



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

SEDE MORONA SANTIAGO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE
SERVICIO LOGROÑO, CANTÓN LOGROÑO, PROVINCIA DE
MORONA SANTIAGO, AÑO 2021.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

GISSELA BEATRÍZ ALTAMIRANO RODRÍGUEZ

Macas – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

SEDE MORONA SANTIAGO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO, CANTÓN LOGROÑO, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, AÑO 2021.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: GISELA BEATRÍZ ALTAMIRANO RODRÍGUEZ

DIRECTORA: DRA. SANDRA PATRICIA JÁCOME TAMAYO

Macas – Ecuador

2023

© 2023, Gissela Beatríz Altamirano Rodríguez

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Gissela Beatríz Altamirano Rodríguez, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Macas, 8 de mayo de 2023



Gissela Beatríz Altamirano Rodríguez
140099834-8

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
SEDE MORONA SANTIAGO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto Técnico, **MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO, CANTÓN LOGROÑO, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, AÑO 2021**, realizado por la señora: **GISELA BEATRÍZ ALTAMIRANO RODRÍGUEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Eco. Edison Marcelo Melendres Medina Mgs.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

2023-05-8

Dra. Sandra Patricia Jácome Tamayo Mgs.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

2023-05-8

Ing. Danilo Fernando Fernández Vinuesa Mgs.

**ASESOR DEL TRABAJO DE
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

2023-05-8

DEDICATORIA

El presente Proyecto Técnico va dedicado primeramente a Dios, a mis padres, quienes estuvieron siempre presentes apoyándome para que culminara mis estudios, a mis hermanos y a mi hijo, quien fue la persona que me inspiró a terminar mi carrera.

Gissela

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir que alcance este logro académico. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a mis padres por ayudarme de manera incondicional a terminar mi carrera, a toda mi familia, a mis compañeros, compañeras, amigos y amigas.

De manera muy especial un agradecimiento por su paciencia y dedicación a la Dra. Sandra Jácome quien es tutora de mi Trabajo de Integración Curricular y al Ing. Danilo Fernández como miembro del Trabajo de Integración Curricular, quienes supieron guiarme con su conocimiento y experiencia haciendo posible la culminación de mi investigación.

A la Estación de Servicio Logroño, y a su personal quienes amablemente me facilitaron la información para el correcto desarrollo de la presente investigación.

Gissela

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación del problema	3
1.4. Sistematización del problema.....	3
1.5. Justificación	3
1.5.1. <i>Justificación Teórica</i>	3
1.5.2. <i>Justificación Metodológica</i>	4
1.5.3. <i>Justificación Práctica</i>	4
1.6. Objetivos	4
1.6.1. <i>Objetivo General</i>	4
1.6.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de Investigación.....	5
2.2. Referencias Teóricas.....	6

2.2.1. Manual	7
2.2.1.1. <i>Tipos de manuales</i>	7
2.2.2. Manual de control interno	8
2.2.2.1. <i>Objetivos específicos del manual de control interno</i>	8
2.2.3. Control Interno	9
2.2.3.1. <i>Objetivos del Control Interno</i>	9
2.2.3.2. <i>Características de un buen sistema de control interno</i>	10
2.2.4. Modelos de Control Interno	10
2.2.5. Reseña Histórica del COSO	10
2.2.6. Control Interno Basado en el Método COSO III	13
2.2.7. Estación de Servicio	15
2.2.7.1. <i>Reseña histórica de la Estación de Servicio Logroño</i>	15
2.2.7.2. <i>Distribución de las áreas</i>	17
2.2.7.3. <i>Domicilio tributario</i>	17
2.2.7.4. <i>Tipo de contribuyente</i>	17
2.2.7.5. <i>Actividades económicas</i>	18
2.2.7.6. <i>Obligaciones tributarias</i>	18
2.2.7.7. <i>Políticas de control de la Estación de Servicio</i>	18
2.2.8. Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH)	19
2.2.9. Normativa aplicable al sector	19
2.2.10. Comercializadora	19
2.3. Marco Conceptual	20

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO	21
3.1. Enfoque de investigación	21
3.2. Nivel de investigación	21
3.3. Diseño de investigación	21
3.4. Tipo de estudio	22
3.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	22
3.5.1. <i>Población</i>	22
3.5.2. <i>Muestra</i>	23
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	23
3.6.1. <i>Métodos</i>	23

<i>3.6.2. Técnicas de investigación</i>	24
<i>3.6.3. Instrumentos de investigación</i>	24

