

**PROPUESTA DE DISEÑO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO,
CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TÉCNICOS &
PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S**

YURI CRISTINA GUTIÉRREZ DIAZ

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
PALMIRA
2014**

**PROPUESTA DE DISEÑO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO,
CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA TÉCNICOS &
PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S**

**YURI CRISTINA GUTIÉRREZ DIAZ
CODIGO: 0551311**

**Práctica empresarial presentada como requisito para optar el título de
contador público**

**Asesor:
LIDA MARIA REYES
Contador Público**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
PALMIRA
2014**

NOTA DE ACEPTACIÓN

**Yolanda Reyes.
Jurado**

**Edwin Arango Espinal
Jurado**

**Francisco Andrés Góngora
Coordinador Contaduría Pública**

**Lida María Reyes
Asesor Tesis**

**Alonso Valencia
Director Sede Universidad del Valle Palmira**

Palmira, 15 de diciembre de 2014

DEDICATORIA

El conocimiento es poder, la información es libertadora, la educación es la premisa del progreso, en toda sociedad, en toda familia”

Kofi Annan

Dedico este trabajo de grado a mis padres Héctor Alirio Gutiérrez Sepúlveda y Rocío Díaz; a mi tío Fabio Cesar Gutiérrez Sepúlveda; a mis abuelitos Fabio Cesar Gutiérrez, Nohelia Sepúlveda, Eunice Díaz; a mis hermanos: Diego Alexander Gutiérrez Díaz y Yuli Andrea Gutiérrez Díaz; a mi niño, Juan Esteban Loza Gutiérrez; a un angelito que ha llegado hace 10 años a mi vida; a mi tutora de Tesis, Lida María Reyes; a mis Jefes y compañeros, Humberto Gómez, Orlando Lugo, Ricaurte Rojas, Julián Castrillón, Elbar García, James Gómez, Stella Ospina, Juan López, Angélica Aguilar; a mis amigas: Gina, Daifenis, Solanlly, Angélica, Blanca, Janeth, Nancy y Yuris Paola.

AGRADECIMIENTOS

“Porque yo Jehova soy tu Dios, quien te sostiene de tu mano derecha y te dice: No temas yo te ayudo”: **Isaias 41:13**

A Dios que es el que ilumina mi camino y me da todo lo necesario para salir adelante.

A toda mi familia, por su amor, paciencia, apoyo incondicional en esta etapa de mi vida

Igualmente a todo el personal de Tecnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S, por brindarme su colaboracion y permitirme aplicar esta experiencia en esta linda familia

A mis amigos que me brindaron su apoyo para alcanzar esta etapa de mi vida.

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
2.1 APROXIMACIÓN AL PROBLEMA.....	20
2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	23
2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	25
2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	26
3. OBJETIVOS.....	27
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	27
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
4. JUSTIFICACIÓN.....	28
4.1 JUSTIFICACIÓN ANTE LA UNIVERSIDAD	28
4.2 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA	29
4.3 JUSTIFICACIÓN EMPRESARIAL	29
4.4 JUSTIFICACIÓN ANTE LA SOCIEDAD	30
4.5 JUSTIFICACIÓN PERSONAL	30
5. MARCO REFERENCIAL.....	31
5.1 MARCO TEÓRICO	31
5.1.1 Teorías relacionadas con el control interno empresarial	31
5.1.2 Teorías relacionadas con la disciplina contable	35
5.1.3 Teoría relacionada con las finanzas	36
5.2 MARCO CONCEPTUAL.....	37
5.2.1 Control.....	37

5.2.2 Control Interno.....	37
5.2.3 Contabilidad	38
5.2.4 Contabilidad Financiera.....	38
5.2.5 Finanzas.....	39
5.2.6 Empresa	39
5.2.7 Jerarquización	40
5.2.8 Manual de procedimientos	40
5.2.9 Sistema	40
5.2.10 Sistema Contable	41
5.3 MARCO LEGAL.....	41
5.4 MARCO CONTEXTUAL	44
5.4.1 Situación geográfica.....	44
5.4.2 Población.....	45
5.4.3 Gobierno.....	45
5.4.4 Economía	46
5.4.5 Historia de la empresa.....	46
6. ASPECTOS METODOLÓGICOS	49
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
6.2 MÉTODO.....	50
6.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
6.3.1 Fuentes primarias.....	51
6.3.2 Secundaria	51
6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51

7. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO, ADMINISTRATIVO Y CONTABLE VISLUMBRANDO SU INCIDENCIA EN LAS FINANZAS EMPRESARIALES.....	52
7.1 ANTECEDENTES COGNITIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	53
7.2 ANTECEDENTES DEL MODELO DE CONTROL INTERNO COSO	56
7.2.1 objetivos del control interno coso	59
7.2.2 Componentes del control interno COSO I	60
7.2.3 Subdivisión del control interno.....	62
7.2.4 El control interno administrativo	62
7.2.5 El control interno financiero contable.....	63
7.3 COBIT.....	65
7.4 INCIDENCIA EN LAS FINANZAS DE TPM S.A.S AL NO CONTAR CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO	66
8. DIAGNÓSTICO EN LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO CON EL FIN DE PRESENTAR LAS FALENCIAS EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN DE TPM S.AS	69
8.1 ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO ÁREA ADMINISTRATIVA	70
8.1.1 Responsabilidades y deberes que realiza el dpto. Administrativo de Tpm S.A.S.	72
8.1.2 Hallazgos departamento administrativo TPM S.A.S	75
8.2 ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO ÁREA DE TESORERÍA..	78
8.2.1 Responsabilidades y deberes que realiza el Departamento de tesorería de TPM S.A.S.....	80
8.2.2 Hallazgos del departamento de tesorería TPM S.A.S	82
8.3 ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO ÁREA DE TALENTO HUMANO.....	85

8.3.1	Responsabilidades y deberes que realiza el Departamento de talento humano de TPM S.A.S.....	87
8.3.2	Hallazgos departamento de talento humano TPM S.A.S	89
8.4	ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO ÁREA DE CONTABILIDAD.....	91
8.4.1	Funciones procedimiento director de contabilidad	93
8.4.2	Hallazgos en el departamento contable	94
8.4.3	Funciones en el departamento contable asistente contable.....	95
8.4.4	Hallazgos en el departamento contable, cargo: asistente contable.....	98
8.5	ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DEPARTAMENTO DE REVISORÍA FISCAL.....	99
8.5.1	Responsabilidades y deberes que realiza el Dpto. de revisoría fiscal de TPM S.A.S.....	101
8.5.2	Hallazgos del departamento de revisoría fiscal	102
8.6	PROCESOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS ACTUALMENTE EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE, TÉCNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S.	104
8.6.1	Análisis de los procesos y procedimientos actuales en técnicos & profesionales en multiservicios S.A.S	106
9.	PROPUESTA DE DISEÑO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA SUPLIR LAS NECESIDADES DE TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S.....	108
9.1	CREACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL PARA LA EMPRESA TPM S.A.S TOMANDO COMO BASE LOS HALLAZGOS EN LA EVALUACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL.....	108
9.2	DEFINICIONES	108
9.3	PROCEDIMIENTOS	111

9.4 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	114
9.5 PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL.....	123
9.6 PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE NOMINA.....	135
9.7 PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR PAGAR	144
9.8 PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR	148
9.10 PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN.....	156
9.11 PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS .	159
9.12 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO.....	162
CONCLUSIONES	192
RECOMENDACIONES.....	194
ANEXOS.....	195
BIBLIOGRAFIA.....	216

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Leyes concernientes a la investigación.	41
Cuadro 2. Cuestionario para la revisión y evaluación del sistema de control interno, área administrativa TPM S.A.S.	70
Cuadro 3. Ficha técnica de la encuesta área administrativa.	71
Cuadro 4. Mapa de riesgos técnicos y profesionales.	77
Cuadro 5. Cuestionario para la revisión y evaluación del sistema de control interno, área tesorería TPM S.A.S.	78
Cuadro 6. Ficha técnica de la encuesta área de tesorería.	79
Cuadro 7. Mapa de riesgos técnicos y profesionales. Dpto. Tesorería.	84
Cuadro 8. Cuestionario para la revisión y evaluación del sistema de control interno, área Talento Humano.	85
Cuadro 9. Ficha técnica de la encuesta área de talento humano.	86
Cuadro 10. Mapa de riesgos técnicos y profesionales Dpto. Talento Humano.	90
Cuadro 11. Cuestionario para la revisión y evaluación del sistema de control interno, área de contabilidad TPM S.A.S.	91
Cuadro 12. Ficha técnica de la encuesta área de contabilidad.	92
Cuadro 13. Cuestionario para la revisión y evaluación del departamento de revisoría fiscal TPM S.A.S.	99
Cuadro 14. Ficha técnica de la encuesta área de revisoría fiscal.	100
Cuadro 15. Mapa de riesgos técnicos y profesionales Dpto. Revisoría fiscal.	103

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Palmira en el Valle del Cauca	45
Figura 2. Proceso general del área administrativa, Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S.	104
Figura 3. Proceso general del área de tesorería, Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S.	104
Figura 4. Proceso para registrar las compras.	105
Figura 5. Proceso para realizar la nómina.	105
Figura 6. Proceso para realizar estados financieros de la organización.	106

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Evaluación del SCI- Información Dpto. Administrativo	72
Gráfica 2. Evaluación del SCI- Información Dpto de tesorería.....	80
Gráfica 3. Evaluación del SCI- Información Dpto. Talento Humano.	87
Gráfica 4. Evaluación del SCI- Información Dpto. Contable.	92
Gráfica 5. Diagnostico área de revisoría fiscal.....	100

INTRODUCCIÓN

La evolución histórica de las empresas, el crecimiento en el volumen de las operaciones, la especialización de sus empleados, la complejidad de las funciones, la modernización de los sistemas informáticos hacen del control interno una necesidad estratégica para garantizar una buena gestión administrativa, operativa y una adecuada toma de decisiones al interpretar de manera organizada los estados financieros que la ciencia contable aporta a la organización.

Cada departamento de la organización tiene funciones que van encaminadas a un mismo fin cuyo objetivo es el bienestar y la protección de los intereses de la entidad, es por ello que es fundamental tener un sistema de control interno, contable y financiero que permita de manera eficiente coordinar las funciones de los empleados y todos los planes y políticas de la organización.

Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S, es una organización que debe implementar mecanismos de control que permita mitigar el riesgo y superar las debilidades con que opera, para ser una empresa competitiva y avanzar en el mercado actual.

Es bueno resaltar que la Empresa que aplica controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de la misma, por eso, resulta importante tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

La presente investigación, tiene como objetivo la presentación de una propuesta de diseño de control interno administrativo, contable y financiera para la empresa Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S la cual es necesaria para detectar en un plazo determinado las desviaciones respecto a los objetivos y

metas planteadas en la empresa, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos. Para ello, se establecerá que el universo de estudio corresponde a los colaboradores y personas asociadas a la empresa quienes serán las encargadas de transmitir información y proporcionar evidencias con el fin de implementar políticas administrativas que permitan el buen funcionamiento de la organización.

Para cumplir con el objetivo fundamental del presente trabajo inicialmente se hace la presentación del problema de investigación, planteamiento del problema de investigación, se establecen los antecedentes, se realiza la formulación y sistematización del problema y se construyen los objetivos, para posteriormente elaborar el marco de referencia, alrededor de los temas relacionados con el control interno, contable y financiero.

Con el desarrollo de este trabajo, se pretende ofrecer un aporte académico investigativo tanto a la empresa como a la universidad y a la comunidad.

1. ANTECEDENTES

El desarrollo organizacional y la evolución con que han operado los entes económicos a través de la historia, han permitido que los hechos económicos con que se opera diariamente tengan mayor necesidad de organización y de control, por lo tanto es importante tener mecanismos que faciliten el buen comportamiento de la empresa y la lleven a lograr los objetivos propuestos, debido a la gran cantidad de información que se maneja en la actualidad y la eficiencia con que hay que operar para tener los resultados en el momento preciso, se ha hecho del control interno un sistema fundamental que debe tener toda empresa para salvaguardar la rentabilidad y permanecer en un mercado competitivo y exigente, es por esto que es pertinente aportar al presente trabajo investigativo documentos monográficos referentes al Sistema de Control Interno en determinadas empresas, tales como:

- Fernando Berna Macías y Antonio Cruz en el año 1996 en su tesis realizada en la ciudad de Cali para optar el título de Contador Público en la Universidad del Valle y denominada “Diseño de un sistema de control interno del efectivo en el centro de salud Luis H Garcés – Siloe 4”, plantearon en su objetivo general “Apoyar las medidas de control financiero en el centro de salud Luis H Garcés, a través del diseño y la elaboración de normas y procedimientos para el manejo de los ingresos y egresos”. En este trabajo se llegó a la conclusión que el diseño de un sistema de control interno del efectivo en el centro de salud Luis H Garcés se constituiría en la base para el éxito de la entidad hospitalaria de la ciudad de Cali, especialmente en el momento que se realizó el estudio, ya que se carecía del mismo¹.

¹ BERNACÍAS, Fernando y DCROZ CRUZ, Antonio. TESIS: Diseño de un sistema de control interno del efectivo en el centro de salud Luis H Garcés – Siloe 4. Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, 1996.

- Carlos Felipe Pineda Giraldo y Edwin Leonardo Mayorga Espinoza en el año 1997 en la tesis desarrollada en la ciudad de Cali para optar el título de Contador Público en la Universidad del Valle y denominada “Diseño de un sistema de control interno para el área de tesorería en las cooperativas financieras”, esbozaron en su objetivo general la necesidad de diseñar un sistema de control interno para el área de tesorería que permitiera brindar una mayor seguridad en los procesos y procedimientos que se utilizaban en las diferentes cooperativas financieras. La conclusión a la cual se llegó giraba en torno a la imperiosa necesidad de implementar en las cooperativas financieras un sistema de control interno para el área de tesorería que brindara una mayor seguridad en todos los procesos y procedimientos².

- Laura Marcela Rodríguez Ochoa en el año 2008 en la tesis desarrollada en la ciudad de Bucaramanga para optar el título de Ingeniera Industrial en la Universidad Pontificia Bolivariana y denominada “Diseño e implementación del modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 en METROLÍNEA S.A.”, expuso en el objetivo general diseñar e implementar el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 en la sociedad METROLÍNEA S.A. Al desarrollar la investigación se concluyó que el éxito del Modelo Estándar de Control Interno, permite el desarrollo de herramientas importantísimas para el alcance de la visión y fortalecimiento de la misión de la entidad, contando con una Planeación estratégica bien estructura que orienta el actuar de la empresa al cumplimiento de sus objetivos; de igual forma con la identificación clara de los controles que permiten mitigar la ocurrencia de los riesgos, efectuar correctivos rápidamente y mantener la cultura de mejoramiento en los procesos. Un aspecto grande por resaltar, fue el fortalecimiento de la comunicación interna y con las partes

² PINEDA GIRALDO, Carlos Felipe y MAYORGA ESPINOZA, Edwin Leonardo. TESIS: Diseño de un sistema de control interno para el área de tesorería en las cooperativas financieras. Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, 1997.

interesadas de la entidad, a través de definiciones y puesta en marcha de políticas de comunicación, procedimientos, programas de veedurías ciudadanas, conocimiento y medición de la satisfacción de la comunidad con el proyecto SITM y con la gestión de la entidad³.

- Omar Javier Solano Rodríguez, Sandra Cristina Riascos Erazo y Adriana Aguilera Castro en el año 2013 en una propuesta de tesis doctoral desarrollada en la ciudad de Cali, financiada por la Universidad del Valle y denominada “Diseño de un modelo de control interno informático para las pequeñas empresas de la ciudad de Cali- Colombia”, presentaron como objetivo general el diseñar un modelo de Sistema de Control Interno informático para el fortalecimiento de la PYME colombiana: caso de aplicación Cali. Se concluyó que para estudios futuros se deberán considerar la aplicación de modelos estándar para la implementación de planes estratégicos de sistemas, que contemplen variables de formulación de estrategias y análisis de riesgos en sistemas de información y tecnologías de información. Ahora bien, como sugerencia para estudios futuros donde se plantee un modelo de plan estratégico debe concebirse desde un entorno dinámico, que integre las visiones estratégicas de negocio y de la organización con la mirada estratégica de los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. La concepción del modelo deberá estar fundamentada en los conceptos de interacción, adaptación y evolución⁴.

- Laura Valencia Gómez en el año 2013 en la tesis desarrollada en la ciudad de Cali para optar el título de Contador Público en la Universidad Autónoma de Occidente y denominada “Diseño de un sistema de control interno para el ciclo de ingresos subproceso de cuentas por cobrar del centro médico IPSALUD Ltda.”,

³ RODRÍGUEZ Ochoa, Laura Marcela. TESIS: Diseño e implementación del modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 en METROLÍNEA S.A. Facultad de Ingeniería, Universidad Pontificia Bolivariana, 2008.

⁴ SOLANO RODRÍGUEZ, Omar y otros. TESIS DE MAESTRIA: Diseño de un modelo de control interno informático para las pequeñas empresas de la ciudad de Cali- Colombia. Universidad del Valle, 2013.

propone como objetivo general diseñar un sistema de control interno adecuado para el ciclo de ingresos subproceso cuentas por cobrar del Centro Médico IPSALUD Ltda.

- Se llega a la conclusión que el control interno en la parte contable y financiera es de suma importancia debido a que permiten a la empresa tener una efectiva intervención sobre sus rubros, determinando en el caso de las cuentas por cobrar la factibilidad de obtener los ingresos que el cobro de esta cartera le permita⁵.

En cuanto a otros estudios de investigación que pueden contribuir de manera efectiva a la línea investigativa, están, entre otros, “El Control Interno de las Universidades de la ciudad de Cali que tiene sistematizado el área contable”, trabajo de grado de Maestría en Administración Industrial y de Sistemas – Universidad del Valle (1984); el trabajo de grado “Controles Internos Administrativos para empresas de servicios temporales”, monografía de pregrado – Universidad del Valle (1990), trabajos que han contribuido tangencialmente al desarrollo de estructuras de control interno en un ambiente informático y “Auditoría Informática”, monografía de la Gerencia Estratégica de Sistemas de Información – Universidad Santiago de Cali (2007).

⁵ VALENCIA GÓMEZ, Laura. TESIS: Diseño de un sistema de control interno para el ciclo de ingresos subproceso de cuentas por cobrar del centro médico IPSALUD Ltda. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Autónoma de Occidente, 2013.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 APROXIMACIÓN AL PROBLEMA

Las directrices que rigen la creación de una empresa y su subsistencia en un mercado de oferta y demanda, están demarcadas por sistemas de planificación y control de tiempos, inversiones y apalancamiento. Sin embargo, estas directrices fueron estipuladas solo hasta la divulgación de las teorías modernas organizacionales y administrativas. En la década de los noventa se forjaron dos fenómenos a nivel empresarial, el primero era el de los gobiernos corporativos y la responsabilidad social y el segundo el del control interno.

Este último, base de este estudio, se empezó a forjar en 1947 y fue aceptado como necesario en 1948, siendo instituido legalmente en 1988 (comisión TREADWAY). El primer sistema de control interno ampliamente aceptado e instituido en el sector privado fue el COSO, por sus siglas, (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION) Este sistema fue esbozado en Estados Unidos de Norteamérica y debido a su popularidad fue adoptado por algunos países de América Latina.

El sistema de control interno COSO, no solo es un sistema de evaluación de las operaciones de una empresa, sino que también es un medio de prevención bajo el cual el ente económico implementa políticas para salvaguardar activos y controlar el pasivo.

El control interno se puede definir como el conjunto integrado de medidas que establece la gerencia para llevar a cabo, de manera ordenada y eficaz, la gestión de la explotación, salvaguardar los activos y buscar, en suma, la corrección y fidelidad de la información financiera, base fundamental del proceso decisional de la empresa.

La importancia del control interno varía con la complejidad y dimensión de la empresa, su actividad principal y los entornos a que se ve sometida. Sin embargo, existen unas condiciones de eficacia esenciales para lograr un sistema de control interno satisfactorio, que pueden considerarse las siguientes:

- a) Objetivos y planes bien definidos
- b) Estructura organizativa sólida
- c) Procedimientos efectivos y documentados
- d) Sistemas de autorización y de registro
- e) Competencia e integridad del personal
- f) Un órgano de supervisión y vigilancia⁶

El sistema de control interno está basado en un sistema estratégico esbozado en la elaboración de todos los recursos necesarios en cuanto a organización y control de una empresa, tales como son la misión, visión, objetivos, manuales, flujogramas, etc. Este sistema debe ser vasto y cubrir tres pilares de la empresa, la administración, el área contable y la financiera:

Con el tiempo, la importancia del control interno para el éxito de una entidad ha sido reconocida no solo por sus responsables sino también por un gran número de terceros. Algunos han acudido al control interno para resolver temas que iban más allá de aquellos que los empresarios consideraban, a priori, relevantes para sus necesidades.⁷

El área contable es inherente al control interno en tanto representa una de las herramientas de control más eficaces en cuanto al cumplimiento del objeto social de la empresa, ya que la contabilidad recoge y registra la información que requiere la empresa en términos de cifras, que se solidifican por medio de un modelo holístico conocido como estados financieros, además de estos estados la empresa

⁶ DIEZ, Almela. Control y Auditoría internos de la empresa. Consejo General de Colegios de Economistas. 1987, Pág. 182.

⁷ Bravo, Juan, los nuevos conceptos del control interno, Edición: Díaz de Santos S.A, Madrid, 1997, pag.127.

cuenta con la información contable anexa a fin de evaluar la razonabilidad de ciertas transacciones económicas.

La gestión de control interno contable es tan importante que sin ella no se podría vigilar el área financiera. El área contable es el inductor que ayuda a relacionar los resultados provenientes de la administración y el área financiera, identificando la incidencia del primero en el segundo y a la inversa.

Como miembro de la alta administración, el directivo de contabilidad jefe ayuda a dar el tono de la conducta ética de la organización; es responsable de los estados financieros: generalmente tiene la responsabilidad primaria por el diseño, la implementación y el monitoreo del sistema de información financiera de la compañía; y se encuentra en una posición única para identificar las situaciones inusuales causadas por información financiera fraudulenta. El informe noto que el directivo financiero jefe o de control, puede desempeñar las funciones de un director de contabilidad jefe.⁸

Respecto al área financiera, el control interno representa la forma de establecer un control sobre la liquidez y rentabilidad y su reinversión, esto quiere decir que el control interno plantea políticas para evitar el fraude monetario dentro de la empresa, además establece procedimientos para disminuir la incertidumbre financiera ayudando a optimizar los recursos y las pérdidas por deterioro en las inversiones, es decir:

El manejo financiero de la empresa se basa principalmente en el desempeño de capital de trabajo y en el cuidado de las reposiciones de garrafones, lo cual es indispensable para el desarrollo de nuestro trabajo.

⁸ MANTILLA B. Samuel Alberto, control interno informe COSO, Ecoediciones, Santafé de Bogotá, año, 1997, pag.105.

Estrategia. Básicamente es el cuidado del flujo de efectivo ya que, como empresa en crecimiento, es necesario mantener la liquidez en un nivel adecuado.⁹

Basados en lo anterior, el presente trabajo pretende la presentación de una propuesta de diseño de control interno administrativo, contable y financiero para la empresa Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S dirigido a tres áreas vitales, administrativa, contable y financiera a fin de afianzar en la empresa factores relacionados con la obtención de información fiable y oportuna, lo que hasta ahora no sucede.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Técnicos & Profesionales en Multiservicios TPM S.A.S. es una empresa que presta servicios en electricidad a nivel comercial e industrial, mantenimiento, reparación e instalación de sistemas de aire acondicionado, refrigeración, carpintería y labores de campo.

En sus inicios la organización contaba en el área administrativa, solamente con dos (2) personas, encargándose una de la parte contable y financiera y la otra de la parte administrativa propiamente dicha, pero este esquema debió de modificarse, debido al crecimiento y desarrollo organizacional que la empresa empezó a experimentar a través del tiempo.

En la actualidad se ha visto la necesidad de contratar más personal para apoyar el área administrativa y financiera contando con cuatro (4) personas, dos (2) de ellas encargadas del área administrativa y las otras dos (2) del área contable y financiera, además de siete (7) socios que también trabajan en el área de mantenimiento, existen 110 colaboradores que laboran en el área de campo.

⁹ VALDES, Ibarra David, El buen uso del dinero, Editorial Limusa, México, 1995, pág. 304.

Como se puede observar el personal de la organización ha crecido significativamente y las operaciones administrativas, contables y financieras lógicamente han ido aumentando, pero no se ha realizado una estructuración en los departamentos que permitan trabajar con eficiencia, se presenta una carencia de políticas y manuales de procedimientos lo que genera en ciertas ocasiones dificultades en el funcionamiento de las operaciones diarias, produciendo en ciertos cargos retrasos en la culminación de tareas importantes. En otras palabras: no existen en la empresa política de Control Interno, lo cual afecta los resultados de su gestión.

Actualmente la organización no cuenta con un profesional experto en derecho laboral para realizar los contratos del personal debido a que el objeto social es la prestación de servicios de personal en área de campo y de mantenimiento, los servicios que se prestan son transitorios y variables de acuerdo a las necesidades del cliente, por lo que resulta complejo analizar un tipo de contrato que se ajuste a cada persona en tiempo y ejecución determinada, por lo tanto se ve expuesta a demandas laborales por parte de los funcionarios por no tener un modelo de contrato acorde con las necesidades de la organización.

La falta de pertenencia de los empleados con la organización, debido a la inestabilidad que tienen por el tipo de servicios que se prestan, muestra en algunos funcionarios la poca eficiencia y compromiso al realizar las labores, igualmente hay alta rotación de personal por retiros voluntarios lo cual hace que se gaste más en contratación, capacitación y elementos de protección.

El pago de seguridad social de los trabajadores se hace complejo y costoso de liquidar debido a la alta rotación de los empleados, la persona encargada de pagar la seguridad social debe estar constantemente verificando las novedades que se presenten para tenerlas en cuenta en el momento del pago, los trabajadores en su mayoría trabajan por días pero la organización no puede realizar el pago por

días debido a que al ser así los empleados tendrían que tener seguridad social régimen subsidiario y al no tener una EPS privada en caso de que el trabajador llegara a incapacitarse el SISBEN no le cubre la incapacidad, es por esto que la organización paga 30 días mensuales de seguridad social por cada trabajador.

Los estatutos de la organización no tienen definidas las multas o sanciones a las que se ve expuestos los accionistas por incumplir las obligaciones con Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S, por lo tanto se observa de manera inequitativa la participación de los accionistas, siendo unos menos favorecidos en relación a los aportes que realizan a la organización.

No existen herramientas estratégicas de control que permita mostrar de manera dinámica el cumplimiento de objetivos de la organización con el fin de saber qué tan rentable está siendo para suplir las necesidades de los accionistas y los beneficiarios interesados.

Por lo expuesto, se hace necesario para la empresa la presentación de una propuesta de diseño de control interno administrativo, contable y financiero con el ánimo de optimizar el trabajo en las áreas y ser eficientes en la ejecución de cada una de las actividades que se presenten, consiguiendo establecer una cultura organizacional dentro de un ambiente de control.

2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo elaborar una propuesta de diseño de control interno administrativo, contable y financiero para la empresa **TÉCNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S.**?

2.4 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuáles son las características del control interno, administrativo y contable vislumbrando su incidencia en las finanzas empresariales?
- ¿Cuáles son las falencias en cuanto al control interno, contable y financiero que se presentan actualmente en la empresa, TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.AS?
- ¿Cuál sería la propuesta idónea para presentar un diseño de control interno, administrativo, contable y financiero, que supla las necesidades actuales de la empresa, TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una propuesta de diseño de control interno, contable y financiero para la empresa TÉCNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer cuáles son las características del control interno, administrativo y contable vislumbrando su incidencia en las finanzas empresariales.
- Identificar las falencias en cuanto al control interno, contable y financiero que se presentan actualmente en la empresa, Técnicos & Profesionales En Multiservicios S.A.S.
- Realizar una propuesta de diseño de control interno administrativo, contable y financiero, para suplir las necesidades actuales de la empresa, TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S.

4. JUSTIFICACIÓN

La razón de ser de este trabajo de investigación se sustenta en realizar una propuesta de diseño de control interno, contable y financiero en la empresa Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S, que conlleve a la optimización del trabajo en cada una de las diferentes áreas de la organización y así evitar incurrir en riesgos y fraudes, proteger y salvaguardar los activos y los intereses de la empresa, así como también evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su estructura organizativa.

Se considera que el control interno en las áreas es importante porque contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en una empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la entidad logre sus metas.

4.1 JUSTIFICACIÓN ANTE LA UNIVERSIDAD

Teniendo en cuenta que:

La Universidad del Valle es la principal institución académica del suroccidente de Colombia. La universidad es la tercera con mayor población estudiantil en el país de acuerdo a la última publicación de Ranking U-Sapiens Colombia, ocupa el cuarto lugar en importancia. A nivel regional y del suroccidente colombiano, la Universidad del Valle es líder en el campo académico e investigativo. Incluyendo todas las sedes la universidad ofrece 252 programas académicos de los cuales 160 son de pregrado y 92 de postgrado (2007).¹⁰

Es por ende que el accionar del estudiante univalluno debe ser responsable, consciente de la calidad académica que ofrece la universidad, contribuyendo con

¹⁰ Universidad del valle, vicerrectoría de investigaciones, 2007 (Material consultado en PDF el 3 de marzo de 2014)

la excelencia y avanzando hacia la transformación de un sistema social, económico, político, educativo, integral, justo y equitativo, por lo tanto trabajos como este busca fortalecer y contribuir con el conocimiento a la sociedad en general atendiendo las particularidades propias del país Colombiano.

4.2 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA

Mediante esta investigación y haciendo honor al conocimiento adquirido a través de la academia se elaborará una propuesta de diseño de control interno administrativo, contable y financiero para la empresa Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S, como una forma de mejorar los procesos administrativos, contables y financieros. Teniendo en cuenta la importancia de la formación que brinda la academia en el ser humano partícipe de las contribuciones y aportes investigativos que hacen a la sociedad, se esboza el pensamiento de Aristóteles sobre la importancia de la academia en cada ser humano.

Para Aristóteles la educación significa el acceso a la formación integral del ser humano, que vive y se realiza en el seno de una comunidad. Educar es ante todo enseñar a vivir, pero no cualquier vida, sino la mejor vida posible. Lo específico del ser humano es la inteligencia y la racionalidad, por tanto hay que educarlo de una manera digna y que le resulte satisfactoria es decir, ayudarlo a que pueda adquirir racionalmente la felicidad. El proceso educativo no debe, pues, quedar en las negociaciones, las renunciaciones y el castigo, pues estos nunca deben ser considerados como fines, sino a lo sumo, como medios necesarios para la educación integral del ser humano.¹¹

4.3 JUSTIFICACIÓN EMPRESARIAL

En el ámbito empresarial es de gran importancia el control interno, gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos de las empresas, es necesario que una empresa establezca y diseñe su sistema de control interno en

¹¹ CABEDO, MAS, Alberto. GIL, MARTINEZ, Joaquín. "La cultura para la convivencia. Editorial Nau Libres.España.2013, p 249.

todas las áreas de la organización, especialmente en la administrativa, contable y financiera, debido a que garantiza una información eficaz y eficiente para la toma de decisiones.

El control interno es una parte fundamental que deben tener las empresas para así lograr una adecuada operación sin riesgos.

4.4 JUSTIFICACIÓN ANTE LA SOCIEDAD

En el ámbito social es relevante resaltar la importancia del diseño de un plan estratégico de control interno, contable y financiero debido a que al ser la contaduría pública una práctica social que conlleva a intereses sociales, da a las personas interesadas una seguridad razonable sobre la información de la empresa, con una contabilidad organizada se puede controlar los gastos e inversiones, obtener asesorías de entidades financieras, establecer oportunamente el estado de resultados, saber cuánto debe la empresa y cuanto se debe.

4.5 JUSTIFICACIÓN PERSONAL

El presente trabajo de grado está elaborado teniendo como fundamento las observaciones de la autora que notó la falencia presentada en la empresa Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S, sobre elaborar una propuesta de un diseño de control interno administrativo, contable y financiero que permita vislumbrar aspectos tales como la relación de las operaciones administrativas, operativas y el grado de sinergia entre las mismas, también observó las falencias que tiene la organización para implementar proyecciones financieras reales donde se muestren las utilidades futuras, aunado a esto no se presenta un costo apropiado del capital que permita conocer a los propietarios sus verdaderos ratios financieros ni el valor del negocio en sí.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

La teorización del conocimiento corresponde al rango del saber donde la información es racionalizada y llevada a una estructura científica acorde con un contexto específico y para el cual esa racionalización teórica es válida en un momento determinado, ayudando a comprender fenómenos dentro de ese contexto. A continuación se presenta el marco de referencia teórico, el cual se enfoca en exponer teorías que ayuden a explicar los ejes temáticos propuestos a esta investigación.

5.1.1 Teorías relacionadas con el control interno empresarial

- **Teoría de la agencia:** En el desarrollo de esta investigación es fundamental la teoría de la agencia, la cual ayudará a una mejor comprensión del control interno, dicha teoría sostiene lo siguiente:

Se percibe de forma concluyente la empresa como una ficción legal que sirve como enlace para un conjunto de relación contractual entre factores de producción. Es decir, conjunto de intereses en conflicto que hace necesario asegurar la convergencia en función de objetivos (mercados) compartidos, a través de un conjunto diferente de elementos.¹²

La teoría de la agencia es un sistema que posibilita la contratación mediante un agente externo en la organización, que permite minimizar el trabajo de quien contrata y generar beneficios en la parte administrativa y operativa para un adecuado control con el fin de que se ejecuten las labores de manera organizada y eficiente logrando un ambiente laboral sano.

¹² MANTILLA B. Samuel Alberto, CANTE S. Sandra Yolima, Auditoría de control interno, Bogotá, Eco-Ediciones, 2005, pág. 5.

Por ende, esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control como pueden ser:

Supervisión	Control gerencial
Regulación	Controles económicos
Vigilancia	Controles de tecnología
Control interno	Auto-control, etc.
Control de gestión.	

Y a su vez los diferentes participantes en el mercado como:

Gobierno	Administradores
Industria	Profesionales
Inversionistas	Audidores
Empresarios	Contadores, etc. ¹³

La teoría de la agencia se puede aplicar en varios departamentos de la organización, los dueños o los accionistas cuando no son parte de la dirección pueden gestionar y direccionar la marcha de una actividad a través de agentes siendo un modelo en el que se enfocan acuerdos empresariales y laborales para conseguir un objetivo en común donde se benefician ambas partes.

Uno de los enfoques por medio de los que se pueden realizar un acercamiento apropiado a los estudios de las finanzas es la teoría de la agencia.

La agencia es sencillamente la gestión que una persona realiza a título de otra. Entonces en la relación de agencia, reconocemos la presencia de dos personas: El agente o gestor, que ejecuta la gestión a título de quien realmente es interesado y al que denominamos El principal.¹⁴

La teoría de la agencia hace referencia a las relaciones contractuales entre el principal y el agente, buscando ambos salir beneficiados uno para hacer cumplir los objetivos de la organización y el otro para tener recursos económicos.

13. Ibidem. Pág 5.

¹⁴ LAHOUD, Daniel, Los principios de las finanzas y los mercados financieros, universidad Católica Andrés Bello, Caracas, 2006, .pag.15.

- **Teoría Estructuralista:** Esta teoría estudia los problemas de las empresas y sus causas prestando especial atención a los aspectos de autoridad y comunicación. Considera que hay cuatro elementos comunes a todas las empresas: autoridad, comunicación, estructura de comportamiento, estructura de formalización.

Encamina la empresa como una unidad social, donde interactúan grupos sociales.

Características de la corriente estructuralista:

1. Analiza los elementos formales e informales de la organización.
2. Asimismo analiza la dinámica social que se produce dentro de una unidad productiva, considera esta como organización.
3. Los estructuralistas analizan toda la organización. Desde este punto de vista sobrepasan a Taylor y Mayo, que centran su análisis en algún aspecto de la organización.
4. Estudian todos los estímulos, tanto materiales como sociales.
5. Estudian las relaciones, intercambios e influencias entre la organización y su medio ambiente.
6. Estudian las organizaciones de todo tipo (tipología de las organizaciones).¹⁵

Esta teoría se distingue por ciertas características entre las cuales sobresalen la eficiencia y racionalidad de la organización en los objetivos trazados. Dentro de esta forma de organización todos sus reglamentos se evidencian de una forma más concreta y precisa, al estructurarse de forma física, es decir, por medio de manuales, comunicados y reglamentos se le da cabida a un aspecto legal y probatorio, estableciendo de forma precisa los distintos procesos, estipulando los distintos puestos y cargos que generan la construcción del respectivo modelo jerárquico; resaltando las distintas líneas de poder y las responsabilidades que

¹⁵MERCADO Salvador, administración aplicada, editorial limusa S.A, 2004, México, pág., 22.

origina la autoridad respectiva. Más allá de personas existen cargos y funciones; cerrando el paso a la dependencia logrando la estabilidad de la estructura y evitando el declive de la organización. Dando lugar, a la eficiencia y productividad organizacional, para la culminación y proyección de los objetivos trazados que estandarizaran el éxito de la organización.

- **Teoría general de los sistemas:** “La teoría general de sistemas se encarga de analizar un sistema en forma general, posteriormente los subsistemas que los componen o conforman y las interrelaciones que existan entre sí para cumplir un objetivo”.¹⁶. En ese sentido, la teoría general de sistemas permite analizar las incidencias internas y externas que presenta la organización en su entorno, permitiendo dar soluciones a tiempo con el fin de lograr los objetivos de la organización con eficiencia y eficacia en sus procesos.

...La teoría de los sistemas abiertos, secuela de la teoría general de sistemas, aporta una base sólida para ubicar el papel de la contabilidad en las empresas, como pilar fundamental de los sistemas de información gerencial.

Por ello es indispensable que gerentes y directores tengan conocimientos básicos de sistemas. En un enfoque sistémico, la contabilidad tiene un doble papel de proveedora y cliente dentro de la organización, pues proporciona a la organización la información que necesita para sus decisiones y, a su vez, recibe de toda la organización los datos necesarios para producir tal información.¹⁷

Un sistema abierto permite la comunicación entre las diferentes áreas buscando la solución a los diferentes procesos que se manifiestan a través de las actividades diarias, este tipo de sistema es mucho más que la suma de las partes, debido a que el comportamiento de cada uno de los que hacen parte de la compañía

¹⁶ MORENO, Pilar Alexandra, teoría general de sistemas, facultad de ciencias básicas e ingeniería, programa de ingeniera de sistemas 2005, publicado por la Universidad nacional abierta y a distancia, material revisado el 15 de febrero de 2014.

¹⁷ BERNAL NIÑO, Mireya, Contabilidad sistema y gerencia, editorial CEC, SA, 2004, Venezuela pág. 22.

repercute y es afectada por cada uno por lo tanto se considera abierto porque aunque un sistema haya sido concebido de manera disfuncional, siempre tiene un objetivo en común y tiende a la supervivencia, lucha por no desintegrarse.

5.1.2 Teorías relacionadas con la disciplina contable

- **Teoría de la contabilidad y el control:** La presente teoría intenta fundamentar las relaciones económico-empresariales en pos de un acuerdo preestablecido entre las partes, bajo el cual cada parte controla y vigila que la otra esté en equilibrio y no perturbe el mercado económico. Esta teoría está relacionada con el planteamiento esbozado por Roseau, en “El contrato social”, en el cual se intenta establecer una relación contractual entre el Estado y los habitantes de dicho Estado, por ende el control se le entrega a un dirigente y este se encarga de dirigir y administrar el Estado, a cambio los habitantes supervisan controlando las actividades del dirigente.

La contabilidad se presenta como la interlocutora entre las partes ya que es la que se encarga de registrar los hechos económicos provenientes del convenio empresarial, generando una herramienta de control de tipo contable por medio de la cual las partes interesadas ejercen vigilancia sobre las otras partes interesadas dentro del ciclo económico.

Para entender la contabilidad y el control en las organizaciones es necesario tener en cuenta tres ideas primordiales. Primera, todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Finalmente, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes.¹⁸

¹⁸ SUNDER, Shyan, teoría de la contabilidad y el control, publicado por Universidad Nacional de Colombia, 2005, Bogotá, pág. 23.

- **Teoría del desarrollo organizacional:** El desarrollo organizacional es un conjunto de teorías que orienta a las organizaciones. Ofreciendo a los gerentes la posibilidad de desarrollar su organización y de poder realizar sus objetivos y al mismo tiempo los objetivos de sus colaboradores individuales. Esta teoría hace parte de la necesidad innovadora de las empresas con el fin de dar una respuesta al cambio. Debido a que:

El desarrollo organizacional es el instrumental desarrollado por la tecnología administrativa concibiendo el ambiente de trabajo como ámbito susceptible de ser moldeado de acuerdo a objetivo de eficiencia y eficacia, en cuanto a los resultados y al crecimiento del potencial humano, en relación con el personal.¹⁹

La teoría del desarrollo organizacional se enfoca en que una organización está en capacidad de competir en el mundo actual, donde a través del análisis interno de la organización y del entorno que le rodea, le permite obtener información que lo guíe en adoptar un camino o estrategia hacia el cambio, hacia una evolución, conforme a las exigencias o demandas del medio en el que se encuentre, por lo tanto es una necesidad que permite lograr la eficiencia de todos los elementos que la constituyen para obtener éxito.

5.1.3 Teoría relacionada con las finanzas

- **Teoría financiera moderna:** La teoría financiera moderna se centra en la correcta adquisición de activos que proporcionen liquidez y rentabilidad a la empresa en una combinación que satisfaga las necesidades de incremento de capital del ente económico y cuyo costo de mantenimiento no deteriore el patrimonio de la misma.

Esta teoría estudia pues la relación de interdependencia de los diferentes elementos productivos y de apalancamiento de una empresa, infiriendo la importancia de la toma de decisiones dentro de cualquiera de estos aspectos.

¹⁹ MIGUEL SANG BEN, Administración para el desarrollo: ideas, personas y mercados, Editora Corripio, C, por A., Republica Dominicana, 1984, pag.132.

Existe un sistema financiero ligado a todos los sistemas empresariales. Este nuevo enfoque consiste en que no solo deben considerarse las decisiones de financiación, sino que tiene la misión de asignar de forma eficiente los recursos. El interés se centra en las decisiones de inversión también conocidas como decisiones de presupuesto de capital.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

5.2.1 Control

La palabra control tiene muchas connotaciones y su significado depende del área en que se aplique:

Control es un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. Como conjunto constituye un todo, un que, esto es, un objetivo. Por ello está muy ligado al poder (social, cultural, político, económico, religioso, etc.) Por eso el control, como tal busca asegurar la consecución de los objetivos.²⁰

El control es una etapa primordial en la administración, una empresa debe contar con una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, así se podrán dar cuenta cual es la situación real de la empresa y si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

5.2.2 Control Interno

Se define el control interno como el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el objeto de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos²¹.

²⁰ Mantilla B., Samuel A. Auditoría 2005. Pontificia Universidad Javeriana, Ecoe ediciones, Bogotá, 2003, pag, .59.

²¹ CEPEDA, Gustavo. Auditoría y Control Interno. McGraw Hill, México,1997 pág.,35

Es un sistema integrado por el esquema de organización, es la verificación de que todos los procedimientos, planes adoptados por la entidad cumplan un fin específico de acuerdo a las leyes y normas constitucionales y que la administración de la información y los recursos se utilicen adecuadamente en atención a las metas previstas.

5.2.3 Contabilidad

Permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.²²

La contabilidad es útil e importante para una organización es un elemento vital permite conocer la evolución, la realidad económica y financiera de la empresa, ayuda a controlar los factores que involucran la estabilidad y continuidad del negocio, permite la toma de decisiones para los accionistas con el fin de que planeen, controlen y tomen decisiones sobre la actividad de la empresa.

5.2.4 Contabilidad Financiera

Es aquella que se adecua a los principios de contabilidad generalmente aceptados y debe por tanto ser útil y confiable: para ser útil a su vez debe cumplir con ciertos atributos como son:

- **Amplitud:** El sistema contable debe captar todos los fenómenos que afecta a la empresa y reflejarlos de manera que sean captados como un sistema compuesto.
- **Relevancia:** Debe informar con mayor detalle las actividades características de la empresa, para poder ser utilizado para fines gerenciales.

