continuo y hay que aceptarlo como es
13	¿Qué cambiaría de nuestra organización?	Me gustaría que todos nos enfocáramos a un mismo proceso, sobre una misma línea
14	¿Cómo considera usted que es una cultura exitosa en una organización?	Llegaría al éxito cuando todas las cosas funcionen bien, como la comunicación con la gerencia
15	¿Considera usted que es necesario tener en la organización un comité de compensaciones?	SI, Cuando te incentivan como trabajador, es motivación para hacer las cosas cada día mejor

Anexo 6

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL		
SECRETARIA		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1	¿Cuál es el ambiente en el cual considera que tiene mayor éxito?	Trato interpersonal, logística y documentación.
2	¿Con cuál de nuestros valores más se identifica?	Compromiso, Honestidad, Trabajo en equipo y Respeto
3	¿Qué es lo más importante que debemos conocer de usted?	Que soy una persona responsable que cumple con su deber y atenta a ayudar en lo que pueda.

4	¿Cuáles son las características que más le gustaría que tuviera su jefe?	Dentro de mi cargo no está exigir como debe ser mi jefe.
5	¿Cómo considera que un jefe debe relacionarse con el equipo de trabajo?	Con respeto y firmeza, deseo de trabajar en equipo
6	¿Acostumbra a tener amigos muy cercanos en el trabajo, o solo es una relación laboral?	Son compañeros a los cuales respeto y con el tiempo nos hemos hecho amigos respetuosos.
7	¿Cuáles son los aspectos más importantes que debe tener una organización para que usted haga bien su trabajo?	Que me proporcione los elementos de trabajo necesarios para cumplir las labores que debo realizar.
8	¿Prefiere trabajar solo o en equipo?	En equipo ya que siempre mis funciones están relacionadas con otras personas, integrantes de la organización, y las funciones que debo realizar sola siempre he contado con el apoyo de alguien más si es necesario, al igual si yo puedo ayudar a alguien más lo hago.
9	¿Cuánto tiempo le puede dedicar a trabajar solo y cuanto a trabajar en equipo?	El necesario.
10	¿Cuál es la situación en la cual usted considera que su superior quedo más satisfecho con su trabajo?	Cuando me requieren y estoy atenta ayudar
11	¿Le gusta la competencia dentro de su trabajo?	No
12	¿Cómo considera que es su proceso de adaptación al cambio?	Bueno
13	¿Qué cambiaría de nuestra organización?	Nada ya que la empresa ha funcionado bien.
14	¿Cómo considera usted que es una cultura exitosa en una organización?	Cuando se hace parte a cada miembro de la organización y que se trabaja buscando un mismo objetivo.
15	¿Considera usted que es necesario tener en la organización un comité de compensaciones?	Siempre se ha trabajado de la mano con la gerencia y la junta directiva

Anexo 7

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL	
FACTURACIÓN	
PREGUNTAS	RESPUESTAS

1	¿Cuál es el ambiente en el cual considera que tiene mayor éxito?	En todas mis labores
2	¿Con cuál de nuestros valores más se identifica?	Responsabilidad, respeto y trabajo en equipo
3	¿Qué es lo más importante que debemos conocer de usted?	mi compromiso y responsabilidad
4	¿Cuáles son las características que más le gustaría que tuviera su jefe?	Ninguna en especial
5	¿Cómo considera que un jefe debe relacionarse con el equipo de trabajo?	teniendo muy buena comunicación
6	¿acostumbra a tener amigos muy cercanos en el trabajo, o solo es una relación laboral?	Es una relación laboral
7	¿Cuáles son los aspectos más importantes que debe tener una organización para que usted haga bien su trabajo?	Tener las herramientas necesarias.
8	¿Prefiere trabajar solo o en equipo?	En equipo
9	¿Cuánto tiempo le puede dedicar a trabajar solo y cuanto a trabajar en equipo?	El requerido
10	¿Cuál es la situación en la cual usted considera que su superior quedo más satisfecho con su trabajo?	Cuando entrego mi trabajo
11	¿Le gusta la competencia dentro de su trabajo?	No
12	¿Cómo considera que es su proceso de adaptación al cambio?	Excelente
13	¿Qué cambiaría de nuestra organización?	Que haya capacitaciones
14	¿Cómo considera usted que es una cultura exitosa en una organización?	Que no haya inconvenientes.
15	¿Considera usted que es necesario tener en la organización un comité de compensaciones?	No.