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	25
4.1. Estructura de manual de control interno	57
CONCLUSIONES	118
RECOMENDACIONES	119
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Tipos de manuales.....	7
Tabla 2-3: Población.....	22
Tabla 3-4: Niveles de cumplimiento del cuestionario de control interno	30
Tabla 4-4: Evaluación del componente ambiente de control	31
Tabla 5-4: Evaluación del componente evaluación de riesgos	35
Tabla 6-4: Evaluación del componente actividades de control	38
Tabla 7-4: Evaluación del componente información y comunicación.....	41
Tabla 8-4: Evaluación del componente actividades de monitoreo	44
Tabla 9-4: Evaluación de componentes	46
Tabla 10-4: Resumen de deficiencias.	51
Tabla 11-4: Estructura de manual de control interno.....	57
Tabla 12-4: Áreas principales.....	70
Tabla 13-4: Ejemplo de la matriz de riesgo:	84
Tabla 14-4: Técnicas de evaluación de riesgos:	85

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2: Componentes del COSO III	14
Ilustración 2-4: Ambiente de control.....	34
Ilustración 3-4: Evaluación de riesgos	37
Ilustración 4-4: Actividades de control	40
Ilustración 5-4: Información y comunicación.....	43
Ilustración 6-4: Actividades de monitoreo	45
Ilustración 7-4: Componentes del control interno.....	47

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA A LA ADMINISTRADORA

ANEXO B: CHECKLIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ANEXO C: MAPA DE RIESGOS, RECURSOS Y EVACUACIÓN DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO

ANEXO D: ENTREVISTA A LA ADMINISTRADORA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO

ANEXO E: CHEKLIST CON LA ADMINISTRADORA

ANEXO F: ACCESOS, ENTRADAS Y SALIDAS

ANEXO G: ÁREA DE ALMACENAMIENTO: ZONA DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO

ANEXO H: SERVICIOS SANITARIOS SEPARADOS POR GÉNEROS

ANEXO I: ÁREA DE ABASTECIMIENTO O DESPACHO DE COMBUSTIBLE

ANEXO J: FORMULARIO PARA LA VENTA DE COMBUSTIBLE, ADITIVOS Y LUBRICANTES

ANEXO K: INVENTARIO DE ACEITES Y LUBRICANTES

ANEXO L: RUC DE LA GASOLINERA

RESUMEN

El Proyecto Técnico tuvo como objetivo proponer un manual de control interno para la Estación de Servicio Logroño, cantón Logroño, provincia de Morona Santiago, año 2021 aplicando el modelo COSO III, para garantizar el cumplimiento de objetivos y la generación de información financiera confiable y oportuna. En cuanto a la metodología se utilizó el método analítico-sintético para saber las falencias que tiene la organización, el método inductivo donde se realizó visitas a la empresa para tener conocimientos del Control Interno y por último el método deductivo para saber cuál fue la situación actual en la que se encontraba. En la investigación de campo se utilizaron tres instrumentos: La entrevista que se aplicó a la administradora de la gasolinera, el checklist que se realizó a la administradora y la observación directa que se aplicó durante todo el proceso investigativo. En conclusión, se determinó que dentro de la Estación de Servicio existe un bajo control interno debido a la inexistencia de metodología para desarrollar cada uno de los subprocesos. Aplicado el cuestionario de control interno con los cinco componentes se obtuvo los siguientes resultados: ambiente de control con 55%, evaluación de riesgos con 43%, actividades de control con 59%, información y comunicación con 81% y por último actividades de monitoreo con 76%. Se recomienda a la empresa aplicar el manual de control interno propuesto para mejorar de manera eficaz y eficiente las operaciones y funciones.

Palabras clave: <MANUAL DE CONTROL INTERNO>, <ADMINISTRACIÓN>, <METODOLOGÍA COSO III>, <ENTREVISTA>, <GASOLINERA>.

A handwritten signature in blue ink is written over a circular official stamp. The stamp contains text in Spanish, including 'UNIVERSIDAD TÉCNICA DE CANTÓN' and 'FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS'. The signature is written in a cursive style.

17-05-2023

0874-DBRA-UPT-2023

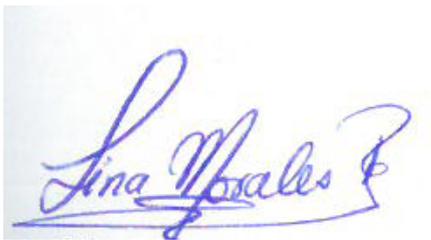
ABSTRACT

The objective of the Technical Project was to propose an internal control manual for the Logroño Service Station, Logroño canton, province of Morona Santiago, in the year 2021, applying the COSO III model to ensure compliance with objectives and the generation of reliable and timely financial information. As for the methodology, the analytical-synthetic method was used to know the organization's shortcomings, the inductive method where visits were made to the company to know about Internal Control, and finally, the deductive method to know the current situation in which it was. Three instruments were used in the field research: The interview that was applied to the gas station manager, the checklist made to the manager, and the direct observation applied during the whole research process. In conclusion, it was determined that there is low internal control within the Service Station due to the lack of methodology to develop each sub-processes. The internal control questionnaire with its five components showed the following results: control environment at 55%, risk assessment at 43%, control activities at 59%, information and communication at 81%, and finally, monitoring activities at 76%. It is recommended that the company apply the proposed internal control manual to effectively and efficiently improve its operations and functions.