²² ALTAHONA, Quijano, Teresa De Jesús, libro práctico sobre contabilidad general, 2009, Bucaramanga, pag. 14

- Veracidad: Debe revelar la situación de la empresa de una manera precisa
- Oportunidad: Debe llegar a tiempo para la toma de decisiones²³

La contabilidad Financiera es un mecanismo mediante el cual las partes interesadas pueden medir, evaluar y hacer un seguimiento a la organización mediante los informes presentados el cual se llama estados financieros, también les permite tomar decisiones importantes relacionada con la empresa.

5.2.5 Finanzas

Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo, Dos características distingue a las decisiones financieras de otras decisiones de asignación de recursos: los costos y beneficios de las decisiones financieras 1) se distribuyen a lo largo del tiempo, y 2) generalmente no son conocidos con anticipación por los encargados de tomar decisiones ni por nadie más.²⁴

En conclusión la importancia de las finanzas radica, en que sirve de base para la elaboración de los estados financieros, cuantifica los datos más relevantes relacionados a la empresa, ayuda a la planeación y control de las actividades de la organización.

5.2.6 Empresa

La empresa es una entidad económica organizada, formada por personas, capital y trabajo, factores que se reúnen para la producción, transformación, distribución, administración de bienes, o para la prestación de un servicio, a través de uno o más

²³ LAHOUD, Daniel .Los principios de las finanzas y los mercados financieros, Editorial Texto, C.A, tercera edición ,2006 Caracas,pag 21.

²⁴ BODIE ZVI, Merton, Robert C. Finanzas, Finanzas, Pearson Educación, Edición Pearson,2003 México, Pag,2.

establecimientos de comercio, con el ánimo de generar utilidades distribuidas entre las personas que la integran.²⁵

5.2.7 Jerarquización

Es la disposición de las funciones de una organización por orden de rango, grado o importancia, agrupados de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad que posean, independientemente de la función que realicen.²⁶ La jerarquía es la forma de organización que se le asignará a diversos elementos de un mismo sistema, que pueden ser personas, ascendente o descendente, por criterios de clase, poder, oficio, autoridad, categoría o cualquier otro de tipo que se nos ocurra, aun siendo el más arbitrario, pero que tienda y cumpla con un criterio de clasificación, cada elemento estará subordinado al que tenga por encima suyo, con la excepción claro está de aquel que ocupe el primer lugar.

5.2.8 Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es útil porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución²⁷. El manual de procedimientos es una herramienta que permite informar claramente las etapas que deben cumplirse para ejecutar correctamente una función, cuales son los documentos que lo soportan y que autorización requiere.

5.2.9 Sistema

“Un sistema es un conjunto o un todo formado por partes conectadas en cierta forma y orientadas al mismo propósito”²⁸. La unión y los aportes de todas las

²⁵ ALTAHONA, Quijano, Teresa De Jesús, libro práctico sobre contabilidad general, 2009, Bucaramanga, pag, 4.

²⁶ Recurso en PDF, revisado el 4 de marzo de 2014, : <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/591/A7.pdf?sequence=7>.

²⁷ MURDICK, Robert G. Sistema de Información Administrativas. Segunda Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, México, 1988. }

personas que forman parte de la organización es lo que permite lograr las metas establecidas en la organización, dando como buen resultado los aportes de cada uno, es decir el sistema como un todo se considera una ventaja, porque al sumar todas sus partes, se obtienen mejores resultados en la búsqueda de los objetivos y metas establecidas.

5.2.10 Sistema Contable

Un sistema contable es un mecanismo formal para recabar, organizar y comunicar información acerca de las actividades de una organización.²⁹

5.3 MARCO LEGAL

Cuadro 1. Leyes concernientes a la investigación.

NORMA	Racionalización De La Norma	CITA
Ley 87 de 1993	Convierte el control interno en un sistema de asesoría a la administración para garantizar que sus procedimientos, operaciones, y actividades se realicen dentro de la legalidad. Que se preserve y se haga buen uso del patrimonio público. Que los servidores públicos se cualifiquen desarrollando sus competencias para llevar a cabo las políticas y planes de la entidad. Que la información sea confiable y veraz para una acertada toma de decisiones y que exista participación de los ciudadanos que son en última instancia los beneficiados con una buena gestión pública.	Por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado. Definición del control interno. 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. ³⁰

²⁹ HORNGREN, Charles, SUNDERM Gary L, STRATTON William O, Contabilidad administrativa, decimotercera edición, 2006, México, pag. .7.

³⁰ El congreso de la república de Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, 29 de noviembre de 1983. Recurso en PDF (revisado en marzo 1 de 2014), véase: (http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/articles-184685_archivo_pdf_ley_87.pdf)

Artículo 269	El control interno es un instrumento modernizador del control de las actividades que se realizan dentro de los sectores, que lo conforman donde oxigene a la administración del estado.	En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas. ³¹
Decreto 1826 de 1994	Dispone la creación de las oficinas de control interno y la creación del comité de coordinación de control interno.	Que para tal efecto, y teniendo en cuenta los principios y reglas generales contenidos en la Ley 87 de 1993, se considera necesario disponer y autorizar la creación de Oficinas y Comités de Coordinación del Control Interno en aquellos Ministerios o Departamentos Administrativos que no cuentan con una de tales dependencias o disponer su adecuación o los mandatos de la mencionada Ley. ³²
Decreto 1537 de 2001	Establece los elementos para fortalecer el control interno y determina los roles de control interno.	...la Unidad u Oficina de coordinación del Control interno en el nivel general o directivo de las entidades, es uno de los componentes del sistema de Control Interno encargada de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles y de asesorar a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. ³³

³¹ Constitución Política de Colombia 1991, Recurso en PDF (revisado marzo 1 de 2014), véase: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/CONSTITUCI%C3%93N_POL%C3%8DTICA_DE_COLOMBIA_1991.pdf

³² El presidente dela república de Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, 3 de agosto de 1994. Recurso en PDF (revisado en marzo 4 de 2014) véase: <http://www.escuelagobierno.org/inputs/DECRETO%201826%20DE%20%201994.pdf>

³³ El presidente dela república de Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, 26 de julio de 2001. Recurso en PDF (revisado en marzo 4 de 2014) véase: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5324>

<p>Ley 489 de 1998</p>	<p>Regula el ejercicio de la función administrativa en las entidades territoriales, constituyéndose en una fuente imprescindible de orientación donde fundamenta la importancia del control interno.</p>	<p>Las reglas relativas a los principios propios de la función administrativa, sobre delegación y desconcentración, características y régimen de las entidades descentralizadas, racionalización administrativa, desarrollo administrativo, participación y control interno de la Administración Pública se aplicarán, en lo pertinente, a las entidades territoriales, sin perjuicio de la autonomía que les es propia de acuerdo con la Constitución política.³⁴</p>
<p>Decreto 2145 de 1999</p>	<p>Define el Sistema Nacional de Control Interno, como una herramienta capaz de fortalecer el cumplimiento de los objetivos del estado.</p>	<p>Artículo 1º.- Definición del Sistema Nacional de Control Interno. Es el conjunto de instancias de articulación y participación, competencias y sistemas de control interno, adoptados en ejercicio de la función administrativa por los organismos y entidades del Estado en todos sus órdenes, que de manera armónica, dinámica, efectiva, flexible y suficiente, fortalecen el cumplimiento cabal y oportuno de las funciones del Estado.³⁵</p>
<p>Ley 1258 de 2008</p>	<p>Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada, la cual se presenta como la principal novedad en el derecho comercial colombiano.</p>	<p>Artículo 1: La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes solo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes.³⁶</p>
<p>Decreto 2649 de 1993</p>	<p>Por medio del cual se reglamenta la contabilidad en general y se expiden los principios o normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia.</p>	<p>Se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas. Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.³⁷</p>

³⁴ El congreso de la república de Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, 29 de diciembre de 1998. Recurso en PDF (revisado en marzo 4 de 2014) véase: <http://www.valledelcauca.gov.co/zar/publicaciones.php?id=24402>

³⁵ El presidente de la república de Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, 4 de noviembre de 1999. Recurso en PDF (revisado en marzo 4 de 2014) véase: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1209>

³⁶ El congreso de la república de Colombia, Santafé de Bogotá, D.C, 5 de diciembre de 2008. Recurso en PDF (revisado en marzo 4 de 2014), véase: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Leyes/2008/Ley_1258_2008.pdf

³⁷ El presidente de la república de Colombia, Cartagena de Indias, 29 de diciembre de 1993, Recurso en PDF (revisado en marzo 4 de 2014) véase: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9863>

Figura 1. Mapa de Palmira en el Valle del Cauca



Fuente: Alcaldía de Palmira. Recurso en PDF

5.4.2 Población

En la actualidad se calcula que el municipio de Palmira, posee una población aproximada de 298.667 habitantes, teniendo en cuenta toda la expansión que ha tenido la ciudad en los últimos años, pues Palmira se ha convertido en una ciudad para invertir en vivienda. Actualmente se adelanta numerosos proyectos enfocados en su gran proporción a interés social.

5.4.3 Gobierno

El gobierno municipal de Palmira está conformado por el consejo municipal y la alcaldía municipal, esta última cuenta con varias secretarías entre ellas la más importante es la secretaría de Hacienda la cual se encarga de:

...la gestión económica y financiera que soporte con eficiencia los costos del ejercicio de las competencias municipales y le permitan el cumplimiento de las metas contempladas en el Plan de Desarrollo que se traduzcan en un progreso y desarrollo local que a su vez estimule el cumplimiento de los deberes tributarios de los palmiranos.⁴⁰

⁴⁰Alcaldía de Palmira. Palmira Avanza. Recurso online. [revisado en marzo 14 de 2013].

5.4.4 Economía

Constituye uno de los más importantes centros comerciales, industriales y agrícolas del valle. En su jurisdicción se hallan instalados grandes factorías dedicadas a la producción de muebles, maquinaria agrícola, empaques, tubos de cemento, mosaicos, artículos y alimentos. El cultivo de la caña es el más importante, alrededor de 18.000 hectáreas cultivadas y su producción se procesa en varios ingenios ubicados en la región, produciendo azúcar, panela, miel y alcohol. Son importantes también los cultivos de maíz, cacao, frijol, plátano, papa. La ganadería, el comercio y la minera, son otras de las actividades económicas que han alcanzado notable desarrollo. Cuenta con los servicios de acueducto, alcantarillado, energía, teatro, bancos, hospital, clínicas, centros de salud, seguro social, casa de la cultura, plaza de toros, estado, coliseo, hoteles entre otros.⁴¹

La principal fuente de economía de Palmira es la agricultura especialmente por el cultivo de la caña de azúcar, pero ésta parece no contribuir suficiente para que los ciudadanos tengan una mejor calidad de vida, en el territorio vallecaucano debe haber un diseño de política pública que cree empleos de calidad, con el fin de que amplíe el mercado laboral y las oportunidades de empleo para sus habitantes, es reconocible que la ciudad dispone de recursos: económicos, humanos, institucionales y culturales, sobre la cual puede expandirse el crecimiento económico y mejorar el nivel de vida de la población.

5.4.5 Historia de la empresa

Técnicos & profesionales en multiservicios S.A.S, es una empresa que se ha formado como consecuencia de una evolución dada en aproximadamente 16 años, cuando varios técnicos de diferentes áreas de servicios se unieron para conformar Empresas Asociativas de Trabajo (E.A.T). Las cuales se inscribieron como proveedores de servicios en el CIAT. Cada E.A.T conformada tenía un

⁴¹ Marcela Alejandra Prado Tobo, Prospectiva turístico-sostenible para el municipio de Palmira (Valle del cauca , Colombia) 2012,Universidad Internacional de Andalucía, Pag.43.

objeto social específico, durante siete años prestaron sus servicios a esta empresa bajo esta modalidad.

En el 2004, se unieron dos E.A.T. para conformar una Cooperativa de Trabajo Asociado (C.T.A.), con razón social “Tecnología Producción y Mantenimiento (TPM C.T.A) conformando así una empresa del sector solidario con una oferta de servicios en electricidad a nivel comercial e industrial, mantenimiento hidrosanitario, reparación e instalación de sistemas de aire acondicionado y refrigeración, posteriormente se unió a TPM CTA el personal técnico de otra E.AT cuyos servicios estaban orientados al mantenimiento preventivo de sistemas de cómputo e instalación de redes de voz y datos.

En el año 2010, después de un proceso de estudio realizado por Comfandi a los proveedores que prestaban sus servicios al CIAT, donde TPM CTA quedó muy bien posicionada en cuanto a organización y cumplimiento y por consenso entre los directivos e integrantes de las CTA, se inició un proceso de capacitación (dado por Comfandi), para la conformación de una empresa de carácter comercial, con objeto social ilimitado como lo permite la modalidad empresarial sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S), y a partir de esta fecha además de los servicios arriba mencionados, se ofrecen los servicios de carpintería y labores de campo.

En el manejo de electricidad, están en capacidad de dar apoyo en controles eléctricos convencionales y especiales, arrancadores para motores, montajes en general, instalación de acometidas eléctricas, etc. A manera de referencia, cabe mencionar que de manera indirecta, han participado en proyectos importantes de diferentes empresas a nivel nacional en actividades tales como la fabricación de ccm`s, realización de retrofit, control de calidad, mantenimiento preventivo de subestaciones eléctricas de baja y media tensión, a través de empresa como Mejoramiento Empresarial (Que presta sus servicios a SCHNEIDER ELECTRIC S.A.), Optimización de Energía S.A, Power Technologies S.A.S.

En cuanto a redes hidrosanitarias, cuentan con personal de alta experiencia, con capacitación obtenida con EL SENA, ofreciendo un servicio de óptima calidad, en labores tales como: reparaciones y mantenimiento preventivo de las redes hídrorriegos y sanitarias.

En labores de carpintera, cuentan con personal de alta experiencia en labores como: Fabricación, reparación de puertas, ventanas, elaboración de muebles para oficina, sillas, mesas y otros trabajos orientados a decoración.

En labores de CAMPO: cuentan con personal de alta experiencia en labores de mantenimiento de cultivo tales como: Siembras, poda, cosechas, fumigaciones.

Prestan servicios a empresas como: CIAT, FEDEARROZ, INGREDION, CLAYUCA, JICA, comprometidos con la calidad, oportunidad, responsabilidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes.

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para guiar el desarrollo del tema se recurrirá a un tipo de investigación descriptiva dado que se requiere la observación, partiendo del hecho de que para llevar a cabo el tema de investigación, será necesario analizar el proceso objeto de estudio e identificar sus componentes y variables hablando de documentación, técnicas y tiempo. En concordancia con lo dicho, encontramos:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.”⁴²

Esta metodología recopila toda la información acerca del control interno, y se introducirá en la presentación del manual de forma sistemática.

Ciertas investigaciones solo pueden tener por objetivo proveer un cierto conocimiento más o menos preciso sobre un fenómeno dado, de este modo ofrecer, respecto a él, una descripción que, no por ello, esta desprovista de todas las garantías del valor científico...”⁴³

Las observaciones se realizan en un momento en el tiempo, analizando su incidencia en el área administrativa, contable y financiera mediante las siguientes actividades:

- Se realiza investigación a través de bibliografías del tema con el fin de profundizar y aplicar los conocimientos adquiridos a la organización.

⁴² HERNÁNDEZ, Roberto. FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. metodología de la investigación. MCGRAW-HILL. México. 1997., p 74

⁴³ AKTOUF, Omar. Le metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones, una introducción al procedimiento clásico y una crítica. Facultad de ciencias de la Administración. Traducción del Francés por Karem Sánchez de Roldan. Editorial Artes Gráficas del Valle Ltda. Universidad del Valle. Cali. Colombia. 2001., p 40

- Solicitar información de la entidad en cada departamento: administrativo, contable y financiero.
- Se evalúa los procesos y procedimientos que cada área realiza para lograr sus objetivos.
- Se realiza encuesta a cada área de la organización para observar la coordinación y cooperación que hay entre ellas para lograr un fin común.
- Con base al diagnóstico que se realice se elabora una propuesta para el diseño de control interno administrativo, contable y financiero que sea aplicable a la empresa TPM S.A.S con el fin de lograr los objetivos establecidos de una manera eficiente para la toma de información oportuna y mejores decisiones de rentabilidad.

6.2 MÉTODO

Los métodos a utilizar serán los métodos deductivos y el clínico, el primero ayuda a revisar las teorías desde las cuales debe ser revisado este problema en particular, respecto al método clínico este se hace necesario en cuanto permiten realizar el diagnóstico del estado actual de un fenómeno o evento.

Según Omar Aktouf el método clínico se caracteriza por:

Consiste en observar directamente el objeto de estudio y seguirlo paso a paso anotando todas sus modificaciones, sus evoluciones. Es un método empírico en donde no hay ninguna clase de intermediarios entre el observador y lo que se estudia. Se le encuentra, además de la medicina, en la etimología, en los estudios de caso, en las monografías y en las observaciones participantes.⁴⁴

6.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las fuentes de investigación que comprenden esta investigación son las primarias y secundarias. Analizadas de la siguiente manera:

⁴⁴ Ibídem. AKTOUF., p 36

6.3.1 Fuentes primarias

Primero se realizara un análisis documental para recopilar toda la información concerniente al control interno estas se obtendrán por medio de entrevistas al personal de la empresa que permita la obtención de datos de interés y contrastación de la información obtenida en la investigación y comentar sobre los aspectos que contribuyan a mejorar los procesos y actividades de la empresa para la elaboración de una propuesta de diseño de control interno. Para la entrevista se realizara un cuestionario guía que permita el desarrollo de las entrevistas.

6.3.2 Secundaria

Será la información obtenida sobre documentos, leyes y bibliografías sobre el tema lo que permitirá afianzar los conocimientos requeridos para el desarrollo de la investigación, también se utilizará el análisis documental de textos que permitan aclarar los conceptos principales.

6.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el desarrollo de la investigación, se tuvo en cuenta al personal adscrito a la empresa en cuestión, tomando de ellos un muestreo al azar simple debido al tamaño de la muestra, pues son más de 100 personas vinculadas. De allí que se escogieran 25, según las condiciones de disponibilidad

El muestreo al azar simple es un procedimiento definido como:

Muestreo al Azar Simple: procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero y de uno.⁴⁵

⁴⁵ Ibídem. Arias., p 36

7. CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO, ADMINISTRATIVO Y CONTABLE VISLUMBRANDO SU INCIDENCIA EN LAS FINANZAS EMPRESARIALES

El término control es un término inequívoco que se puede emplear tanto en ciencias formales como fácticas. La misma naturaleza intenta controlar las estructuras biológicas a su cargo con el fin de conservar un equilibrio natural, siendo así también proclive al uso humano que busca obtener una seguridad razonable a su existencia. Partiendo de esta articulación podemos señalar que el uso del control es inherente al hombre como ser biológico y a todas sus construcciones fruto de un proceso evolutivo que ha conllevado un proceso de industrialización basado finalmente en las ideas modernas del humanismo.

El control se refiere al aseguramiento de una estructura o estructuras integradas con el objetivo de que cumplan con el fin con el que fueron creadas, es así por ejemplo, una empresa es creada como analogía a un ser vivo y como tal presenta tres estadios, nacimiento, maduración y muerte, en medio de cada uno se espera surjan de la empresa elementos diferenciales, como un proceso de inversión inicial y creación del ente económico, niveles de financiamiento con recursos propios y de terceros, producción y venta operacionales, flujo de efectivo, utilidad y obsolescencia del objeto social de la empresa. Para que esta sinergia ocurra se necesita que se cumplan unos requerimientos de tipo legal, normativo y formal, en estos subyace el control, estos son los cimientos de una empresa, una empresa no se reconoce si no posee acreditación legal y normativa y no cumple con su objeto social a cabalidad el cual esté formalizado bajo una misión y visión institucional.

El sistema de control interno COSO nació en Estados Unidos de Norteamérica y está integrado por unos objetivos que buscan justamente que un ente económico permanezca en marcha el tiempo que se le tiene estimado de vida o un tiempo mayor a este. El presente capítulo explica el término control interno a través del cognoscente teorizado por la autora de este escrito y el sistema de control interno

C.O.S.O (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission**) como base para diseñar y evaluar el sistema de control interno de la empresa TPM S.A.S.

7.1 ANTECEDENTES COGNITIVOS DEL CONTROL INTERNO

La relación del control interno con la disciplina contable se puede explicar desde la razonabilidad de que todo lo que se registra en una contabilidad tiene su origen, tratamiento y transparencia en operaciones usuales de una organización o empresa, dichas operaciones deben ser claras y concisas a fin de que ayuden a la transparencia del hecho económico registrado como asiento a esas transacciones y por ende los estados financieros presentados a diferentes usuarios sean fiables y útiles para la toma de decisiones tanto internas como externas. Por eso la profesión contable forma y capacita a contadores en el área de auditoría, en la cual se les brinda las herramientas necesarias para verificar, evaluar y si es necesario crear ambientes de control.

Los antecedentes más antiguos sobre el control contable se encuentran relacionados con las pinturas rupestres, donde los antiguos pobladores contabilizaban y controlaban la cantidad de animales que conformaban una manada objeto de una futura caza.

En términos doctrinales las escuelas contables son las que primero dan cuenta de que la contabilidad debía poseer un enfoque sobre el cual debía recaer su fundamentación y aplicación. Entre ellas figuran:

- **Escuela controlista:** Las escuelas en contabilidad surgen como tendencias cognoscitivas o fracciones académicas del pensamiento contable que enmarcan una época, surgen con la finalidad de dar un direccionamiento en torno a los hechos económicos registrados contablemente. Su enunciación se gesta a través

de hallar conceptos, procesos y aplicaciones apropiadas al conocimiento contable. La fundamentación de estas escuelas es epistemológica dogmática.

La escuela controlista, que da origen al término control contable, se originó en 1891, cuando el profesor de contabilidad en la Escuela Superior de Comercio de Venecia, Fabio Besta publica una cuantía de postulados basados en la teoría materialista y como contraposición a la escuela personalista (legalista) de Giuseppe Cerboni, en esta Besta propone tres postulados bajo los cuales la contabilidad debe ser aplicada, gestión, dirección y control de la administración hacendal, con estos se busca que la contabilidad sea más que una técnica, un conocimiento aplicable en forma vertical y horizontal en toda la organización buscando informar sobre un ente económico integrado y no un ente económico patrimonial. Su visión de que el control es fundamental para que una organización se pueda organizar correctamente es la que cobija este estudio.

Después del neocontismo, entra en escena el controlismo de Fabio Besta, el cual abre definitivamente la puerta hacia la economía. Distingue tres etapas en el proceso administrativo – gestión, dirección, control- y ubica a la contabilidad en la última, pues, según Besta, es allí donde se realizan las mayoría de funciones de la contabilidad, siendo el control de la riqueza su principal característica; es así como en esta escuela la contabilidad cobra un carácter casi eminentemente económico al servir como instrumento controlados de la distribución de la riqueza.⁴⁶

- **Teoría del Anthony Giddens:** Teoría sociológica integrada a la también teoría estructuralista, que explica como las relaciones de poder se gestan a partir del dominio jerárquico de tipo legal que puede llevar a sanciones. La formulación sociológica del ser humano se plantea a partir de estadios de intercomunicación con otros seres de la misma especie, donde cada individuo suele tomar un rol. Los

⁴⁶BARRAZA, Frank Eduardo y GÓMEZ, Marta Eliana. Aproximación a un concepto de contabilidad ambiental. U. Cooperativa de Colombia. 2005., pag 110

roles de poder tienden a ser dominantes y requieren de leyes y normas para jerarquizarse, se fundamentan en la obtención y custodia de unos recursos colectivos. El control hace parte central de las relaciones de poder y por medio de este se verifica la salvaguarda de recursos y la asignación de sanciones a aquellos que desoigan el orden implantado.

Esta teoría se aplica al área contable desde el control interno, específicamente en el ambiente de control, donde se implementan organigramas con una jerarquización dominante, manuales de funciones, códigos de éticas, manuales de procesos entre otros elementos que vienen a ser la representación de la autoridad y el cumplimiento de reglas y normas.

Giddens también define la estructuración como “la articulación de las relaciones sociales por un tiempo y espacio, en virtud de la dualidad de la estructura” (Giddens, 1999, p. 396) la cual tiene lugar en tres dimensiones distintas: 1. El significado, 2. La dominación y 3. La legitimación, y que para cada una de estas dimensiones existen modalidades de la estructuración utilizadas por los individuos, para mediar entre las estructuras y su interacción social tales como: los esquemas de comprensión, dispositivos de control y normas.⁴⁷

El control es una acción que se adquiere a fin de llevar a cabo unos objetivos específicos, esta acción requiere de una dialéctica del control, asumiéndose una lógica aceptada por las partes, un agente de control y un subordinado.

El control a través de la contabilidad se gesta como un esquema que delimita espacios, acciones y tiempos en forma determinada, el área de producción es un ejemplo de cómo el sistema contable interactúa para implantar tiempos y movimientos eficaces y afines a la acción de producir.

⁴⁷ Giddens, A. (1999). Consecuencias de la modernidad. Madrid: Alianza Editorial. Citado por: RIVERA, Yaismir y BARRIOS, Claudia. En, El papel de los sistemas contables administrativos (SCA) en la ordenación espacio-temporal de las prácticas sociales en las organizaciones modernas. Artículo de reflexión derivado de investigación. Revista Contaduría Universidad de Antioquia. Colombia. 2008., pág. 65

Según esta postura la contabilidad interactúa con todo el sistema de control interno de un ente, ayudando a llevar a cabo objetivos y metas, evaluando al mismo tiempo actividades en términos de tiempo y espacio y colaborando con las relaciones de autoridad, reglas y sanciones entre individuos a fin de que el ente económico logre sus fines.

El control interno se puede entender bajo el tratado anterior como;

toda actividad consistente en seguir, verificar y evaluar el grado de conformidad de las acciones emprendidas o realizadas, respecto a las previsiones y programas, con el fin de cubrir las diferencias y aportar las correcciones necesarias.⁴⁸

7.2 ANTECEDENTES DEL MODELO DE CONTROL INTERNO COSO

El hombre desde siempre ha tenido una preocupación por garantizar su seguridad y la de todas sus creaciones o estructuras, por ende se ha preocupado por crear mecanismos que aseguren su perdurabilidad en el tiempo, a nivel empresarial el hombre ha creado sistemas que entrelazados dan cierto grado de confianza en las operaciones desarrolladas por las organizaciones.

El control interno apareció por primera vez en una obra de Montgomery en 1917, aunque para algunos, el primer antecedente se ubica en el estudio “verificación de Estados Financieros” divulgado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (su sigla en inglés es AICPA), en 1929. Existe otra versión que cita lo dicho por Brown (1962,p.696) en torno a la historia del control interno, en el sentido de que un ligero reconocimiento sobre el control interno fue encontrado en el libro **Auditing**, de Lawrence **Dicksee**, publicado, inicialmente, en 1892. Si bien este autor no señala en forma expresa el término control interno al explicar el alcance de la auditoría, si plantea que su realización

⁴⁸ Aktouf, Omar. La metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones. Una introducción al procedimiento clásico y una crítica, artes gráficas del Valle. 2000.

debería tener tres partes: detección del fraude, errores técnicos, y errores en principios.⁴⁹

Los administradores y gerentes han demostrado su preocupación por implementar mecanismos que permitan proceder de manera eficiente al desarrollo de las actividades de la organización, cada día las empresas en expansión se ven en la necesidad de utilizar instrumentos que ayuden a mitigar el riesgo en las áreas financieras y no financieras que permita el buen funcionamiento y posicionamiento de la entidad.

Dichos instrumentos deben ser implementados en forma vertical y horizontal estableciendo un área de acción que se genera desde el interior de la organización al exterior, por ende el conocimiento, estructuración y organización de estos instrumentos con un objetivo claro a salvaguardar la marcha normal de la empresa se le conoce como control interno.

El control interno, es una técnica que integra otras técnicas, nace como practica integral en la década de los 60', a la fecha ha tenido diversas mejoras se aplica originalmente a las empresas con el fin de que tengan una mayor eficiencia, el informe COSO aplica a nivel internacional, este sistema aplica de una manera más fuerte en el año 2010.

A partir de la divulgación del informe COSO, se han publicado diversos modelos de Control, los más conocidos, además del COSO (USA), son los siguientes: COCO (Canadá), Cadbury (Reino Unido), Vienot (Francia) Peters (Holanda) y King (Sudáfrica). Los modelos COSO y COCO son los de mayor aplicación en América, Para efectos de esta investigación el modelo central a tratar será el ya nombrado COSO I.

⁴⁹ Fonseca, Luna, Oswaldo, Sistema de control interno para organizaciones, "Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno", primera edición, Lima Junio de 2011, p.14

La **National Commission on Fraudulent Financial Reporting**, mas conocida como la **Comision Treadway**, fue creada en 1985 bajo el patrocinio conjunto de la AICPA, la American **Accounting Asoscociation**, el FEL, EL IIA y el **Institute of Management Accountants (IMA, antes Natinal Association of Accountants)**. El objetivo ´principal de la Comisión **Treadway** era identificar los factores causantes de información financiera fraudulenta y emitir recomendaciones para reducir su incidencia. El informe de la comisión publicado en 1987, incluía recomendaciones para la dirección y los consejos de administración de empresas con cotización en bolsa, para profesionales de la contabilidad, la SEC y otros organismos de control y legislativos así como académicos.⁵⁰

El informe C.O.S.O (**Committee of Sponsoring Organizations**), dependiente de la comisión parlamentaria **Treadway** de EE.UU., nace de la preocupación por los casos de quiebra que se presentaban en la organización por fallas de los administradores en el manejo de los patrimonios de las empresas, presentando pautas de funcionamiento para prevenir riesgos en la organización.

El informe C.O.S.O. define al control interno como:

Un proceso realizado por distintas personas de diferentes niveles jerárquicos dentro de la organización, las que deben aportar su compromiso para obtener un grado razonable de seguridad, pero nunca absoluta.⁵¹

En este sentido se entiende que el control interno es un proceso que involucra todo el personal no funciona en forma separada, todas las áreas deben trabajar de una manera organizada y estructurada con el fin de lograr los objetivos expuestos por la organización.

Cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos. Los objetivos pueden ser

⁵⁰ Coopers & Lybrand.Los Nuevos Conceptos de Control Interno: informe COSO. Ediciones Díaz de Santos. España. 1997. pág. 132

⁵¹ MELINI RICARDO PEDRO, Enfoques en la auditoria de estados contables, Universidad Nac. Del Litoral, Pag.,38

para la entidad como un todo o específicos para las actividades dentro de la entidad. Aunque muchos objetivos pueden ser específicos para una entidad particular, algunos son ampliamente participados. Por ejemplo, los objetivos comunes a casi todas las entidades son la consecución y el mantenimiento de una reputación positiva dentro del comercio y los consumidores, proporcionando estados financieros confiables a los accionistas, y operando en cumplimiento de las leyes y regulaciones.⁵²

7.2.1 objetivos del control interno coso

Para este estudio los objetivos se ubican en tres categorías:

- **Administrativos:** relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- **Contable:** Relacionada con el suministro de información confiable, oportuna y veraz de las operaciones realizadas en la organización.
- **Financieros:** relacionada con la preparación de estados financieros confiables y oportunos para la toma de decisiones por parte de los accionistas.

De un sistema de control interno se espera que brinde seguridad razonable para el logro de los objetivos relacionados con la confiabilidad de la información financiera y con el cumplimiento de leyes y regulaciones. El cumplimiento de tales objetivos, depende de cómo se desempeñen las actividades dentro del control de la entidad.

Para lograr estos objetivos, el sistema de control puede proporcionar seguridad razonable solamente si la administración y en su papel de supervisión, el consejo están siendo acatados, de manera oportuna, en la orientación dada para la consecución de ellos.⁵³

⁵² MANTILLA, Samuel Alberto, CONTROL INTERNO “INFORME COSO”, cuarta Edición, Bogota, D.C, abril de 2005, p.,17

⁵³ Mantilla, BLANCO, SAMUEL ALBERTO, Control interno :informe COSO, ECOE Ediciones, Santa fe de Bogotá, D.C.,1997., p.18

7.2.2 Componentes del control interno COSO I

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, muestra como la administración debe dirigir un negocio, estos son:

- **Ambiente de control:** La esencia de cualquier negocio es su gente-sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos, la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.⁵⁴

Es la base de la organización provee compromiso, motivación, disciplina y una estructura organizacional que va enfatizada a lograr los objetivos de la misma.

- **La valoración de riesgos.** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.⁵⁵

Es necesario formar una base para identificar y analizar los riesgos que se expone la organización para el logro de los objetivos con el fin de tener herramientas para enfrentarlos y saber administrarlos sin que perjudique el entorno y normal funcionamiento de las actividades a desarrollar.

- **Actividades de control:** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se estén aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.⁵⁶

⁵⁴ Ibid. Pág 19.

⁵⁵ Ibid. Pág 20

⁵⁶ Ibid. Pág 20.

Las políticas y procedimientos son esenciales para minimizar los riesgos y permitir que la junta directiva verifique el cumplimiento de controles y responsabilidades establecidas para los funcionarios de la entidad.

- **Información y comunicación:** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.⁵⁷

Es necesario identificar los medios de comunicación que usa la organización para lograr en una forma y periodo de tiempo determinado las actividades que lleven al cumplimiento de los objetivos de la organización.

- **Monitoreo:** Debe monitorearse el proceso total y considerarse como necesario, hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.⁵⁸

Es necesario verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo para tener certeza que las instrucciones de la junta directiva se lleven a cabo.

El modelo COSO I, tanto con la definición de Control que propone, como con la estructura de Control que describe, impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones, y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de Control a nivel internacional. En esencia, todos los modelos hasta ahora conocidos, persiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones, aunque no son idénticas, muestran mucha similitud.

El modelo COSO I, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afecta solo al siguiente, es un procedimiento que se maneja multidireccional, es repetitivo y se debe cumplir con disciplina y compromiso para

⁵⁷ Ibid. Pág 20.

⁵⁸ Ibid. Pág 21.

que sea permanente, la debilidad de un componente influye en los demás afectando lo objetivos propuestos por la organización.

7.2.3 Subdivisión del control interno

Si bien el control interno posee una estrecha relación con el área contable, también lo tiene con la gestión y finanzas de la empresa de aquí que poco a poco se le hay descentralizado de la primera apreciación.

El concepto amplio de control interno ha evolucionado a través de los años con base en conceptos que originalmente lo vincularon principalmente con aspectos contables y financieros, hasta que hoy en día se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas, por tanto para una mejor interpretación se deben establecer algunas diferencias entre el control financiero y el administrativo.⁵⁹

7.2.4 El control interno administrativo

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar sus funciones
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos
- Mantener una ejecutoria eficiente
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.⁶⁰

⁵⁹ ESTUPIÑAN, Gaitán, Orlando, Análisis Financiero y de gestión, Ecoe ediciones, 2da Edición, pág., 7

⁶⁰ Ibid. Pág 7.

Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones desarrolladas por la organización que son indirectas a los registros financieros.

El control interno ayuda al cumplimiento de normas y políticas que regulan el desempeño de las actividades del personal de la organización, monitorea que todos los recursos y tareas desarrolladas estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la organización.

7.2.5 El control interno financiero contable

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa.⁶¹

La contabilidad financiera es una técnica que se utiliza para producir sistemática y estructuradamente información ordenada, útil y comprensible, se indica que la información es comprensible cuando es clara y fácil de entender, es útil cuando es pertinente y confiable, además es pertinente cuando posee valor de realimentación, valor de predicción y es oportuna, es confiable cuando es neutral,

⁶¹ Ibid. Pág 8.

verificable y en la medida en la cual represente fielmente los hechos económicos, es comparable cuando ha sido preparada sobre bases uniformes.

Es necesario que la información financiera sea de calidad y que los organismos reguladores de esta información tome nuevas medidas que garantice las cualidades anteriormente mencionadas, así a través de controles contables y financieros se mitigaría el riesgo de que la información sea distorsionada, o poco eficiente generando pérdidas cuantiosas que afecte el estado de la organización .

Los controles contables comprenden todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente relacionados a la seguridad razonable de los activos de la organización y a la confiabilidad de los registros financieros.

Tener procedimientos de control interno contable en la organización ayuda a detectar errores e irregularidades con el fin de que la información suministrada sea oportuna, fidedigna y ayude a la toma de decisiones por parte de los accionistas.

La información financiera es el elemento más importante en toda empresa debido a que permite conocer la realidad económica y financiera de la organización, su evolución, su pasado, presente y su futuro, permite a los accionistas tomar decisiones con precisión, es mucho más que unos libros y estados financieros.

Por lo tanto tener mecanismos de control que permita mitigar el riesgo y anticiparse a hechos que desvíen los objetivos y logros de la organización es la manera más efectiva de administrar correctamente los ingresos, el efectivo y la cartera, de manera que puedan prever grandes oportunidades de negocio que se pueden aprovechar óptimamente; no darle importancia y creer que es un gasto es tirar a la basura el futuro de la organización, por lo tanto los controles se deben implementar de la manera más rápida posible, realizar monitoreo asegurándose de que se cumplan con el propósito de mejorar el entorno de la entidad.

La organización tiene una misión y una visión que cumplir es necesario garantizar a través de procedimientos y políticas la eficacia y eficiencia en todas las operaciones desarrolladas por la organización.

7.3 COBIT

Acrónimo o sigla que se utiliza para referirse al, Control Objectives for Information and Related Technology, fue emitido en 1996 por el IT Governance Institute (ITGI) y el Information Systems Audit and Control Foundation (ISACA), asociaciones compuestas por auditores internos cuya misión es controlar y salvaguardar lo referente a la tecnología de la información a nivel organizacional. En un principio el Cobit fue utilizado como un elemento adjunto del Sistema de Control Interno COSO pero la gestión del conocimiento ha llevado a que su campo de acción se amplíe debido a la eficiencia de sus matrices y procedimientos.

CobIT, es un marco de referencia que describe las mejores prácticas que pueden utilizar las compañías para controlar la información mediante la Tecnología de información (TI) y los riesgos que conllevan. El cobIT fue divulgado por Information Systems Audit and Control Foundation (ISACA), en 1996, y ha sido actualizado en 1998, 2000, 2005, habiéndose divulgado la versión 4.1 del Cobit en el 2007. Para su operación Cobit cubre cinco áreas de control, brindando un énfasis especial al gobierno de TI. ⁶²

Aunque para las micro, pequeñas y medianas empresas por su sigla Mipymes el implementar el CobIT como sistema de control a sus sistemas de información tecnológica puede resultar costoso y ser considerado por algunos innecesario, la tendencia en relación a la cada vez más creciente demanda de las tecnologías de la información y conocimiento TICs evidencia que para poder competir en el

⁶² FONSECA, Oswaldo. Sistemas de Control Interno Para Organizaciones Instituto de Investigación en Accountability y control. Perú. 2011. Pág. 218

mercado actual se necesita estar al día con las tecnologías de la información TI y consiguiente gestionar su control se hace prioritario si se quiere ser ejemplo de garantía y competitividad.

7.4 INCIDENCIA EN LAS FINANZAS DE TPM S.A.S AL NO CONTAR CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S, es un organización PYMES, que no cuenta con manuales de funciones y procedimientos en los departamentos, el cual se ve en constante riesgo debido a que no existen políticas ni controles que mitigue el impacto que pueda ocasionar una incidencia financiera.

Al no contar con departamentos bien estructurados y funciones definidas, hay recargo de funciones en ciertos departamentos y actividades que no corresponden a los perfiles de los funcionarios encargados, es por esto que en algunos procesos la rentabilidad de la organización se ve debilitada.

Debido a la actividad económica de la organización; prestación de servicios de personal de campo y mantenimiento a varias empresas del sector agrícola entre sus clientes potenciales el CIAT, resulta complejo liquidar la nómina, realizar liquidaciones de prestaciones sociales, afiliación y pago a la seguridad social a los funcionarios, por la transitoriedad en el tiempo y variabilidad de funciones que realizan los empleados en los servicios que se les suministra a los clientes, estos aspectos generan incidencias financieras al no contar con herramientas de control tales como: un software especializado de acuerdo a las necesidades de la organización que permita visualizar las novedades de cada empleado, en qué estado se encuentra, si está disponible o está trabajando y cuántos jornales hay que pagar y cobrar con el fin de que permita la mitigación de riesgos en la rentabilidad de la organización.

El proceso de facturación es complejo debido a que no existe una herramienta que permita realizarlo de una manera confiable y oportuna, actualmente el

departamento encargado de esta función realiza otras actividades diversas a su cargo y en ocasiones se presentan errores en la facturación, en el momento se lleva un control de los servicios prestados por medio de una base de datos en Excel pero esta herramienta no es suficiente y es poco confiable.

La falta de asesorías legal y laboral para la realización de los contratos del personal, hacen que la organización se vea expuesta a demandas que obliguen al pago de indemnizaciones cuantiosas por negligencia al actuar del funcionario responsable, la persona que realiza los contratos no es idónea por lo tanto actúa en ocasiones sin el debido proceso y legal cumplimiento de las leyes expuestas por el código laboral.

Al no haber un departamento de nómina estructurado que desarrolle actividades de gestión humana para los funcionarios y al no haber una estabilidad laboral debido a la actividad económica de la organización, se observa falta de pertenencia de los empleados con la entidad, evidenciándose, como ya se mencionó, poca eficiencia y compromiso al realizar las labores, igualmente la alta rotación del personal por retiros voluntarios hace que se gaste más en elementos de protección, capacitación y contratación.

Al no existir en los estatutos de la organización políticas ni controles que permita a los accionistas una participación equitativa y justa en sus utilidades se observa unos menos favorecidos que otros en relación a los aportes que realizan.

Los accionistas no cuentan con información financiera a tiempo para tomar decisiones, debido a que los estados financieros a veces son presentados pero no son claros para ser interpretados y analizados de manera confiable e integral para gestionar decisiones importantes en la organización.

Es necesario resaltar que TPM S.A.S por ser grupo 2 en la implementación de NIIF, se encuentra en periodo de transición y debe iniciar balance de apertura el 1 de enero del año 2015, por lo tanto la organización debe contar con personas

idóneas en el tema para realizar este proceso de implementación, además de un software especializado que permita mostrar los informes contables bajo COLGAAP y bajo NIIF.

8. DIAGNÓSTICO EN LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO CON EL FIN DE PRESENTAR LAS FALENCIAS EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN DE TPM S.AS

El diagnóstico organizacional es una herramienta que permite detectar las fortalezas y debilidades en las organizaciones, estos elementos se perciben a través de un análisis exhaustivo de las principales áreas de gestión, ayuda a determinar cuáles son los aspectos que debe mejorar cualquier organización. Se requiere saber dónde se está para saber a dónde ir. Un buen diagnóstico determina cuál es la cultura que tiene actualmente los empleados, permite conocer la calidad de servicio que se presta, convirtiéndose en un trabajo constante de reflexión.

Creemos que una evaluación que tiene el propósito de mejorar el desempeño debe ser llevada a cabo por miembros clave de las organizaciones que tienen alguna responsabilidad en las acciones de la organización. Cuando se realiza un diagnóstico de una organización, es importante que las personas que participan en los trabajos cotidianos de la organización participen directamente en el proceso. Es necesario que vean la evaluación de los problemas como su propio diagnóstico. Toda idea acerca de "por qué las cosas funcionan o no funcionan" debe provenir de ellos. De este modo pueden crear una hipótesis sobre lo que es correcto o equivocado con sus propias palabras, utilizando sus propias ideas y sentido común⁶³

Actualmente TPM S.A.S, no cuenta con una estructura en cada departamento que le permita definir las funciones y procedimientos de cada área de acuerdo a los objetivos de la organización, es fundamental destacar que es una empresa que está en periodo de transición frente a la implementación de las NIIF y no cuenta con un plan de trabajo ni un cronograma que le permita mostrar el desarrollo de


⁶³ LUSTHAUS, Charles, Evaluación Organizacional, Marco para mejorar el desempeño, Banco Interamericano de desarrollo y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo 2002, pág. 175.

las actividades para iniciar el balance de apertura bajo NIIF el 1 de enero del año 2015.