Anexo 8

ENCUESTA DE CULTURA ORGANIZACIONAL		
CONTADOR PÚBLICO		
PREGUNTAS		RESPUESTAS
1	¿Cuál es el ambiente en el cual considera que tiene mayor éxito?	En aquel que exista una comunicación asertiva.
2	¿Con cuál de nuestros valores más se identifica?	con el respeto
3	¿Qué es lo más importante que debemos conocer de usted?	Mi compromiso, mis conocimientos y mi experiencia
4	¿Cuáles son las características que más le gustaría que tuviera su jefe?	el respeto, compromiso y la ética.
5	¿Cómo considera que un jefe debe relacionarse con el equipo de trabajo?	En forma directa y clara
6	¿Acostumbra a tener amigos muy cercanos en el trabajo, o solo es una relación laboral?	Solo una relación laboral.
7	¿Cuáles son los aspectos más importantes que debe tener una organización para que usted haga bien su trabajo?	El trabajo en equipo, la confianza y el respeto
8	¿Prefiere trabajar solo o en equipo?	por mi rol 50% solo y 50% en equipo
9	¿Cuánto tiempo le puede dedicar a trabajar solo y cuanto a trabajar en equipo?	prefiero como lo dije en el numero 8
10	¿Cuál es la situación en la cual usted considera que su superior quedo más satisfecho con su trabajo?	Cuando cumplimos y logramos las metas propuestas
11	¿Le gusta la competencia dentro de su trabajo?	Si claro, son muy importantes porque nos permite crecer
12	¿Cómo considera que es su proceso de adaptación al cambio?	Lo considero muy positivo
13	¿Qué cambiaría de nuestra organización?	La deslealtad, y la falta de solidaridad y respeto
14	¿Cómo considera usted que es una cultura exitosa en una organización?	Debe haber un comité de convivencia, de opinión con ideas nuevas
15		

¿Considera usted que es necesario tener en la organización un comité de compensaciones?	Cuando se cumpla la Misión y la Visión y todos sus Valores
---	--

Tabla de presupuesto

Diseño De Control Interno Basado En El Modelo COSO III Para La Empresa ASEPAULA En El Corregimiento De La Paila- Municipio Zarzal Valle Del Cauca.					
PRESUPUESTO					
Duración del proyecto 6 Meses					
ACTIVIDADES	UNIDADES	DETALLE	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Material de consulta para el Conocimiento y diagnóstico de la empresa en sus dos primeros componentes	Hojas	Papelería	300	\$ 100	\$ 30.000
	Meses	Internet	6	\$ 1.500	\$ 270.000
	Horas	Elaboración	331	\$ 12.000	\$ 3.972.000
	Días	pasajes	15	\$ 20.000	\$ 300.000
SUBTOTAL					\$ 4.572.000
Análisis y elaboración de propuestas	Horas	Elaboración	332	\$ 12.000	\$ 3.984.000
SUBTOTAL					\$ 3.984.000
Presentación trabajo final	Horas	Elaboración	100	\$ 12.000	\$ 1.200.000
SUBTOTAL					\$ 1.200.000
TOTAL PRESUPUESTO					\$ 9.756.000

Fuente: Elaboración propia.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES COMPONENTE 1													
SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO III													
PRINCIPIOS	ACTIVIDADES DEL ENTORNO DE CONTROL	SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	HORAS
		FECHAS DEL AÑO 2020	8 de junio a 15 de junio	15 de junio al 22 de junio	22 de junio a 29 de junio	29 de junio a 6 de julio	6 de julio a 13 de julio	13 de julio a 20 de julio	20 de julio a 27 de julio	27 de julio a 3 de agosto	3 de agosto a 10 de agosto	10 de agosto a 17 de agosto	
La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	*conocimiento de la empresa (memorándum)												48
El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	*conocimiento de los manuales de funciones directivos y administrativos												16
La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad, y responsabilidad apropiados para la cosecucion de objetivos	*Realizar matriz de cargos del manual de funciones												16
La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales en concordancia con los objetivos de la organización	*Inducción												3
La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivo.	*Realizar plantilla de encuesta de PQRS												4
	*lista de chequeo												80
	*Recopilación de los resultados y diagnósticos de las encuestas												80
	*Análisis de los resultados primer componente												40
PROCESO TERMINADO													
EN PROCESO													
NO INICIA AÚN													

Fuente: Elaboración propia

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES COMPONENTE 2											
SISTEMA DE CONTROL INTERNO COSO III											
PRINCIPIOS	ACTIVIDADES EVALUACIÓN DE RIESGOS	SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	HORAS
		FECHA AÑO 2020	17 de agosto 21	24 de agosto 28	31 de agosto 31	7 de septiembre 7	14 de septiembre 14	21 de septiembre 21	28 de septiembre 28	5 de octubre 5	
6	La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos	*Lista de cheque diagnóstico general del sistema de control interno									24
7	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los estamentos de la entidad, y los analiza como base sobre la cual determina como se deben	*Establecer si los objetivos son consistentes con la misión y la visión									48
8	La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.	*Matriz DOFA									40
9	La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	*Evaluación del primer principio									24
10	La organización define y desarrollo actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los	*Listas de chequeo del componente 2									80
11	La organización define y desarrollo actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	*análisis de los resultados que arrojen los indicadores de riesgos									80
12	La organización despliega las actividades de control a través de políticas que se establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.	*Recopilación de los resultados y diagnósticos de las listas de chequeo									80

Fuente: Elaboración propia

VERDE: Proceso terminado

AMARILLO: En proceso

ROJO: No inicia aun

Carta de solicitud para desarrollo del trabajo



Sede Caicedonia



Universidad del Valle
Radicación No:
2020-02-03-4029-1
Fecha: 03/02/2020-11:29:44
Asunto: Solicitud apoyo para...
Origen: SANDRA LORENA
AGUIRRE MENDEZ
Destino: ASEPAILA...
El radicado no implica su aceptación.