Keywords: <INTERNAL CONTROL MANUAL>, <ADMINISTRATION>, <COSO III METHODOLOGY>, <INTERVIEW>, <GAS STATION>.

17-05-2023

0874-DBRA-UPT-2023

A handwritten signature in blue ink, reading "Lina Morales R. Mgs.", with a stylized flourish at the end.

Lic. Lina Morales R. Mgs.
Docente Sede Morona Santiago
Cédula: 17075489

INTRODUCCIÓN

Estación de Servicio, gasolinera o centro de servicio es un lugar de venta de combustibles y lubricantes para automóviles. Uno de los principales objetivos de este proyecto técnico es proponer un Manual de Control Interno para la Estación de Servicio Logroño, cantón Logroño, provincia de Morona Santiago, aplicando el modelo COSO III, para garantizar el cumplimiento de objetivos y la generación de información financiera confiable y oportuna.

La presente investigación consta de cuatro capítulos:

El primer capítulo contiene los antecedentes de la Estación de Servicio Logroño, el planteamiento del problema, la justificación teórica, metodológica y práctica, se da a conocer el objetivo general y los objetivos específicos.

En el segundo capítulo se da a conocer los antecedentes de la investigación, las referencias teóricas y el marco conceptual.

Dentro del tercer capítulo está el enfoque de la investigación, nivel de la investigación, diseño de investigación, el tipo de estudio (documental y de campo), población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

Finalmente, en el capítulo cuatro se da a conocer el Manual de Control Interno para la Estación de Servicio Logroño, lo cual contiene los cinco componentes del Modelo Coso III, cada componente tiene sus principios, los cuales son un total de diecisiete. Se presenta las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante el proceso investigativo las cuales pretenden mejorar el control y funcionamiento de la Estación de Servicio.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

La Estación de Servicio Logroño nace en la provincia de Morona Santiago, en el cantón Logroño, en noviembre del año 2007, nace la idea del Sr. Pedro Tene y su esposa, su actividad principal es la venta al por mayor de combustibles, líquidos NAFTA, gasolina, biocombustibles incluyendo grasas, lubricantes y aceites. También dispone de un supermarket para una mejor atención al cliente.

La Estación de Servicio Logroño de acuerdo al Registro Único de Contribuyentes (RUC) inscrita el 1 de marzo de 2010, como Persona Natural Obligada a Llevar Contabilidad, puede realizar como actividad principal la venta al por mayor de combustibles y lubricantes. A pesar del tiempo de prestación de servicios, no tiene un manual de control interno, ni una estructura organizativa propuesta.

1.2. Planteamiento del problema

La ciudad de Logroño, cabecera del cantón del mismo nombre, es el resultado del asentamiento paulatino de ciudadanos que desde la región de la sierra centro y sur del país, han ido poblando diversas comunidades que ahora pertenecen al cantón; y, obviamente la población del centro cantonal se ha incrementado ostensiblemente.

A raíz de la llegada de la vía carrosable que une a Logroño con el resto del país a partir de los años 70, hizo necesaria la utilización de vehículos motorizados en los que se trasladaban desde y hacia Logroño las personas; sea por motivo de trabajo, negocios o turismo. La necesidad de movilizarse hacia el interior del cantón, originó el apareamiento de unidades de transporte particular, las que al inicio debían movilizarse a la ciudad de Macas, para aprovisionarse de combustible, causando esto una pérdida de tiempo y recursos.

Es a inicios del año 2007 que ciudadanos visionarios unen sus esfuerzos e inician las gestiones para instalar una Estación de Servicio en la localidad y ha venido prestando el servicio de aprovisionamiento de combustibles y lubricantes a propietarios de automotores locales y

foráneos.

La Estación de Servicio no cuenta con: misión, visión, objetivos, organigrama estructural, planificación estratégica, políticas contables y administrativas, Reglamento de Trabajo, Código de Ética, diagrama de flujo, retraso en la presentación de información, análisis FODA, falta control de la entrada y salida del personal, no hay un buen uso de los recursos, no hay un correcto control en los inventarios, por estos motivos sería importante establecer un sistema de Control Interno para llegar a una meta y un correcto funcionamiento.