A partir de los siguientes cuestionarios, implementados en la muestra mencionada anteriormente, se evalúa qué áreas ambiente de control existen y cuáles no. Si no hay un ambiente de control propicio, ni una estructura de control interno, se tendrían resultados deficientes, pues habría poco que controlar y la auditoría interna generaría una opinión negativa.

8.1 ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO ÁREA ADMINISTRATIVA

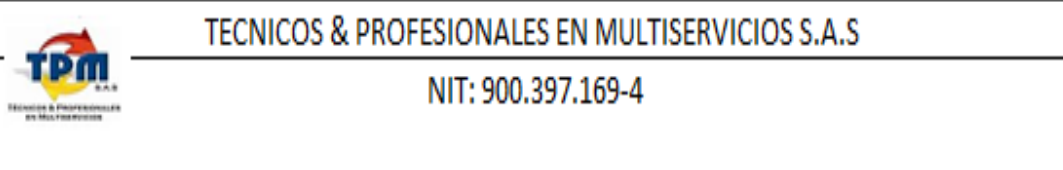
Cuadro 2. Cuestionario para la revisión y evaluación del sistema de control interno, área administrativa TPM S.A.S.

TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S			
CUESTIONARIO GENERAL			
			
GENERALIDADES		SI	NO
1	¿Tiene TPM S.A.S un organigrama o estructura de la organización plenamente definido?		x
2	¿Tiene fundamentado la Misión y la visión y objetivos establecidos para cumplirlos?		x
3	¿Tiene TPM S.A.S valores corporativos que le permita al personal identificarse con la empresa y generar cultura organizacional?		x
4	¿Tiene TPM S.A.S un manual de funciones administrativo?		x
5	Tiene TPM S.A.S un manual de procedimientos administrativo?		x
6	¿Existe una clara comunicación entre los directivos y el personal de la organización?		x
7	¿Se celebra reuniones periódicas entre los representantes de la dirección, estando las actas de dichas reuniones archivadas y disponibles?		x
8	¿Existe un archivo de la documentación debidamente organizado en cada departamento, que permita la eficiencia y oportuna búsqueda de documentos?	x	
9	¿Tiene el archivo un instructivo de manejo?		x
10	¿Se encuentra establecidas clara y concretamente por escrito las responsabilidades del personal?		x
11	¿Se realizan en cada periodo informes que permita visualizar el estado de la organización tales como: a) Informe de ingresos?		x

12	b) Informe de gastos?	x	
13	c) Informe de presupuesto?	x	
14	¿Existe un manual de funciones para cada departamento de la organización que permita una clara definición de responsabilidades y las mismas son conocidas por los responsables de cada cargo?		x
15	¿Existe un plan de gestión en la organización que permita alcanzar los objetivos y las metas previstas por cada área que la conforma?		x
16	¿Los accionistas de la organización participan equitativamente de la distribución de utilidades según los estatutos de la organización?		x
	TOTAL SCI AREA ADMINISTRATIVA	3	13

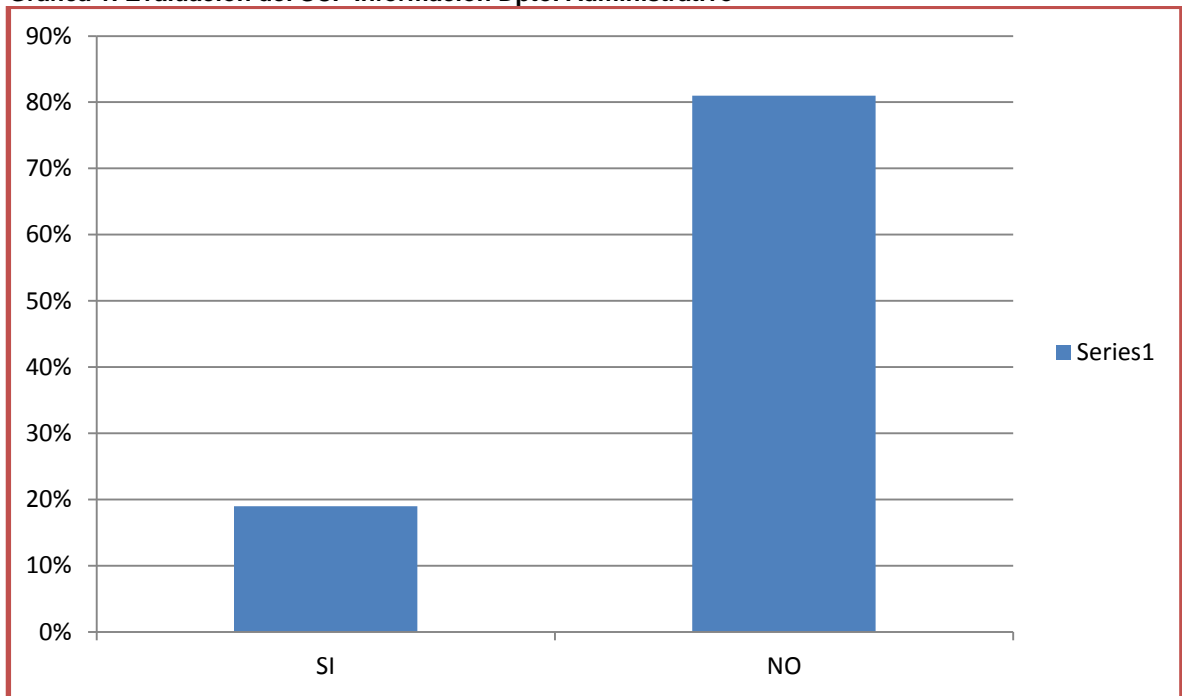
Fuente: creación propia.

Cuadro 3. Ficha técnica de la encuesta área administrativa.

	
	FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA
1	SOLICITADA POR: Yuri Cristina Gutierrez Diaz
2	REALIZADA POR: Juan Esau Lopez Quintero
3	UNIVERSO (Mercado potencial, contexto del mercado): Empresa TPM S.A.S
4	UNIDAD DE MUESTREO: Funcionarios de la organización
5	FECHA: Marzo 1 de 2014
6	AREA DE COBERTURA: Departamento administrativo
7	TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilistico-muestreo discrecional
8	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: Entrevista personal
9	TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1 persona, encargada del area en mención
10	No DE ENCUESTAS: 1
11	OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Realizar diagnostico en el area administrativa con el fin de observar las falencias presentadas y crear mecanismos de control para mitigar los riesgos que provocan las desviaciones en los objetivos dela organización a traves de este departamento.
12	No DE PREGUNTAS FORMULADAS: 16

Fuente: Creación propia.

Gráfica 1. Evaluación del SCI- Información Dpto. Administrativo



Fuente: Creación propia

- **Análisis de la gráfica:** De acuerdo con los resultados obtenidos se puede deducir que la organización cuenta con un 19% de procedimientos de control, siendo un 81% que muestra las deficiencias e inexistencias de procedimientos correctivos, se puede concluir que la organización en esta área no cuenta con mecanismos de regulación ni de control que le permita efectuar sus actividades de manera eficiente y oportuna para cumplir con los objetivos propuestos por la compañía, es por esto que se debe implementar herramientas y mecanismos que faciliten las labores del funcionario del área.

8.1.1 Responsabilidades y deberes que realiza el dpto. Administrativo de Tpm S.A.S.

De acuerdo al cuestionario de control interno y diagnóstico realizado se pueden identificar las actividades más importantes que ejecuta el asistente administrativo las cuales son:

- **Contrata personal según órdenes y requisiciones enviadas por los clientes:** Revisa el correo electrónico ya que por este medio se reciben las solicitudes de servicio de campo, imprime las solicitudes que han sido enviadas por los clientes, una vez impresas se guardan en una carpeta virtual nombrada solicitudes de servicios de campo impresas, se revisa que cantidad de personas están solicitando y que perfil deben de tener de acuerdo al cargo a ejecutar ,así mismo se verifica si el personal que solicitan es por días o por periodos largos, de acuerdo a estas características se procede a determinar que personas dentro de la organización pueden ejecutar el trabajo si no hay personas disponibles verifica las hojas de vida que hay reclutadas, estudia el perfil y escoge a la persona adecuada para el cargo.
- **Afilia a seguridad social al personal de la organización:** Contacta a los asesores de EPS,AFP, ARL y Caja de compensación familiar para realizar afiliaciones de seguridad social al personal de la TPM S.A.S.
- **Revisa y corrige ordenes de campo:** prestado el servicio de campo de acuerdo a la solicitud suministrada por el cliente procede a revisar la orden de compra que envía el cliente, revisa que los precios estén de acuerdo a los servicios prestados, ya verificadas las grapa con la solicitud correspondiente y las archiva en la A-Z de solicitudes y ordenes de campo para su respectiva facturación, se envía correo electrónico al cliente informando que la orden de compra esta correcta para proceder a la facturación por el Dpto. contable.
- **Inspecciona y realiza seguimiento a órdenes de trabajo no enviadas por los clientes y que se necesiten facturar:** Al final del mes se revisan las órdenes de trabajo que se encuentran archivadas físicamente en la carpeta de órdenes de labores de campo con el fin de ser facturadas por el departamento contable.

- **Recoge las firmas de los ingenieros en cada factura con el fin de dar aprobación a los servicios prestados y posteriormente los lleva al área de suministros:** Una vez impresa la factura en original y dos copias se entregan al ingeniero de cada solicitud con el fin de que firme la factura de aprobación y aceptación, posteriormente se entregan al área de suministros o área encargada de recepción de la facturación, se recibe la copia firmada por el cliente y se archiva en una carpeta nombrada facturas firmas de recibido.
- **De acuerdo a los contratos que surjan de negociaciones con los clientes, realiza la gestión para adquirir pólizas de cumplimiento:** Adelanta la gestión para las adquisiciones de las pólizas de cumplimiento contractual con el fin de dar cumplimiento a las cláusulas expuestas por las partes contratantes en cada contrato de campo y de mantenimiento.
- **Los días 13 y 28 de cada mes transfiere las novedades de nómina al departamento contable:** Registra las novedades de los empleados y las transfiere los días 13 y 28 de cada mes al departamento de contabilidad en el cual es realizada la nómina, verificada y pagada los días 15 y 30 de cada mes.
- **Radica las incapacidades de los trabajadores :** Los primeros 10 días de cada mes gestiona las incapacidades y las radica en cada EPS o ARL, con el fin de que realicen la liquidación correspondiente y generen el pago a la organización lo más pronto posible.
- **Diligencia el formato solicitado por sura de accidentes laborales:** En caso de que algún trabajador llegare a presentar accidentes laborales el asistente administrativo es la persona encargada de realizar el procedimiento respectivo exigido por la entidad.

- **Realización informes de gestión:** Realiza informes mensuales sobre el desarrollo de sus funciones para ser presentado a la junta directiva de la organización al final del mes.

- **Informa al área de mantenimiento hidrosanitario y refrigeración sobre servicios solicitados por los clientes:** Existen servicios que deben ser prestados con urgencia el cual el ingeniero de mantenimiento envía un correo electrónico a TPM S.A.S, informando sobre la novedad que se está presentando, es deber del área administrativa informar al coordinador del grupo del área de refrigeración ó hidrosanitario según sea el caso, sobre la novedad que ocurre y el coordinador de grupo coordinará con el grupo como prestar el servicio, una vez realizada esta gestión, es deber del coordinador informar cómo quedó el servicio que novedad se presenta al ingeniero que solicita el servicio a través de un informe.

- **Revisa correo y contesta llamadas telefónicas:** Responde y dirige llamadas telefónicas, planifica reuniones, redacta y distribuye memos al personal cuando es debido.

8.1.2 Hallazgos departamento administrativo TPM S.A.S

- No existe un manual de funciones y descripción del perfil para el área administrativo.


- No existe un manual de procedimientos para el área administrativo.

- El asistente administrativo realiza diversas funciones que no son concretas con el cargo como asistente administrativo, lo que permite la dispersión de tareas y responsabilidades, muchas veces sin finalizar las actividades importantes para el logro de los objetivos de la organización.

- Realiza actividades de mensajería y recepción de llamadas lo que genera una mayor desconcentración de las tareas que son importantes y de mayor cuidado para el funcionario.
- Muy pocas veces realiza inspección a las diferentes áreas de trabajo de campo y área de mantenimiento lo que permite una mayor descentralización de los trabajadores de campo con los trabajadores administrativos, esto genera mayor desmotivación, sentido de abandono, poca importancia y poco sentido de pertenencia por parte de los trabajadores de campo y de mantenimiento hacia la organización.
- Realiza actividades operativas, dedicando poco tiempo a la ejecución de mecanismos de control que permita una mejor manera de realizar sus actividades del área para el cumplimiento de objetivos y metas en la organización.

Estos hallazgos ocasionan el panorama de riesgos, expuesto en el cuadro 4.

Cuadro 4. Mapa de riesgos técnicos y profesionales.

 MAPA DE RIESGOS TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO					
Macroproceso	Reclutamiento y selección de personal de campo, mantenimiento y administrativo.				
Objetivo	Prestar de manera eficiente los servicios de campo, administrativo y de mantenimiento en el lugar y tiempo adecuado garantizando eficacia y calidad en las labores realizadas.				
Riesgos	Explicación del riesgo	Nivel de impacto	Frecuencia de ocurrencia	Causas	Medidas
Debido al volumen de actividades que realiza el asistente administrativo, hay poca comunicación del departamento administrativo con los trabajadores de campo y de mantenimiento.	El asistente administrativo además de encargarse de labores administrativas, también es el responsable de inspeccionar y vigilar las actividades desarrolladas por los trabajadores de campo, por falta de comunicación con los empleados de campo, no existen políticas que permita mostrar a los funcionarios los objetivos de la organización y los procedimientos para lograrlos, es por esto que no se siente el sentido de pertenencia con la organización ni tampoco un trabajo realizado en cooperación.	Alto	Frecuente	No se realiza actividades que permita a los trabajadores conocer la organización, los objetivos que tiene propuestos, no existe comunicación entre el área administrativa y la de campo, no existe trabajo en equipo.	Realizar actividades grupales una vez al mes que permita al trabajador desenvolverse en el ámbito personal a través de la buena comunicación y el trabajo en equipo con el fin de contribuir con los objetivos de la organización.
No existe manual de procedimientos.	Se desarrollan varias actividades a la vez sin enfocarse a las verdaderamente importantes que llevan a la organización a lograr los objetivos propuestos.	Medio	Moderado	Por falta de un manual de procedimientos se realizan las actividades de acuerdo a la experiencia del funcionario encargado del área pero en caso de presentarse una ausencia por parte del mismo no existe procedimientos claros para que otra persona los realice.	Crear el manual de procedimientos con el fin de mitigar el impacto que pueda generar al no estar el encargado del departamento administrativo.
No existe manual de funciones.	Al no existir manual de funciones las tareas que se realizan a diario son las que se consideran urgentes y las que van surgiendo de acuerdo a las necesidades del cliente.	Alto	Moderado	Por falta de un manual de funciones en el área administrativo, el funcionario muchas veces realiza actividades que no le corresponden.	Crear manual de funciones para tener claridad en las responsabilidades, límites y hasta dónde puede llegar el trabajador para la toma de decisiones de acuerdo a su experiencia profesional, pericia y sagacidad.
TPM S.A.S, por prestar servicios de personal transitorios no cuenta con el espacio para informar a los trabajadores de campo sobre las novedades que ocurre en la organización.	La rotación del personal de campo es alta debido a la actividad económica que tiene la empresa, el personal no tiene un espacio para reuniones, muchas veces los clientes no dejan que el personal se mueva de los lugares de trabajo e imposibilita al área administrativa socializar con el personal.	Alto	Alto	Poco sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización por falta de tiempo para que el departamento administrativo comunique novedades que surgen dentro de la organización, es por esto que el medio de comunicación se realiza por escrito a través de circulares, memorandos y cartas.	Hablar con los clientes para que permitan si quiera una vez al mes una hora para comunicarle a los trabajadores sobre la situación de la organización, los procedimientos y las actividades que se deben desarrollar para el logro de los objetivos de la organización.
No se realiza monitoreo al personal del horario de entrada y de salida	No existe un mecanismo que permita verificar la entra y salida del personal de campo a sus programas, lo que genera incertidumbre por parte del departamento administrativo a la hora de tomar controles y medidas en caso de presentarse falta por parte de los trabajadores, igualmente genera incomodidad en los clientes que solicita el servicio, debido a que se debe presentar un servicio oportuno, eficaz y eficiente.	Alto	Alto	Por falta de mecanismos y herramientas que permita controlar la hora de entrada y de salida de los trabajadores no se toman medidas respectivas de manera eficiente lo que genera incomodidad con los clientes e incertidumbre en el departamento administrativo al reportar las novedades de nomina al departamento contable para su respectiva liquidación y pago.	Crear un mecanismo o herramienta que permita llevar el registro de los jornales de los trabajadores de manera eficiente sin riesgos y de manera oportuna.

Fuente: Creación propia.

8.2 ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO ÁREA DE TESORERÍA


Cuadro 5. Cuestionario para la revisión y evaluación del sistema de control interno, área tesorería TPM S.A.S.

	TÉCNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	SI	NO
	 CUESTIONARIO GENERAL		
	GENERALIDADES		
1	Tiene el Departamento de tesorería manual de funciones		X
2	Tiene el Departamento de tesorería manual de procedimientos		X
3	¿Son autorizadas por la junta directiva cada una de las cuentas corrientes y de ahorro que existen en la organización?	X	
4	¿Son estudiados los servicios prestados por cada uno de los bancos, antes de la apertura de una cuenta corriente?	X	
5	¿Las firmas giradoras están debidamente autorizadas?	X	
6	¿Existe políticas que permitan un manejo adecuado de las claves suministradas por el banco para realizar transacciones que implique salida de dinero?	X	
7	¿Las cuentas corrientes y de ahorro tienen destinación específica, según la naturaleza del gasto?	X	
8	¿Es verificado el número de cheques al momento de entregadas cada una de las chequeras por parte del banco?	X	
9	¿Son guardadas en caja de seguridad las chequeras en blanco?	X	
10	¿Se encuentran debidamente protegidos los cheques girados y no cobrados?	X	
11	¿Se encuentran archivados en orden secuencial los cheques anulados?	X	
	GIRO DE CHEQUES		
12	¿Se giran en orden secuencial?		X
13	¿Se utiliza sello restrictivo para pago para el primer beneficiario?	X	
14	¿Son entregados los cheques previa presentación de la respectiva autorización del beneficiario?	X	
15	¿Existen horarios y días especiales para la entrega de cheques?	X	
	CONCIALICIONES		
16	¿Se realiza conciliaciones de manera periódica?	X	
17	¿Se descuenta oportunamente las notas débitos?	X	
18	¿Son archivadas en orden secuencial las conciliaciones?	X	
19	¿El funcionario que realiza el pago y el que concilia son diferentes?	X	
20	¿Se realizan los ajustes necesarios luego de elaborar las conciliaciones?	X	
	CUESTIONARIO CAJA MENOR		
21	¿Los fondos de caja menor se mantienen bajo una base de fondo fijo?	X	
22	¿Existe caja fuerte para la custodia del efectivo y sus documentos?	X	
23	¿Es conocida la clave por personal diferente al tesorero?		X
24	¿Los pagos de caja menor tienen un límite máximo?	X	

25	¿Antes de pagar cualquier comprobante, se revisa el cumplimiento de políticas y disposiciones administrativas para este trámite?	X	
26	Los comprobantes de caja menor son preparados en forma tal que no permitan alteraciones, por ejemplo: La cantidad se escribe en letras y números, tiene la firma de autorización del jefe encargado del gasto?	X	
27	¿Al solicitar el reembolso de fondos para caja menor, se presentan los comprobantes de los pagos a fin de que sean inspeccionados por quien firma el cheque?	X	
28	¿El procedimiento de reembolso de caja menor es suficientemente dinámico para evitar el exceso de fondos o la falta de efectivo?		X
29	¿Está prohibido que los fondos de caja menor sirvan, para cambiar cheques a empleados, clientes o proveedores?	X	
30	¿Se llevan a cabo arqueos periódicos del fondo de caja menor, bien sea por el departamento de auditoría interna o por otra persona independiente de las labores de caja?		X
31	¿Se realiza arqueos de caja menor y general por sorpresa?		X
32	¿Existen formatos apropiados para realizar los arqueos?		X
33	¿Existen medidas correctivas cuando se presentan inconsistencias?		X
34	¿Se expiden cheque de reembolso a favor de la persona encargada de la caja menor?	X	
35	Si se presentan anticipos para gastos que cubran con los fondos de caja menor, se delimita claramente el tiempo en que se efectuara el gasto, se da seguimiento para que pasado ese tiempo se solicite la devolución del dinero o bien la comprobación del gasto.	X	
TOTAL INFORMACIÓN ÁREA DE TESORERÍA		26	9

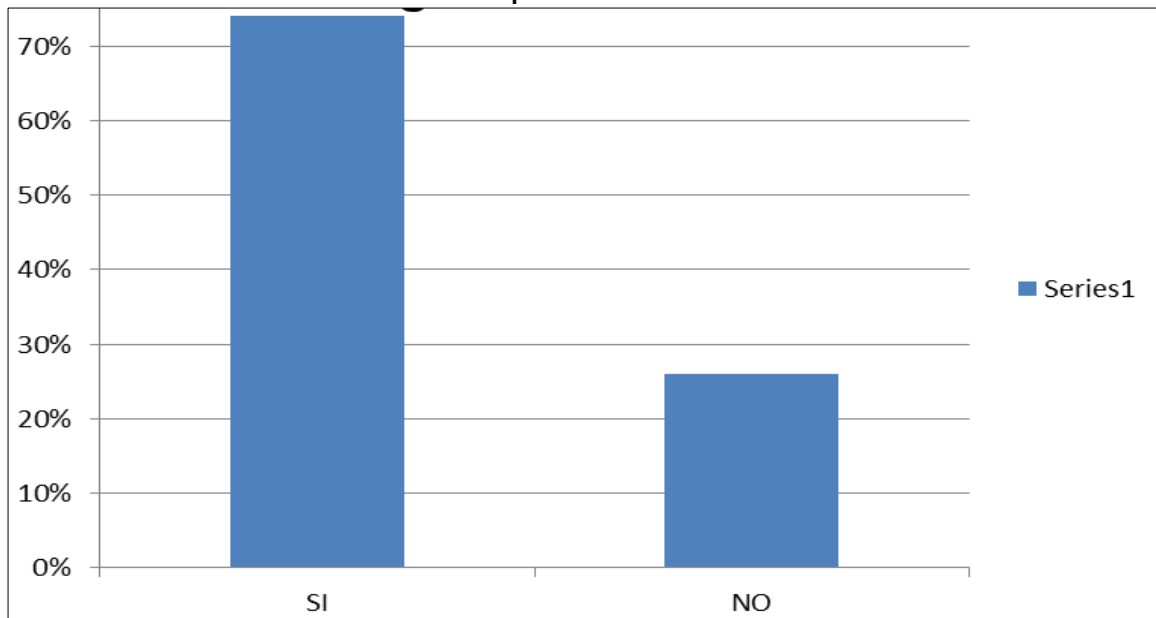
Fuente: Creación propia.

Cuadro 6. Ficha técnica de la encuesta área de tesorería.

 TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S NIT: 900.397.169-4	
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	
1	SOLICITADA POR: Yuri Cristina Gutierrez Diaz
2	REALIZADA POR: Yuli Angelica Aguilar Placeres
3	UNIVERSO (Mercado potencial, contexto del mercado): Empresa TPM S.A.S
4	UNIDAD DE MUESTREO: Funcionarios de la organización
5	FECHA: Marzo 1 de 2014
6	AREA DE COBERTURA: Departamento de tesoreria
7	TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilistico-muestreo discrecional
8	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: Entrevista personal
9	TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1 persona, encargada del area en mención
10	No DE ENCUESTAS: 1
11	OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Realizar diagnostico en el area de tesoreria con el fin de observar las falencias presentadas y crear mecanismos de control para mitigar los riesgos que provocan las desviaciones en los objetivos dela organización a traves de este departamento.
12	No DE PREGUNTAS FORMULADAS: 35

Fuente: Creación propia.

Gráfica 2. Evaluación del SCI- Información Dpto de tesorería.



Fuente: creación propia.

- **Análisis de gráfica:** Con base en los resultados obtenidos del Dpto. de tesorería se puede analizar que aunque un 74% de los procedimientos realizados son mecanismos de control, existe falencias que va encaminadas a desviaciones que no conllevan a los objetivos de la organización, no se realizan arquezos de caja sorpresivos, no hay manual de funciones y procedimientos que lleven a la realización de las tareas en un orden concreto y eficiente, se recomienda hacer correctivos para mitigar el riesgo que se pueda presentar en esta área.

8.2.1 Responsabilidades y deberes que realiza el Departamento de tesorería de TPM S.A.S

De acuerdo al cuestionario de control interno y diagnóstico que se realizó se mencionan las actividades más importantes que ejecuta la asistente de tesorería las cuales son:

- **Liquidación de facturas:** La tesorera revisa cada viernes en el sistema iproveedor las facturas canceladas por los clientes, se imprime el listado de las facturas pagas y se separa cuales corresponden a los servicios de campo y cuales

a los servicios adicionales de mantenimiento dependiendo de estas características se procede a realizar el cuadro de liquidación, siendo la facturación de campo 100% ingresos para la organización, mientras que la facturación de los adicionales de mantenimiento el 10% son ingresos para la organización el resto para los responsables de los trabajos realizados, es por esto que la tesorera imprime un formato detallado teniendo en cuenta los porcentajes de deducción que se les practica a los beneficiarios del pago de los servicios de mantenimiento el cual son: 3% de ahorro, 10% de administración y 4% de retención en la fuente. Se le da una relación al beneficiario del pago especificando el número de la factura que se les está pagando con las cotizaciones de los trabajos que realizaron. Cuando son trabajos de campo se revisa por el sistema iproveedor si ya los clientes las han cancelado de ser afirmativo se realiza el respectivo recibo de caja para cruzar la cuenta por cobrar a clientes.

- **Listado de cartera:** Genera el listado de cartera por vencimientos para proceder a realizar la gestión de cobro.
- **Manejo y cuadro de caja menor:** Se realiza pago de compra de materiales para los trabajos de mantenimiento y gastos administrativos inferiores a \$300.000 (Trescientos mil pesos M/CTE) y se realiza el respectivo reembolso de gastos cada vez que se termine el tope de \$1.000.000, por lo general son 2 veces al mes.
- **Revisar bancos:** Consulta los movimientos de las cuentas bancarias corriente y de ahorros, para legalizar cartera de terceros que no presentan la consignación al área de tesorería.
- **Generación de informe estadístico de egresos:** De acuerdo a los comprobantes de egreso que son transferidos por la asistente contable para el debido proceso de autorización de firmas, en una base de datos en Excel, genera informes diarios estadísticos relacionando los gastos por cada concepto y detalla número de comprobante de egreso y numero de cheque o el medio de pago por el cual se ha acreditado el dinero.

- **Actualización base de datos nomina:** genera informe de nómina Por medio de la nómina detallada que es adquirida por la asistente contable , relaciona a una base de datos en Excel los días que ha trabajado cada persona debido a que el objeto social de la organización es prestación de servicios de personal, hay personas que laboran por días y es necesario hacer control de estas novedades para la liquidación de prestaciones sociales, finalizado este informe se sube al scadrive para tenerlo actualizado en la nube.
- **Diligenciamiento de cheques, consignaciones para pago a empleados, proveedores y otros:** En caso de a ver pagos a empleados que no tengan cuenta de nómina, y de no realizarse el proceso de transferencia por la ausencia del representante legal en algunos casos, diligencia la respectiva consignación al banco que se encuentra cerca de la oficina.
- **Nota 1:** Ofrece apoyo administrativo tal como responder y dirigir llamadas telefónicas, archivar y solicitar suministros de oficina.


8.2.2 Hallazgos del departamento de tesorería TPM S.A.S

- No existe un manual de procedimientos para el área de tesorería
- No existe descripción del cargo de tesorería
- No existe un manual de funciones para el cargo de tesorería
- Algunas preguntas del cuestionario del control interno no fueron resueltas por la tesorera, debido a que no son actividades que ella desempeñe, estas actividades son:
 - El descuento a tiempo de las notas debito
 - Los ajustes necesarios para la presentación de conciliaciones bancarias
 - No se realizan arquezos periódicos de caja menor por una persona independiente de las labores de caja.

- Debido a que las labores del área de tesorería no son complejas y es poco el trabajo que se realiza en comparación con otras áreas, la auxiliar de tesorería apoya otras áreas como son el área contable y el área administrativa con actividades que los encargados le solicitan.

Los anteriores hallazgos ocasionan riesgos como los presentados en el cuadro 7.

Cuadro 7. Mapa de riesgos técnicos y profesionales. Dpto. Tesorería.

 MAPA DE RIESGOS TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S DEPARTAMENTO DE TESORERIA					
Macroproceso	Hacer uso adecuado de los recursos suministrados por la organización.				
Objetivo	Garantizar eficiencia y eficacia en las actividades realizadas por el departamento de tesorería.				
Riesgos	Explicación del riesgo	Nivel de impacto	Frecuencia de ocurrencia	Causas	Medidas
No existe manual de funciones y procedimientos	El departamento de tesorería no tiene un manual de funciones que le permita tener claro las responsabilidades inherentes al cargo.	Alto	Alto	Desconocimiento por parte del personal de las funciones y responsabilidades inherentes al cargo por lo tanto falta estructuración en el departamento, de tal manera que le permita a la organización realizar eficientemente las actividades con el fin de cumplir con los objetivos de la organización.	Crear manual de funciones y procedimientos que permita el cumplimiento de las actividades desarrolladas por el departamento que sirva de apoyo para el departamento contable y administrativo.
No utilización de las herramientas que brinda el software contable.	El departamento de tesorería no tiene acceso al programa contable, por lo tanto no se toman los beneficios que genera el programa contable, se realizan los informes en Excel.	Medio	Alto	Ineficiencia a la hora de realizar los informes que permita visualizar los egresos e ingresos en cada periodo.	La funcionaria deberá tomar capacitación del programa contable para que genere informes que le permita facilitar las labores realizadas y así poder terminar en menor tiempo las actividades inherentes a su cargo.
No se realizan arqueos de caja por parte de una persona diferente a la funcionaria encargada.	No se realiza auditoría en el departamento de tesorería, el encargado de hacerlo es el revisor fiscal y debido a falta de tiempo no toma medidas al respecto.	Alto	Alto	No existen políticas ni controles que permita generar seguridad en el manejo de dinero en la organización.	Realizar auditorías periódicas que permita a la junta directiva tener un dictamen frente al manejo de dinero de la organización.

Fuente: creación propia.

8.3 ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO ÁREA DE TALENTO HUMANO


Cuadro 8. Cuestionario para la revisión y evaluación del sistema de control interno, área Talento Humano.

TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S				
CUESTIONARIO GENERAL				
GENERALIDADES				
AREA DE TALENTO HUMANO			SI	NO
1	¿Tiene el departamento de talento humano manual de funciones?			X
2	¿Aplica el departamento de talento humano manual de procedimientos?			X
3	El archivo individual de cada trabajador contiene: Hoja de vida, totalmente diligenciada con los respectivos requisitos solicitados por la organización?	X		
4	Certificado de EPS en donde ha estado vinculado el trabajador?	X		
5	Certificado de Pensión en donde ha estado vinculado el trabajador?	X		
6	¿Certificados laborales del trabajador?	X		
7	¿Documentos que certifiquen los estudios realizados por cada trabajador?	X		
8	¿Fecha de entrada, cambios, aumentos, etc. Debidamente autorizados?			X
9	Contrato de trabajo debidamente diligenciado con firma del trabajador y del representante legal?	X		
10	Copia de las afiliaciones realizadas por la empresa al momento del ingreso del trabajador a EPS, PENSION, ARL, CAJA DE COMPENSACION?	X		
11	Soportes de documentos de hijos y padres que el trabajador quiera afiliar a la seguridad social?	X		
12	¿Examen médico de ingreso y evidencia de la renuncia a que hubiera lugar?	X		
13	¿Otras informaciones para el cumplimiento de disposiciones legales?	X		
14	Se guardan estos archivos en forma tal que queden protegidos y seguros?	X		
15	¿Se ha establecido que todas las autorizaciones, especialmente avisos de despido o retiro de empleados sean notificados prontamente al departamento de nómina?			X
16	¿Tiene la organización una persona idónea para realizar los contratos del personal de acuerdo a la normatividad legal del código laboral en Colombia?			X
17	¿Tiene el departamento de gestión humana como políticas internas incentivar a los trabajadores que se destaquen por alguna labor que contribuya al crecimiento de la organización?	X		
18	¿Las personas que preparan la nómina las prestaciones sociales, tienen funciones independientes de la contratación o despido del personal?	X		
19	¿Se revisa la nómina y la liquidación de prestaciones sociales por empleados que no intervienen en su: Preparación?	X		
20	¿La distribución contable de la nómina y las liquidaciones de prestaciones sociales son revisadas por al guén distinto del departamento de liquidación de nómina?	X		
21	¿Cuenta la compañía con políticas escritas referente a las horas de trabajo y horas extraordinarias conforme a lo establecido en las leyes laborales de Colombia?	X		
22	¿Disponen todos los empleados de las horas de trabajo legales?	X		
23	¿Cuándo el pago del salario se hace en efectivo, se obtiene soportes de pago?	X		

24	¿Tiene la organización un software que permita liquidar de manera oportuna la nómina de acuerdo a las novedades que presenten el trabajador?		X
25	¿Se encuentran las horas trabajadas debidamente documentadas (por ejemplo un registro claro que no permita confusiones a la hora de realizar el pago)?	X	
26	¿Al ingresar el trabajador se le realiza proceso de inducción del cargo al cual va a desempeñar, de tal manera que el trabajador tenga clara cuáles son sus funciones, su jefe inmediato y los debidos procedimientos administrativos que hay que seguir al momento de hacer uso de ellos?	X	
27	¿Se les entrega a los empleados al momento de ingresar su respectiva dotación y elementos que le permitan un buen desempeño de sus funciones en el área correspondiente?	X	
28	¿Se le informa al trabajador las precauciones que deben tener al riesgo que están sometidos en cada cargo y los debidos procedimientos que deben gestionar al momento de presentarse un accidente laboral?	X	
29	¿Se les permite a los trabajadores disfrutar de un día libre de cada siete días trabajados?	X	
30	¿Dispone los trabajadores : ¿ Descansos para comer?	X	
31	¿Descansos personales?	X	
32	¿Cuándo se le realiza una deducción al trabajador por políticas legales se le informa al trabajador y se le deja claro el porqué del descuento?	X	
33	Reciben los trabajadores sus nóminas detalladas?		X
34	¿Cuenta la organización con un procedimiento escrito referente a las medidas disciplinarias que se les aplica en caso de violar un acto legal por parte de la organización?		X
35	¿Se ha puesto dicho procedimiento en conocimiento de todos?		X
36	¿Existe buena comunicación en la organización que permita un trabajo en equipo y el desarrollo de los objetivos de la organización?	X	
TOTAL INFORMACIÓN SCI EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO		27	9

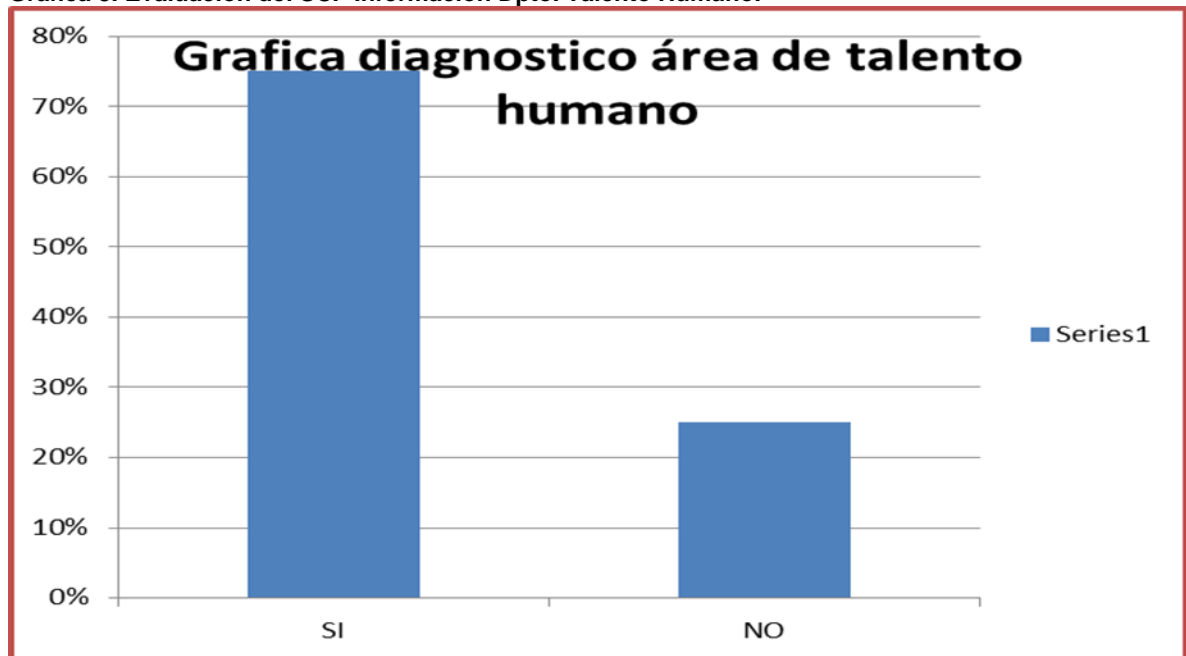
Fuente: Creación propia.

Cuadro 9. Ficha técnica de la encuesta área de talento humano.

 TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S NIT: 900.397.169-4	
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	
1	SOLICITADA POR: Yuri Cristina Gutierrez Diaz
2	REALIZADA POR: Juan Esaul Lopez Quintero
3	UNIVERSO: Tecnico & Profesionales en Multiservicios S.A.S
4	UNIDAD DE MUESTREO: Funcionarios de la organización
5	FECHA: Marzo 1 de 2014
6	AREA DE COBERTURA: Departamento de talento humano
7	TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilistico-muestreo discrecional
8	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: Entrevista personal
9	TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1 persona, encargada del area en mención
10	No DE ENCUESTAS: 1
11	OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Realizar diagnostico en el area de talento humano con el fin de observar las falencias presentadas y crear mecanismos de control para mitigar los riesgos que provocan las desviaciones en los objetivos dela organización .
12	No DE PREGUNTAS FORMULADAS: 36

Fuente: Creación propia.

Gráfica 3. Evaluación del SCI- Información Dpto. Talento Humano.



Fuente: Creación propia.

- **Análisis de gráfica:** Con base en los resultados obtenidos del Dpto. de Talento Humano se puede analizar que aunque un 75% de los procedimientos realizados están de acuerdo al control interno existen falencias que hay que corregir para mitigar los riesgos que se pueden presentar en esta área y vaya en detrimento de la rentabilidad de la organización, no hay una herramienta óptima que permita liquidar de manera confiable la nómina y prestaciones sociales de los trabajadores, se recomienda hacer correctivos para lograr los objetivos propuestos por este departamento.

8.3.1 Responsabilidades y deberes que realiza el Departamento de talento humano de TPM S.A.S

De acuerdo al cuestionario de control interno y diagnóstico que se realizó no hay un departamento estructurado para este cargo, por lo tanto las actividades relacionadas con esta las realiza entre la asistente contable, tesorera y el asistente administrativo de la siguiente manera:


- **Recepción de novedades:** El asistente administrativo es el encargado de registrar las novedades de los funcionarios operativos, de mantenimiento y administrativos a través de una base de datos en Excel el cual es trasladada al departamento contable los días 13 y 28 de cada mes con el fin de que la nómina sea liquidada.
- **Liquidación de novedades:** La asistente contable liquida la nómina según novedades enviadas a través de correo electrónico por el asistente administrativo, teniendo en cuenta incapacidades, permisos remunerados, no remunerados, licencias por calamidad doméstica, suspensiones, horas extras, vacaciones, etc.
- **Revisión de nómina:** La contadora revisa la nómina en compañía con la asistente contable con el fin de asegurar un correcto procedimiento para dar autorización de pago.
- **Contabilización de la nómina e impresión de informe:** Después de revisada la nómina se procede a contabilizar y realizar el comprobante de egreso, el cual se imprime con la planilla de pago, el informe de nómina y volantes de pago.
- **Realización de la macro:** La asistente contable transfiere la planilla de pago a la auxiliar de tesorería con el fin de que realice la macro registrando cada valor al empleado correspondiente.
- **Comparación de planilla de pago con comprobante de egreso:** Realizada la macro se verifica el total con el comprobante de egreso emitido por el software contable, el cual deben de ser iguales.
- **Pago nomina:** El representante legal único autorizado para realizar los pagos, realiza el pago por transferencia electrónica con Banco Helm a través de la cuenta corriente.

8.3.2 Hallazgos departamento de talento humano TPM S.A.S

- No existe un manual de procedimientos para el área de talento humano
- No existe un manual de funciones para el área
- El departamento no está creado ni estructurado a un solo(a) funcionario(a), de manera que tanto la parte contable como la administrativa realizan actividades relacionadas al área.
- Debido a que el área no está creada, no hay una persona idónea que realice funciones propias del departamento de talento humano tales como: la elaboración de los contratos de trabajo y la realización de actividades que motiven a los funcionarios a tener pertenencia por la organización y a contribuir con el crecimiento de la misma.

Los anteriores hallazgos ocasionan riesgos como los presentados en el cuadro 10:


Cuadro 10. Mapa de riesgos técnicos y profesionales Dpto. Talento Humano.

 MAPA DE RIESGOS TÉCNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO					
Macroproceso	Monitoreo de personal TPM S.A.S				
Objetivo	Prestar de manera eficiente los servicios de campo, administrativo y de mantenimiento en el lugar y tiempo adecuado garantizando eficacia y calidad en las labores realizadas.				
Riesgos	Explicación del riesgo	Nivel de impacto	Frecuencia de ocurrencia	Causas	Medidas
Debido al volumen de actividades que realiza el asistente administrativo, hay poca comunicación del departamento administrativo con los trabajadores de campo y de mantenimiento.	El asistente administrativo además de encargarse de labores administrativas, también es el responsable de inspeccionar y vigilar las actividades desarrolladas por los trabajadores de campo, por falta de comunicación con los empleados de campo, no existen políticas que permita mostrar a los funcionarios los objetivos de la organización y los procedimientos para lograrlos, es por esto que no se siente el sentido de pertenencia con la organización ni tampoco un trabajo realizado en cooperación.	Alto	Frecuente	No se realiza actividades que permita a los trabajadores conocer la organización, los objetivos que tiene propuestos, no existe comunicación entre el área administrativa y la de campo, no existe trabajo en equipo.	Realizar actividades grupales una vez al mes que permita al trabajador desenvolverse en el ámbito personal a través de la buena comunicación y el trabajo en equipo con el fin de contribuir con los objetivos de la organización.
No existe manual de procedimientos.	Se desarrollan varias actividades a la vez sin enfocarse a las verdaderamente importantes que llevan a la organización a lograr los objetivos propuestos.	Medio	Moderado	Por falta de un manual de procedimientos se realizan las actividades de acuerdo a la experiencia del funcionario encargado del área pero en caso de presentarse una ausencia por parte del mismo no existe procedimientos claros para que otra persona los realice.	Crear el manual de procedimientos con el fin de mitigar el impacto que pueda generar al no estar el encargado del departamento administrativo.
No existe manual de funciones.	Al no existir manual de funciones las tareas que se realizan a diario son las que se consideran urgentes y las que van surgiendo de acuerdo a las necesidades del cliente.	Alto	Moderado	Por falta de un manual de funciones en el área administrativo, el funcionario muchas veces realiza actividades que no le corresponden.	Crear manual de funciones para tener claridad en las responsabilidades, límites y hasta dónde puede llegar el trabajador para la toma de decisiones de acuerdo a su experiencia profesional, pericia y sagacidad.
TPM S.A.S, por prestar servicios de personal transitorios no cuenta con el espacio para informar a los trabajadores de campo sobre las novedades que ocurre en la organización.	La rotación del personal de campo es alta debido a la actividad económica que tiene la empresa, el personal no tiene un espacio para reuniones, muchas veces los clientes no dejan que el personal se mueva de los lugares de trabajo e imposibilita al área administrativa socializar con el personal.	Alto	Alto	Poco sentido de pertenencia de los trabajadores hacia la organización por falta de tiempo para que el departamento administrativo comunique novedades que surgen dentro de la organización, es por esto que el medio de comunicación se realiza por escrito a través de circulares, memorandos y cartas.	Hablar con los clientes para que permitan si quiera una vez al mes una hora para comunicarle a los trabajadores sobre la situación de la organización, los procedimientos y las actividades que se deben desarrollar para el logro de los objetivos de la organización.
No se realiza monitoreo al personal del horario de entrada y de salida	No existe un mecanismo que permita verificar la entra y salida del personal de campo a sus programas, lo que genera incertidumbre por parte del departamento administrativo a la hora de tomar controles y medidas en caso de presentarse falta por parte de los trabajadores, igualmente genera incomodidad en los clientes que solicita el servicio, debido a que se debe presentar un servicio oportuno, eficaz y eficiente.	Alto	Alto	Por falta de mecanismos y herramientas que permita controlar la hora de entrada y de salida de los trabajadores no se toman medidas respectivas de manera eficiente lo que genera incomodidad con los clientes e incertidumbre en el departamento administrativo al reportar las novedades de nomina al departamento contable para su respectiva liquidación y pago.	Crear un mecanismo o herramienta que permita llevar el registro de los jornales de los trabajadores de manera eficiente sin riesgos y de manera oportuna.