Caicedonia Valle del Cauca, febrero 03 de 2020.

SEÑORES
ASEPAILA
ATN. HERNÁN CELIS
GERENTE
ZARZAL VALLE DEL CAUCA



ASUNTO: Solicitud apoyo para desarrollo de Trabajo de Grado.

Cordial saludo,

Bajo la perspectiva de acercamiento al sector real y que los estudiantes del programa de Contaduría Pública puedan interactuar con la realidad económica del entorno, la Universidad del Valle – sede Caicedonia ha venido fortaleciendo los espacios de reflexión académica como requisito indispensable en las asignaturas teóricas-prácticas lo cual le permitirá a los estudiantes desarrollar las competencias necesarias para llevar la teoría a la práctica.

Dado a su trayectoria y gran reconocimiento como una de las mejores empresas y mejor posicionadas en el mercado, le solicitamos respetuosamente que estudien la solicitud de las estudiantes **ANGÉLICA JHOANA GARCÍA MONTOYA** con código estudiantil 201551006 y **MANUELA TAPIAS MONTOYA** con código estudiantil 201551068, quienes colocan a consideración de ustedes la posibilidad de llevar a cabo su trabajo final de Investigación, en la asignatura **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CONTABLE** a cargo del docente **DIEGO FERNANDO RODRIGUEZ** y posteriormente su trabajo de grado el cual se titularía: **"DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III PARA LE EMPRESA ASEPAILA EN EL CORREGIMIENTO DE LA PAILA-MUNICIPIO ZARZAL VALLE DEL CAUCA."**

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE CAICEDONIA
Compromiso académico con compromiso social
Carrera 14 No 4 - 48. Teléfono: 2160070 EXT 6215
Correo electrónico: contaduria.caicedonia@correounivalle.edu.co
Caicedonia - Valle del Cauca - Colombia
www.univallecaicedonia.edu.co



Para lo cual, requieren realizar entrevistas al personal de la empresa, conocer el organigrama, conocer las actividades que se realizan, entre otras, de manera que permitan enfocarlo en los dos principales componentes de es este modelo, los cuales son Entorno de Control y Evaluación de Riesgos.

Esta información sería utilizada solo para fines académicos y con mira a que con dicho insumo se pueda realizar el proyecto de grado. En general, el desarrollo del trabajo pretende ser un referente de consulta para comprender la cultura empresarial del sector.

El manejo de la información suministrada por la empresa será de carácter netamente académico y de tipo confidencial, rigiéndose por el artículo 5, ley 79/93.

Agradecemos de antemano su atención y esperamos una pronta y positiva respuesta a esta solicitud.

Cordialmente,

SANDRA LORENA AGUIRRE MENDEZ
DOCENTE DE APOYO
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA
SEDE REGIONAL CAICEDONIA



UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE CAICEDONIA
Contaduría pública con compromiso social
Carrera 14 No 4 - 48. Teléfono: 2150070 EXT 6215
Correo electrónico: contaduria.caicedonia@correounivalle.edu.co
Caicedonia - Valle del Cauca - Colombia
www.univallecaicedonia.edu.co

La Paila, febrero 24 de 2020.

Doctora:
SANDRA LORENA AGUIRRE MENDEZ
Docente Apoyo.
Programa Contaduría Pública
Sede Regional Caicedonia.

Referencia: Respuesta a Radicado No. 2020-02-03-4829-I

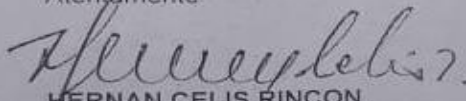
La Asociación de Usuarios de los Servicios Públicos de La Paila "ASEPAILA", Organización autorizada por la Ley 142 de 1994 para prestar Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado, es una Asociación Civil, de carácter comunitario, sin ánimo de lucro, que busca mejorar la calidad de vida de sus habitantes por medio del suministro de agua potable y recolección, transporte de las aguas servidas; tiene su marco jurídico en la ley 142 de 1994, en el artículo 15.4 se reconoce como una organización autorizada para prestar Servicios Públicos en municipios menores, en zonas rurales y en áreas urbanas específicas, reglamentada por el decreto 421 del 2000.

Por medio de la presente damos respuesta a su Oficio No. 2020-02-03-4829-I, en el cual solicitan permitir que dos de sus estudiantes de Contaduría Pública, (Angelica Johana García Montoya Y Manuela Tapias Montoya) puedan realizar su trabajo final de investigación de la asignatura METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CONTABLE, en nuestra Organización.

Para Asepaila, es importante colaborar con las Instituciones de educación superior de nuestro entorno, con el fin de satisfacer las necesidades tanto de sus estudiantes como nuestras en el desarrollo de actividades que puedan beneficiarnos mutuamente.

Por lo tanto, le informo que aceptamos que las estudiantes arriba mencionadas realicen sus trabajos finales en nuestra Organización.

Atentamente


HERNAN CELIS RINCON
Representante Legal
ASEPAILA

Copia Archivo.