Fuente: Creación propia.


8.4 ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO ÁREA DE CONTABILIDAD

Cuadro 11. Cuestionario para la revisión y evaluación del sistema de control interno, área de contabilidad TPM S.A.S.

TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S					
 CUESTIONARIO GENERAL					
GENERALIDADES			SI	NO	
1	¿Existe en el departamento contable un manual de funciones?				x
2	¿Existe en el departamento contable un manual de procedimiento?				x
3	¿Antes de registrar una transacción contable, se verifica la exactitud de los soportes?			x	
4	¿Al crear un tercero se verifica que la compañía tenga el RUT, para obtener de manera correcta los datos del beneficiario de lo contrario se solicita?				x
5	¿Se concilia semanalmente las cuentas contables con el fin de obtener resultados verídicos en los estados financieros?			x	
6	¿Se archiva de forma sistemática, física y cronológicamente los asientos contables de la organización?			x	
7	¿Se organiza los documentos contables de tal manera que cuando se haga uso de ellos se obtenga de manera fácil?			x	
8	¿Se registra de manera oportuna los asientos contables de la organización?				x
9	¿Se presenta de forma clara los estados financieros de la organización permitiendo visualizar claramente la utilidad o pérdida que TPM SAS genera en cada periodo así como los rubros más importantes?			x	
10	¿Existe una herramienta de control que permita verificar los servicios prestados a los clientes con los servicios cobrados con el fin de realizar de manera confiable el proceso de facturación ?				x
11	¿Se encuentra el área contable preparada para dar inicio al balance de apertura según las NIIF el 1 de enero del año 2015?				x
12	¿Existen políticas contables que permitan un mejor control y manejo en las transacciones contables?				x
13	¿Existe un software contable actualizado bajo las NIIF?			x	
TOTAL INFORMACION AREA CONTABLE				6	7

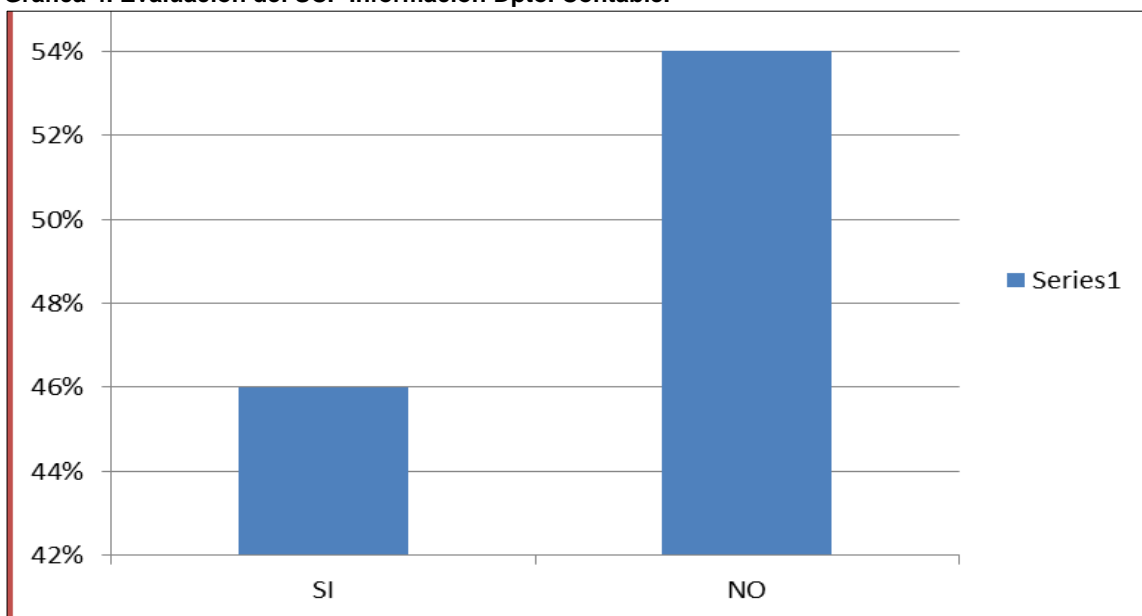
Fuente: Creación Propia.

Cuadro 12. Ficha técnica de la encuesta área de contabilidad.

		TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S NIT: 900.397.169-4
		FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA
1	SOLICITADA POR: Yuri Cristina Gutierrez Diaz	
2	REALIZADA POR: Luz Stella Ospina Gomez-Contadora publica	
3	UNIVERSO: Tecnico & Profesionales en Multiservicios S.A.S	
4	UNIDAD DE MUESTREO: Funcionarios de la organización	
5	FECHA: Marzo 1 de 2014	
6	AREA DE COBERTURA: Departamento de contabilidad	
7	TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilistico-muestreo discrecional	
8	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: Entrevista personal	
9	TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1 persona, encargada del area en mención	
10	No DE ENCUESTAS: 1	
11	OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Realizar diagnostico en el area de contabilidad con el fin de observar las falencias presentadas y crear mecanismos de control para mitigar los riesgos que provocan las desviaciones en los objetivos dela organización .	
12	No DE PREGUNTAS FORMULADAS: 13	

Fuente: Creación propia.

Gráfica 4. Evaluación del SCI- Información Dpto. Contable.



Fuente: Creación propia.

- **Análisis de gráfica:** Según diagnóstico observado en el área contable se concluye que existen herramientas que permiten tener un control del 46% de los

procedimientos realizados en el departamento contable, pero estas no son suficientes para el desarrollo normal de la organización, aunque el área contable está conformada actualmente por 4 personas, el revisor fiscal, la contadora, la asistente contable y la auxiliar de tesorería, al no existir funciones estructuradas y un manual de procedimientos para ciertas responsabilidades, la información no es oportuna ya que existen retrasos en la información por parte de las otras áreas y por lo tanto hay frecuentes equivocaciones. Así mismo, no existen políticas contables que permitan un cierre de periodo oportuno para presentar los estados financieros a los accionistas con el fin de que tomen decisiones y conozcan el estado de la organización.

Los soportes de compra que realizan los accionistas en ocasiones no se transfieren de manera oportuna al departamento contable lo que provoca retraso en las actividades desarrolladas por el departamento.

A la fecha el departamento contable no cuenta con un plan de trabajo que permita mostrar la ejecución de tareas para preparar el balance de apertura bajo NIIF el 1 de enero del año 2015.

En el departamento contable es importante garantizar la calidad y la oportunidad de la información contable, regulando que todo se cumpla de acuerdo a la normatividad fiscal y legal en Colombia.

De acuerdo al cuestionario de control interno y diagnóstico que se realizó se menciona las actividades más importantes que ejecuta la directora de contabilidad las cuales son:

8.4.1 Funciones procedimiento director de contabilidad

- **Conciliación de cuentas:** La contadora imprime los auxiliares y concilia las cuentas con el fin de verificar la exactitud de las transacciones registradas en el

mes por la asistente contable, registra los ajustes y reclasificaciones necesarias para tener una información verídica en la presentación de los estados financieros.

- Presentación de estados financieros :Para presentar los estados financieros a los accionistas, la contadora hace cierre de periodo, la asistente contable registra todas las operaciones del mes antes de la fecha de cierre, los datos suministrados por el programa contable se digitan en un formato de Excel para la presentación de los estados financieros y se clasifican en :

- Balance de comprobación
- Balance general
- Balance de resultados
- Balance comparativo de gastos e ingresos mes a mes
- Realiza conclusiones y recomendaciones para los accionistas: La convocatoria para la presentación de los estados financieros a los accionistas es realizada por la asistente contable el cual son los jueves de la segunda semana de cada mes.
- Realiza informes a entidades externas como: DIAN, Superintendencia de sociedades.
- Realiza la declaración de IVA, ICA, RETENCION DE RENTA, Medios magnéticos e informes de acuerdo a las solicitudes realizadas por terceros.
- Liquidación de facturas generadas a los clientes por trabajos adicionales.

8.4.2 Hallazgos en el departamento contable

Según la entrevista realizada a la directora contable, Las actividades anteriores son las más importantes que desarrolla por lo tanto se realiza un diagnostico estableciendo los siguientes hallazgos:

- No tiene manual de funciones
- No tiene manual de procedimientos
- No se realiza un adecuado control y auditoria de las cuentas que componen el balance general y el estado de resultados de la organización.
- No se realiza informe de análisis financiero.
- No existe políticas claras sobre los procedimientos en el departamento lo que permite mayor desorganización en los registros contables y en los cierres de cada mes.
- No existen políticas contables con el fin de dar inicio al balance de apertura presentado bajo NIIF el 1 de enero de 2015.

8.4.3 Funciones en el departamento contable asistente contable

- **Proceso de causación:** Se registra todos los soportes de compra de materiales, gastos de papelería, y egresos correspondientes al ejercicio de la organización, se verifica que estos soportes tengan todos los requisitos legales para ser deducibles en la declaración de renta, se verifica todas las condiciones para realizar las deducciones correspondientes a retenciones, se reciben hasta los primeros 5 días de cada mes, teniendo en cuenta que deben de estar totalmente contabilizados para la declaración mensual de retención de renta y cuatrimestral del IVA, igualmente para la presentación de estados financieros.
- Se concilian las cuentas para verificar el cruce de información para un mejor informe de los estados financieros.
- **Proceso de facturación área de campo :** El Departamento administrativo pasa al área contable las órdenes con sus respectivas requisiciones de los servicios prestados en el mes, las facturas se realizan los 23 de cada mes teniendo en cuenta que sin requisiciones u órdenes de compra no se presta el servicio de campo, las facturas se hacen por cada interventor de obra , después de realizadas

en el sistema contable, se imprimen 1 original y 2 copias, 1 copia se deja para control interno, al cliente se presenta 1 original y 1 copia, para que entreguen la copia con firma de recibido , respectivamente se archiva en una A-Z para tener control de las facturas con su correspondiente consecutivo, la asistente contable encargada de realizar las facturas verifica que todos los servicios prestados estén facturados, una vez revisado se pasa al área administrativa, el asistente administrativo revisa nuevamente cada factura asegurándose que los servicios estén facturados en su totalidad, se le grapa una hoja encima a cada factura relacionando los nombres de las personas que prestaron el servicio, después de realizar la totalidad de las facturas se procede a cada interventor del programa de campo para obtener la firma de aprobación, una vez aprobada la factura se lleva al cliente cumpliendo con los horarios estrictamente establecidos por ellos el último jueves de cada mes.

- **Proceso de facturación trabajos adicionales** : Los clientes envía las ordenes de servicios por correo electrónico a TPM S.A.S, el cual son impresas y revisadas por la tesorera, se verifican en el cuadro de cotizaciones a quien corresponde la cotización que informan en la orden de compra, una vez identificado el responsable de la cotización se llama y se les informa si la orden ya se puede facturar, si la respuesta es afirmativa se le pone a cada ítem de la orden facturar, en caso contrario se le informa al responsable que la cotización ya la aprobaron para que proceda a realizar el servicio, se deja pendiente el ítem y se hace seguimiento de cuando facturar ese ITEM, realizado este proceso la tesorera pasa a la asistente contable cada orden para proceder a facturar la orden de servicio especificadas, el cual la asistente contable factura los ítems que puede facturar poniendo xxxx encima del ITEM de la orden y pone el número de la factura y la fecha de realización, registra las facturas en el cuadro de cotizaciones el cual se encuentra en el scandrive, se busca la cotización y la orden que se facturó, al lado se pone el número de la factura para identificar que cotizaciones aprobadas ya han sido facturadas.

- **Realización de cotizaciones:** Realiza cotizaciones por medio de la aplicación contable SIESA al área de mantenimiento y área de campo cuando son solicitadas por los clientes, el responsable de cada cotización se dirige a la asistente contable dándole información clara y detallada de las especificaciones que debe contener cada cotización el cual se hacen teniendo en cuenta el área y responsable que solicita la cotización, finalizada las cotizaciones, se imprime y se revisa que contenga todos los ítems correspondientes como también la discriminación del IVA, cantidades y precios correctos, se envían por correo electrónico al ingeniero que solicita el servicio el cual aprueba la cotización, ya aprobada la cotización el cliente es el encargado de enviar la orden de compra de la respectiva cotización para proceder luego a la realización de la factura, posteriormente se registran en el cuadro de cotizaciones con el nombre del responsable de la cotización.
- **Análisis e informe de cotizaciones:** Es un informe estadístico que permite tener un control de las cotizaciones facturadas, pagas, del responsable de la cotización, y observar que las ordenes que envíen los clientes no estén repetidas, para no realizar doble facturación de lo contrario se deja las casillas en blanco, se trasmite los viernes a las personas del área de mantenimiento para que tengan un mayor control de las cotizaciones facturadas y pagadas.
- **Liquidación de nómina :** El asistente administrativo pasa por medio electrónico las novedades de nómina, al departamento contable los días 13 y 28 de cada mes, el cual la asistente contable liquida en el sistema contable, verifica que la liquidación corresponda a las novedades respectivas, realiza el proceso de interface en la contabilidad, realiza el comprobante de pago, imprime: el comprobante de egreso, la planilla de pago, compara la planilla de pago con el comprobante de egreso, imprime los volantes de pago, una vez impresos se pasan al área de tesorería con la planilla de pago el cual el área de tesorería entrega a los empleados y les hace firmar el soporte de pago.

- **Pagos de liquidaciones de prestaciones sociales a empleados, liquidación de facturas área de mantenimiento, a proveedores y terceros** :Los pagos los realiza los días martes y los días jueves de cada semana, contabiliza las causaciones correspondiente a los gastos ejercidos por el ente contable, una vez realizado esta gestión se pasa al área de tesorería para que solicite al representante legal que gastos autoriza pagar , posteriormente, se pasa a la asistente contable para que realice el comprobante de egreso de los gastos autorizados de pago, imprime el comprobante de egreso, pasa a la contadora para que verifique la contabilización y firme de aceptado.

- **Realización macro para transferencia electrónica:** Al tener los pagos autorizados por el representante legal se clasifica que pagos se realizan por medio de cheque y que pagos se relacionan en la macro suministrada por el banco, ya listos los medios de pago, el representante legal único autorizado para realizar los pagos toma las claves toque y empieza el proceso de validación, una vez realizada la transacción se revisa si la transacción fue exitosa y si realmente se dedujo de la cuenta la cantidad de dinero necesaria para hacer efectivo el proceso.


8.4.4 Hallazgos en el departamento contable, cargo: asistente contable

- No existe un manual de funciones para el cargo
- No existe un manual de procedimientos para el cargo
- Debido a la actividad económica de la organización: prestación de servicios de personal para el área de campo y de mantenimiento no existe una herramienta que permita llevar el control del personal que se suministra a los clientes Vs pago de nómina al personal suministrado, por lo tanto la organización se ve en riesgos económicos por no tener un control adecuado, actualmente la organización realiza estos controles en una base de datos excel pero es poco confiable e ineficiente en el proceso de información.

- Los estados financieros se presentan de una manera muy simple lo que genera en cada periodo contable datos poco ilustrativos que hace que los accionistas tengan incertidumbre acerca del estado actual de la organización debido a que la información suministrada no es clara y es poca detallista.

8.5 ANÁLISIS Y RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO DEPARTAMENTO DE REVISORÍA FISCAL

Cuadro 13. Cuestionario para la revisión y evaluación del departamento de revisoría fiscal TPM S.A.S.

TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S					
 CUESTIONARIO GENERAL					
GENERALIDADES			SI	NO	
1	¿Existe en el departamento de revisoría fiscal un manual de funciones?				X
2	¿Existe en el departamento de revisoría fiscal un manual de procedimientos?				X
3	¿Se presenta oportunamente por escrito a la asamblea o junta de socios a la junta directiva o al gerente, según los casos, las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de la actividad social de la organización?				X
4	¿Se presentan informes a que haya lugar o sean solicitados por las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia?			X	
5	¿Existe inspeccionamiento para que se lleve debidamente la contabilidad de la organización según instrucciones necesarias para tales fines?			X	
6	¿Se autoriza con firma del revisor fiscal los balances que se realizan con su respectivo informe correspondiente reflejando las situaciones más relevantes presentadas en cada periodo?			X	
7	¿Se convoca a la asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario?				X
8	¿Existe un compromiso con los deberes de acuerdo atribuciones que señala la ley impartida por los socios para el bienestar de la organización?				X
9	¿Se realiza informe en cada periodo para informar la situación de la empresa dependiendo la variabilidad de la utilidad que arroja los estados financieros de la organización o para reflejar situaciones importantes que se consideren necesarias para el crecimiento de la organización?				X
10	Existe un cronograma de trabajo que permita realizar con eficiencia la inspección y vigilancia de las labores realizadas por el departamento contable para lograr las metas establecidas por la organización?				X
TOTAL INFORMACION AREA REVISORIA FISCAL				3	7

Fuente: Creación propia.

Cuadro 14. Ficha técnica de la encuesta área de revisoría fiscal.

		TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S NIT: 900.397.169-4
		FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA
1	SOLICITADA POR: Yuri Cristina Gutierrez Diaz	
2	REALIZADA POR: Jose Bonilla	
3	UNIVERSO (Mercado potencial, contexto del mercado): Empresa TPM S.A.S	
4	UNIDAD DE MUESTREO: Funcionarios de la organización	
5	FECHA: Marzo 1 de 2014	
6	AREA DE COBERTURA: Departamento de revisoria fiscal	
7	TIPO DE MUESTREO: Muestreo no probabilistico-muestreo discrecional	
8	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS: Entrevista personal	
9	TAMAÑO DE LA MUESTRA: 1 persona, encargada del area en mención	
10	No DE ENCUESTAS: 1	
11	OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Realizar diagnostico en el area de revisoria fiscal con el fin de observar las falencias presentadas y crear mecanismos de control para mitigar los riesgos que provocan las desviaciones en los objetivos dela organización a traves de este departamento.	
12	No DE PREGUNTAS FORMULADAS: 10	

Gráfica 5. Diagnostico área de revisoría fiscal.



Fuente: Creación propia.

- **Análisis de gráfica:** Según los resultados obtenidos se puede concluir que un 70% de las preguntas realizadas no fueron contestadas satisfactoriamente lo que

indica que hay que tomar medidas respectivas para mejorar el cumplimiento en los deberes que demanda la organización a través de este departamento.

8.5.1 Responsabilidades y deberes que realiza el Dpto. de revisoría fiscal de TPM S.A.S

De acuerdo al cuestionario de control interno y diagnóstico que se realizó se menciona las actividades más importantes que ejecuta el funcionario del área de revisoría fiscal las cuales son:


- **Revisión de comprobantes de egreso:** El revisor fiscal revisa los comprobantes de egreso realizados en cada mes con el fin de asegurarse del debido proceso de contabilización y las retenciones en la fuente causadas para no cometer errores en la presentación de las declaraciones de retención en la fuente, ICA, IVA y demás informes que perjudiquen la toma de decisiones de la junta directiva.
- **Revisión de notas contables:** El revisor fiscal revisa las notas contables causadas en cada mes con el fin de velar por la correcta contabilización de las mismas y asegurarse de presentar información verídica ante la DIAN, y demás entes reguladores del estado de la organización.
- **Revisa los estados financieros de TPM S.A.S:** Revisa los estados financieros de la organización en cada periodo junto con la contadora realizando las observaciones y conclusiones respectivas con el fin de presentar información clara y fidedigna a la junta directiva para la correspondiente toma de decisiones.
- **Firma los estados financieros:** Después de revisar los estados financieros el revisor fiscal los firma con el fin de dar cumplimiento a la regulación contable colombiana certificando que los estados financieros se presentan fielmente y honestamente de acuerdo a la regulación contable de Colombia.

8.5.2 Hallazgos del departamento de revisoría fiscal

- El departamento de revisor fiscal no tiene un manual de procedimientos que le permita realizar eficientemente cada una de las actividades correspondientes, es por esto que se observa dispersión de tareas y poca eficiencia y eficacia en su actuar profesional.
- El departamento de revisoría fiscal no tiene un manual de funciones que le permita saber concretamente cuáles son sus funciones y deberes a cumplir en la organización por lo tanto no se ve claramente definido las responsabilidades del revisor fiscal lo que genera retraso en los procesos administrativos por falta de conocimiento de la junta directiva a la hora de tomar decisiones.
- No hay establecido un plan de trabajo ni tampoco existe un cronograma de deberes y responsabilidades lo que genera ineficacia en las actividades realizadas.
- No existe por escrito informes de la situación financiera transferidos por el revisor fiscal a los accionistas.
- No existe archivo de las actas realizadas en cada reunión por la junta directiva de TPM S.A.S, lo que perjudica el seguimiento de las propuestas realizadas por cada uno de los accionistas en las reuniones, tampoco se puede velar por el cumplimiento de las mismas.

Los anteriores hallazgos ocasionan riesgos como los presentados en el cuadro 15.

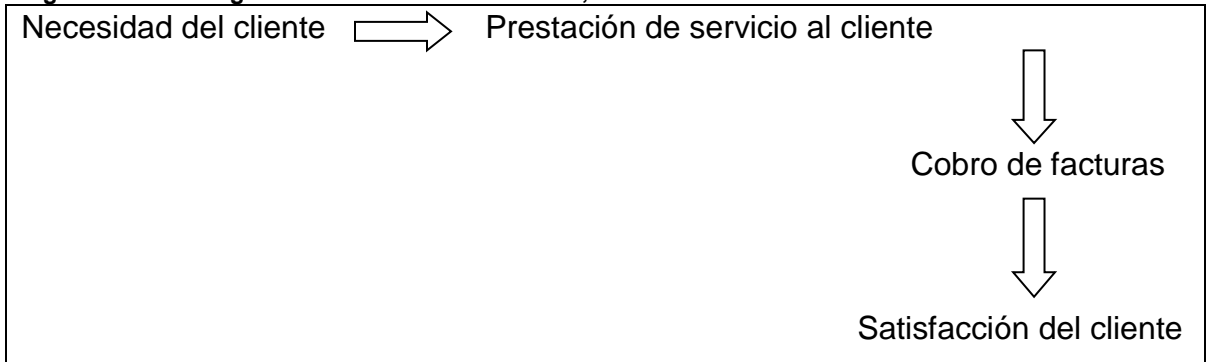
Cuadro 15. Mapa de riesgos técnicos y profesionales Dpto. Revisoría fiscal.

 MAPA DE RIESGOS TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S DEPARTAMENTO DE REVISORIA FISCAL					
Macroproceso	Monitorear las transacciones realizadas por las áreas administrativas con el fin de mitigar el riesgo que se presenta en cada departamento y lograr los objetivos propuestos por la organización.				
Objetivo	Vigilar a través de mecanismos de control las operaciones realizadas en la organización con el fin de corregir desvíos que se puedan presentar en los objetivos y metas propuestas.				
Riesgos	Explicación del riesgo	Nivel de impacto	Frecuencia de ocurrencia	Causas	Medidas
No tiene manual de procedimientos.	El departamento de revisoría fiscal no tiene un manual de procedimientos que le permita realizar eficientemente cada una de las actividades correspondientes, es por esto que se observa dispersión de tareas y poca eficiencia y eficacia en su actuar profesional.	Alto	Alto	Falta de direccionamiento por parte del profesional responsable del área de revisoría fiscal.	Realizar un manual de procedimientos que le permita realizar sus funciones eficientemente.
No tiene manual de funciones	El departamento de revisoría fiscal no tiene un manual de funciones que le permita saber concretamente cuáles son sus funciones y deberes a cumplir en la organización, por lo tanto no se ve claramente definido las responsabilidades que ejecuta el revisor fiscal lo que genera retraso en los procesos administrativos .	Alto	Alto	Falta de control y direccionamiento por parte del profesional responsable del área de revisoría fiscal.	Realizar un manual de funciones para el área de revisoría fiscal, con el fin de definir las responsabilidades que tiene a cargo con el fin de llevar a cabo los objetivos propuestos por la organización.
No existe un plan de trabajo ni cronograma de actividades.	No hay establecido un plan de trabajo ni tampoco existe un cronograma de deberes y responsabilidades lo que genera ineficacia en las actividades realizadas.	Alto	Alto	Falta de compromiso del profesional para con la organización.	Realizar un plan de trabajo que le permita realizar concretamente las actividades que son importantes para la organización.
No se realizan informes periódicos por parte del departamento de revisoría fiscal con el fin de revelar la situación de la organización.	No existe por escrito informes de la situación financiera de la organización que el revisor fiscal haya realizado y transferido a los accionistas.	Alto	Alto	Falta de cumplimiento de deberes y ética profesional del encargado del área de revisoría fiscal, falta de políticas y controles que den cumplimiento y obligatoriedad de la presentación de informes que revela la situación financiera de la organización.	Exigir informes cada mes, sobre la situación financiera de la organización.
No existe archivo de actas de las reuniones realizadas por la junta directiva.	No existe archivo de las actas realizadas en cada reunión por la junta directiva de TPM S.A.S, lo que perjudica el seguimiento de las propuestas realizadas por cada uno de los accionistas en las reuniones, tampoco se puede velar por el cumplimiento de las mismas.	Alto	Alto	No hay un delegado para realizar las actas de las reuniones de la junta directiva de Tecnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S.	Dejar por escrito quien es el responsable de realizar las actas en las reuniones ordinarias y extraordinarias de la junta directiva y el revisor fiscal por su parte debe exigir la presentación de las mismas, realizar monitoreo, hacer seguimiento del archivo de cada una en las fechas determinadas.

Fuente: Creación propia.

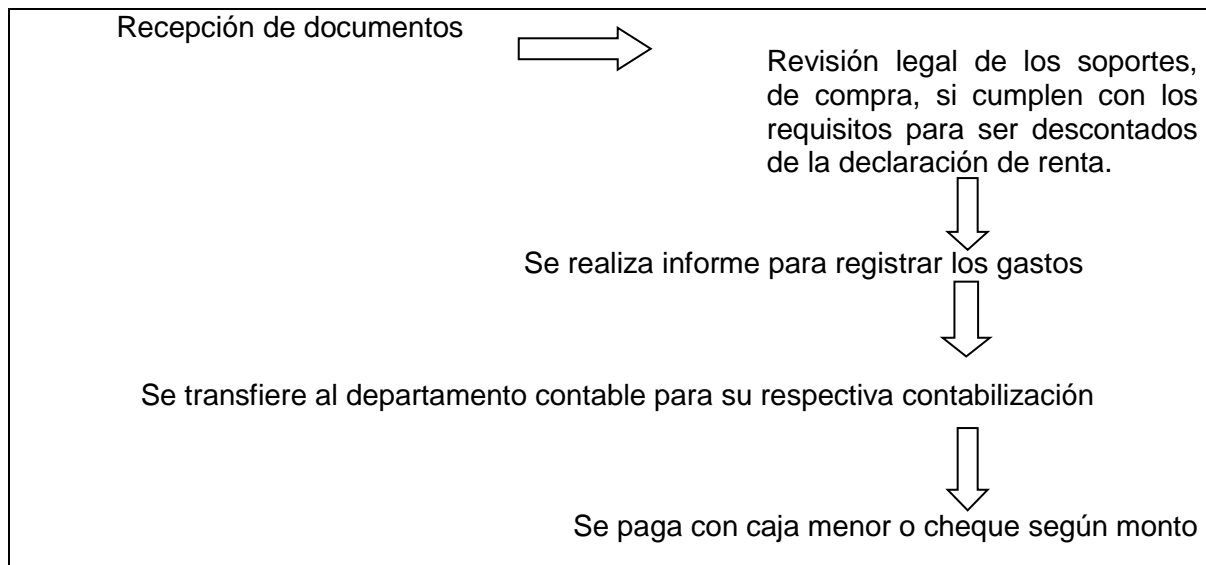
8.6 PROCESOS DE LAS FUNCIONES REALIZADAS ACTUALMENTE EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE, TÉCNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S.

Figura 2. Proceso general del área administrativa, Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S.



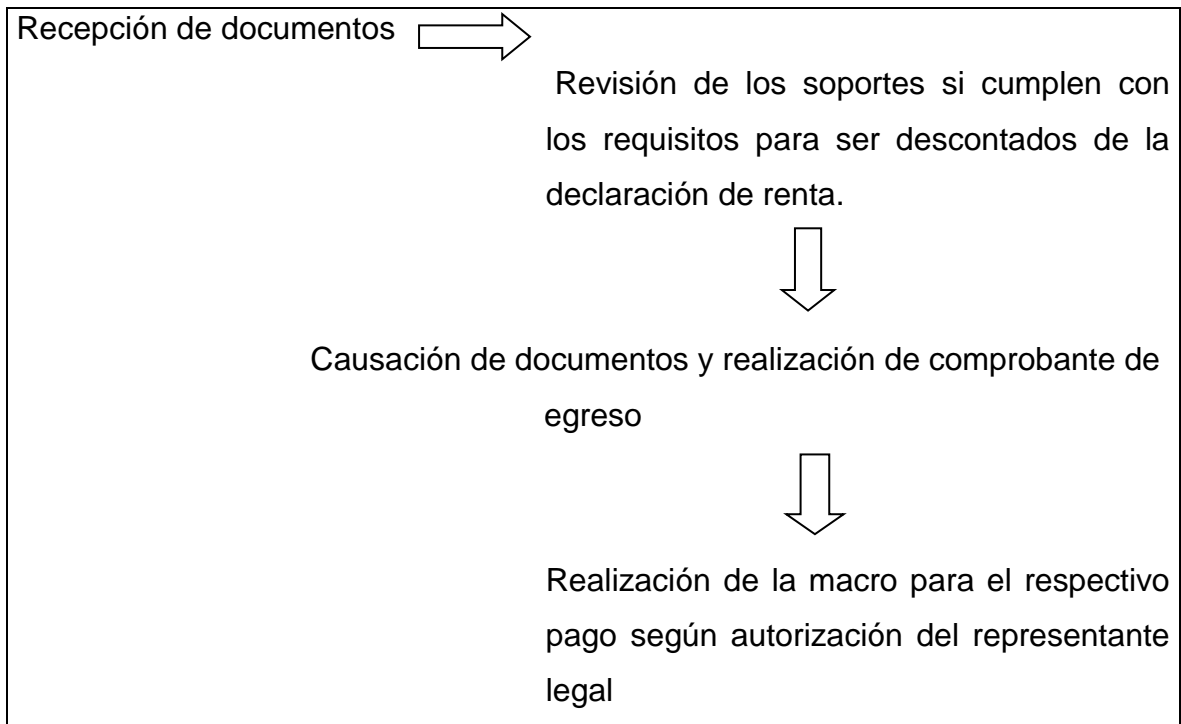
Fuente: Creación propia.

Figura 3. Proceso general del área de tesorería, Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S



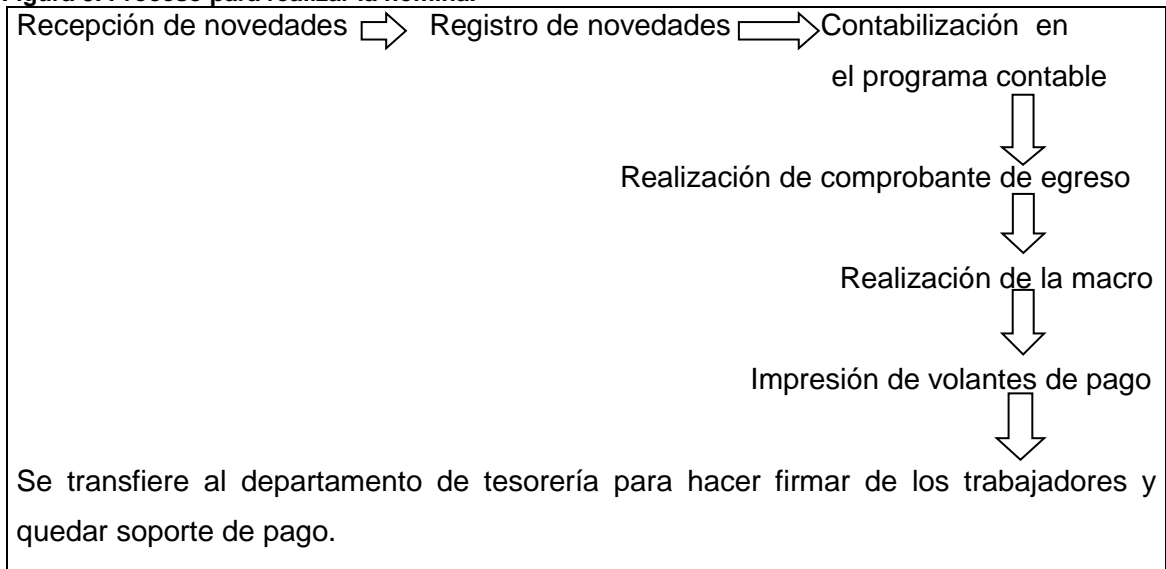
Fuente: Creación propia.

Figura 4. Proceso para registrar las compras.



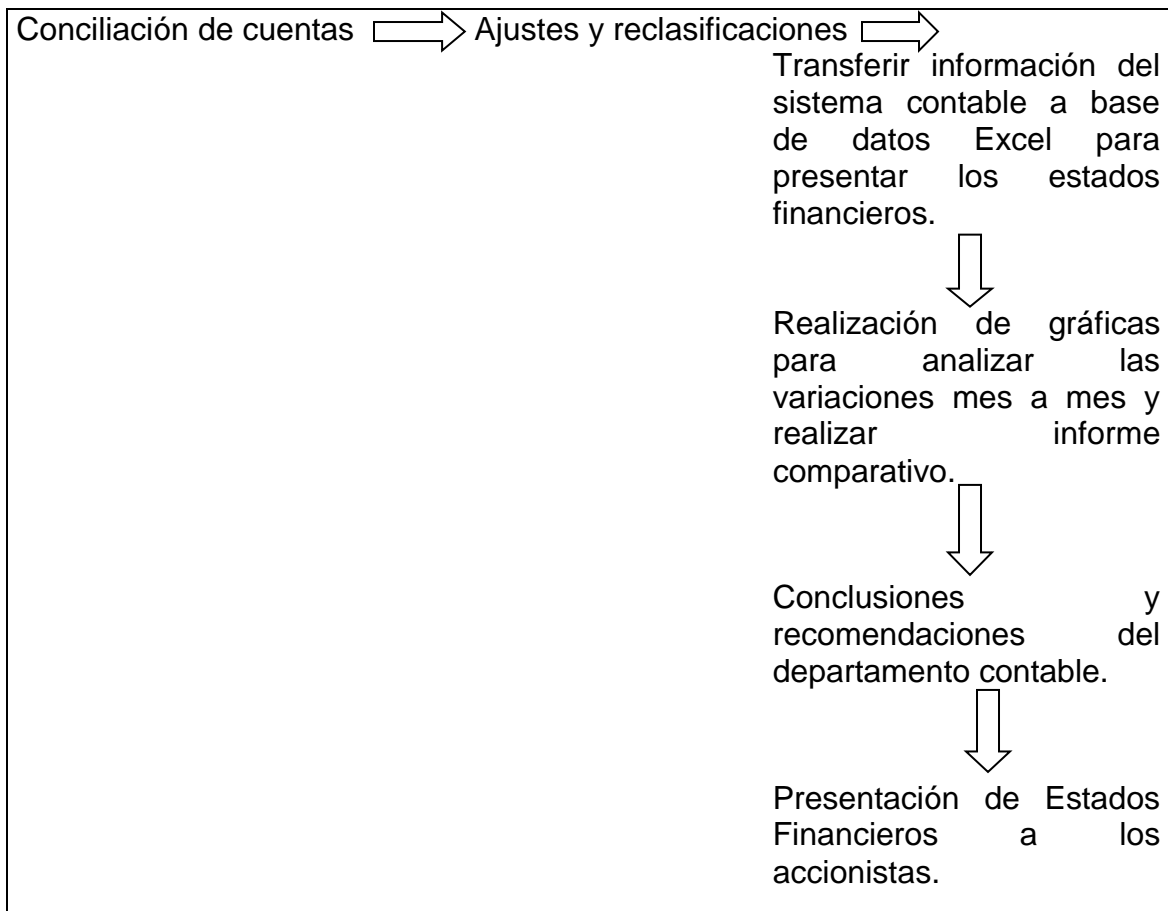
Fuente: Creación propia.

Figura 5. Proceso para realizar la nómina.



Fuente: Creación propia.

Figura 6. Proceso para realizar estados financieros de la organización.



Fuente: Creación propia.

8.6.1 Análisis de los procesos y procedimientos actuales en técnicos & profesionales en multiservicios S.A.S

Actualmente en TPM S.A.S, no existe un manual de funciones y procedimientos en las áreas administrativas, contable y financiera, por lo tanto existe la necesidad de realizar una propuesta en un nuevo documento el cual deberá ser autorizado por los accionistas y observado por las personas encargadas de las respectivas áreas.

En el cual se pretende mejorar aspectos como:

- La comunicación y la cooperación entre las diferentes áreas de la organización.
- Los empleados asuman responsabilidades de sus acciones y decisiones.

- Generar información eficiente, eficaz y confiable para la toma de decisiones de los accionistas con el fin de cumplir los objetivos y metas propuestas por la organización.
- Delimitar funciones, debido a que hay funcionarios que realizan actividades que no les corresponden según el perfil establecido para el área.
- Crear un ambiente de control a través de herramientas que faciliten al empresario entender el objetivo de la organización, para donde va cuál es su rentabilidad o su pérdida con qué fin existe y como se puede mitigar los riesgos en el que se ve enfrentada por ciertos factores relacionados en el entorno.
- Realizar una estructura en cada departamento que compone a TPM S.A.S, con el fin de mitigar el impacto que pueda ocasionar las NIIF en cada área.
- Mitigar riesgos que afecte la rentabilidad y el normal funcionamiento de la organización

9. PROPUESTA DE DISEÑO DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA SUPLIR LAS NECESIDADES DE TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S

9.1 CREACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL PARA LA EMPRESA TPM S.A.S TOMANDO COMO BASE LOS HALLAZGOS EN LA EVALUACIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL

En virtud de lo aprendido en la academia y la formación obtenida en la Universidad del Valle, se ayudará a levantar parte del sistema de control, evaluado como ambiente de control por el modelo COSO, a fin de disminuir las falencias halladas como resultado al primer formulario de auditoría de control presentado al interior de la empresa TPM S.A.S

En síntesis, en la medida que todas las operaciones de la organización sean cumplidas de forma tal que alcancen el objetivo para el cual fueron programadas (que sean eficaces) y utilicen para ello menores recursos (que sean eficientes), existe razonable seguridad de que se logren los objetivos de la empresa. Lograremos establecer la relación estrecha que existe entre un adecuado ambiente de control y el logro razonable de los objetivos vinculados con esta categoría.⁶⁴

9.2 DEFINICIONES

- **Procedimiento:** Es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.⁶⁵

Los procedimientos deben incluir aspectos que a la organización le faciliten cumplir con sus objetivos, generar rentabilidad y evitar el desperdicio, los procedimientos enfocan a la gente como hacer las actividades.

⁶⁴ Ambiente de control. Recurso online en Pdf, (revisado en octubre 1 de 2014) véase: <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcoint/material/control.PDF>.

⁶⁵ Ibidem, pag.35

Todas las actividades que se realizan en una organización están de manera natural regidas por métodos y procedimientos, generalmente son verbales y no están por escrito, siendo informales y no son repetitivos, se realizan de acuerdo a la costumbre o hábito de la persona encargada de cada área, generando inestabilidad y desconcentración en las funciones a realizar.

- **Método:** es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como una persona realiza un trabajo.⁶⁶ Es fundamental tener un método para realizar las funciones de la organización, las actividades se realizan con eficiencia, velocidad y precisión.

- **Manual:** tienen como objetivo principal satisfacer las necesidades de la organización usando instrumentos apropiados de uso, con una redacción breve, simplificada y comprensible, obteniendo eficiencia en las labores que las áreas realizan para satisfacer las necesidades del cliente.

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez.⁶⁷

Permite conocer el funcionamiento interno, por lo que tiene en cuenta la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

⁶⁶ Ibidem, pag. 35

⁶⁷ Álvarez, Torres, Martín, G, Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos, Panorama Editorial, 1996, pág. 24.

- **Diagramas de flujo:** Es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado, este puede ser un producto, un servicio, o bien una combinación de ambos.⁶⁸

- **Elementos generales de un manual de procesos y procedimientos:**

Independiente del tamaño de la institución, hoy es prioritario contar con un instrumento que aglutine los procesos, las normas, las rutinas y formularios necesarios para el adecuado manejo de la institución. Se justifica la elaboración de manuales de procesos cuando el conjunto de actividades y tareas se toman complejas y se dificulta para los niveles directivos su adecuado registro, seguimiento y control.⁶⁹

- **Identificación:**

Logotipo de la organización

Razo social de la organización

Lugar y fecha de elaboración

Responsables de su elaboración, revisión y/o autorización

- **Objetivos de los procedimientos:** Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos

- **Alcance de los procedimientos:** Áreas que cubren los procedimientos

- **Responsables del manual de procedimientos:** Cargos administrativos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

⁶⁸ http://www.fundibeq.org/opencms/export/sites/default/PWF/downloads/gallery/methodology/tools/diagrama_de_flujo.pdf

⁶⁹ MEJIA, GARCIA, Braulio. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud. Ecoediciones 2006, p.61.

- **Políticas o normas de operación:** Criterios de acción que se determinan para facilitar las responsabilidades de las áreas que participan en los procedimientos.

9.3 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos de mayor relevancia en el área administrativa son:

Procedimiento de Selección de personal

Procedimiento de afiliación a la seguridad social

Los Procedimientos de mayor relevancia en el área de tesorería son:

Procedimiento reembolso de caja menor

Procedimientos de cuentas por pagar

Los Procedimientos de mayor relevancia en el área de talento humano son:

Procedimiento de liquidación de nomina

Los procedimientos de mayor relevancia en el área contable son:

Procedimiento de facturación

Procedimiento de conciliación bancaria

Procedimiento de cierre contable y elaboración de estados financieros

Los procedimientos de mayor relevancia en el área financiera

Procedimiento de elaboración del presupuesto

TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S

NIT: 900.397.169-4



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO CONTABLE Y FINANCIERO



CONTENIDO

- Procedimiento selección de personal
- Procedimiento afiliación al personal a la seguridad social
- Procedimiento reembolso y legalización de caja menor
- Procedimiento de cuentas por pagar
- Procedimiento de conciliación bancaria
- Procedimiento de facturación
- Procedimiento de liquidación de nómina
- Procedimiento de presentación de estados financieros
- Procedimiento de elaboración de presupuesto

9.4 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-ADM-01
		FECHA:1/11/2014
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PROCEDIMIENTO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	PAGINA 1 DE 9

1. OBJETIVO

Definir las actividades para el reclutamiento y selección de personal, con el fin de asegurar que el personal contratado cumpla con los requisitos según las necesidades del cliente evitando riesgos que afecten la calidad del servicio prestado y la imagen de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los candidatos interesados en incorporarse como personal de Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S.

3. CRITERIOS DE CALIDAD/LINEAMIENTOS/POLITICAS

- Los trabajadores deberán traer los requisitos y documentación completa con el fin de optimizar el proceso de contratación.
- El personal que se contrate deberá pasar por un proceso de selección que compruebe que tengan los conocimientos y/o habilidades que exige el cargo que desempeñaran.
- Las hojas de vida se archivarán de forma análoga y alfabéticamente con el fin de tener mayor organización en la documentación del personal.

Se exige puntualidad en la hora de llegada, los atrasos deberán ser justificados en la oficina del personal.

- El personal deberá ingresar bien presentado, teniendo en cuenta que son la imagen de la organización:
- **Hombres:** Buena higiene, buena presentación personal, no se permite pantalones cortos, tatuajes a la vista, piercing, aretes, cabello largo, en la oficina; los hombres deben traer uñas limpias, zapatos bien lustrados, ropa limpia y planchada.
- **Mujeres:** buena higiene, buena presentación personal, cabello limpio, uñas bien presentadas, zapatos bien lustrados o limpios, ropa limpia y planchada.
- La forma de vestir junto con los modales y comportamiento, es el reflejo que se da de la empresa o institución a la que se representa.

4. RESPONSABILIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA

- Revisar este procedimiento para su implantación
- Asegurar que los documentos que se solicitan se encuentren disponibles para su acceso cuando sea requerido.

5. DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

- Elaborar y actualizar este procedimiento, cada doce meses o antes si se requiere, a partir de su fecha de emisión.
- Resguardar y mantener los documentos internos originales asociados a este procedimiento.
- Conservar los documentos obsoletos (en original) de la versión anterior a la vigente, así como su identificación.
- Capacitar al personal responsable en la aplicación del procedimiento.
- Aplicar este procedimiento con el apoyo del personal a su cargo.

6. DE LOS JEFES DEL DEPARTAMENTO Y RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

- Aplicar estrictamente este procedimiento
- Participar en la elaboración y actualización de los documentos según se requiera
- Asegurar el estado de los documentos en condiciones que prevenga su daño o deterioro.

1. DEFINICIONES

Para efectos del presente manual se entenderá por:

- **Administración de personal:** Es la utilización de los recursos humanos para alcanzar objetivos organizacionales.
- **Entrevista de selección:** una entrevista es una conversación entre un entrevistador y un entrevistado y que tiene como objeto la búsqueda en común de la adecuación entre el perfil del puesto y el perfil del candidato.⁷⁰

Es una conversación que se le hace al candidato a ocupar el puesto vacante con una serie de preguntas encaminadas a conocer con más detalle su experiencia laboral, nivel de conocimientos y afinidad con las actividades a desarrollar, así como sus opiniones e inquietudes respecto al puesto que ocupará.

2. ETAPAS DE LA ENTREVISTA DE SELECCIÓN:

2.1 Preparación: Las entrevistas de selección, determinadas o no, deben ser preparadas planeadas de alguna manera.

2.2 Objetivos específicos de la entrevista

- Obtener la información adecuada

⁷⁰ Pucho, Luis, Como superar las entrevistas y conseguir el trabajo que deseas, año 2012, Ediciones, Díaz de Santos, S.A, pág. 3.

- Interpretar convenientemente la información obtenida
- Evaluar los datos e impresiones capturadas
- Realizar un informe de evaluación objetivo

2.3 Ambiente:

- El lugar en donde se realice la entrevista de trabajo deberá indicar condiciones adecuadas.
- Las condiciones de luz y temperatura deben ser adecuadas
- No debe haber ruidos, humo, ni olores desagradables.
- Las condiciones deben estar en orden y completamente limpias
- El entrevistador no debe ser interrumpido por visitas o llamadas telefónicas inesperadas.

3. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA:

- **Introducción:** saludo y presentación; se informa la metodología del proceso, el contexto, los objetivos que busca la organización con el candidato.
- **Evaluación:** Los distintos aspectos que se deben evaluar en una entrevista son:
- **Aspecto físico y presentación personal:** De acuerdo a lo esperable al tipo de ámbito y puesto de función.
- **Comunicación no verbal:** contacto visual, gesticulación facial, tono de voz, postura.
- **Comunicación verbal:** Fluidez verbal (habilidades sociales), riqueza de vocabulario, uso del lenguaje, Grado de empatía (dominio-asertividad).

4. RECOMENDACIONES A TENER EN CUENTA:

- Que toda pregunta que se le haga al entrevistado sobre estudios, experiencia anterior, sea relevante para el puesto buscado.
- Que se ofrezca toda la información que haga deseable al puesto (nivel de salario, posibilidad de progreso, beneficios) de modo concreto y realista.
- No debe desalentarse al postulante que haga preguntas
- Una vez finalizada la entrevista se le debe informar al postulante como seguirá el proceso, tanto en caso de ser seleccionado como candidato como si se selecciona.

5. CUERPO DE LA ENTREVISTA:

Se explora área familiar, área educacional, historia laboral, competencias, motivación al cargo, motivaciones futuras.

Áreas de exploración en la entrevista laboral:

- **Datos personales:**
- **Historia personal y familiar:** Con preguntas abiertas, características y relación con la familia de origen y familia actual.
- **Historia profesional y experiencia laboral:** aspectos cualitativos y valorativos de los lugares de trabajo anteriores, evaluación de desempeño, motivo de retiro.
- **Motivación al cargo:** Económico o por otros factores.
- **Características personales:** Estilo comunicacional, vocabulario, capacidad, nivel de argumentación, sentimiento de autoeficacia, estabilidad emocional, actividades preferidas, costumbres.
- **Actitudes y comportamientos favorables en una entrevista:** El entrevistador debe tratar de hacer preguntas abiertas, hacer un uso adecuado de los silencios, usar preguntas de autoevaluación, mantener el

control de la entrevista, registrar la información, personalizar las preguntas, verificar las inconsistencias , hacer entrevistas breves.

- **Cierre de la entrevista**

Se brinda información de la organización, se da a conocer los objetivos que tiene la empresa con el cargo a ocupar, se indica próximos pasos del proceso, se comprueba la disponibilidad de la persona.

Para la terminación de la entrevista existe una necesidad semejante, el entrevistador debe hacer una señal clara que indique el final de la entrevista.

- **Evaluación del candidato:** A partir del momento en que el entrevistado se marcha, el entrevistador debe iniciar la tarea de evaluación del candidato, debido a que tiene los detalles frescos en su memoria.

- **Pruebas de conocimiento o de capacidad:** Las pruebas de conocimiento tiene como objetivo evaluar el grado de conocimiento, experiencia , habilidades adquiridas necesarios para desarrollar un trabajo concreto, pretenden obtener información sobre la formación, experiencia y conocimientos específicos que dan valor a la persona candidata. Pueden realizarse oralmente o por escrito, según el puesto de trabajo al que aspiran.

- **Pruebas de personalidad:** En función de las exigencias del puesto de trabajo, la personalidad del candidato será más o menos determinante en la selección. Los test de personalidad intentan extraer a través de preguntas de índole personal los principales rasgos del carácter de un individuo lo que permitirá deducir su adaptabilidad al puesto de trabajo ofertado.

- **Pruebas psicométricas:** Se basan en el análisis de muestras del comportamiento humano, sometiéndose a examen bajo condiciones normativas, verificando la aptitud para prever como se manifestará ese comportamiento en determinada forma de trabajo.
Es una medida objetiva y estandarizada para medir y evaluar el comportamiento de una persona en un caso determinado.
- **Puesto:** Conjunto de tareas y responsabilidades específicas que debe elaborar una persona para que la organización pueda alcanzar sus objetivos.
- **Reclutamiento:** Es el proceso que consiste en atraer personas en forma oportuna, en número suficiente y con las competencias adecuadas, así como alentarlos a solicitar empleo en una organización.⁷¹
- **Selección:** La etapa de selección es el proceso que comprende, tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quien deberá contratarse.

La selección de personal trata de obtener, por tanto, dos resultados:

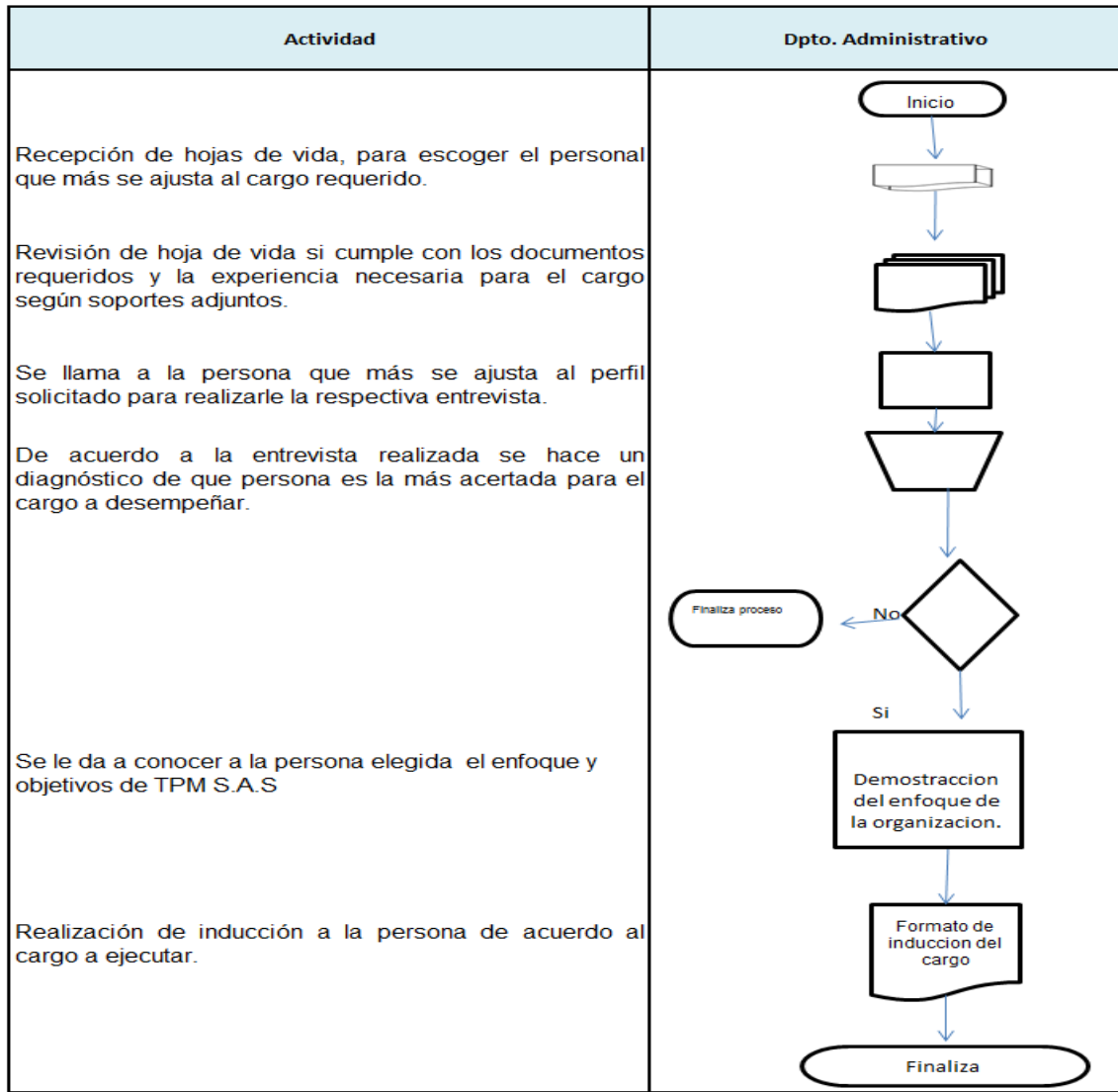
- Personas adecuadas para el puesto
- Personas que además de adecuadas sean eficientes en el puesto.

⁷¹ MONDY.R. Wayne, NOE, Robert M, Administración de recursos humanos, México, 2005, pag.119.

12. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


Actividad	Responsable	Descripción	Documento de trabajo No de control
1	Cliente	Solicita a TPM S.A.S, se cubra una vacante en un programa específico.	Requisicion de personal: RQ -AM-06.
2	Asistente administrativo	Recibe requisicion de personal y verifica personal disponible. En caso contrario procede al reclutamiento del personal externo.	
3	Asistente administrativo	Convoca a candidatos para dar inicio al proceso de selección, en caso de existir una propuesta específica por parte del área solicitante se considera como uno de los candidatos.	
4	Asistente administrativo	Programa entrevistas con los candidatos y prepara la documentación para la realización de la misma, diligencia registros para entrevistas, realiza entrevista a los candidatos.	
5	Asistente administrativo	Programa aplicación de pruebas y registra en el formato correspondiente, aplica exámenes psicométricos cuando se requieran en labores específicas.	Pruebas, Reporte de evaluación psicotécnica
6		Elabora informe y define la persona que debe contratarse y comunica al cliente la decisión final.	Informe sobre habilidades concretas del personal candidato de acuerdo a las necesidades del cliente.
7		Diligencia formato de contratación de personal, diligencia todos los datos importantes para la creación del personal en el programa contable, incluyendo tipo de contratación, sueldo, las entidades para afiliación a seguridad social y el programa al cual es solicitado.	Formato que contiene información completa de los empleados con el fin de hacer mas facil la creación del personal en el programa contable.
8		Inicia proceso de induccion, informando al seleccionado: fecha y hora de la misma.	
9		Archiva documentación respectiva de la hoja de vida del candidato.	Se archiva la hoja de vida de manera analoga y alfabeticamente.

13. DIAGRAMA DE FLUJO RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

9.5 PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-ADM-01
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PROCEDIMIENTO AFILIACION A LA SEGURIDAD SOCIAL	FECHA:1/11/2014
		PAGINA 1 DE 9

1. OBJETIVO

Afiliar de manera oportuna a los trabajadores a la seguridad social, teniendo en cuenta la normatividad vigente que aplica en Colombia, de manera que no afecte la integridad del personal.

2. ALCANCE

Inicia con la afiliación a las siguiente entidades:

- ARP
- EPS
- AFP
- CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR

La afiliación a la ARP, se realiza un día antes de que el personal ingrese a laborar, a través del portal, la afiliación a EPS, se realiza a través del asesor, en caso de no tener asesor se realiza por medio de correo electrónico, la afiliación a la AFP, se realiza a través del asesor que hay en la organización de la entidad porvenir en caso contrario el empleador es libre de escoger las entidades de afiliación siempre y cuando ingrese a cotizar por primera vez.

3. RESPONSABLE

Asistente administrativo

4. CRITERIOS DE CALIDAD/LINEAMIENTOS/POLITICAS

- En los requisitos solicitados para ingresar a la organización, el trabajador debe de entregar certificado de EPS, certificado de PENSION, para saber si ha cotizado alguna vez y evitar la multiafiliación.
- El trabajador está en el libre albedrío de escoger la entidad que más le convenga en caso de que sea por primera vez.
- Si requiere afiliar su núcleo familiar a la seguridad social, antes de ingresar a la empresa, debe de traer los requisitos necesarios para que la afiliación sea exitosa, en caso contrario, solo se afiliará al trabajador.
- Las copias de las afiliaciones deberán ser entregadas a los trabajadores con el fin de que ellos certifiquen su afiliación y conozcan en que entidad será atendidos en caso de que lo requieran.
- Si el trabajador no trae en el momento de ingreso los requisitos de la familia para ser afiliados oportunamente, la organización no se hace responsable por la afiliación de los mismos en días posteriores.

5. RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DIRECTIVA

- Revisar este procedimiento para su implantación
- Asegurar que los documentos que se solicitan se encuentren disponibles para su acceso cuando sea requerido.

6. DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

- Elaborar y actualizar este procedimiento, cada doce meses o antes si se requiere, a partir de su fecha de emisión.
- Resguardar y mantener los documentos internos originales asociados a este procedimiento.
- Conservar los documentos obsoletos (en original) de la versión anterior a la vigente, así como su identificación.
- Capacitar al personal responsable en la aplicación del procedimiento.
- Aplicar este procedimiento con el apoyo del personal a su cargo.

7. DE LOS JEFES DEL DEPARTAMENTO Y RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

- Aplicar estrictamente este procedimiento
- Participar en la elaboración y actualización de los documentos según se requiera
- Asegurar el estado de los documentos en condiciones que prevenga su daño o deterioro.

8. DEFINICIONES

Para efectos del presente manual se entenderá por:

- **Seguridad social:** Es una expresión de la sociedad organizada, para liberar a sus miembros de las preocupaciones propias de la vida, al enfrentar sus contingencias sociales, biológicas, naturales y laborales. Se está ante los medios económicos que se le dan al individuo, como protección especial para garantizarle un nivel de vida suficiente, de acuerdo con las condiciones generales del país y en relación a un momento dado.⁷²
- **ARP:** Entidades cuyo objetivo es: prevenir, proteger y atender a los trabajadores contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que puedan suceder en desarrollo de sus labores.
- **EPS:** Entidad Promotora de Salud y es la encargada de promover la afiliación al sistema de seguridad social. Aquí no hay servicio médico, solo administrativo y comercial.
- **IPS:** Instituciones Prestadoras de Servicios. Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta.
- **POS:** Instituciones Prestadoras de Servicios. Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta.

⁷² Escuela Nacional de la judicatura, Seguridad social, año 2010, pag.,232.

- **AFP:** Es el monto total de los fondos de todas las cuentas personales administradas por una AFP, este fondo expresa en cuotas las que variarán su valor diariamente de acuerdo a las ganancias o pérdidas que tenga el fondo en sus inversiones. El fondo está formado por las cotizaciones obligatorias y voluntarias y los depósitos convenidos con el empleador. Además son parte de este fondo los aportes adicionales en caso de pensiones de invalidez y sobrevivencia, y las contribuciones que debe enterar la AFP cuando corresponda, el bono de reconocimiento, los depósitos de ahorro que los afiliados pueden efectuar voluntariamente a su cuenta de ahorro voluntario, los aportes de ahorro de indemnizaciones. La rentabilidad de las inversiones, menos las comisiones de la AFP. Es decir, el Fondo de Pensiones es propiedad de todos los afiliados, cada uno respecto a sus fondos. Esta propiedad significa que los fondos no pueden ser embargados y que el afiliado tiene la opción de cambiar sus recursos a otro fondo de pensiones traspasándose de AFP. En todo caso, el afiliado sólo puede disponer de sus fondos al momento de pensionarse.⁷³

⁷³ YAÑEZ, Sonia, La dimensión de Género en la Reforma Previsional chilena (Ley No 20.255 de reforma de pensiones), United Nations Publications, Santiago de Chile, abril de 2010, Pág. 51.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Formulario de afiliación: Es un documento ya sea físico o digital, con el cual se pretende que el usuario diligencie de forma completa y detallada información solicitada en las zonas del documento en blanco, con el fin de ser analizados, procesados y posteriormente almacenados.

- Formulario de afiliación de la ARL
- Formulario de afiliación de la EPS
- Formulario de afiliación de la AFP
- Formulario de afiliación a la caja de compensación familiar

10. PROCESO:

- **Afiliación a ARL-SURA**

El personal que ingresa a la organización debe ser afiliado un día antes a la ARL-SURA, a través de la página WEB, teniendo en cuenta la clase de riesgo que cada persona tiene, siendo para mujeres que laboran en programas de campo : 1.044, para los hombres que laboran en labores de campo: 2.436 y para personal administrativo 1.044.

Se imprimen dos certificados de afiliación, se entrega una al trabajador y la otra se archiva en la hoja de vida en su debido orden.

- **Afiliación a EPS**

Si el trabajador ya viene afiliado a una EPS, se debe tener en cuenta la EPS en la que ya está registrado, se llama al asesor y se le informa la novedad de reingreso a la EPS.

Si el trabajador hay que afiliarlo por primera vez, el empleado debe informar a la organización a que entidad quiere que lo vinculen, informar y traer los requisitos pertinentes para que él o ella sean afiliados junto con su grupo familiar, el empleador debe diligenciar el formulario de afiliación e informarle a su afiliado sobre la prohibición existente de la múltiple afiliación.

Para empleados dependientes:

- El empleado diligencia la afiliación en la empresa.
- El empleado diligencia la declaración de salud.
- Adjunta fotocopia de documento de identificación

Para afiliar al grupo familiar a EPS debe hacer lo siguiente:

- Se entiende como grupo familiar el conyugue o el compañero(a) permanente siempre que se lleve conviviendo como mínimo dos años.
- Los hijos menores de 18 años que dependan económicamente del afiliado. Los hijos que de cualquier edad que presenten incapacidad permanente y que además dependan económicamente del afiliado. Los hijos entre los 18 y 25 años que estén estudiando de tiempo completo y que además dependan económicamente del afiliado.
- Los hijos del cónyuge o compañero(a) permanente (no de los dos) menores de 18 años o de cualquier edad que presenten discapacidad permanente y que adicionalmente dependan económicamente del afiliado.
- En caso que no exista ni cónyuge, compañero/a permanente o hijos, entonces los padres del afiliado que no estén pensionados y que dependan económicamente del afiliado o cotizante.
- Los hijos beneficiarios son tanto los naturales como los adoptados.
- Cada una de las personas que se puedan clasificar como pertenecientes al grupo familiar del afiliado, se deben afiliar a la respectiva EPS, siempre y cuando no estén.

- afiliadas a otra EPS y que no tengan capacidad económica suficiente para ser cotizantes.
- El afiliado, deberá presentar una declaración bajo juramento, en la que manifieste que el familiar que va a ser afiliado, no está afiliado a otra EPS y que por su nivel de ingresos no debe estar afiliado como cotizante.
- Cuando los dos cónyuges sean cotizantes al sistema de salud, deben afiliarse a la misma EPS. En este caso, el grupo familiar puede inscribirse en cabeza de uno de ellos. En la eventualidad que uno de los dos deje de ser cotizante, éste y sus beneficiarios quedarán inscritos en cabeza del cónyuge que conserva la calidad de cotizante.
- Para poder afiliar a una persona de su grupo familiar, deberá acreditar tal situación y para ello deberá presentar los siguientes documentos:
 - Para acreditar la calidad de cónyuge, el registro del matrimonio.
 - Para acreditar la calidad de compañero permanente, declaración juramentada del cotizante y compañero o compañera en la que se manifieste que la convivencia es igual o superior a dos años. En este evento la sustitución por un nuevo compañero con derecho a ser inscrito, exigirá el cumplimiento del término antes indicado.
 - Para acreditar la calidad de hijos o padres, o la de parientes hasta tercer grado de consanguinidad los registros civiles en donde conste el parentesco.
 - Para acreditar la calidad de estudiante, certificación del establecimiento educativo, en donde conste edad, escolaridad, período y dedicación académica.
- La incapacidad permanente de los hijos mayores de 18 años según por la certificación expedida por las juntas regionales de calificación de invalidez, las entidades administradoras de riesgos profesionales, las entidades promotoras de salud o las entidades administradoras del régimen subsidiado, según corresponda.

- La dependencia económica con declaración juramentada rendida personalmente por el cotizante, en la que conste el hecho.⁷⁴

Para empleados independientes

- Formulario de afiliación independiente
- Formulario de declaración de salud
- Copia de documento de identificación
- Contrato de trabajo por prestación de servicios.

Afiliación a AFP

Si el trabajador ya se encuentra afiliado a un fondo de pensión, debe de llevar el certificado de afiliación a la empresa de lo contrario se llama a un asesor para que realice la afiliación respectiva, se le informa al trabajador el fondo de pensión al cual quiere afiliarse, si el trabajador no tiene preferencia alguna se escoge el fondo de pensión al cual se encuentra vinculado la mayoría del personal.

La responsabilidad de afiliación del trabajador independiente es de su propia obligación.

Afiliación caja de compensación familiar

Se afilia a través del portal de COMFANDI, si el trabajador trae los requisitos solicitados para la afiliación del grupo familiar, igualmente se ingresarán dejándole claro al trabajador los beneficios a que tiene derecho.

Las afiliaciones se archivan en hoja de vida de forma organizada y se le dará una copia de afiliación al trabajador.

⁷⁴ Torres, Corredor, Hernando, Sistema de seguridad social, Universidad Nacional de Colombia, 2003,pag.31,.

REQUISITOS PARA LA AFILIACIÓN DE PERSONAS A CARGO

1. Hijos

Registro civil de nacimiento de los hijos en el cual figure el nombre de los padres.

Si los hijos son mayores de 12 años certificados de estudio expedido por establecimiento debidamente aprobado.

Para mayores de 7 años, fotocopia de la tarjeta de identidad, para mayores de 18 años fotocopia de la cédula de ciudadanía.

2. Cónyuge o compañero permanente

Fotocopia de la cédula de ciudadanía, si es menor de 18 años fotocopia de la tarjeta de identidad.

3. Padres mayores de 60 años que no estén pensionados y que no reciban ninguna renta o salario.

Registro civil de nacimiento del trabajador donde figure el nombre de los padres.

Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres.

El trabajador debe diligenciar el formato declaración juramentada

4. Hijastros

- Registro civil de nacimiento del hijastro en el cual figure el nombre de los padres.
- Si el hijastro es mayor de 12 años, certificado de estudio expedido por establecimiento debidamente aprobado.
- Para mayores de 7 años, fotocopia de la tarjeta de identidad, para mayores de 18 años fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Hermanos huérfanos de padres
- Registros civiles de defunción del padre y la madre del trabajador.

- Registro civil de nacimiento del trabajador donde figure el nombre de los padres
- Registro civil de nacimiento de los hermanos donde figure el nombre de los padres.
- Si el hermano es mayor de 12 años certificado de estudio expedido por establecimiento debidamente aprobado. Para mayor de 7 años, fotocopia de la tarjeta de identidad, para mayores de 18 años fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Para los padres, hermanos huérfanos de padres, los hijos e hijastros, que sean inválidos o sin capacidad para trabajar, se debe presentar Certificado médico de invalidez, expedido por una de las siguientes entidades:
 - Salud Ocupacional Torres de Comfandi Cra. 1 No. 56-90
 - Nueva EPS
 - Médico Legista
 - Cajanal
 - Junta de calificación de Invalidez
 - EPS donde se encuentre afiliado el beneficiario

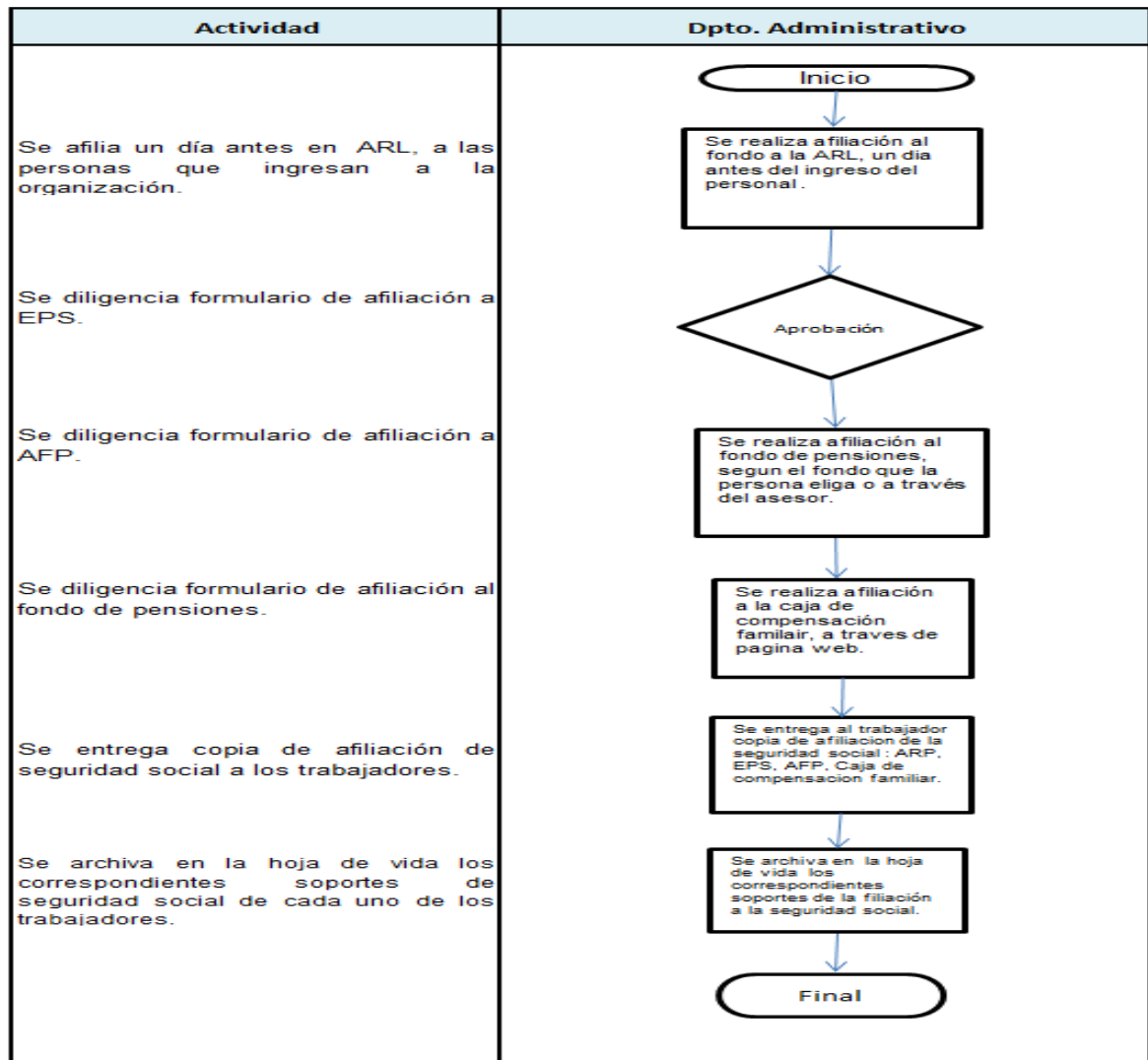
Nota: El trabajador no recibirá subsidio cuando se presenten los siguientes casos:

- Sobrepasa el tope salarial de cuatro veces el mínimo legal mensual vigente.
- Cuando, al sumar el salario del cónyuge o compañero, sobrepasa el tope establecido por la ley no tendrá derecho al cobro del subsidio simultaneo por los mismos hijos.
- Labora tiempo inferior al reglamentario o devenga un sueldo inferior al mínimo legal vigente.

11 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


Actividad	Responsable	Descripción	Requisitos
1	Asistente administrativo	Se solicita al trabajador todos los requisitos necesarios para afiliarse a ARL, a través de la página WEB de SURA.	Se solicita documento de identidad del trabajador y contrato de trabajo.
2	Asistente administrativo	Se afilia a la EPS que el trabajador elija, a través del diligenciamiento del formulario de afiliación, cuando la persona ingresa por primera vez, si ya el trabajador ha estado afiliado a una EPS se realiza novedad de reingreso.	Se solicita el formulario a la EPS a través del asesor.
3	Asistente administrativo	Se afilia a la AFP, que el trabajador elija, a través del diligenciamiento del formulario de afiliación, cuando la persona ingresa por primera vez, si ya el trabajador ha estado afiliado a un AFP, el certificado de afiliación se archiva en la hoja de vida.	Se contacta con el asesor de fondo de pensión, se diligencia el formulario de afiliación de lo contrario se toma como referencia el certificado de afiliación de AFP que el trabajador entrega a la organización.
4	Asistente administrativo	Se afilia a caja de compensación familiar a través de la página WEB junto con el núcleo familiar.	
5	Asistente administrativo	Se archiva la afiliación original de la seguridad social en la hoja de vida del trabajador y la copia se entrega al trabajador.	
6	Asistente administrativo	Se Transfiere las novedades de ingreso y retiro de los empleados a través de un formato al departamento contable para ingresar las novedades al operador aportes en línea.	A través de un formato creado por la organización, donde se registra los datos importantes de contratación del trabajador.
7	Asistente contable	Paga a través del operador aportes en línea los primeros cinco días de cada mes.	

12 DIAGRAMA DE FLUJO AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL



Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

9.6 PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACION DE NOMINA

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-CONTABILIDAD-01
	DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	REVISION:1/11/2014
	PROCEDIMIENTO PARA LIQUIDACION DE NOMINA	PAGINA 1 DE 6

1. OBJETIVO:

Elaboración de nómina, liquidación de prestaciones sociales, liquidación de planilla pago de aportes a la seguridad social.

2. ALCANCE:

Desde la elaboración de la planilla de nómina, provisiones, liquidación de prestaciones sociales y liquidación planilla aportes a la seguridad social.

3. RESPONSABLE:

Asistente contable

4. DEFINICIONES:

En la liquidación de nómina se hace las siguientes deducciones a los empleados por los siguientes conceptos:

En salud el 4 % del salario base de cotización (4% trabajador).

En pensión el 16% del salario base de cotización (12% empleador y 4% trabajador).

El aporte a la ARL, el 100% o la totalidad lo paga el empleador

5. PRESTACIONES SOCIALES:

- **Prima de servicios:** Toda empresa debe pagar a sus empleados como prima de servicios un salario mensual por cada año laborado o proporcional al tiempo laborado, del cual quince días se deben pagar por tardar el último día del mes de junio y los restantes quince días en los primeros 20 días del

mes de diciembre. Corresponde a la participación del trabajador en las utilidades obtenidas por la empresa.

- **Cesantías:** El trabajador tiene derecho a que se le pague un salario mensual por cada año de trabajo o proporcional a lo que el trabajador lleve vinculado en la organización, hay plazo hasta el 14 de febrero para pagar las cesantías, si pasada esta fecha no se ha realizado el pago se generará una sanción por mora de un día de salario por cada día de atraso en el pago.

Si el trabajador se retira de trabajar antes del 31 de diciembre del año en curso la empresa deberá pagar directamente al trabajador las cesantías causadas por el tiempo trabajado.

- **Intereses a las cesantías:** Es la utilidad sobre el valor de las cesantías que la empresa debe pagarle a los trabajadores directamente por nómina, el interés por ley corresponde al 12% anual y la empresa debe:
 - Liquidar al trabajador el interés al 31 de diciembre de cada año
 - Pagar al trabajador el interés a más tardar el 31 de enero siguiente.

De lo contrario, la empresa deberá pagar una sola vez el doble de los intereses causados.

- **Vacaciones:** la finalidad del derecho constitucional a vacaciones anuales retribuidas no es otra sino la de ofrecer al trabajador un periodo de descanso en días consecutivos que contribuya al mantenimiento y la conservación de su salud, a todos los niveles, en realidad, se pretende tanto dispensarle el tiempo de reposo necesario para que pueda restaurar fuerzas y energías y recuperarse del desgaste físico y psicológico producido por su actividad laboral, como de ofrecerle un tiempo más prolongado que los descansos diarios y semanal para que pueda dedicarlo al ocio y al esparcimiento.

Es el derecho que tiene todo trabajador a que el empleador le otorgue 15 días hábiles de descanso remunerado por cada año de trabajo o según el tiempo proporcional a los días laborados.

La finalidad que es propia del mencionado derecho lleva consigo que su disfrute específico no pueda sustituirle por compensación económica, salvo en supuestos en que el contrato de trabajo se hubiera extinguido con anterioridad a la fecha fijada para el periodo vacacional, generándose en tal caso derecho a la correspondiente compensación, proporcional al tiempo de prestación de servicios en el año de referencia.

6. CONDICIONES:

- Los empleados en el momento de su ingreso deben realizar apertura de la tarjeta cuenta de ahorro para disponer de su salario, ya sea en la sucursal de la institución bancaria o cualquier cajero automático o de red.
- El número de cuenta de la tarjeta de débito será indispensable para depositar sus prestaciones y sueldo correspondiente.
- Cuando el trabajador no cuente con la tarjeta débito, podrá solicitar su pago quincenal a través de un formato “solicitud de cheque”, el cual será diligenciado y firmado por el interesado, se estudiará el caso y solo se hará posible en caso de fuerza mayor.
- La nómina se cancela cada quince días y un día antes debe estar liquidada para su respectiva revisión.
- La reposición de tarjetas débito (extravío, deterioro, robo entre otras), el empleado debe hacer los trámites ante la institución bancaria correspondiente.
- El uso y manejo de las tarjetas es responsabilidad del empleado no de la organización.
- Las horas extras son antes de las 7:30 a.m. (hora normal de entrada) y después de las 4:30 p.m. (hora normal de salida) de lunes a viernes y los

sábados son antes de las 7: 30 a.m. (hora normal de entrada) y después de las 4:30 p.m. hora normal de salida, todas las horas extras que se generen en el mes serán liquidadas y pagadas en la respectiva quincena siempre y cuando se tenga la orden de compra respectiva que autorice ese pago.

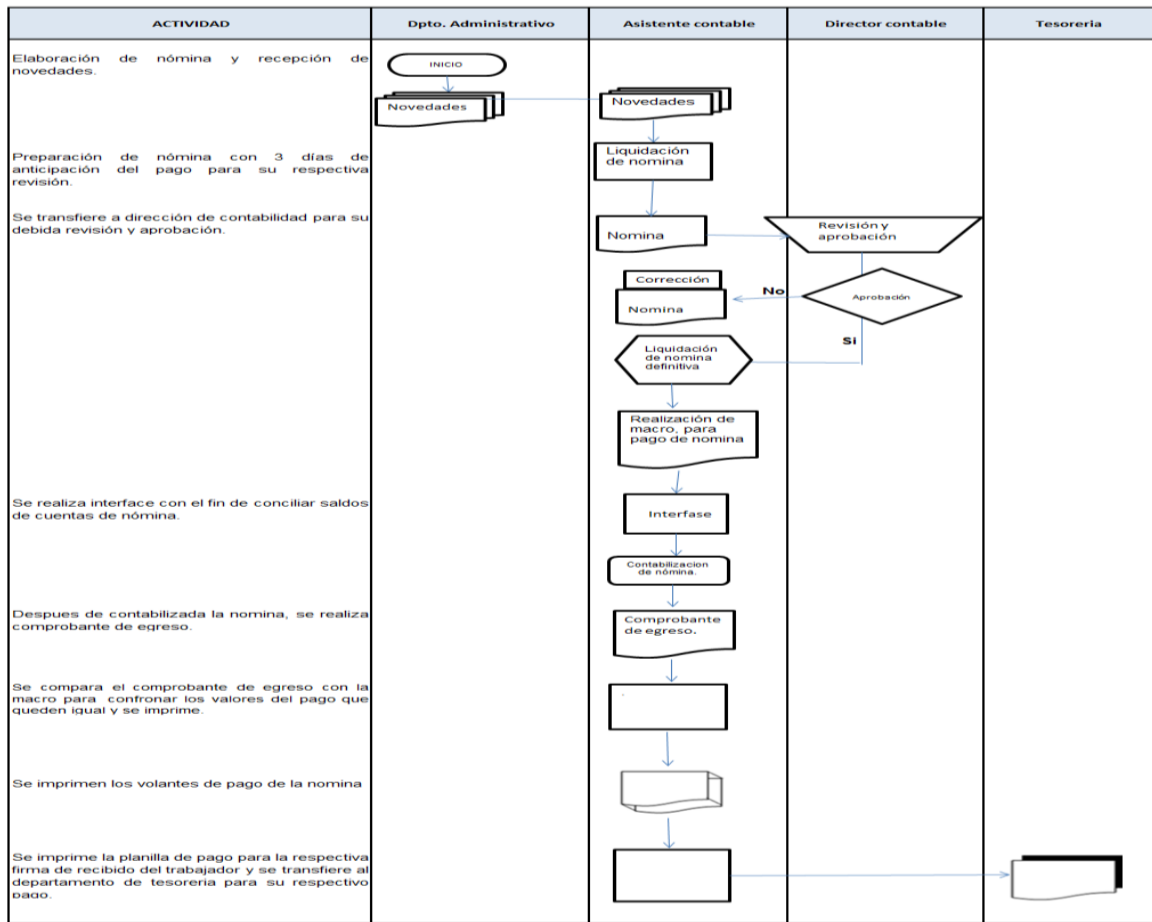
- Se imprime los soportes de pago, junto con la planilla de pago para hacerle firmar a los empleados y quedar como soporte en el departamento de contabilidad.
- Los movimientos que se efectúan para la preparación de la nómina se realiza con tres días antes a la fecha de pago, en caso de que las novedades se presenten posterior al cierre y anterior al día de pago será considerada en la siguiente quincena.
- Los días de pago serán los 15 y 30 de cada mes o el día hábil inmediato anterior cuando estas fechas correspondan a días de descanso o festivos y estos corresponden a las quincenas del 1 al 15 y del 16 al 30 de cada mes.
- Las novedades como: promociones e incrementos a los sueldos deberán ser autorizados por el representante legal y por el tesorero.
- El auxilio de transporte se pagará única y exclusivamente al personal que no utilice las rutas del CIAT, o en casos en que deba utilizar el transporte del CIAT y el transporte urbano, debido a que la organización brinda transporte en especie.

7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO DE NOMINA

Actividad	Responsable	Descripción
1	Asistente administrativo	Registra en una base de datos de Excel, las novedades correspondientes a cada quincena: días laborados, horas extras, días dominicales y festivos, auxilios, bonificaciones, en caso en que el empleado devengue más de un salario mínimo y tenga prestamos con la organización se le realiza deducción según lo pactado por el concepto que haya solicitado el préstamo para disminuir su deuda, las planillas de novedades de nómina se transfieren al departamento de contabilidad.
		Liquida la nómina teniendo en cuenta las novedades suministradas por el asistente


2	Asistente contable	administrativo bajo las normas laborales de Colombia.
3	Jefe de contabilidad	Liquidada la nómina la asistente contable informa al contador para que verifique uno a uno el valor por cada empleado y autorice el pago con la firma respectiva.
4	Asistente contable	Al tener la respectiva firma de aprobación del contador en la planilla de nómina se transfiere a la asistente de tesorería para que realice la macro del banco para efectuar la transferencia a través de la cuenta corriente banco HELM BANK.

8 DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE NOMINA



Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

9.7 PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN DE CAJA MENOR

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-TESORERIA-01
	DEPARTAMENTO TESORERIA PROCEDIMIENTO LEGALIZACION DE CAJA MENOR	FECHA:1/11/2014 PAGINA 1 DE 4

1. OBJETIVO: Realizar gestión eficaz del manejo de la caja menor a través de la apertura, reembolso, seguimiento y control para la administración de la caja menor.

2.ALCANCE: Los gastos que se realizan por la caja menor son autorizados por el representante legal y jefe del departamento de tesorería, con el fin de realizar compras administrativas y materiales para realizar trabajos adicionales que los socios no pueden comprar por otros medios.

3. RESPONSABLE: Tesorero, auxiliar de tesorería, asistente contable.

4. DEFINICIONES:

Reembolso: Es la solicitud de reintegro de dinero en un determinado tiempo cuando se haya agotado el 70% del tope máximo establecido.

Cuando se gasta el dinero de caja menor, debe reintegrarse el valor de los pagos realizados según recibos para completar el fondo fijo. Al contabilizar se debitan las respectivas cuentas de gastos y se acredita bancos. La persona responsable del manejo de caja menor elabora un comprobante denominado reembolso de caja menor, en el cual se relacionan los gastos efectuados en un periodo determinado, con el fin de obtener el reintegro del dinero gastado. Para reintegrar el valor de los gastos efectuados según recibos de caja menor, relacionados en el reembolso de caja menor, se elabora un comprobante de pago. Estos documentos deben anexarse al comprobante diario.⁷⁵

- **Gastos:** Erogaciones que tiene la organización que son necesarios para el desarrollo normal de la organización.

⁷⁵ Gudiño, Jorge, Glosario contable y financiero, primera edición 2009, Bogotá D.C, pag.,63.

- **Caja menor:** Es la cuantía autorizada por la organización para realizar gastos menores y urgentes de acuerdo a las necesidades propias para la cual ha sido creada.

5. CONDICIONES:

- La caja menor está compuesta por un valor de \$ 1.000.000, donde se cancelan todos los gastos inferiores a \$300.000.
- El responsable del manejo de la caja menor, no podrá sobrepasar el 80% del valor total de la caja, por lo tanto debe realizar el respectivo desembolso.
- Se deben legalizar los gastos que tenga hasta la fecha de desembolso y solicitar por medio de la autorización del tesorero el reintegro del dinero que haya legalizado.
- Se realiza arqueo cada 15 días, se solicita soportes y se verifica que los documentos estén bien diligenciados y el dinero corresponda al valor total de la caja menor.

6. RESPONSABILIDAD Y MANEJO DE LOS DINEROS:

El manejo de los dineros de caja menor se hará a través de la cuenta corriente de la organización bajo la responsabilidad del funcionario autorizado y responsable del área de tesorería.

7. PROHIBICIONES:

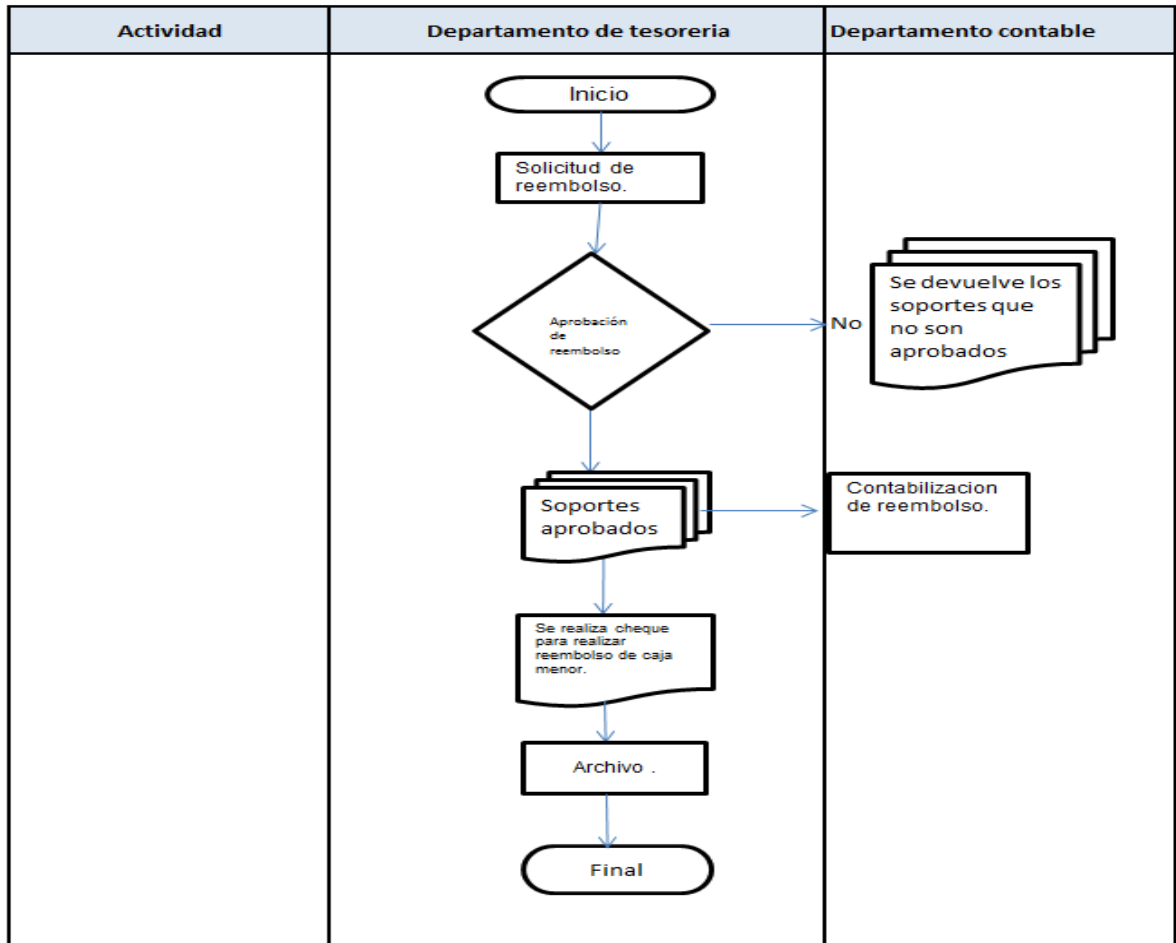
No se podrán realizar con el fondo de caja menor las siguientes operaciones:

- Realizar desembolsos con destino diferente al que está realmente autorizado.
- Efectuar pagos mayores al tope máximo autorizado de \$ 300.000
- Cobrar cheques o efectuar préstamos sin autorización.

8 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


Actividad	Responsable	Descripción
1	Jefe Dpto. Tesorería	1. Autorización de gastos: Todos los gastos de caja menor deben ser autorizados por la gerencia y por el jefe de tesorería.
2	Auxiliar tesorería de	2. Facturas o Recibos de Caja menor: Todo gasto debe ser legalizado con facturas o recibos de caja menor anexando el RUT, y si es régimen simplificado debe hacerse una cuenta de cobro y un documento equivalente a una factura.
3	Auxiliar tesorería de	3. Formato de Reembolso de caja menor: El formato debe ser diligenciado, verificado, autorizado y aprobado por el tesorero.
4	Asistente contable	4. Contabilización de Reembolso: Se contabiliza el reembolso de caja menor teniendo en cuenta que los soportes deben estar registrados en un informe con la firma del representante legal y del tesorero.
5	Auxiliar tesorería de	5. Desembolso del dinero: Se realiza el desembolso del valor total del reembolso de caja menor.

9 DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO DE CAJA MENOR



Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

9.7 PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR PAGAR

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-TESORERIA-01
		FECHA:1/11/2014
	DEPARTAMENTO DE TESORERIA PROCEDIMIENTO CUENTAS POR PAGAR	
		PAGINA 1 DE 5

1. RESPONSABLE:

Asistente contable y auxiliar de tesorería

2. DEFINICIONES:

3. FACTURA: Es un documento mercantil que refleja toda la información de un producto comprado o vendido, debe cumplir con unos requisitos según artículo 621 y 774 del código de comercio.

4. PROVEEDORES: Es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad, proveer es suministrar lo necesario para un fin.

5. ACREEDORES: Es una persona o ente jurídico que exige el pago de sus derechos, es decir que se le pague una deuda contraída con un tercero.

6. CONDICIONES:

- Cada área tiene como tiempo establecido para entrega de cierre de mes, los 5 primeros días de cada mes.
- Se reciben facturas de compras hasta el 30 día de cada mes
- No se aceptan remisiones únicamente facturas
- En caso de ser régimen simplificado, se debe elaborar un documento equivalente, adjuntando RUT y cuenta de cobro.

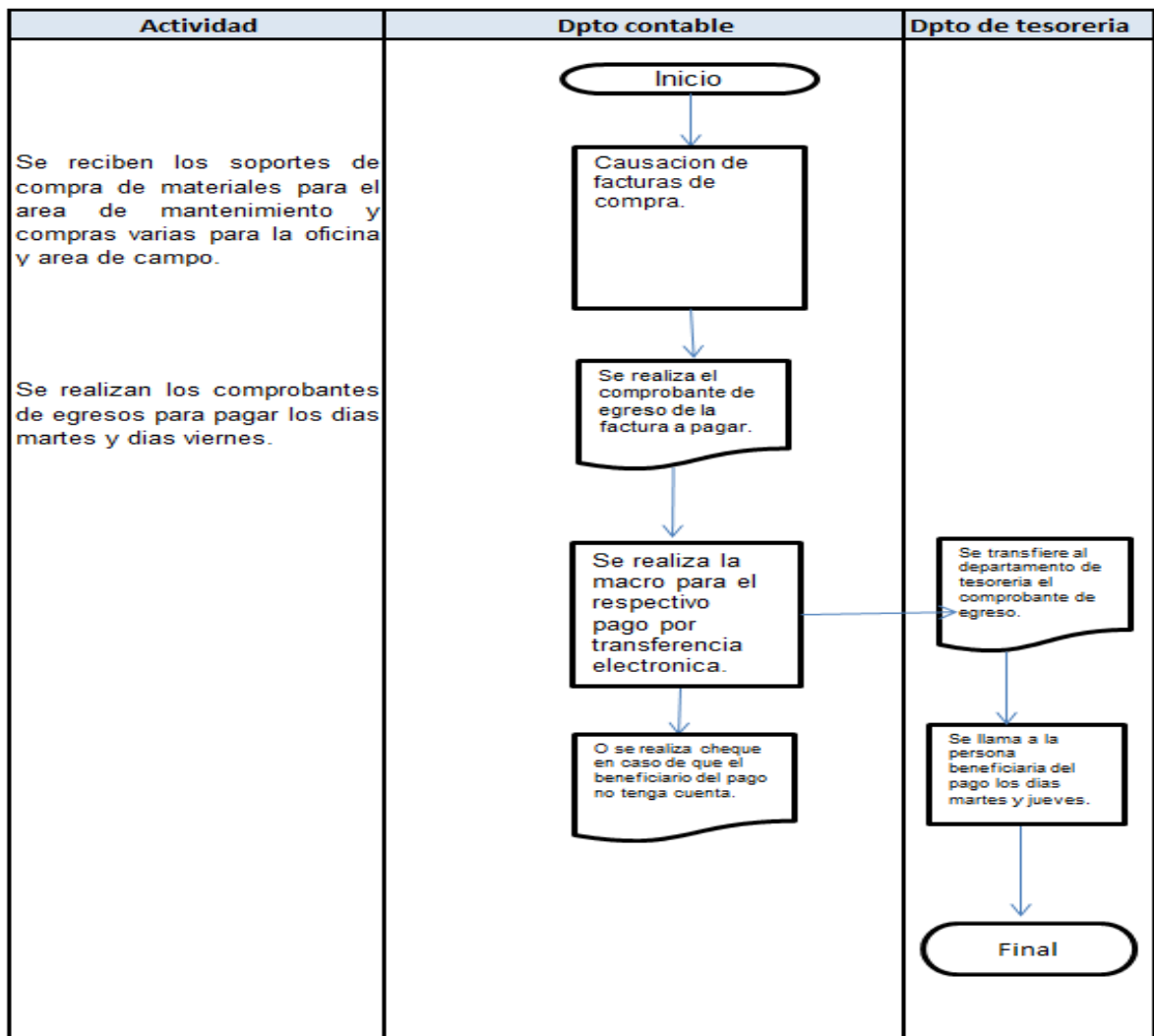
- Todo nuevo tercero debe adjuntar el RUT, con el fin de realizar correctamente la creación en el sistema contable.
- Toda factura debe venir a nombre de TPM S.A., con número de NIT: 900.397.169-4 y debe cumplir los requisitos de los puntos anteriormente mencionados.

7. ACTIVIDADES A REALIZAR

Actividad	Responsable	Descripción
1	Auxiliar de tesorería	Se recibe la factura de compra y se pone fecha de recibido, se verifica que la factura tenga bien escrito el nombre de TPM S.A.S y el NIT, hay 3 medios de pago para las facturas de compra de materiales: 1) Por cuenta de ahorro banco de occidente 2) Por cuenta corriente helm bank 3) En caso de ser menor a \$300.000 se cancela por caja menor. Se transfiere al área contable para ser causada y posteriormente ser cancelada.
2	Asistente contable	Recepción de facturas: En este proceso se registra: El valor de la retención si pasa de las bases establecidas y se verifica si es autoretenedor. El valor del ICA si el proveedor pertenece a la ciudad de Palmira, y si pasa de las bases establecidas. Si la factura tiene IVA se debe registrar después de verificar las respectivas tarifas, se debe causar la factura. Se archiva en la carpeta cuentas por pagar y se registra en el formato de programación de pagos el cual son los días martes y viernes.
3	Asistente contable	Cuentas por pagar acreedores: a) Compra de activos fijos: Debe de tener la cotización y orden de compra firmada y autorizada por la respectiva área, representante legal y tesorero.
4	Auxiliar de tesorería	Verifica la orden de compra firma y firma de autorización por las partes correspondientes posteriormente procede a llamar al acreedor para determinar el modo de pago, solicitar certificación bancaria y comprobar los datos registrados en la cotización.


5	Auxiliar de tesorería	Reembolso de caja menor: la caja menor está compuesta por un valor de \$1.000.000, donde se cancelan todos los gastos administrativos inferiores a \$300.000, pero deben pasar al departamento contable de la siguiente manera: Mediante un formato de reembolso de caja menor se registra cada uno de los gastos con su respectivo valor y nombre del acreedor o proveedor, firma de la persona que autorizo y verifico que todos los gastos sean legales, registrando en cada soporte el nombre de la persona responsable del gasto.
6	Representante Legal y Tesorero	Gastos de venta: Todos los gastos de venta deben estar autorizados por el representante legal y jefe de tesorería, se deben entregar los soportes originales: gastos de viaje, publicidad, atención a clientes etc.
7	Representante Legal y Tesorero	Gastos del mes: Deben ser autorizados por el representante legal y tesorero.
8	Asistente contable y Auxiliar de tesorería	Todos los soportes deben tener impresa dos notas de contabilidad, una para el comprobante de egreso junto con la factura y la otra para el consecutivo de las notas contables, se transfiere al departamento de tesorería aquellos que necesiten de caja menor y cheques.

8. FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR PAGAR



Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

9.8 PROCEDIMIENTO DE CUENTAS POR COBRAR

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-TESORERIA-01
	DEPARTAMENTO DE TESORERIA PROCEDIMIENTO CUENTAS POR COBRAR	FECHA:1/11/2014
		PAGINA 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Cobrar las cuentas que los clientes deben con prontitud teniendo en cuenta alternativas costo – beneficio, crear políticas de crédito y análisis de crédito, condiciones de crédito y políticas de cobro.

2. ALCANCE:

Verificar cada 8 días las cuentas por cobrar que tenemos de nuestros clientes con el fin de clasificarlas por edades y realizar el procedimiento de cobro.

3. RESPONSABLE:

Auxiliar del departamento de tesorería.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

5. RECIBOS DE CAJA: Soporte de contabilidad en el cual consta los ingresos en efectivo o en cheque recaudados por la empresa.

6. CHEQUE: Es un título valor aceptado como medio de pago, siempre y cuando disponga de fondos en la cuenta contra la que se libra el cheque.

7. CONDICIONES:

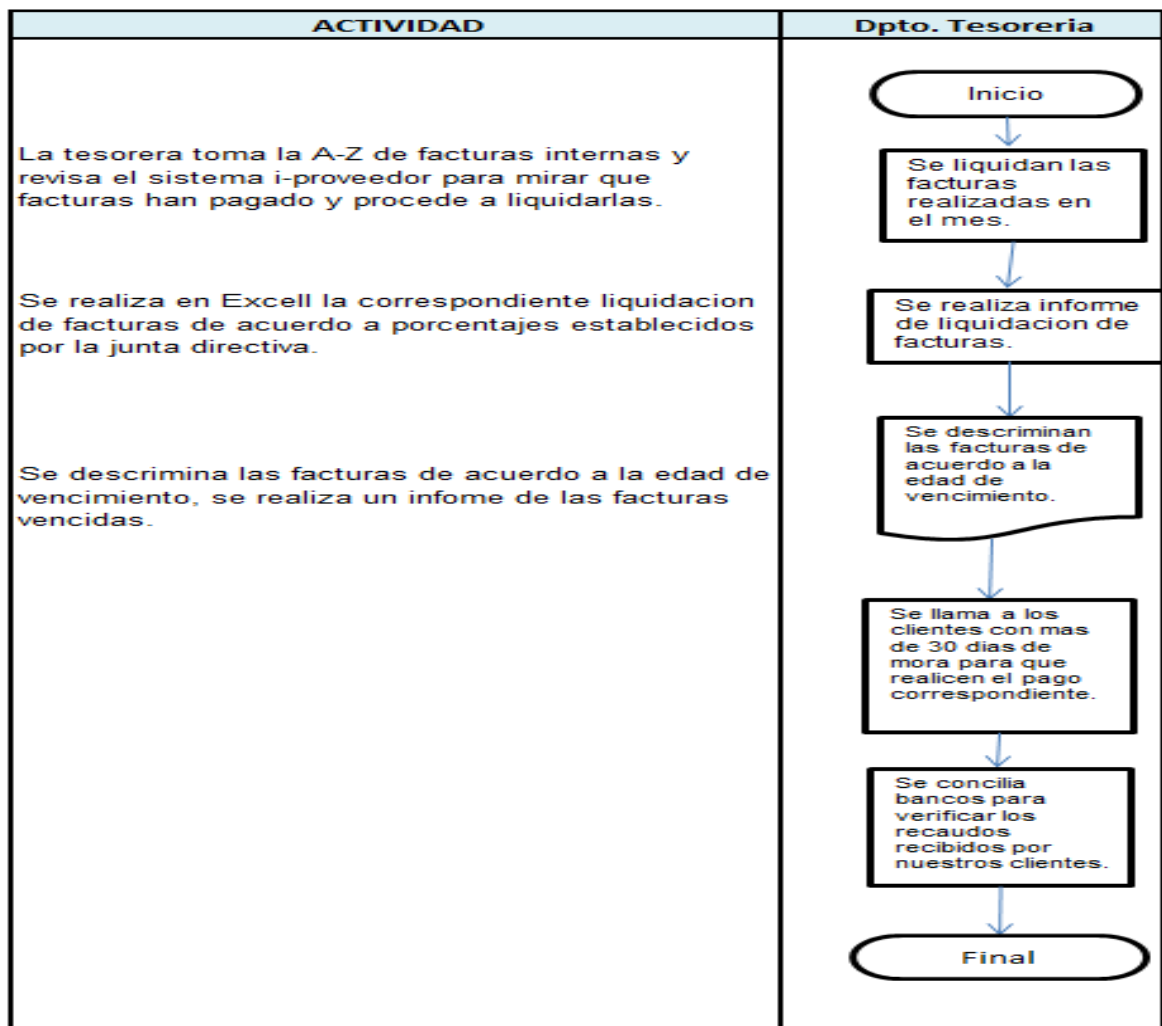
- El plazo de crédito será de 30 días sin intereses

- Los requisitos que los clientes deben presentar para optar a un crédito son: copia de la cedula o en su defecto copia del RUT, estados financieros del periodo anterior a la solicitud del crédito, dos referencias personales y dos comerciales.
- Por cada cliente al que se le conceda crédito, se abrirá un archivo con los datos de la venta, los datos del cliente y la forma y plazos de pago, este expediente queda bajo custodia del asistente administrativo y la auxiliar de tesorería.

8. Descripción de actividades


Actividad	Responsable	Descripción
1	Tesorerera	Toma la A-Z de facturas internas y revisa el sistema i-proveedor para mirar que facturas han pagado y procede a liquidarlas.
2	Tesorerera	Se realiza en Excel la correspondiente liquidación de facturas de acuerdo a porcentajes establecidos por la junta directiva.
3	Tesorerera	Se discrimina las facturas de acuerdo a la edad de vencimiento, se realiza un informe de las facturas vencidas.
4	Tesorerera	Llama a los clientes con más de 30 días de vencimiento para que realicen el pago correspondiente.
5	Jefe departamento contable	Concilia bancos para verificar los recaudos recibidos por nuestros clientes.

9. Diagrama de flujo procedimiento cuentas por cobrar



<p>Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz</p>	<p>Supervisó: Humberto Gómez</p>	<p>Aprobó: José Orlando Lugo</p>
<p>Cargo: Asistente contable</p>	<p>Cargo: Miembro de la Junta directiva</p>	<p>Cargo: Representante Legal</p>

9.9 PROCEDIMIENTO CONCILIACIÓN BANCARIA

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-ADM-01
	DEPARTAMENTO CONTABLE	REVISION:1/11/2014
	PROCEDIMIENTO CONCILIACION BANCARIA	PAGINA 1 DE 5

1. OBJETIVO:

Tener un control diario de los ingresos y egresos de dinero de las cuentas de bancos de la organización.

2. ALCANCE:

Verificar diariamente las consignaciones, transferencias que los clientes realizan en las cuentas respectivas, igualmente tener control del egreso de dinero que se realiza por diferentes medios de pago a terceros: proveedores, empleados y acreedores.

3. RESPONSABLE:

Jefe del departamento de contabilidad, jefe del departamento de tesorería, auxiliar del departamento de tesorería.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- **CONSIGNACIONES:** Es el dinero que ingresamos en diferentes medios de pago a una cuenta corriente o de ahorros a un beneficiario.
- **CHEQUE:** Es un título valor aceptado como medio de pago, siempre y cuando disponga de fondos en la cuenta contra la que se libra el cheque.
- **NOTAS DEBITO BANCARIAS:** Es la disminución del saldo de la cuenta bancaria por conceptos como: gastos bancarios como la cuota de manejo.

- **NOTAS CREDITO BANCARIAS:** Es un ingreso para la organización debido que a través de este documento el banco ha consignado en la cuenta valores como: intereses que se genera por tener el dinero depositado en el banco correspondiente.
- **GASTOS BANCARIOS:** Son los gastos relacionados con el mantenimiento de las cuentas en las entidades financieras tales como: chequeras, intereses de mora, servicio de tarjetas, son por todos los conceptos que el banco cobra por los servicios que presta a la organización.

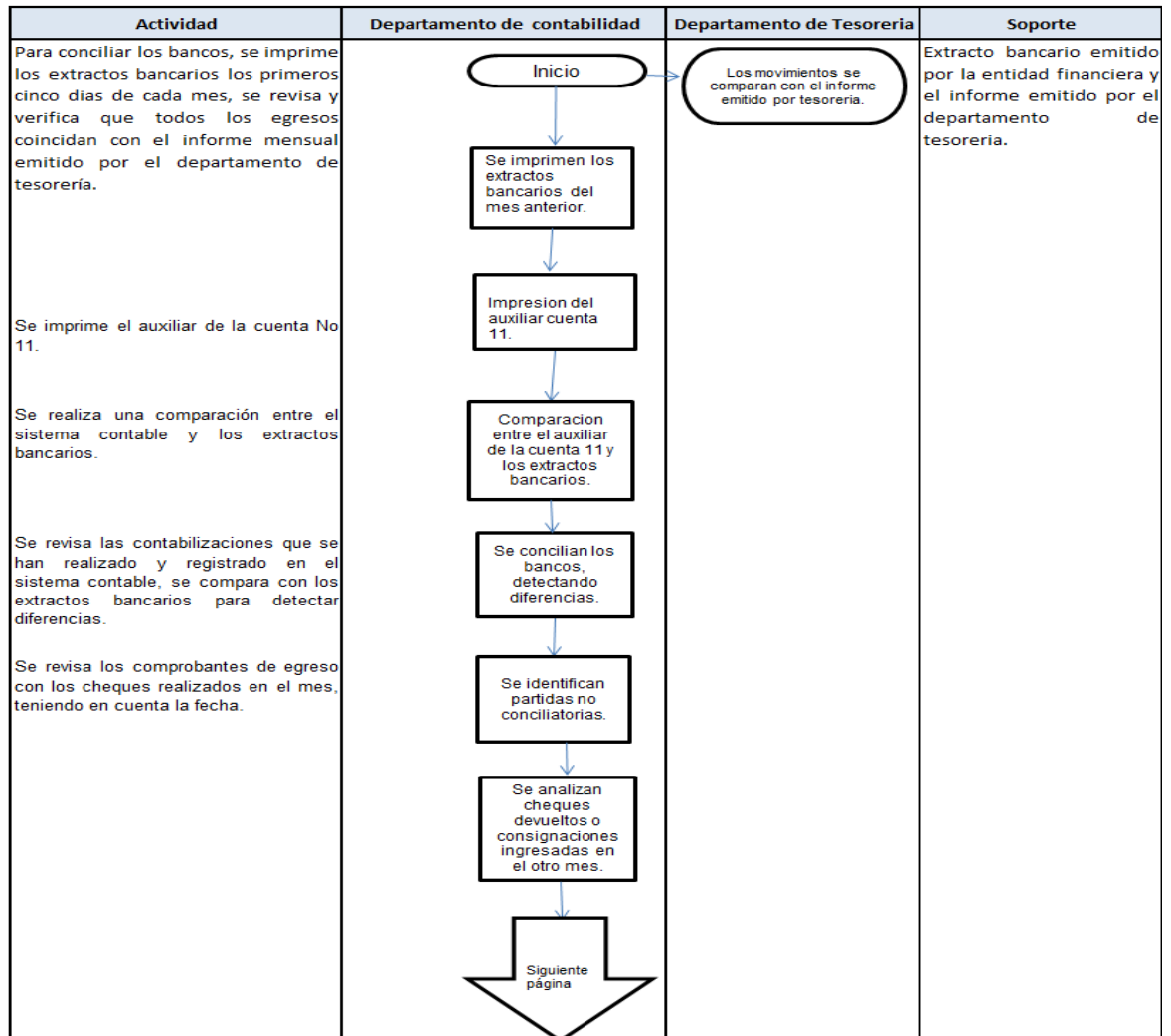
5. CONDICIONES:

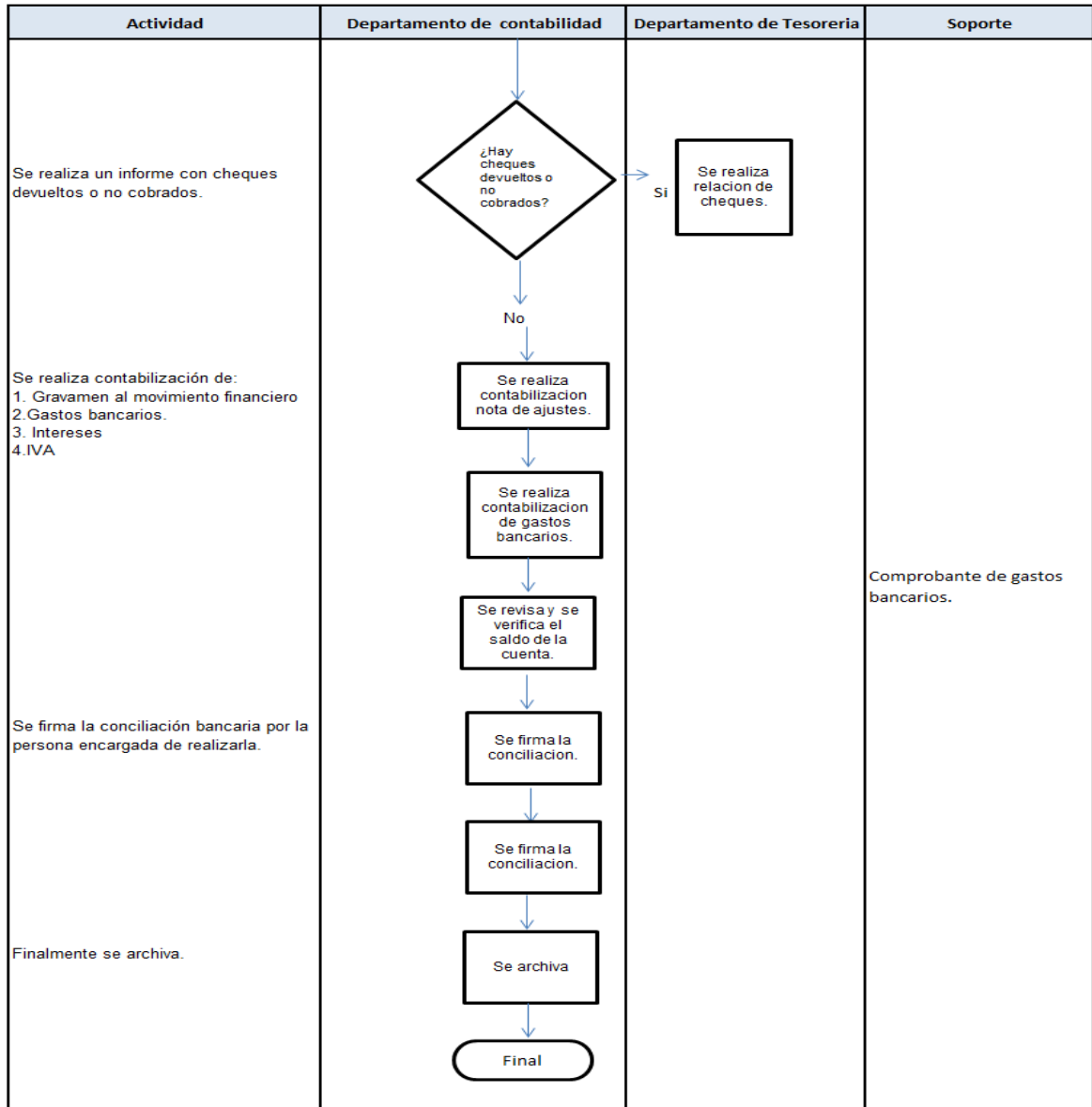
- Toda salida de dinero debe estar verificado y firmado por la persona autorizada, debe estar soportada por un comprobante de egreso, donde debe estar relacionada la cuenta afectada por la erogación realizada, igualmente la descripción del concepto porque se hizo el egreso del dinero.
- Los cheques solo se hacen cuando el beneficiario no tenga cuenta corriente o de ahorro para realizar la transferencia electrónica.
- Para realizar la transferencia electrónica se solicita certificado bancario, donde especifique el número de la cuenta y clase de cuenta ahorro o corriente.

6 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Actividad	Responsable	Descripción
1	Departamento de Tesorería	1. Verificación de saldos en cuenta corriente y cuenta de ahorro: Revisar diariamente los saldos de las cuentas bancarias corriente y de ahorro, de Helm Bank, con el fin de verificar los movimientos de ingresos y egresos en las cuentas.
2	Contadora Publica	2. Descargar las consignaciones a los respectivos clientes: Se confirma las consignaciones realizadas a la organización y se realiza los recibos de caja descargando el valor de cartera y cargándolo a la cuenta de bancos.
3	Departamento de Tesorería	3. Programación de pago: Verificando el saldo de las cuentas del banco, se realiza la programación para pagos a empleados, proveedores y acreedores.
4	Jefe departamento contable	4. Contabilización de Gastos bancarios: Al comienzo del mes según los extractos bancarios debe contabilizar los gastos financieros (530505), el gravamen financiero (530535), el IVA generado, los ingresos por intereses.
5	Jefe departamento contable	5. Verificación de los extractos bancarios con los libros de contabilidad: se genera un auxiliar de la cuenta de bancos de cada cuenta corriente y de ahorro: Luego de verificar y conciliar debe ser firmado y archivado.


7. DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO CONCILIACIÓN BANCARIA





Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

9.10 PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-ADM-01
		REVISION:1/11/2014
	DEPARTAMENTO CONTABLE PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION	PAGINA 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Tener un control sobre los servicios que se prestan que incluye la colocación y aceptación de una orden, el procesamiento de la orden, la prestación de servicio y el pago final del cliente.

2. ALCANCE:

Realizar la facturación de manera eficiente con el fin de garantizar el cobro total de los servicios prestados en el mes

3. RESPONSABLE:

Asistente contable

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- **REQUISICION:** Documento electrónico o físico que se utiliza con el fin de realizar un pedido de un bien o servicio.
- **ORDEN DE COMPRA:** Documento que emite el comprador para solicitar un bien o servicio al vendedor, indica: cantidad, detalle, precio y condiciones de pago.
- **FACTURAS DE VENTA:** Documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.

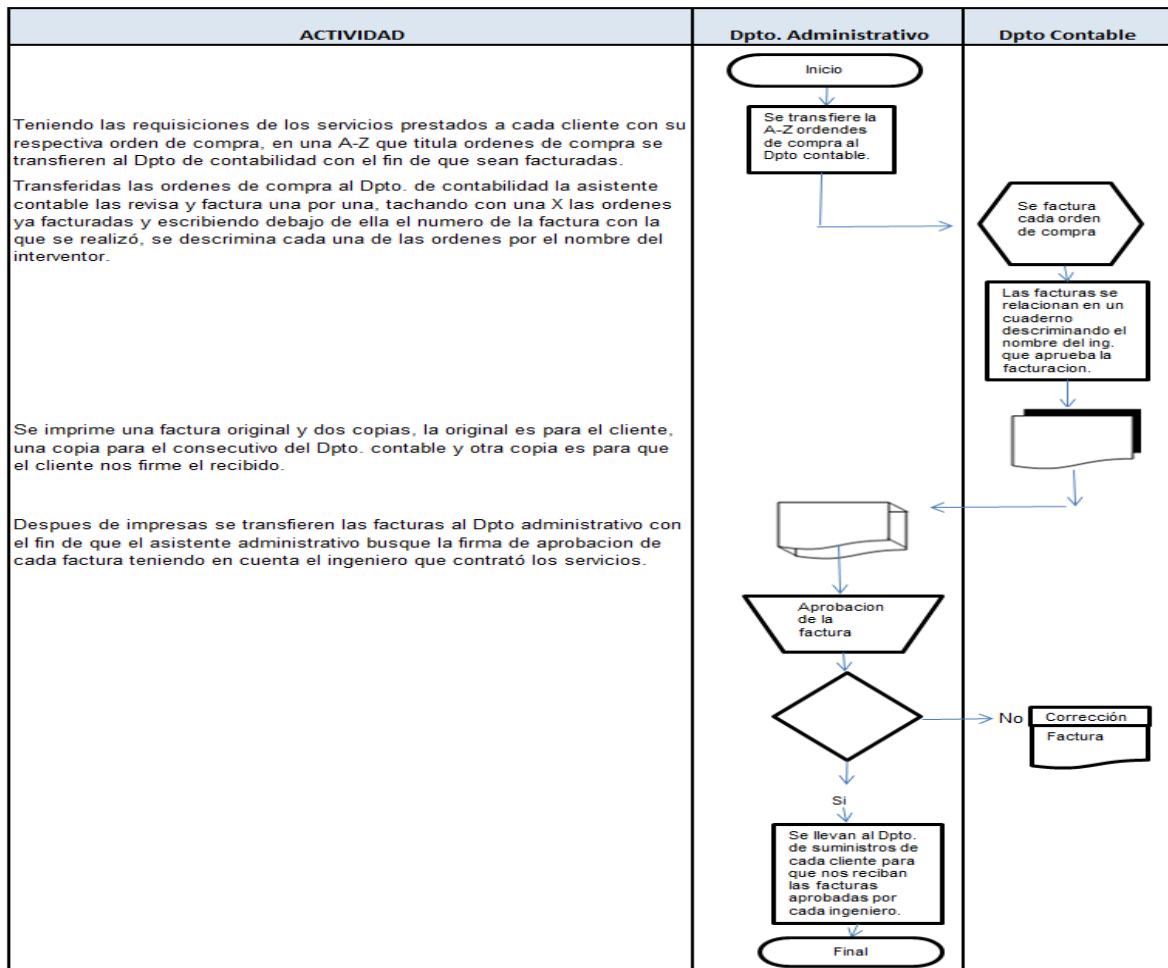
5. CONDICIONES:

- Se realiza facturas aquellas requisiciones que tienen orden de compra
- Todas las requisiciones de los servicios que se han prestado durante el mes deberán estar en una A-Z con el fin de facturarlas en el mes correspondiente.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Actividad	Responsable	Descripción
1	Asistente administrativo	Teniendo las requisiciones de los servicios prestados a cada cliente con su respectiva orden de compra en una A-Z que titula órdenes de compra se transfieren al Dpto de contabilidad con el fin de que sean facturadas.
2	Asistente contable	Transferidas las órdenes de compra al Dpto. de contabilidad la asistente contable las revisa y factura una por una, tachando con una X las ordenes ya facturadas y escribiendo debajo de ella el número de la factura con la que se realizó, se discrimina cada una de las órdenes por el nombre del interventor.
3	Asistente contable	Se imprime una factura original y dos copias, la original es para el cliente, una copia para el consecutivo del Dpto. contable y otra copia es para que el cliente nos firme el recibido.
4	Asistente administrativo	Después de impresas se transfieren las facturas al Dpto administrativo con el fin de que el asistente administrativo busque la firma de aprobación de cada factura teniendo en cuenta el ingeniero que contrató los servicios.
5	Asistente administrativo	Si aprueban la factura se lleva al departamento de suministros de cada cliente para que nos reciban las facturas aprobadas por cada ingeniero.

7. DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN



Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

9.11 PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-CONTABILIDAD 01
		FECHA:1/11/2014
	DEPARTAMENTO CONTABLE PROCEDIMIENTO ELABORACION ESTADOS FINANCIEROS	PAGINA 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Garantizar información oportuna, confiable y pertinente a la información contable para la elaboración de los estados financieros.

2. ALCANCE:

Comprende desde el registro de todas las operaciones realizadas en el periodo correspondiente para determinar la rentabilidad o pérdida de la organización.

3. RESPONSABLE:

Asistente de contabilidad, Jefe del departamento de contabilidad.

4. DEFINICIONES:

- **Estados financieros:** Son informes que muestran el estado actual de la organización, son fundamentales para la toma de decisiones por parte de los accionistas.
- **Balance general:** Es un informe financiero contable que refleja lo que tiene la organización, lo que debe y los aportes de los accionistas más los resultados no distribuidos a los accionistas en un periodo determinado.
- **Estado de resultados:** Es uno de los estados financieros básicos, el cual muestra la utilidad o pérdida de la organización en un periodo determinado.

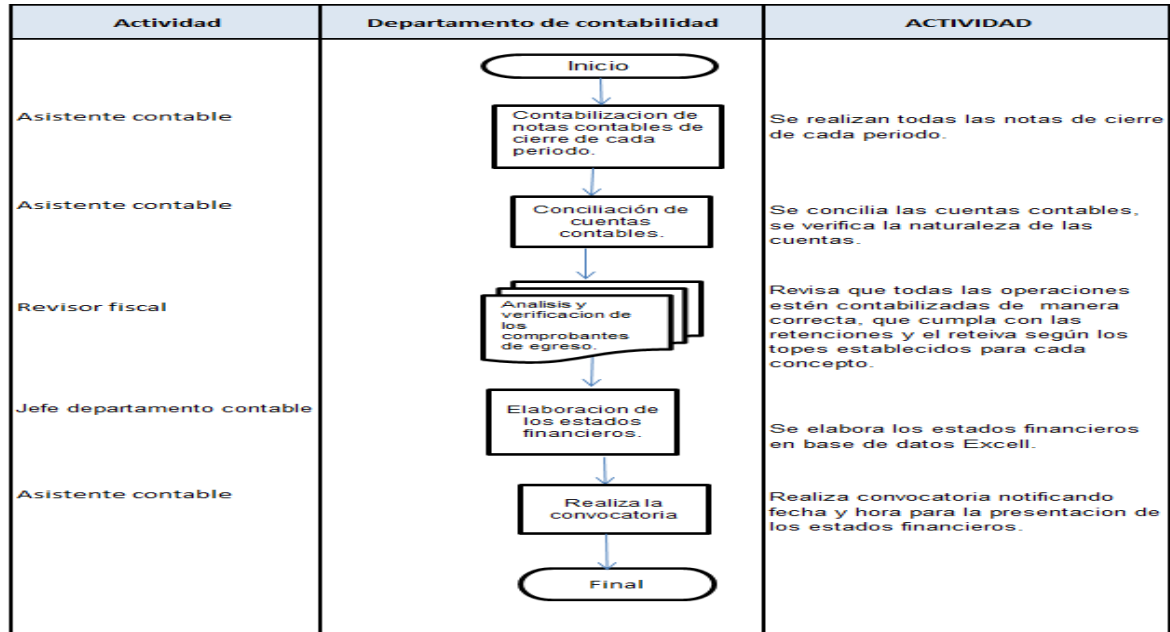
5. CONDICIONES:

Los estados financieros deben ser transferidos a los accionistas el día 10 de cada mes, con el fin de dar a conocer la situación de la organización en el periodo correspondiente, para la toma de decisiones.

6. ACTIVIDADES A REALIZAR


Actividad	Responsable	Descripcion
1	Asistente contable	Nota de cierre contable: Se realizan todas las notas de cierre de cada periodo.
2	Asistente contable	Conciliación de cuentas: Se concilia las cuentas contables, se verifica la naturaleza de las cuentas constatando de que los saldos coincidan con los saldos reales.
3	Revisar fiscal	Análisis y verificación de los comprobantes de egreso. Revisa que todas las operaciones estén contabilizadas de manera correcta, que cumpla con las retenciones y el reteiva según los topes establecidos para cada concepto, que el IVA generado este bien contabilizado igual el IVA teórico para la presentación de la declaración de retención e renta y el IVA según periodo correspondiente.
4	Jefe departamento de contabilidad	Generación del balance de comprobación: Se imprime un informe del balance de comprobación, se analiza y verifica los saldos cuenta por cuenta de cada tercero de los movimientos del periodo, realiza recomendaciones en caso de observar alguna inconsistencia, realiza los correspondientes ajustes en caso de ser necesario.
5	Jefe departamento de contabilidad	Elaboración de los estados financieros: Realizado los ajustes y las respectivas correcciones a los estados financieros, procede a registrar la información correctamente en base de datos Excel. Los informes que se transfieren a los accionistas son los siguientes: Balance de comprobación, estado de resultados, informe de gastos mes a mes, graficas con su respectivo análisis de los rubros más representativos en la organización, informe del departamento contable con sus respectivas sugerencias y recomendaciones según el caso.
6	Asistente contable	Realiza la convocatoria con el fin de presentar los estados financieros a los accionistas, el cual deben ser firmados por la contadora, revisor fiscal y representante legal.

7. DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS



Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

9.12 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE PRESUPUESTO

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S	TPM-CONTABILIDAD-01
		FECHA:1/11/2014
	DEPARTAMENTO CONTABLE PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE PRESUPUESTO	PAGINA 1 DE 3

1. OBJETO:

Registrar de manera correcta y oportuna la información en cada uno de los centros de costos con el fin de evaluar el impacto que hay en cada uno de las actividades desarrolladas en la organización.

2. ALCANCE:

Este procedimiento se realiza con el fin de planear que se quiere lograr en la organización en un determinado tiempo, estimando los costos y gastos en que se incurrirá para lograr un determinado objetivo basado en la rentabilidad de la organización.

3. DEFINICIONES:

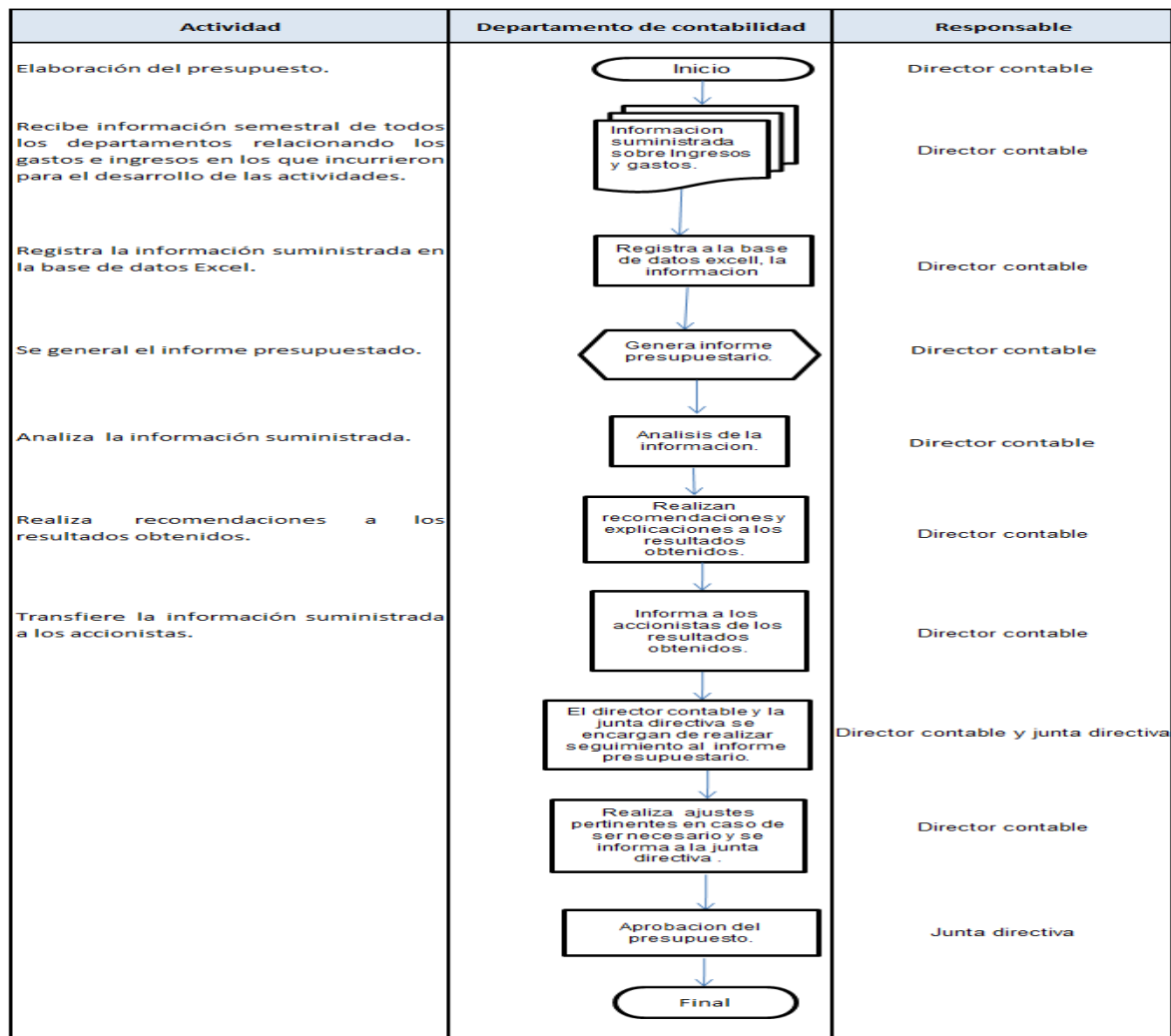
- **Presupuesto:** Es un conjunto de operaciones planeadas que se realizan con el fin de lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresan en términos monetarios.
- **Objetivos:** Es un conjunto de logros y metas que tiene presupuestado la organización realizar en un determinado tiempo, es por esto que las actividades desarrolladas van enfocadas al cumplimiento de los mismos.
- **Proyecto:** Es una planificación que consiste en un conjunto de actividades con el fin de lograr unos objetivos específicos dentro de un tiempo definido de acuerdo con la visión de la organización.

- **Plan:** Conjunto de hechos organizados de tal manera que lleven a la realización de los objetivos de la organización, contiene: herramientas, conocimiento, habilidades etc.

4. ACTIVIDADES A REALIZAR

Actividad	Responsable	Descripción
1	Director de contabilidad	Elaboración del presupuesto: El jefe del departamento contable y el revisor fiscal, recibe de los diferentes departamentos la información semestral correspondiente a las operaciones desarrolladas en el semestre de ingresos y egresos, la información se registra en una base de datos teniendo en cuenta los registros originales, se consolida los hechos mes a mes para el respectivo análisis y se prepara el presupuesto del periodo.
2	Director de contabilidad	Ejecución, control y evaluación: Una vez registrada la información, el jefe del departamento de contabilidad comparan mensualmente los resultados en el formato presupuestario, teniendo en cuenta el margen estipulado para cada rubro, se realiza un análisis presupuestal , se observan las políticas y las estrategias relacionadas con el presupuesto y se realizan notas y recomendaciones correspondientes.
3	Director de contabilidad	Los resultados obtenidos deben ser informados por el jefe del departamento de contabilidad a la junta directiva para que evalúe la gestión de la organización a través de los ingresos, gastos de cada uno de los centros de costos, esta información permitirá a la junta tomar medidas para mitigar el riesgo en caso de ser necesario.
4	Junta directiva y director de contabilidad	El jefe del departamento contable y la junta directiva son los encargados de realizar seguimiento al cronograma establecido con el fin de hacer cumplir los objetivos propuestos para la determinación de la rentabilidad y la realización de los fondos necesarios para desarrollar las actividades de la organización, algún cambio que se realice en la ejecución del presupuesto se debe informar a la junta directiva con el fin de que tomen las medidas pertinentes.

5. DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO PRESENTACIÓN DE ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO.



Elaboró: Yuri Cristina Gutiérrez Díaz	Supervisó: Humberto Gómez	Aprobó: José Orlando Lugo
Cargo: Asistente contable	Cargo: Miembro de la Junta directiva	Cargo: Representante Legal

TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S

NIT: 900.397.169-4



**MANUAL DE FUNCIONES AREA CONTABLE, ADMINISTRATIVO Y
FINANCIERO**

MANUAL DE FUNCIONES

	TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S DESCRIPCION DEL CARGO ASISTENTE ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Área: ADMINISTRATIVA

Cargo: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Lo supervisa: Representante legal de TPM SAS

Supervisa a: Trabajadores de campo

Objeto del cargo: Considerando que el activo máspreciado en una organización es el capital humano, se debe cumplir eficiente y eficazmente las expectativas de la organización y sus colaboradores.

Funciones:

- Supervisar y coordinar a colaboradores que ejecuten actividades de campo
- Desarrollar adecuadamente la cultura organizacional de la empresa.
- Supervisar que los cambios en las condiciones de trabajo sean debidamente planeadas y coordinadas para asegurar la productividad de los colaboradores.
- Llamar a personal solicitado en los diferentes programas del CIAT, entrevistarlos, con el fin de proveer y desarrollar el personal adecuado para cada puesto de trabajo.

- Revisar que las hojas de vida tenga la documentación completa solicitada y realizar la afiliación a EPS, AFP, ARL y CAJA DE COMPENSACION.
- Entregar dotación correspondiente a cada trabajador, contactarlo con cada programa una vez sea seleccionado para laborar.
- Llevar registro de los empleados solicitados por cada programa de campo con el fin de pasar reporte de nómina al área contable los días 13 y 28 de cada mes.
- Tener registro de incapacidades por enfermedad general y accidentes de trabajo, hacer seguimiento a través de información suministrada por el área de salud ocupacional.
- Capacitar a los empleados en área de riesgos a través del área de salud ocupacional de TPM S.A.S, con el fin de mitigar el riesgo laboral ocasionado por la compañía.
- Dirigir a inducción de salud ocupacional-CIAT a los colaboradores de cada programa que ingresan por primera vez, igualmente a la inducción de seguridad-CIAT, terminado el proceso se lleva al programa solicitado.
- Atender a los colaboradores, cuando lo requieren.
- Suministrar elementos de protección llevando el respectivo registro de entrega en cada carpeta de la hoja de vida.
- Revisar órdenes de servicio de campo suministrado por el área de suministros del CIAT, una vez revisadas se envían las respectivas correcciones para archivar con requisiciones y pasar al área de contabilidad para su respectiva facturación.
- Revisar correos y atender requerimientos por parte de los accionistas.

- Realizar visita al área de campo todos los días 1 hora, de 9:00 a.m. a 10: 00 a.m.
- Hacer firmar facturas por los ingenieros de cada programa al final de cada mes.
- Realizar llamados de atención, utilizando siempre el debido proceso de descargos.
- Programar vacaciones, realizar cartas de solicitud y pasarlas al área contable.

ALCANCE

- **Usuarios internos:** El asistente administrativo debe tener comunicación con todas las áreas de la compañía.
- **Usuarios externos:** El asistente administrativo debe tener comunicación con: clientes, EPS, AFP, ARP.
- **Jefe directo:** Representante legal de TPM SAS.

HABILIDADES Y VALORES REQUERIDOS PARA EL CARGO:

- Trabajo en equipo
- Buena Comunicación interna y externa
- Responsabilidad: Cumplir los compromisos adquiridos en una forma satisfactoria para todos.
- Confidencialidad: Tener reserva profesional.
- Competencia y actualización profesional
- Difusión y colaboración.
- Proponer metas para la empresa y para los empleados a cargo.
- Autonomía para este cargo.
- Inclinación hacia la acción : saber anticiparse a los problemas
- Dinámico y proactivo.

REQUISITOS

Generales:

Edad: Mínimo 21 años

Sexo: Indiferente

Estado civil: Indiferente

CONOCIMIENTOS:

Educación:

- **Formación profesional:** Últimos semestres de administración de empresas (8, 9,10).
- **Experiencia mínima:** 2 años en un cargo similar.
- Estar actualizado en el área laboral y cualquier otra área que permita el mejor desempeño en el cargo.

Experiencia:

De 2 a 5 años en cargo como asistente administrativo

Horarios de trabajo

Jornada:

Lunes a viernes (7:30 a.m. a 4:30 p.m.)

Localidad: Oficina principal TPM SAS

Observación: En caso de alguna inconformidad laboral que se presente en TPM S.A.S, relacionado al cargo ejecutado por el colaborador del área, el único autorizado para presentar alguna incidencia frente al cargo será el representante legal.



TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S
DESCRIPCION DEL CARGO AUXILIAR DE TESORERIA

DEPARTAMENTO: TESORERIA
CARGO: AUXILIAR DE TESORERIA

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE AUXILIAR DE TESORERÍA

Área: TESORERIA

Cargo: AUXILIAR DE TESORERIA

Lo supervisa: Tesorero, contador público.

Supervisa a:

Objeto del cargo: Planificar, programar, organizar, dirigir y controlar la administración de los recursos financieros de acuerdo con las normas y procedimientos de los sistemas administrativos a su cargo.

Funciones:

- Custodiar el efectivo de caja menor, cheques, y los títulos valores propiedad de TPM S.A.S.
- Los comprobantes de egreso entregados por el área de contabilidad con firma de revisado de contador público, hacerlos autorizar por el representante legal y tesorero, una vez autorizado, pasar al área contable la relación de los comprobantes de egreso que se aprueban y porque medio se van a pagar, llamar a los beneficiarios por su respectivo pago y hacerlos firmar con huella.
- Diligenciar diariamente el libro de cheques girados y anulados.

- Diligenciar formato de caja menor, con los gastos menores diarios, firmado y autorizado por el tesorero, contador público y representante legal.
- Realizar informe mensual de tesorería.
- Contestar teléfono, tomando nota de los mensajes del compañero que soliciten, si el compañero está se le informa la razón de la llamada y él o ella evaluara si devuelve la llamada, solo se le dará prioridad a las llamadas realizadas por el área de suministros CIAT.
- Realizar las macros para pago de nómina, proveedores y terceros.
- Revisión continua de correo electrónico
- Archivar documentos del área contable y administrativa
- Dar apoyo a las áreas cuando sea necesario y en tiempo disponible

Alcance

- **Usuarios internos:** El tesorero debe tener comunicación con el representante legal, tesorero, revisor fiscal, contador público, asistente contable.
- **Jefe directo:** Tesorero

Habilidades y valores requeridos para el cargo

- Trabajo en equipo
- Buena Comunicación interna y externa
- Responsabilidad: Cumplir los compromisos adquiridos en una forma satisfactoria para todos.
- Confidencialidad: Tener reserva profesional
- Difusión y colaboración
- Proponer metas para la empresa
- Autonomía para este cargo

- Inclínación hacia la acción : saber anticiparse a los problemas
- Dinámica y proactiva
- Prudencia
- Ser Ordenado
- Manejo eficiente del tiempo
- Capacidad de análisis

REQUISITOS:

Generales:

Edad: Mínimo 21 años

Sexo: Indiferente

Estado civil: Indiferente

CONOCIMIENTOS:

Educación:

- Formación profesional: Comprender y entender el concepto de manejo de dinero, títulos valores.

Experiencia:

Experiencia mínima: 1 año en un cargo similar

Horarios de trabajo:

Jornada:

Lunes a viernes (7:30 a.m. a 4:30 p.m.)

Localidad: Oficina principal TPM SAS

Observación: En caso de alguna inconformidad laboral que se presente en TPM S.A.S, relacionado al cargo ejecutado por la colaboradora del área, el único autorizado para presentar alguna incidencia frente al cargo será el tesorero.



TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S
DESCRIPCION DEL CARGO ASISTENTE CONTABLE

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD
CARGO: ASISTENTE CONTABLE

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE ASISTENTE CONTABLE

Área: CONTABILIDAD

Cargo: ASISTENTE CONTABLE

Lo supervisa: Contador Público

Supervisa a:

Objeto del cargo: Registrar de forma correcta los registros contables con el fin de procesar información para la presentación de los estados financieros.

Funciones:

- Revisar la codificación de las diferentes cuentas bancarias en los comprobantes de egreso, con el fin de relacionar el egreso del dinero, cuenta corriente o de ahorro.
- Contabilización de compras de materiales, papelería y otros.
- Realizar notas contables, ajustes y reclasificaciones según corresponda.
- Contabilización de viáticos para su respectiva legalización de los mismos.
- Contabilización de gastos de caja menor.

- Realizar mensual (25 de cada mes), facturas de trabajo de campo, CIAT, INGREDION, CLAYUCA, FEDEARROZ y (otros ocasionalmente).
- Realizar los días miércoles facturas de trabajo adicional CIAT.
- Realizar cotizaciones de área de mantenimiento y de campo y enviar por correo a los ingenieros de las correspondientes áreas.
- Elaborar relación de cotizaciones sobre trabajos adicionales: especificando en qué estado se encuentra. Con orden de compra, facturado, con pago, elaborada pero sin orden, etc.
- Realizar los comprobantes de egreso cuando se realicen pagos, martes y jueves, pasarlos a la contadora para su respectiva revisión y firma respectiva.
- Realizar la nómina, según novedades enviadas por el asistente administrativo el 12 y 25 de cada mes.
- Realizar nota provisión de: dotación, seguros suramericana, elementos de protección el 30 de cada mes.
- Realizar planilla de alimentación y transporte y su correspondiente contabilización, enviar a suministros-CIAT el 23 de cada mes.
- Realizar correspondencia según corresponda.
- Revisar correos y atender requerimientos por parte de los accionistas.
- Realizar pago de seguridad social mensual los 5 primeros días de cada mes, relacionando: horas extras, incapacidades, vacaciones de los colaboradores.
- Realizar liquidación de prestaciones sociales.
- Archivar documentos contables para uso y del control interno

- Diligenciar bitácora de las actividades realizadas en la semana y enviarlo por correo electrónico de TPM S.AS, cada viernes.

Alcance

- **Usuarios internos:** El asistente de contabilidad debe tener comunicación con todas las áreas de la compañía.
- **Usuarios externos:** El asistente de contabilidad debe tener comunicación con clientes, proveedores.
- **Jefe directo:** Contador público.

Habilidades y valores requeridos para el cargo

- Trabajo en equipo
- Buena Comunicación interna y externa
- Responsabilidad: Cumplir los compromisos adquiridos en una forma satisfactoria para todos.
- Confidencialidad: Tener reserva profesional.
- Competencia y actualización profesional
- Difusión y colaboración
- Proponer metas para la empresa y para los empleados a cargo.
- Autonomía para este cargo
- Inclinação hacia la acción : saber anticiparse a los problemas
- Dinámica y proactiva
- Prudencia
- Ordenado
- Manejo eficiente del tiempo
- Capacidad de análisis

**Requisitos:
Generales:**

Edad: Mínimo 23 años

Sexo: Indiferente

Estado civil: Indiferente

CONOCIMIENTOS:

Educación:

- Formación profesional: Últimos semestres de contaduría pública (8,9,10)
- Experiencia mínima: 2 años en un cargo similar
- Conocimiento en algún programa contable
- Estar actualizado en el área tributaria y cualquier otra área que permita el mejor desempeño en el cargo.

Experiencia:

De 2 a 5 años en cargo como asistente contable

Horarios de trabajo

Jornada

Lunes a viernes (7:30 a.m. a 4:30 p.m.)

Localidad: Oficina principal TPM SAS

Observación: En caso de alguna inconformidad laboral que se presente en TPM S.A.S, relacionado al cargo ejecutado por la colaboradora del área, el único autorizado para presentar alguna incidencia frente al cargo será en su defecto el representante legal y/o contador público.



TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S
DESCRIPCION DEL CARGO DIRECTOR CONTABLE

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD

CARGO: DIRECTOR CONTABLE

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE DIRECTOR CONTABLE

Área: CONTABILIDAD

Cargo: DIRECTOR CONTABLE

Lo supervisa: Representante legal, Revisor fiscal

Supervisa A: Asistente de contabilidad, tesorero, asistente administrativo.

Objeto del cargo: Garantizar el adecuado registro de las operaciones económicas de la empresa, analizando y preparando la información para la realización de los estados financieros y la presentación de impuestos.

Funciones:

- Velar porque la contabilidad se lleve de acuerdo a las normas establecidas en Colombia.
- Elaborar e interpretar los estados financieros para la toma de decisiones mensual y al final del cierre contable de cada año.
- Debe garantizar la confiabilidad de la información teniendo en cuenta los siguientes puntos:
- Verificar que todas las transacciones se encuentren en el respectivo mes.

- Hacer verificación de cada una de las cuentas mensualmente de tal manera que todos los registros se encuentren en las respectivas cuentas y por los valores y terceros correspondientes.
- Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional a los cuales la empresa está obligada, realizando la respectiva revisión de cada una de las causaciones de facturas, con su valor de retención al pertinente tercero.
- Confirmar que todos los gastos de la compañía estén contabilizados en la fecha correcta y los valores en las cuentas correctas.
- Asesorar al representante legal y junta directiva en asuntos relacionados con el cargo.
- Elaborar informes económico
- Llevar el archivo de su área de manera organizada y oportuna con el fin de atender requerimientos y solicitudes internas y externas.
- Asesorar en lo asociado con materia crediticia, cuando sea necesario.
- Supervisar los registros de las operaciones de la empresa
- Revisar los comprobantes de egreso y autorizarlos.
- Revisar la nómina y autorizarla.
- Realizar la información que se presentara en medios magnéticos de la DIAN.
- Verificar las planillas de pago de salud, pensión, ARL, caja de compensación, que se pagan por la planilla SIMPLE.
- Orientar al representante legal de la compañía para el respectivo presupuesto de la misma.

- Revisar y aprobar cuadro de liquidación de facturas para servicios adicionales.
- Realizar mecanismos de control para mitigar los riesgos que se presenten en el entorno de la organización.
- Utilizar la información generada a través del departamento para la gestión de la organización con el fin de acompañar a los accionistas en el crecimiento de la entidad, darle a conocer de manera oportuna cual es el estado por medio de informes que expresen claramente la razonabilidad de las cifras.
- Diligenciar bitácora de las actividades realizadas en la semana y enviarlo por correo electrónico a TPM S.A.S cada viernes.

Alcance

- **Usuarios internos:** El director de contabilidad debe tener comunicación con todas las áreas de la compañía.
- **Usuarios Externos:** El director de contabilidad debe tener comunicación con entidades del estado (DIAN, DANE, BANCOS), clientes, proveedores.
- **Jefe directo:** Representante legal de TPM SAS.

Habilidades y valores requeridos para el cargo:

- Trabajo en equipo
- Buena Comunicación interna y externa
- Responsabilidad: Cumplir los compromisos adquiridos en una forma satisfactoria para todos.
- Confidencialidad: Tener reserva profesional.
- Competencia y actualización profesional
- Difusión y colaboración
- Proponer metas para la empresa y para los empleados a cargo.
- Autonomía para este cargo

- Inclínación hacia la acción : saber anticiparse a los problemas
- Dinámico y proactiva

Requisitos:

Generales:

Edad: Mínimo 28 años

Sexo: Indiferente

Estado civil: Indiferente

Conocimientos:

Educación:

- Profesional en contaduría
- Tener una especialización de acuerdo a la carrera
- Conocimiento en algún programa contable
- Estar actualizado en el área tributaria y cualquier otra área que permita el mejor desempeño en el cargo.

Experiencia:

De 2 a 5 años en cargo como contadora publica

Horarios de trabajo

Lunes (7:30 a.m. a 2:00 p.m.)

Miércoles (7:30 a.m. a 2:00 p.m.)

Viernes (7:30 a.m. a 12:30 p.m.)

Localidad: Oficina principal TPM SAS

Observación: En caso de alguna inconformidad laboral que se presente en TPM S.A.S, relacionado al cargo ejecutado por el profesional del área, el único autorizado para presentar alguna incidencia frente al cargo será el revisor fiscal y en su defecto el representante legal.



TECNICOS & PROFESIONALES EN MULTISERVICIOS S.A.S
DESCRIPCION DEL CARGO REVISORIA FISCAL

DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD

CARGO: REVISOR FISCAL

DESCRIPCIÓN DEL CARGO DE REVISORÍA FISCAL

Área: CONTABILIDAD

Cargo: REVISOR FISCAL

Lo supervisa: Junta directiva de TPM SAS

Supervisa a: Contador público.

Objeto del cargo: Alcanzar los objetivos estratégicos de la organización, velar porque no se produzcan en detrimento de terceros y la entidad irregularidades o las que se produzcan se informen oportunamente.

Funciones:

- Cumplimiento de la normatividad legal aplicable de los reglamentos internos y de los mandatos de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.
- Funcionamiento y calidad del control interno.
- Utilización adecuada y custodia de los activos de propiedad de la empresa.
- Medidas de protección y uso eficiente de las cuentas de efectivo en caja, bancos e inversiones.
- Manejo de libros de contabilidad, de acuerdo con las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas para Colombia, las orientaciones profesionales del Consejo Técnico de la Contaduría Pública y las instrucciones de la Superintendencia de Sociedades;
- Revisar los Libros de actas de la asamblea general y otras que por disposiciones generales la empresa las requiera.
- Revisar las declaraciones tributarias y firmarlas.
- Revisar los Estados financieros con sus correspondientes notas.

- Revisar que se cumpla a cabalidad los reglamentos legales al realizarse la nómina, aportes parafiscales, seguridad social, prestaciones sociales y demás asuntos relacionados con los trabajadores al servicio de TPM SAS.
- Revisión de la documentación en la parte de codificación y clasificación de cuentas.
- Revisión de soportes contables vs fiscal.
- Asesoría y consultoría en la parte contable, tributaria, fiscal, laboral y comercial.
- Auditoria de documentos relacionados en parte legal con relación a la sociedad.
- Crear mecanismos de control que permita mitigar los riesgos al cual se ve expuesta la organización con el fin de contribuir con el desarrollo y crecimiento de la misma.
- Asesorar a la junta directiva sobre el estado de la organización tomando medidas correctivas para evitar la desviación de los objetivos propuestos por la entidad.
- Informar oportunamente sobre las novedades anormales que se presente en el estado de la organización con el fin de detectar las desviaciones de los objetivos de la organización.
- Diligenciar bitácora de las actividades realizadas en la semana y enviarlo por correo electrónico de TPM S.A.S cada viernes.

Alcance

- Usuarios internos: El revisor fiscal debe tener comunicación con todas las áreas de la compañía con el fin de brindar herramientas que lleven a la buena ejecución del ámbito laboral.
- Usuarios externos: El revisor fiscal debe tener comunicación con entidades del estado (DIAN, DANE, BANCOS y otros de ser necesario)

Habilidades y valores requeridos para el cargo

- Trabajo en equipo
- Buena Comunicación interna y externa
- Responsabilidad, respeto y autonomía para este cargo
- Inclinação hacia la acción: saber anticiparse a los problemas
- Proponer metas estratégicas que ayuden a la consecución de los objetivos de la organización
- Honestidad, profesionalismo, capacidad ética con el fin de velar porque se produzca información confiable y oportuna que conlleve a la buena toma de decisiones por parte de los accionistas para el progreso de Técnicos Profesionales en Multiservicios S.A.S.
- Cultura organizacional

Requisitos Generales:

Edad: Mínimo 28 años

Sexo: Indiferente

Estado civil: Indiferente

Conocimientos:**Educación:**

- Profesional en contaduría
- Tener una de acuerdo a la carrera
- Conocimiento en algún programa contable
- Estar actualizado en el área tributaria y cualquier otra área que permita el mejor desempeño en el cargo.

Experiencia:

De 2 a 5 años en cargo como revisor fiscal

Horarios de trabajo

Jornada: Miércoles (7:30 a.m. a 12:30 a.m.)

Localidad: Oficina principal TPM SAS

Observación: En caso de alguna inconformidad laboral que se presente en TPM S.A.S relacionado al cargo ejecutado por el profesional del área, el único autorizado para presentar alguna incidencia frente al cargo será el representante legal.

Objetivos y políticas de control interno del proceso de la gestión financiera de técnicos & profesionales en multiservicios S.A.S

Departamento administrativo

Subproceso: Gestión humana

Objetivo general del proceso administrativo: Realizar eficaz y eficientemente la administración de los recursos de la organización, para el cumplimiento de las metas de la empresa, igualmente verificar que los controles asociados estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente de acuerdo con las necesidades de la organización.

AREA:	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
RESPONSABLE:	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES PARA EL LOGRO
Crear sentido de pertenencia a los trabajadores por la organización, de todos depende el progreso de la misma, asegurándose de aplicar los procedimientos adecuados para realizar las tareas con mayor eficiencia y eficacia.	Socializar a los trabajadores el enfoque, los logros y metas que tienen planeado cada uno de los departamentos para que todos trabajen por un mismo fin sin permitir el desvío de los mismos, haciéndoles conocer la misión, visión, objetivos, políticas organizacionales, organigrama para que haya cultura social.
Comprar un software o aplicación que permita mayor eficiencia en la búsqueda del personal cuando los clientes lo solicitan, debido a que en el momento la empresa no cuenta con herramientas eficientes que permita acceder rápidamente a buscar un perfil con características específicas disponible para cuando el cliente lo requiera.	Contractar un ingeniero de sistemas que diseñe una herramienta eficiente para el departamento administrativo, para que facilite la búsqueda del personal según las especificaciones realizadas por el cliente.
Organizar las hojas de vida de acuerdo a la hoja de ruta con el fin ubicar de manera eficiente la historia laboral de cada trabajador.	Archivar de manera igual y organizada la hoja de vida con los respectivos requisitos de cada uno de los empleados.
Realizar cronograma de capacitaciones de acuerdo a cada departamento con el fin de que el personal se actualice, obtenga mayor conocimiento y se pueda desempeñar mejor en las funciones correspondientes.	Tener contacto con Sura-ARP para las capacitaciones de mitigación de riesgo laboral, el cual fortalecerá al personal de manera integral en el conocimiento de los cuidados necesarios que deben tener en la realización de las labores dentro de la organización, igualmente hacer contactos con el SENA, SIIGO y otras capacitaciones particulares para permitir el crecimiento personal, laboral y organizacional de TPM S.A.S.

<p>Crear una herramienta ofimática que permita la actualización automática de novedades de nómina tan solo alimentando la base de datos de cada trabajador.</p>	<p>Al ser el personal transitorio y no estable en cada área de la organización se dificulta cada quincena registrar las novedades de nómina ya que constantemente el personal está cambiando de área al cual es asignado y así mismo de coordinador de grupo por lo tanto es importante la creación de una herramienta ofimática que permita mejorar estos procedimientos.</p>
<p>Estar pendiente de las solicitudes de los trabajadores, al ser labores de campo la gran mayoría de las personas se encuentran realizando sus actividades lejos de la oficina, es por esto que es responsabilidad del Dpto. administrativo velar por el bienestar de los trabajadores.</p>	<p>Realizar visitas todos los días de 7:30 a.m. a 10:00 a.m. con el fin de identificar situaciones negativas que se puedan presentar dentro del grupo y tomar medidas correctivas para cada caso, igualmente estar pendiente de las condiciones físicas y psicológicas que enfrentan nuestros empleados día a día.</p>
<p>Realizar 2 veces al año actividades culturales que permita la integración y socialización del personal de campo con el personal administrativo y de mantenimiento.</p>	<p>Cada organización es una entidad conformada por un grupo de personas que representan un núcleo familiar todos trabajan consiente e inconscientemente por un fin común por el logro de los objetivos de la organización, es por esto que se debe incentivar a cada persona para que trabaje con amor y aporte ideas para realizar las actividades de manera diferente con el apoyo de todos los objetivos se ven más fácil de lograr.</p>
<p>Tener responsabilidad social con las personas que nos rodean.</p>	<p>Participar de actividades que nos permitan crecer espiritualmente, fomentando el apoyo a las personas más necesitadas, realizando visitas a grupos marginados o los más necesitados con la contribución de cada uno hacemos un mundo mejor.</p>
<p>Al 31 de diciembre cada persona debe tener presente el manual de funciones igualmente hacer uso del manual de procedimientos con el fin de lograr una mayor eficacia a la hora de realizar las tareas cotidianas.</p>	<p>Socializar el manual de procedimientos igualmente el manual de funciones con el fin de que la gente se culturice y tengan pertenencia por la entidad de hacer cada día las actividades con mayor eficiencia y eficacia.</p>
<p>Entregar a cada trabajador que ingresa por primera vez un manual de bienvenida que muestre que es TPM .S.A.S y hacia dónde van.</p>	<p>Se entregara un manual de bienvenida al trabajador con el fin de explicarle que es la organización, cuál es su actividad principal qué objetivos tiene cuál es su misión y su visión, que se espera del trabajador, cuales son las faltas y sanciones que se aplica en caso de incumplir el reglamento interno de la organización, igualmente se le explicara de que se trata el programa en que labora cuales son los ingenieros encargados y que se espera que aporte el puesto a contratar.</p>

Departamento de tesorería

Subproceso: Verificar y hacer seguimiento de los egresos que realiza la compañía.

Objetivo general del proceso de tesorería: Controlar y vigilar los recursos de la organización, velando por su incremento y mejora.

AREA:	TESORERIA
RESPONSABLE:	TESORER(O)(A)
Objetivos específicos	Acciones para el logro
Presentar informes que justifiquen la salida de dinero de la organización.	Controlar y vigilar el flujo de efectivo de la compañía, velando por su incremento y mejora.
Vigilar, organizar y controlar soportes que justifiquen el pago.	Tomar medidas necesarias con el fin de obtener soportes validos que justifique las salidas de dinero.
Tener un control con las fechas de pago de las diferentes obligaciones presentadas a la organización.	Realizar un cronograma que permita acordar el pago de las diferentes obligaciones de la organización tales como: tributarias, administrativas, laborales y otras para el buen funcionamiento de la organización.
Informar oportunamente a los proveedores, terceros y demás beneficiarios del pago que les realiza la organización a través de diferentes medios enviando los soportes de pago de las obligaciones obtenidas.	Por medio de correo electrónico enviar los soportes de pago a los beneficiarios o vía telefónica informar sobre el pago de las obligaciones obtenidas.
Informar en cada periodo las obligaciones contraídas por la organización con el fin de dar a conocer las obligaciones más representativas y las variaciones que se dieron para tomar decisiones y conclusiones del porqué de la variabilidad de un periodo a otro.	Realizar informe y socializarlo con la junta directiva con el fin de dar a conocer las obligaciones de la organización en cada periodo.
Revisar en cada factura el cumplimiento de requisitos para ser descontados de la declaración de renta.	Cada factura contiene una serie de requisitos que deben ser observados por la persona que recibe el documento como soporte de compra, estos requisitos se deben cumplir estrictamente de lo contrario la factura no puede ser descontada de la declaración de renta.
Todos los movimientos de caja y bancos están sujetos a revisión por el representante legal, director de contabilidad y revisor fiscal.	Semanalmente se realizará arqueo de caja con el fin de conocer el disponible a la fecha, los arqueos se realizaran de manera sorpresa, para asegurar que los documentos, efectivo y valores de caja se manejen de manera correcta, cualquier desvío o incumplimiento de las políticas de la organización de acuerdo a esta área se investigara por parte de la junta directiva.

	<p>Mensualmente el área contable y de tesorería realiza las conciliaciones bancarias, para establecer las diferencias de los saldos y estado de las cuentas manejadas por la organización, de acuerdo al manual de funciones y de procedimientos estipulados en este trabajo.</p> <p>La clave de la caja fuerte estará bajo la responsabilidad del tesorero, auxiliar de tesorería y asistente contable.</p> <p>La clave de los bancos para consulta de extractos está bajo la responsabilidad del representante legal, tesorera y asistente contable, la clave principal está bajo la responsabilidad del representante legal.</p>
<p>Los pagos a terceros (empleados, contratistas, acreedores y proveedores), se efectuaran a tiempo y con el cumplimiento completo de los requisitos legales y fiscales.</p>	<p>Los pagos se realizaran los días martes y viernes, la programación de pagos es revisada y autorizada por el representante legal, tesorero y director contable.</p>
<p>Los desembolsos (pagos en efectivo, transferencias, cheques) están soportados por comprobantes aprobados previamente, pre numerados y con el cumplimiento legal de firma y huella del beneficiario.</p>	<p>Se exige RUT, cuenta de cobro y documento equivalente a las personas que no están obligados a realizar factura de venta, cuando las personas están obligadas a realizar facturas de venta se observa que cumpla con todos los requisitos para hacer efectivo el pago.</p>
<p>Existen límites para los desembolsos por caja menor y por cheques girados contra los fondos de las cuentas de ahorro y cuenta corriente y para cualquier otro desembolso extraordinario tales como: anticipo de suelos, viáticos, pago a proveedores, acreedores etc.</p>	<p>Los límites de los pagos están establecidos por el departamento de contabilidad de acuerdo a las políticas establecidas para el normal funcionamiento de la misma.</p>

Departamento de talento humano

Subproceso: Diseñar y procesar toda la información necesaria sobre los recursos humanos, para realizar los pagos y deducciones correspondientes al personal de TPM S.A.S, con el fin de que sus remuneraciones sean pagadas oportunamente de acuerdo a la ley laboral colombiana.

Objetivo general: Velar por los beneficios de los funcionarios de TPM S.A.S, realizando actividades que permitan estimular el buen desempeño en las labores realizadas con el fin de contribuir con el crecimiento de la organización.

DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	
Objetivos específicos	Acciones para el logro
Crear sentido de pertenencia a los trabajadores por la organización, de todos depende el progreso de la misma, asegurándose de aplicar los procedimientos adecuados para realizar las tareas con mayor eficiencia y eficacia.	Socializar a los trabajadores el enfoque, los logros y metas que tienen planeado cada uno de los departamentos para que todos trabajen por un mismo fin sin permitir el desvío de los mismos, haciéndoles conocer la misión, visión, objetivos, políticas organizacionales, y el organigrama para que haya cultura organizacional y un ambiente de control para contribuir con el crecimiento de la organización.
Tener un software o herramienta que permita mayor eficiencia en la búsqueda del personal cuando los clientes lo solicitan, debido a que en el momento la empresa no cuenta con herramientas eficientes que permita acceder rápidamente a buscar un perfil con características específicas disponible para cuando el cliente lo requiera.	Contractar un ingeniero de sistemas que diseñe una herramienta eficiente para el departamento de talento humano, para que les facilite la búsqueda del personal según las especificaciones realizadas por el cliente.
Organizar las hojas de vida de acuerdo a la hoja de ruta que permita identificar la manera idéntica y ordenada la ubicación de los requisitos de la hoja de vida de cada uno de los trabajadores	Archivar de manera idéntica la hoja de vida de los empleados con los respectivos requisitos de acuerdo al orden establecido por la organización.
Realizar cronograma de capacitaciones de acuerdo al área de la organización con el fin de que el personal se actualice, obtenga mayor conocimiento y se pueda desempeñar mejor en las funciones correspondientes.	Tener contacto con Sura-ARP para las capacitaciones de mitigación de riesgo laboral, el cual fortalecerá al personal de manera integral en el conocimiento de los cuidados necesarios que deben tener en la realización de las labores dentro de la organización, igualmente hacer contactos con el SENA, SIIGO y otras capacitaciones particulares para permitir el crecimiento personal, laboral y organizacional de TPM S.A.S.

<p>Comprar un software o aplicación que permita la actualización automática de novedades de nómina tan solo alimentando la base de datos de cada trabajador, con el fin de liquidar de manera oportuna la nómina, prestaciones sociales de los trabajadores y el pago a seguridad social.</p>	<p>Al ser el personal transitorio y no estable en cada área de la organización se dificulta cada quincena registrar las novedades de nómina ya que constantemente el personal está cambiando de área al cual es asignado y así mismo de coordinador de grupo por lo tanto es importante la creación de una herramienta ofimática que permita mejorar estos procedimientos con el fin de que no sean tan complejo a la hora de liquidar y pagar.</p>
<p>Estar pendiente de las solicitudes y quejas de los trabajadores, al ser labores de campo la gran mayoría de las personas se encuentran realizando sus actividades lejos de la oficina, es por esto que es responsabilidad del departamento de recursos humanos velar por el bienestar de los trabajadores.</p>	<p>Realizar visitas todos los días de 7:30 a.m. a 10:00 a.m. con el fin de identificar situaciones negativas que se puedan presentar dentro del grupo y tomar medidas correctivas para cada caso, igualmente estar pendiente de las condiciones físicas y psicológicas que enfrentan nuestros empleados día a día.</p>
<p>Realizar 2 veces al año actividades culturales que permita la integración y socialización del personal de campo, administrativo y de mantenimiento.</p>	<p>Cada organización es una entidad conformada por un grupo de personas que representan un núcleo familiar todos trabajan consiente e inconscientemente por un fin común por el logro de los objetivos de la organización, es por esto que se debe incentivar a cada persona para que trabaje con amor y aporte ideas para realizar las cosas de manera diferente con el apoyo de todos la meta se vez más cerca.</p>
<p>Tener responsabilidad social con las personas que nos rodean.</p>	<p>Participar de actividades que nos permitan crecer espiritualmente, fomentando el apoyo a las personas más necesitadas, realizando visitas a grupos marginados o los más necesitados con la contribución de cada uno hacemos un mundo mejor.</p>
<p>Realizar cuidadosamente afiliaciones a la seguridad social al personal de TPM S.A.S, asegurándose de que obtengan siempre un buen servicio en caso de que el trabajador llegara a necesitarlo.</p>	<p>Tener contacto con el asesor de cada entidad para la correcta afiliación a la seguridad social de los empleados en caso de no poderse afiliar por medio del asesor correspondiente gestionar lo más pronto posible para que la afiliación se realice sin ningún traumatismo y el trabajador tenga derecho a gozar de los servicios prestados por parte de la entidad.</p>
<p>Revisar las novedades de la seguridad social cada mes con el fin de asegurar el cumplimiento de las mismas de manera adecuada y así mitigar el riesgo de desafiliación por parte de la entidad prestadora del servicio a un trabajador en caso de no aplicarse los pagos correctamente.</p>	<p>Revisar las novedades de seguridad social cuidadosamente cuando sea transferida por el departamento contable antes del pago con el fin de asegurar la correcta aplicación de las mismas en el sistema.</p>

Departamento de revisoría fiscal

Subproceso: Evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos y el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos disponibles.

Objetivo general del departamento de revisoría fiscal: Ejercer inspección permanente a la administración y validar los informes que se presenten, debiendo rendir informes a los mismos en las reuniones estatutarias

AREA:	DEPARTAMENTO DE REVISORIA FISCAL
RESPONSABLE:	REVISOR FISCAL
Objetivos específicos	Acciones para el logro
Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva.	De acuerdo al conocimiento, pericia y sagacidad del profesional en las labores asignadas asesorar a la junta directa con el fin de dar cumplimiento a las necesidades de la organización.
Dar oportuna cuenta, por escrito, a la asamblea o junta de socios a la junta directiva o al gerente, según los casos de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.	Vigilar y monitorear las transacciones realizadas por la organización con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos propuestos, por lo tanto es necesario que a través de un diagnóstico en el departamento administrativo y contable, observe el estado de la organización siendo revelado a través de un informe y transferido a la junta directiva para la toma de decisiones.
Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.	Asesorar al departamento contable sobre la normatividad vigente colombiana con el fin de dar cumplimiento a la presentación de los informes fiscales a las entidades gubernamentales y todas aquellas que se necesite del apoyo por la experiencia y conocimiento en temas de actualidad.
Velar porque se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de la asamblea de la junta de socios y de la junta directiva y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.	Delegar a una persona del departamento administrativo que sea confiable y con conocimiento sobre elaboración de actas para registrar de forma ordenada los hechos y decisiones que se expongan en las reuniones ordinarias y extraordinarias realizadas por los accionistas.
Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.	Asesorar a los accionistas de acuerdo a la rentabilidad de la organización para tomar medidas que aseguren el crecimiento de la entidad en beneficio de los accionistas, empleados y demás beneficiarios.

<p>Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.</p> <p>Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.</p>	<p>Realizar informe que dictamine los estados de resultados de Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S en cada periodo.</p>
<p>Convocar a la asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.</p>	<p>Es de gran importancia convocar a los accionistas sobre acontecimientos que perjudiquen el normal funcionamiento de la organización o sobre hechos de interés que necesiten ser socializados para la toma de decisiones que fortalezcan la evolución de la organización.</p>

CONCLUSIONES

El control es inherente al hombre y su recreación del mundo natural esbozado en infraestructuras idóneas para su sobrevivencia y superación del yo como individuo social. El control busca asegurar los procedimientos y procesos implícitos en actividades sociales, culturales y, como es el caso de este estudio, actividades empresariales. El garantizar que se cumplan los fines para los cuales es creado un ente económico, supliendo al mismo tiempo las necesidades de los socios o accionistas y los requerimientos de los acreedores son dos las virtudes del control, además de salvaguardar los activos productivos de una empresa.

El control, por tanto, garantiza que una actividad se lleve a cabo de forma razonable. La literatura sobre el control establece que cuando más se controle una actividad más existirá la posibilidad de llevarla a buen término pero bajo un costo superior, por tanto la relación entre control y costo del mismo es inversamente proporcional.

El sistema de control interno COSO surgió en Estados Unidos, siendo un modelo de aceptación internacional cuyo fin es sentar los parámetros bajo los cuales un ente económico puede ser evaluado respecto al control interno que se haya gestado en esa organización. Además del sistema COSO existen otros sistemas complementarios a este como el COSO II o el Cobit, el primero está formulado para gestionar el riesgo a partir de la evaluación de riesgos del COSO I y el segundo en un modelo de control orientado a los sistemas de información.

Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S es una empresa conformada bajo la figura jurídica de sociedad anónima simplificada cuyo objeto social se centra en la prestación de servicios de campo y mantenimiento de equipos. Con un trasegar en el mercado del Valle del Cauca Colombiano de 16 años, esta empresa a la fecha de inicio de este estudio no contaba un sistema de control

adecuado, ni que pudiera ser evaluado de forma eficaz por medio de procedimientos de auditoría, para subsanar esta falencia la autora de este escrito, avalada por la figura de práctica empresarial adscrita a la Universidad del Valle decide diseñar las bases de un modelo de control interno basado en el modelo COSO I para la TPM S.A.S.

Para lograr este fin se realizó un diagnóstico inicial de la empresa enfocado en las áreas que según el sistema COSO I deben tener mayor relevancia a la hora de un diseño de un entorno de control, las áreas de diagnóstico fueron la administrativa, la financiera y la contable. Como resultado se obtuvo que la rotación de empleados era excesiva, y como consecuencia la erogación de flujo de efectivo por este concepto en partidas como inducciones y capacitaciones es elevado, aunado a esto se estableció que la empresa no contaba con una misión y visión establecida y divulgada dentro de la entidad, además existía falencia de manuales de funciones y procedimientos, organigramas, flujogramas, políticas, código de ética, evaluación y análisis de reportes financieros entre otros aspectos.

Tomando como base el sistema COSO I, se diseñó un sistema ordenado de criterio de control que ayudaran a subsanar las falencias anteriormente referenciadas. Se presentaron manuales de funciones y procesos de las áreas neurálgicas de la empresa, además flujogramas y políticas. Además de estos aspectos se diseñó la misión y visión del ente económico y un código de convivencia y ética que no se incluyeron en este estudio debido a la extensión del presente trabajo de grado.

Este estudio contiene anexos referentes al sistema de control interno COSO II, una aproximación a la incidencia de las Normas Internacionales de Información Financiera por su sigla NIIF en el ente económico y de las Normas Internacionales de Auditoría por su sigla NIAS, con mirar a una futura implementación dentro del ente económico.

RECOMENDACIONES

A la empresa Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S

Crear adjunto al área contable un departamento dirigido a evaluar las finanzas de la empresa y sus requerimientos futuros.

Estudiar el diseño de control interno presentado como práctica profesional ante la empresa, evaluando su pertinencia respecto al estado actual de la organización.

Organizar procesos de evaluación periódicos del sistema de control y de sus elementos orientados al aseguramiento del cumplimiento de las operaciones (ventas, pago de acreencias, adquisición de acreencias, etc.) a un estado de mejora continua.

Establecer programas de trabajo proclives a estudiar el costo y esfuerzo implícito en la implementación de sistemas de control y políticas contables complementarias a esta propuesta.

A la Universidad del Valle

Impulsar la realización de prácticas profesionales orientadas a apoyar procesos de control interno y el aseguramiento de la información financiera y contable.

Apoyar la interacción de los estudiantes con el ámbito empresarial creando laboratorios donde el estudiante pueda experimentar la práctica contable desde sus inicios en los entes económicos.

Evaluar los resultados propuestos en las prácticas empresariales, en pro de mejorar el desempeño de los estudiantes en esta área.

ANEXOS

ANEXO N° 1

En respuesta al conocimiento impartido por la academia, y como futura egresada de la Universidad del Valle se realiza este primer anexo en el cual se considera oportuno exponer las características principales del modelo COSO II y proponer a la empresa TPM S.A.S una matriz EFI y EFE que permita valorar en primer instancia y en forma estratégica la gestión del riesgo, dando así continuidad al estudio sobre el Modelo COSO I.

C.O.S.O II

El COSO II surge en 2004 como respuesta a la deficiencia que había sufrido los mercados financieros, específicamente con el caso ENRON INC. El COSO II es un modelo de gestión del riesgo que busca implementar las medidas de control adecuadas para prevenir la exposición de los entes económicos a actividades que le puedan ser perjudiciales en sus tres ejes principales según lo establecido por el modelo COSO I; operaciones, finanzas, cumplimiento de Leyes y normas.

Según COSO II, la gestión de riesgos corporativos se ocupa de los riesgos y oportunidades que afectan a la creación de valor o su presentación. Se define de la siguiente manera: la gestión de riesgos corporativa es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en todas la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.⁷⁶

⁷⁶ ABELLA, Ramon. COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio. En: Revista estrategia financiera, n° 225. 2006. Pág. 21

Debido a que todas las organizaciones independientemente de su tamaño, naturaleza o estructura enfrentan riesgos, es necesario que la junta directiva ante cualquier toma de decisiones tengan conocimiento de cómo administrar los riesgos que se presentan, es por esto que se estableció un documento denominado Enterprise Risk Management-ERM-Integrated Framework, conocido como el C.O.S.O II, en el cual se logra identificar, evaluar, medir, reportar amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que afectan el logro de las metas y objetivos de una empresa.

Administración o gestión de riesgos en el Control Interno. El COSO II ha desarrollado una estructura conceptual para la administración del riesgo empresarial denominada ERM (Sigla del inglés) para el entendimiento de la formulación y seguimiento de un proceso básico en la administración del riesgo como apoyo al buen gobierno corporativo y mejores medidas de control en una organización, sin que se entienda como reemplazo a la estructura conceptual integrada del COSO I, sino que incorpora estas formalidades de metodologías en la forma que las empresas puedan implementar la necesidad de administrar los riesgos para satisfacer las necesidades de control interno como para moverse hacia un proceso más estructurado de la gestión de riesgos.⁷⁷

El COSO II, es un proceso continuo que fluye por toda la entidad, debe ser realizado por todo el personal que la compone con el fin de mitigar los riesgos e identificar acontecimientos potenciales que afectan la rentabilidad de la organización.

En base al sistema de control interno COSO II, es necesario identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta actualmente Técnicos & profesionales en multiservicios S.A.S a través de una herramienta de control como es la matriz EFI y EFE

Presentación de una matriz EFI y EFE general de la empresa

Matriz de Evaluación del Factor Interno (EFI)

⁷⁷ Estupiñan, Gaitan, Orlando, Analisis Financiero y de gestión, Ecoediciones, 2da Edicion, pag.,12

Esta herramienta para la formulación de la estrategia resume y evalúa las fortalezas y las debilidades principales en las áreas funcionales de una empresa al igual que proporciona una base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas. Se requieren juicios intuitivos para elaborar una matriz EFI, así que no se le debe interpretar con la apariencia de un método científico y que esta es una técnica infalible. Una comprensión detallada de los factores incluidos es más importante que los valores absolutos. De manera similar a la matriz EFE y a la matriz de perfil competitivo.⁷⁸

Según las observaciones que se hizo en TPM S.A.S se concluye lo siguiente:

ANÁLISIS DE LA MATRIZ EFI : Las calificaciones indican el grado de eficacia con que las estrategias de la empresa responden a cada factor, donde 4 es la respuesta superior, 3 la respuesta está por arriba de la media, 2 la respuesta es la media y 1 la respuesta es mala, el total ponderado 2.59 que aunque está un poco por arriba de la media y las fortalezas superan las debilidades que presenta, hay procesos y procedimientos internos que la organización debe de cambiar para seguir en marcha con los objetivos propuestos.

MATRIZ EFI TPM S.A.S

FACTORES	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
<u>Fortalezas</u>			
1. Precios económicos en comparación con competencia.	0.25	4	1
2. Capacidad de negociación.	0.05	3	0,15
3. Visión empresarial.	0.1	3	0.3

⁷⁸ FRED R, David, conceptos de administración estratégica, Pearson Educación, 9na Edición, pag.,149

4. No tiene deudas	0.12	4	0,48
5. Cartera al día	0.09	3	0,27
Subtotal	0.61		2.2

Debilidades			
1. Falta definir el perfil de los cargos administrativos.	0.05	1	0.05
2. Recarga de responsabilidades en algunos cargos.	0.06	1	0.06
3. Falta de manual de procesos y procedimientos.	0.05	1	0.05
4. Falta de políticas y control adecuado en cada una de las áreas administrativas.	0.05	1	0.05
5. Falta implementar un sistema que sirva de herramienta para registrar con eficiencia y eficacia novedades de nómina que funcione en cooperación con el departamento contable.	0.06	1	0.06
6. Poca publicidad.	0.06	1	0.06
7. Falta de posicionamiento en el mercado.	0.06	1	0.06
Subtotal	39%		0.39

Total	100%		2.59
--------------	-------------	--	-------------

MATRIZ EFE

La matriz de evaluación de los factores externos EFE, facilita el resumen evaluativo de la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva.⁷⁹

ANÁLISIS DE LA MATRIZ EFE: Las calificaciones indican el grado de eficacia con que las estrategias de la empresa responden a cada factor, donde 4 es la respuesta superior, 3 está por arriba de la media, 2 es la media y 1 la respuesta es mala, el

⁷⁹ Vidal, Arizabaleta, Elizabeth, Diagnostico Organizacional, 2da Ediciones, Bogotá, 2004, pag.,99.

total ponderado es 2.49 abajo de la media, lo que indica que la organización tiene

MATRIZ EFE TPM S.A.S

FACTORES	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
----------	------	--------------	-----------------

Oportunidades			
1. Expansión de mercado a nivel municipal.	0.10	2	0.2
2. Multifacética en las actividades que realiza.	0.15	4	0.6
3. Clientes potenciales prefieren a TPM S.A.S por su reconocimiento y experiencia en las labores realizadas con ellos.	0.15	4	0,6
4. No hay empresas de este tipo de servicios cerca del sector.	0.07	3	0.21
5. Disminución del desempleo.	0.05	3	0,15
Subtotal	52%		1.76


Amenazas			
1. Competencia de servicios que tratan de entrar en la zona.	0.03	2	0,06
2. Agresiva publicidad por parte de la competencia.	0.08	1	0,08
3. Cambio en las necesidades y gustos.	0.15	1	0,15
4. Bajo nivel de la calidad del servicio.	0.13	2	0,26
5. Regulacion del gobierno.	0.09	2	0.18
Subtotal	48%		0.73

Total	100%		2.49
--------------	-------------	--	-------------

factores externos que hay que mitigar para que no desvíen el logro de los objetivos de la organización.


La aplicación de estas herramientas ayudan a TPM S.A.S a trazar objetivos encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de políticas, leyes que se realizan con el fin de proteger los recursos y activos de la organización, siendo fundamental la identificación de los riesgos con el fin de no permitir la desviación de los logros propuestos, realizando supervisión para evaluar la calidad del proceso, teniendo en cuenta un ambiente de control a través de medios de comunicación efectivos que permitan a la organización trabajar en cooperación .

Fortalezas y debilidades del departamento administrativo.

Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S	
 Nit: 900.397.169-4	
Departamento Administrativo	
Fortalezas del área administrativa	Debilidades del área administrativa
Se ejecuta labores de otras áreas que van en coordinación con el área administrativa.	Realización de labores de otras áreas, existe recarga laboral.
Las funciones que realiza el funcionario se realizan de acuerdo a la experiencia obtenida.	No hay un manual de funciones en el área administrativa que permita mayor eficiencia en las labores realizadas.
los procedimientos se realizan de acuerdo al conocimiento del personal encargado.	No hay un manual de procedimientos en el área administrativa que permita mayor eficiencia en las labores realizadas.
Se presentan informes mensuales de acuerdo a las observaciones realizadas durante el periodo en el área.	Los informes no son observados por la junta directiva y no se toma los respectivos controles.
Realización de labores de otras áreas.	El funcionario realiza muchas tareas a tiempo lo que provoca confusión y retraso con la información verdaderamente importante que tiene que ver con la culminación de procesos de otras áreas.
Realización de labores que permitan la ejecución de los objetivos y metas propuestas por la organización.	No existe una herramienta que permita optimizar el trabajo del área administrativa es por esto que las labores del asistente administrativo son


	muy operativas y poco de análisis y de control.
Al no existir un departamento de nómina, el asistente administrativo coordina el personal, reporta las novedades del personal de campo y mantenimiento al área contable para ser liquidada y pagada a los empleados.	Al ser el personal de TPM S.A.S transitorio, a veces es dispendioso generar las novedades, no se cuenta con una herramienta que permita la eficiencia y un control de las novedades que se presenten.

Fortalezas y debilidades del departamento de tesorería

Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S	
 Nit: 900.397.169-4	
Departamento de Tesorería	
Fortalezas del área tesorería	Debilidades del área tesorería
Existe un informe mensual de la relación de los gastos de la organización.	La tesorera no utiliza software contable, utiliza base de datos en Excel para realizar informes.
Se lleva un control de consecutivos de los comprobantes de egreso en Excel, relacionando el número del cheque y el concepto con que se realizó los comprobantes de egreso.	No existe un manual de procedimientos que permita desarrollar de manera objetiva las funciones de tesorería.
Se archiva de forma cronológica todos los soportes con los respectivos comprobantes de egreso.	En los comprobantes de egreso no queda plasmada la firma del tesorero con el fin de constatar que el pago es autorizado por el área.
Se concilia diariamente los movimientos de los bancos, caja general y caja menor de la organización de acuerdo a los extractos bancarios.	La tesorera al no tener disponible un software contable no digita los comprobantes de egreso ni los soportes respectivos a la salida de dinero.
Se hace seguimiento con el fin de controlar que los comprobantes de egreso tengan firma de la persona que autoriza el pago y firma de quien recibe los pagos.	Los comprobantes de egreso no llevan el consecutivo del cheque.


Se revisan que las facturas de venta cumplan con los requisitos reglamentados por la normatividad colombiana para ser deducidos de la declaración de renta.	Existen soportes de salida de dinero que no contienen todos los requisitos para ser deducidos de la declaración de renta.
Apoyo en el área administrativa y contable con el desarrollo de las actividades de la organización.	Existen procedimientos para llevar de manera organizada las actividades desarrolladas por la organización, pero no se realiza seguimiento y muchas veces se dejan inconclusos.

Fortalezas y debilidades del departamento contable

Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S	
 Nit: 900.397.169-4	
Departamento Contable	
Fortalezas del área contable	Debilidades del área contable
Existe un área contable conformada por: Revisor Fiscal, contadora, asistente contable, auxiliar de tesorería, auxiliar de nómina.	Los cargos no están bien definidos, no hay manual de funciones ni tampoco de procedimientos.
Existen herramientas que permite tener con mayor eficiencia la información contable como es el software SIIGO.	En el momento no se está utilizando el software contable SIIGO, la información todavía está siendo digitada en el programa antiguo el cual no es utilizado al 100% y se cambió porque era un programa que ya venía actualizado con lo de las NIIF.
Las declaraciones tributarias, impuestos y medios magnéticos se presentan de forma oportuna.	Esta labor solo la ejerce la contadora pública, siendo una debilidad en la ausencia temporal o definitiva de la funcionaria.
Se presentan los estados financieros en un periodo mensual.	No se realizan a tiempo los cierres contables debido al retraso de la información por parte de otras áreas, igualmente no existe fechas para el corte de documentos.
Existe Revisor Fiscal	Carencia de auditoria en los documentos.

Se realiza las funciones asignadas logrando alcanzar los objetivos planeados en el momento por la organización.	No existe un manual de funciones en el área contable que permita mayor eficiencia en las labores asignadas.
Se realiza los procedimientos de acuerdo a la experiencia del personal asignado a cada área.	No existe un manual de procedimientos en el área contable que permita mayor eficiencia en las labores realizadas.
La organización por ser PYMES, pertenece al grupo 2 en la implementación de las NIIF.	El área contable no está preparada para realizar el balance de apertura bajo NIIF en la organización.

Fortalezas y debilidades del departamento de revisoría fiscal

 Técnicos & Profesionales en Multiservicios S.A.S Nit: 900.397.169-4 Departamento de revisoría fiscal	
Fortalezas del área de revisor fiscal	Debilidades del área de revisor fiscal
El Revisor Fiscal tiene las competencias para ejercer el cargo de la manera eficiente.	Se presenta deficiencias en la planeación y realización en los procedimientos realizados.
Realiza aportes y opiniones que contribuyen a la parte fiscal y legal de la organización.	No asesora de manera eficiente la organización, se nota poco compromiso y responsabilidad en sus deberes, ocasionando retraso en la solución de las necesidades de la entidad.
El Revisor Fiscal toma actualizaciones tributarias y aquellas que van de acuerdo a la profesión.	No pone en práctica los conocimientos que adquiere en los seminarios y actualizaciones contables, tributarias, NIIF.
A veces informa sobre las falencias ocurridas en la organización.	No realiza un monitoreo de control interno con el fin de mitigar el riesgo de posibles pérdidas en la rentabilidad de la organización.
Observa y revisa los estados financieros de la organización.	No se entregan informes sobre el estado de la organización según los estados financieros presentados por el departamento contable en cada periodo.
Toma seminarios de NIIF para PYMES.	No concientiza a la junta directiva de la importancia de la implementación de estas normas en la organización.

El revisor fiscal asiste 4 veces al mes a la organización con el fin de evaluar los procesos y procedimientos ejecutados por los diferentes departamentos.	No existen un plan de trabajo que permita realizar monitoreo a los indicadores financieros con el fin de informar a los accionistas sobre el estado de la organización, tampoco existe una herramienta idónea para evaluarlos.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO N° 2

Impacto en el control interno VS implementación de las NIIF en TPM S.A.S

Al ser TPM S.A.S una PYMES que pertenece al grupo 2 para la implementación de las NIIF, es fundamental que tenga un manual sobre los procesos que desarrollan los departamentos administrativo y contable. Las NIIF y las NIAS, no impactan solamente los estados financieros, impacta a diversas áreas de la organización así como también afecta a los distintos usuarios, constantemente se debe reconsiderar controles para evitar fraudes, nuevas normas contables dan nuevo lugar a fraude contable.

Tamaño	Activos Totales SMMLV	Número de Empleados
Pequeña	Entre 501 y hasta 5.000	Entre 11 y 50
Mediana	Entre 5.001 y hasta 30.000	Entre 51 y 200

Fuente: Ley 590 del 2000

Una de las primeras apreciaciones que se debe hacer frente a la NIIF por su sigla Norma Internacional de Información Financiera, es estudiar dicha norma y determinar que normas o secciones aplican a la empresa TPM S.A.S como es el caso de las NIIF para PYMES. Hay que tener en cuenta que las NIIF son normas que están avaladas por la Ley Colombiana, pero que solo un grupo de empresas o grupo 1 están obligadas a aplicarlas en forma obligatoria, para empresas como la presente aunque no hay obligación hay una connotación determinada por las exigencias del mercado y el sector financiero que si aplicarían la norma de forma obligatoria.

En relación a la empresa en su contexto interno o control interno se deben hacer varios cambios tendientes a cumplir de forma ética y responsable con la implementación de la norma internacional, visualizando las ventajas y desventajas de dicha aplicación. Bajo este panorama se debe seguir por crear un plan de trabajo serio y riguroso tendiente a preparar a toda la organización respecto a los futuros impactos de la norma en el control interno. La creación de un grupo de trabajo que estudie y ayude a implementar la norma, la formación de manuales en el tema de políticas contables, la modificación a los manuales de procesos y la implementación de nuevos software harán que la empresa presente un ambiente de control diferente, adjunto a esto la forma de administrar la empresa será modificada, ya que se debe tener claro que se trabaja para un grupo de usuarios del cual depende la utilidad o beneficio esperado por parte de los accionistas, así que mientras usuarios estén enterados de los beneficios de la norma, mayores serán las exigencias hacia la empresa en términos de control interno y cumplimiento de objetivos.

- A. Conformar el interior de la organización un equipo encargado del proyecto de convergencia a NIIF, liderado en lo posible por un profesional del más alto nivel.
- B. Adelantar un ejercicio de comprensión del negocio y de la actividad de la compañía, con el fin de definir un cronograma y formular la hoja de ruta de proyecto.
- C. Dar a conocer los líderes y coordinadores del proyecto, las áreas involucradas, el equipo de trabajo, el plan de capacitaciones a cumplir, la identificación de las empresas del proceso y los plazos de aprobación.
- D. Capacitar a todos los empleados de la compañía, con el fin de atender las necesidades de cambio en el conocimiento técnico, en los procesos y procedimientos revisados asociados con el negocio y facilitar la implementación de nuevas políticas contables.
- E. Evaluar los impactos en los sistemas de información, en el recurso humano involucrado y en los datos.
- F. Modificar o diseñar nuevos sistemas de información y mejoras en el proceso de presentación de informes financieros.

- G. Analizar y definir nuevas políticas contables acordes con las exigencias de la NIIF.⁸⁰
- H. Ajustar los manuales de funciones y procedimientos internos, teniendo en cuenta los efectos operacionales y funcionales en los procesos y estructuras.
- I. Determinar el impacto operacional, financiero y tecnológico.

Las tecnologías de la información y comunicaciones han traído muchas bondades a los entes económicos, pero también presentan muchos riesgos al tratarse el tema de piratas informáticos o fallas en la transmisión de información oportuna. Las empresas como TPM S.A.S tendrán que invertir más dinero en la implementación no solo de tecnología por cuenta de la implementación y mantenimiento de las NIIF sino también en asegurar el riesgo emergente a dicha ejecución. Por lo que los accionistas deberán conocer que el impacto de implementar Normas de contabilidad internacionales puede disminuir su flujo de efectivo en el corto plazo, pero ser benéfico para la organización si se sabe gestionar el riesgo a largo plazo.

Las NIIF son inherentes al control interno en toda su magnitud y no se puede negar que muchos procesos deben cambiar o ser mejorados en pos de poder exponer unas cifras y revelaciones transparentes y oportunas que generen la confianza pública y adicción de los usuarios de dicha información.

Los reguladores y usuarios de los estados financieros requieren que la administración establezca y mantenga un control interno adecuado para la producción de información financiera que abarque también la preparación de dicha información para efectos locales. La adopción de las NIIF y el correspondiente diseño e implantación de un conjunto de controles internos uniformes para su aplicación, contribuirían en gran medida a mitigar el riesgo en esta área.⁸¹

⁸⁰ GAITAN, Rodrigo. Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF. ECOE EDICIONES. 2005. Pág. 105

⁸¹ HIDALGO, Mario. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF: El inicio de una nueva era. DELOITTE. Recurso online en PDF, consultado el 30 de octubre de 2014, En: <http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Ecuador/Local%20Assets/Documents/IFRS/Brochure%20servicios%20NIIF%202010.pdf>

ANEXO N° 3

FUTURA IMPLEMENTACION DE NIAS EN TPM S.A.S

Habiéndose iniciado el proceso de convergencia hacia las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), es necesario por diversas razones: técnicas contractuales y otras, el hacerlo también hacia las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).⁸²

En atención al conocimiento académico se presenta una breve descripción de lo que son las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), la cual la empresa TPM S.A.S debe aplicar en un futuro para la revisión de sus estados financieros.

Para abordar el proceso de los cambios que genera la implementación de las NIIF en TPM S.A.S en la revisión de sus estados financieros, es importante mencionar las NIAS (Normas Internacionales de Auditoría), un estándar internacional emitido por el comité IASSB (International Auditing and Assurance Standards Board) de la IFAC (International Federation of Accounts) el cual se considera un conjunto de requisitos y cualidades personales y profesionales que debe tener un contador público y auditor al realizar su trabajo de auditoría y emitir un dictamen o informe, garantizando calidad y veracidad en su trabajo.⁸³

Toda organización sin importar su tamaño tiene la necesidad de obtener información financiera, transparente y confiable como base para la toma de decisiones de los usuarios interesados, el cual se refleja en estados financieros emitidos por el departamento contable, es importante que estos representen adecuadamente el estado de la entidad, el grado de confianza de los usuarios sobre la situación financiera se ve respaldada por las auditorías que ejercen los contadores públicos sin vínculos laborales que

⁸² Normas de Auditoría y control de calidad. Colegio de auditores o contadores públicos de Bolivia-CAUB. Bolivia, 2010. Recurso online en pdf. Consultado En;<http://www.caucruz.com.bo/pdfs/doc71/Libro%20CAUB%20Normas%20Auditoria%20completo.pdf>

⁸³ MARTIBNEZ, Vladimir. Buenas prácticas de auditoría y control interno en las organizaciones. Diario portafolio online. Colombia. 2012. En: <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/buenas-practicas-auditoria-y-control-interno-las-organizaciones/normas-internacionales>

mediante técnicas determinadas emiten una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formulan sugerencias para su mejoramiento.

La auditoría es un elemento fundamental en la organización, es por esto que sus técnicas y procedimientos deben modernizarse a medida que los procedimientos contables también evolucionan, con el fin de proporcionar seguridad necesaria a la información financiera, y satisfacer los intereses de los accionistas, socios, inversionistas, proveedores y público en general.

Los cambios en cualquier contexto traen consigo una serie de connotaciones favorables y desfavorables, pues siempre van a haber opiniones divididas por parte de los directos implicados si nos remitimos específicamente a la implementación de las normas de aseguramiento por medio de la ley 1314 de 2009, se puede ver que no es la excepción ya que la puesta en marcha de esta ley, consideramos que repercutirá en cambios positivos para la economía en los cuales la revisoría fiscal está altamente involucrada.⁸⁴

El objetivo principal de la ley es la convergencia entre las normas y el mejoramiento en la calidad de la información, pasar de hacer una auditoria reactiva a una auditoria proactiva.

Es necesario mencionar la diferencia entre las normas de auditoria generalmente aceptadas en Colombia NAGAS y las normas internacionales de auditoria NIAS, las primeras emitidas por Consejo Técnico de la Contaduría en Colombia y las otras promulgadas por el International Auditing Practices Committees (IAPC), Comité Internacional de Practicas de Auditoria a nivel mundial.⁸⁵

Normas de auditoria generalmente aceptadas en Colombia.	Normas internacionales de auditoria
<ul style="list-style-type: none"> Las NAGA hacen énfasis en las actitudes éticas del contador en 	<ul style="list-style-type: none"> Las NIAS, se enfocan más a la profundización técnica del ejercicio de la auditoria.

⁸⁴ DIAZ, Jorge Luis. Diferencias entre las NIA y las NAGA en la Contaduría Publica en Colombia. Artículo de revista: Dictamene Libre, Edición nº 8 . Universidad Libre. Barranquilla. 2001. Pág. 31 - 38

⁸⁵ IBIDEM

<p>Colombia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las NAGA en Colombia no están actualizadas a la fecha y tampoco están en un proceso permanente de revisión. Las NAGA no consideran la auditoría en ambientes sistematizados. <p>Normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Las NIAS, se encuentran en un proceso de revisión permanente. Las NIAS, si considera la auditoría en ambientes sistematizados. <p>Normas internacionales de auditoría.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Las NAGA no profundizan sobre el tratamiento de los riesgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Las NIAS dedican parte de sus apartes a su pronóstico para la planeación de la auditoría.
<ul style="list-style-type: none"> Las NAGA se enfocan en generalidades para desarrollar una auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> Las NIA explican en forma más amplias los procedimientos de auditoría.
<p>Ambas normas consideran importantes temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> La planeación de la auditoría La evidencia de la auditoría Los papeles de trabajo Los informes del auditor 	
<ul style="list-style-type: none"> Las NAGA en Colombia consideran también la aplicación de estos pronunciamientos a la revisoría fiscal, la cual no existe en otras partes del mundo solo se desarrolla este modelo en nuestro país. 	
<ul style="list-style-type: none"> Los riesgos de auditoría son considerados por ambas normas. 	
<ul style="list-style-type: none"> El enfoque de las normas locales es más financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> El enfoque de las normas internacionales no se limita exclusivamente a lo financiero sino que también considera otros relacionados.

Fuente: DIAZ, Jorge Luis. Diferencias entre las NIA y las NAGA en la Contaduría Pública en Colombia. Artículo de revista: Dictamen Libre, Edición n° 8 . Universidad Libre. Barranquilla. 2001. Pág. 31 -38

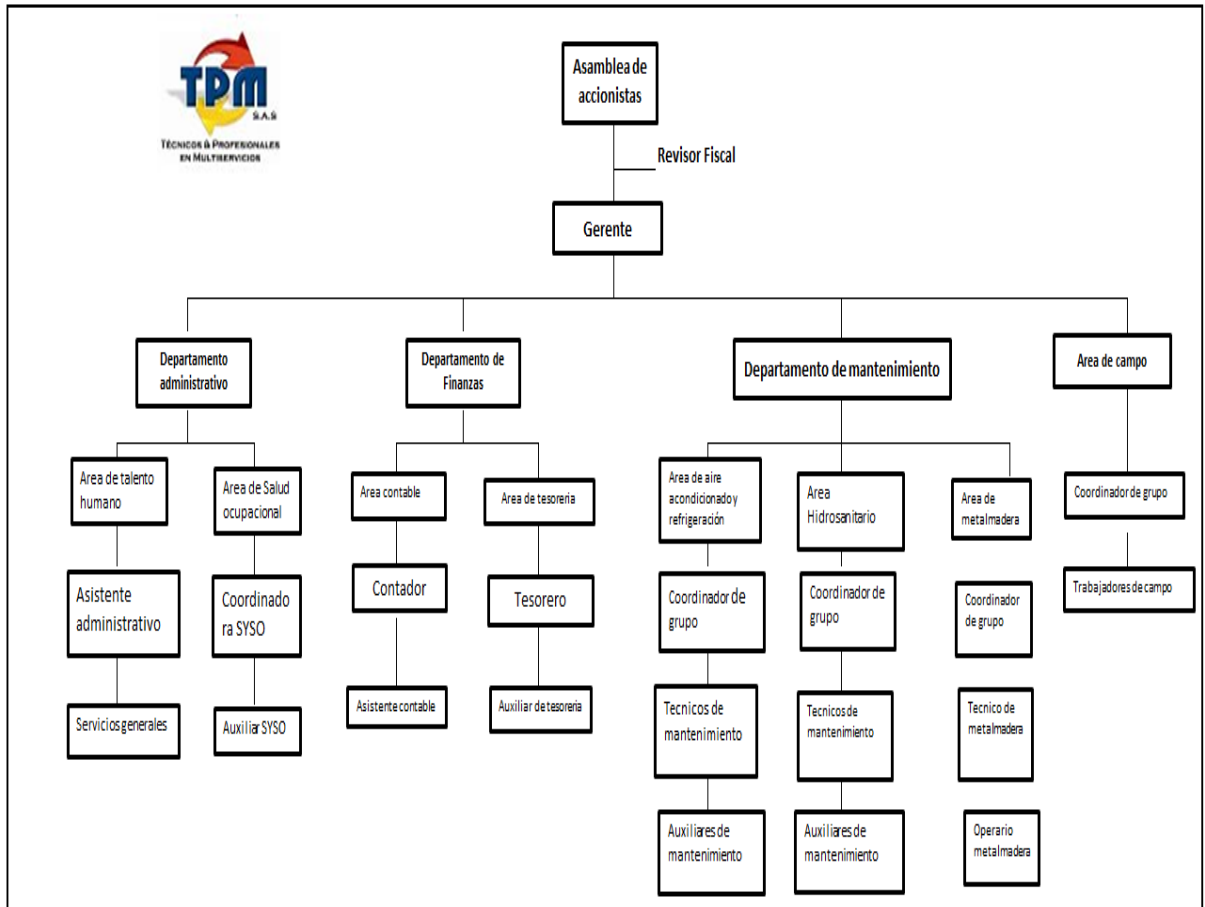
La implementación de las NIAS en Colombia tendrá cambios importantes que impactaran en los estados financieros de las organizaciones, es por esto que desde ahora TPM SA.S, se debe preparar para prever futuras incidencias en la información suministrada a los usuarios interesados, tendrá que adaptarse a los

cambios y hacer una fuerte inversión de tiempo, para que el revisor fiscal de la organización vaya más allá de lo que ocurre, profundice en las NIA, complemente con ellas el conocimiento que tenía de las NAGAS y realice un diagnóstico con el fin de que prevenga los riesgos que desvíen los objetivos de la organización, es conveniente que la organización durante todo el proceso de la transición hasta que finalice la implementación de las NIIF, tenga un mismo revisor fiscal con el fin de que la organización cuente con una misma línea de criterio y sea conveniente para la organización tomar decisiones sobre las recomendaciones dadas por el profesional, por lo tanto se debe evaluar si los procedimientos que se están ejecutando actualmente por el revisor fiscal están siendo eficientes y está cumpliendo con las funciones de revisar y evaluar la organización en su conjunto con el fin de mitigar los riesgos que se puedan presentar en la organización frente a la rentabilidad de la misma, es conveniente que la junta directiva evalúe las funciones que ejecuta actualmente el revisor fiscal y concluyan si se da por finalizado el contrato, que impacto tendría en la organización si lo hacen mediante un proceso o directamente, con el fin de mitigar el riesgo que podría ocurrir en el periodo de implementación de las NIIF.

ANEXO No 4

En el transcurso del presente estudio se identificó que existían falencias en relación a los elementos presentes en el ambiente de control, lo exigido por el modelo COSO, mismo que se trabajó como base para este trabajo, a continuación se presenta la Misión, visión, organigrama, valores corporativos que ayudan a la organización a tener cultura organizacional y comportamientos éticos que contribuyen con el gestionamiento de los objetivos de la organización.

Organigrama de TPM S.A.S



- **MISIÓN DE TPM S.A.S**

Ser una empresa prestadora de servicios a nivel comercial e industrial en electricidad, mantenimiento hidrosanitario, reparación e instalación de sistemas de aire acondicionado, refrigeración, carpintería, labores de campo y administración con eficiencia, calidad, seguridad, oportunidad a nivel técnico y profesional generando valor para nuestros accionistas, creando un ambiente con cultura organizacional para los colaboradores, satisfaciendo las necesidades de los clientes de manera que incentive la dignidad, respeto y trato justo para los usuarios.

- **VISIÓN DE TPM S.AS**

Para el año 2019 seremos una excelente organización distinguida por la pertenencia, solidez y ética, proyectándonos como una empresa líder en el mercado a nivel departamental, en calidad, servicio, oportunidad y eficiencia, enfocados a la satisfacción de nuestros clientes mediante un trabajo comprometido, responsable en beneficio de los usuarios y la comunidad.

POLÍTICAS CORPORATIVAS

- **Política de servicio:** Prestar un servicio oportuno y de calidad en todo momento, siendo cumplidores de nuestros deberes, satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes dentro de un ambiente de cooperación y confianza entre las partes.
- **Políticas de riesgos:** identificar y controlar los riesgos laborales con el fin de mitigar lesiones y accidentes que perjudiquen al trabajador y la organización mediante actividades de salud ocupacional.
- **Política de medio ambiente:** Incentivar la participación de todos los integrantes de la empresa para generar procesos que permitan mitigar la contaminación de nuestro entorno.
- **Política de ética:** Cumplir con las normas legales vigentes y compromisos adquiridos para el mejoramiento de la organización manteniendo un comportamiento íntegro y ético en las actividades de la compañía.
- **Política de calidad:** Prestar un servicio de alta calidad aplicando técnicas y operaciones que permitan una buena gestión empresarial.

- **Política del capital humano:** Desarrollar programas de capacitación, entrenamiento y actualización en cada área conformada en la organización, con el fin de desarrollar un mejoramiento continuo y alcanzar los logros propuestos en la compañía.

VALORES CORPORATIVOS

- **Solidaridad y respeto:** Somos un grupo de personas que nos enfocamos en el respeto hacia los demás el buen trato con nuestros compañeros y personas que nos rodean esto se refleja en el servicio que prestamos, nos comprometemos cada día ayudar sin discriminación siendo consecuentes con las palabras, aceptando las opiniones de los demás, evitando los comentarios y actuaciones que puedan causar molestias, apoyamos a quien lo necesita para seguir adelante, sabemos que la organización no depende de una sola persona depende de todos.

Somos conscientes del respeto por el capital humano y el respeto por los recursos de la organización, comprometidos por la solidez y rentabilidad generamos el desarrollo y la sostenibilidad de TPM SAS.

- **Comunicación:** Entendemos que es importante en todo momento informarnos para ser cada día mejor, de esto depende el estado de la entidad para tomar decisiones y dar paso a soluciones de situaciones que se nos presentan.
- **Trabajo en equipo:** Es fundamental para nosotros compartir conocimiento, experiencia y esfuerzo teniendo responsabilidad, asumiendo compromisos con excelencia para el logro de los objetivos propuestos en un ambiente sano que permita el beneficio de todos.
- **Compromiso e integridad:** Asumimos con profesionalidad nuestras funciones con el fin de alcanzar los objetivos propuestos en la organización y cumplir nuestra misión.

Un servicio excelente depende de seres capaces de hacer un trabajo integro, nos comprometemos a dar lo mejor de cada uno por lo tanto fijamos metas y objetivos en cada área cada mes, cuyos logros son merecedores de un reconocimiento.

- **Servicio al cliente:** Desarrollamos soluciones que se anticipen y satisfagan las necesidades de nuestros clientes, con una escucha activa y una actitud positiva, de ellos depende el desarrollo de nuestra organización, afianzamos nuestra identidad para desarrollar un mayor crecimiento generando rentabilidad.

OBJETIVOS TPM S.A.S

- El trabajo en equipo y la cohesión son componentes claves para nuestra empresa, es por esto que en TPM S.A.S trabajamos solidariamente con pasión para alcanzar de una manera amena los logros y metas propuestas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Apoyar a la administración en la planeación, organización y dirección de las actividades que opera la empresa, para así contribuir al beneficio general de la comunidad.
- Contribuir a la evaluación de beneficios para nuestros clientes y colaboradores que conlleve a un mayor impacto social.
- Evaluar la gestión de la organización en las diferentes áreas con el fin de dar cumplimiento al control interno y así obtener métodos de trabajo seguros y eficientes que satisfagan a nuestros clientes.
- Incrementar nuestro capital humano en un 40% para los próximos años.

OBJETIVOS GENERALES:

- Ser una empresa reconocida por su posicionamiento en la prestación de servicios de campo y de mantenimiento a nivel departamental en el cumplimiento de la visión de la entidad.

- Ser una empresa que los clientes reconozcan por su calidad, responsabilidad y eficiencia con sus servicios.
- Ser una empresa comprometida con la satisfacción de nuestros clientes por la prestación de un trabajo comprometido, honesto, responsable, eficaz, oportuno, generando mayor rentabilidad y felicidad a nuestros colaboradores porque de ellos es la razón de ser de nuestra organización.

SLOGAN: “SEMBRAMOS LABOR, SEMBRAMOS FUTURO”

BIBLIOGRAFIA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABELLA, Ramon. COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio. En: Revista estrategia financiera, n° 225. 2006. Pág. 21

AKTOUF, Omar. Le metodología de las ciencias sociales y el enfoque cualitativo en las organizaciones, una introducción al procedimiento clásico y una crítica. Facultad de ciencias de la administración. Traducción del Francés por Karem Sánchez de Roldan. Editorial Artes Gráficas del Valle Ltda. Universidad del Valle. Cali. Colombia. 2001., p 40

ALTAHONA Quijano, Teresa de Jesús. “Libro práctico sobre Contabilidad General, Universitaria de Investigación y Desarrollo – UDI”, Facultad de Administración de Empresas, Bucaramanga, 2009.pag,.15.

ALVAREZ Torres, Martin G,” Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos”, editorial Panorama, Mexico pag,.23

BARRAZA, Frank Eduardo y GÓMEZ, Marta Eliana. Aproximación a un concepto de contabilidad ambiental. U. Cooperativa de Colombia. 2005., pag 110

BERNA, Macias, Fernando y CRUZ, Antonio. TESIS: Diseño de un sistema de control interno del efectivo en el centro de salud Luis H Garcés – Siloe 4. Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, 1996.

BERNAL Niño, Mireya, “Contabilidad sistema y gerencia”, editorial CEC, SA, 2004, Venezuela, pág.22.

Bodie Zvi, Merton, Robert C. Finanzas, Finanzas, Pearson Educación, Edición Pearson, 2003 México, Pág., .2.

BRAVO, Juan, “los nuevos conceptos del control interno”, Edición: Díaz de Santos S.A, Madrid, 1997., pag.127.

CABEDO, Mas, Alberto. GIL, MARTINEZ, Joaquín. “La cultura para la convivencia. Editorial Nau Libres. España.2013., pág. 249.

CASTAÑO, Duque, Germán Albeiro, “Seminario de Teoría Administrativa”, Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales, 2001.

CEPEDA, Gustavo,” Auditoría y Control Interno”. McGraw Hill, México,1997.,.pag.35.

Constitución política de Colombia de 1991

Coopers & Lybrand.Los Nuevos Conceptos de Control Interno: informe COSO. Ediciones Diaz de Santos. España. 1997. pág. 132

DIEZ, Almela. “Control y Auditoria interno de la empresa”. Consejo General de Colegios de economistas, 1987., Pág. 182.

Estupiñan, Gaitán, Orlando, Análisis Financiero y de gestión, Ecoe ediciones, 2da Edición, pág., .7

FRED R, David, conceptos de administración estratégica, Pearson Educación, 9na Edición, pág., .149

FONSECA, Oswaldo. Sistemas de Control Interno Para Organizaciones Instituto de Investigación en Accountability y control. Perú. 2011. Pág. 218

GAITAN, Rodrigo. Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF. ECOE EDICIONES. 2005. Pág. 105

GARCÍA, Tenorio, Jesús. "Organización y dirección de empresas". Ediciones Paraninfo S.A, Madrid, 2006.

GARCÍA, ramos, maría del Carmen, "fundamentos de economía de la empresa (teoría y ejercicios)". edición universitat, barcelona. pág., 56.

Giddens, A. (1999). Consecuencias de la modernidad. Madrid: Alianza Editorial. Citado por: RIVERA, Yaismir y BARRIOS, Claudia. En, El papel de los sistemas contables administrativos (SCA) en la ordenación espacio-temporal de las prácticas sociales en las organizaciones modernas. Artículo de reflexión derivado de investigación. Revista Contaduría Universidad de Antioquia. Colombia. 2008., pág. 65}

HORNGREN, Charles, SUNDERM Gary L, STRATTON William O, Contabilidad administrativa, decimotercera edición, 2006, México, pág., .7

Juran, Joseph M, Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos, Ediciones, Díaz de Santos S.A, Pag.,.85.

LAHOUD, Daniel .Los principios de las finanzas y los mercados financieros, Editorial Texto, C.A, tercera edición, Caracas, 2006,. pág. 21.

LUSTHAUS, Charles, Evaluación Organizacional, Marco para mejorar el desempeño, Banco

MANTILLA B., Samuel A, "Auditoria 2005", Pontificia Universidad Javeriana, Eco ediciones, Bogotá, 2003, p.59.

MANTILLA B. Samuel Alberto, "control interno informe COSO", Ecoediciones, Santafé de Bogotá, 1997., pag.105.

MANTILLA B. Samuel Alberto, CANTE S, Sandra Yolima, "Auditoria de control interno", EcoeEdiciones, Santafé de Bogotá, 2005., pág. 5.

MEJÍA, Braulio. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas.p.61.

MELINI RICARDO PEDRO, Enfoques en la auditoria de estados contables, Universidad Nac. Del Litoral, Pag,.38

MERCADO Salvador, administración aplicada, editorial limusa S.A, 2004, México, pág., 22.

MONDY.R. Wayne, NOE, Robert M, Administración de recursos humanos, México, 2005, pag.119.

MORENO, Pilar Alexandra, "teoría general de sistemas", facultad de ciencias básicas e ingeniería, programa de ingeniera de sistemas 2005, publicado por la Universidad nacional abierta y a distancia.

PINEDA, Giraldo, Carlos Felipe y MAYORGA, Espinoza, Edwin Leonardo. TESIS: Diseño de un sistema de control interno para el área de tesorería en las cooperativas financieras. Facultad de Ciencias de la Administración, Universidad del Valle, 1997.

PRADO, Tobón, Marcela Alejandra, "Prospectiva turístico-sostenible para el municipio de Palmira (Valle del cauca , Colombia) 2012",Universidad Internacional de Andalucía, Pag.43.

RODRÍGUEZ, Ochoa, Laura Marcela. TESIS: Diseño e implementación del modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 en METROLÍNEA S.A. Facultad de Ingeniería, Universidad Pontificia Bolivariana, 2008.

SANG Ben Miguel, "Administración para el desarrollo: ideas, personas y mercados", Editora Corripio, C, por A., Republica Dominicana, 1984., pag.132.

SOLANO, Rodríguez, Omar y otros. TESIS DE MAESTRIA: Diseño de un modelo de control interno informático para las pequeñas empresas de la ciudad de Cali-Colombia. Universidad del Valle, 2013.

SUNDER, Shyan, "teoría de la contabilidad y el control", publicado por la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 2005., pág. 23.

Universidad del valle, vicerrectoría de investigaciones. 2007 (Material consultado en PDF el 3 de marzo de 2014).

VALDES, Ibarra David, "El buen uso del dinero", Editorial Limusa, México, 1995., pág. 304.

VALENCIA, Gómez, Laura. TESIS: Diseño de un sistema de control interno para el ciclo de ingresos subproceso de cuentas por cobrar del centro médico IPSALUD Ltda. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Autónoma de Occidente, 2013.

YAÑEZ, Sonia, La dimensión de Género en la Reforma Previsional chilena (Ley No 20.255 de reforma de pensiones), United Nations Publications, Santiago de Chile, abril de 2010, Pág. 51

REFERENCIAS CIBERGRAFICAS

Ambiente de control. Recurso online en Pdf, En: <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catcoint/material/control.PDF>, consultado en octubre 1 de 2014.

Alcaldía municipal de Palmira. Plan municipal de gestión del riesgo de desastres. 2012. Recurso en PDF. [Revisado marzo 15 de 2014]:

<<<http://www.palmiraavanza.com/attachments/article/556/Plan%20Municipal%20de%20Gestion%20del%20Riesgo.pdf>>>

CONGRESO DE LA REPUBLICA, LEY 87 DE 1993, recurso electrónico:
<<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>>

CONGRESO DE LA REPUBLICA, LEY 1826 DE 1994, recurso electrónico:
<<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>>

CONGRESO DE LA REPUBLICA, LEY 1537 DE 2001, recurso electrónico:
<<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>>

CONGRESO DE LA REPUBLICA, LEY 1258 DE 2008, recurso electrónico:
http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Leyes/2008/Ley_1258_2008.pdf

CONGRESO DE LA REPUBLICA, LEY 2649 de 1993, recurso electrónico:
<<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>>

CONGRESO DE LA REPUBLICA, LEY 43 DE 1990, recurso electrónico:
http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf

<http://www.minieduccion.gov.co>

HIDALGO, Mario. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF: El inicio de una nueva era. DELOITTE. Recurso online en PDF, consultado el 30 de octubre de 2014, En: <http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Ecuador/Local%20Assets/Documents/IFRS/Brochure%20servicios%20NIIF%202010.pdf>

Normas de Auditoria y control de calidad. Colegio de auditores o contadores públicos de Bolivia-CAUB. Bolivia, 2010. Recurso online en pdf. Consultado En;
<http://www.caucruz.com.bo/pdfs/doc71/Libro%20CAUB%20Normas%20Auditoria%20completo.pdf>

MARTINEZ, Vladimir. Buenas prácticas de auditoría y control interno en las organizaciones. Diario portafolio online. Colombia. 2012. En: <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/buenas-practicas-auditoria-y-control-interno-las-organizaciones/normas-internac>