La Estación de Servicio Logroño cuenta con 9 trabajadores actualmente, lo cual consta de: El propietario, una administradora, 2 ayudantes de supermarket, 3 despachadores de combustible, el chofer del tanquero y una contadora externa.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide el manual de control interno para la Estación de Servicio Logroño, Cantón Logroño, provincia de Morona Santiago, en el cumplimiento de los objetivos y en la presentación de información financiera razonable y oportuna?

1.4. Sistematización del problema

La sistematización de la presente investigación, es la siguiente:

- ¿Cuáles son los objetivos de la Estación de Servicio Logroño?
- ¿Cuál es la principal causa de los retrasos en la presentación de la información financiera?
- ¿Cree en la necesidad de implementar un sistema de control interno para la Estación de Servicio Logroño?
- ¿Cuál es el grado de cumplimiento de los reglamentos legales?

1.5. Justificación

En la presente investigación se realiza la justificación: teórica, metodológica y práctica.

1.5.1. Justificación Teórica

A partir del ámbito teórico se justifica el presente trabajo de investigación, por la utilización de la información bibliográfica que ayudará a la consecución del marco teórico fundamentando el trabajo investigativo, es importante ya que se dará a conocer el modelo COSO III, que se implementará dentro del mismo.

1.5.2. Justificación Metodológica

Desde el ámbito metodológico se justifica la realización del trabajo de investigación, porque se desarrolla una metodología para elaborar un manual de Control Interno, luego del diagnóstico realizado, que ayudará a la correcta aplicación de los principios del Control Interno.

1.5.3. Justificación Práctica

Dentro del ámbito práctico, la ejecución del trabajo permitirá establecer un Manual de Control Interno basado en el COSO III, para mejorar las actividades y disminuir los riesgos existentes que hayan dentro de la organización.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Proponer un manual de Control Interno para la Estación de Servicio Logroño, cantón Logroño, provincia de Morona Santiago, aplicando el modelo COSO III, para garantizar el cumplimiento de objetivos y la generación de información financiera confiable y oportuna.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Realizar un marco teórico para sustentar el trabajo, con una base teórica que permita conducir el desarrollo del trabajo.
- Realizar un diagnóstico que permita conocer la estructura de la organización en base al modelo COSO III.
- Elaborar el manual propuesto para que sea una guía para mejorar las actividades y disminuir los riesgos existentes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

En la realización del proyecto de titulación se han empleado como referencias varias investigaciones realizadas por los estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, y otras universidades, en relación al diseño de sistemas de control interno.

(Gómez Bautista & Tenesaca Pulla, 2012), En su trabajo titulado “Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la gasolinera Milchichig María Ángela e hijos Cía. Ltda. del cantón Cuenca”. Mencionan que un sistema eficiente y práctico de control interno permite que sea difícil la existencia de fraudes y robos, es responsabilidad de todos los miembros de la empresa cumplir y velar su cumplimiento. Otras personas que influyen el control son los legisladores, entidades de control, los clientes y otros.

Los manuales buscan desarrollar las actividades contenidas en cada proceso. También nos dan a conocer las diferentes actividades que se realizan en los departamentos por lo cual la empresa está compuesta y se hace una descripción narrativa de los procesos.

Concluyen que dentro del proceso de elaboración de los manuales se han utilizado métodos de evaluación de control interno, los cuales basados en el modelo de control interno Informe COSO I, presentan un proceso a seguir fundamentado en la segregación de sus componentes aplicados a cada categoría esencial de la Gasolinera. Es pertinente aplicar un sistema de control eficiente y eficaz dentro de las empresas, ya que permite lograr una integración y coordinación de las acciones que deben cumplir las diferentes unidades administrativas para el procedimiento de actividades financieras y contables que permitan a su vez presentar una información verídica y confiable basándose en principios de justicia y transparencia.

(Yépez de la Portilla, 2018), Realizó su proyecto de titulación “Control interno basado en el COSO III, a los procesos de gestión del área financiera del concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.” En este estudio se determina la importancia que cumple el concepto de control y calidad en la actualidad para Imbauto S.A.; mejorando el desempeño en sus operaciones y manteniendo un control sobre sus productos y servicios. También hace una comparación de la evolución del COSO I, COSO II y COSO III.

Imbauto S.A está bajo el control de la Superintendencia de Compañías del Ecuador, dispone del personal capacitado y de las herramientas y métodos para implementar el sistema de Evaluación de Control Interno.

Se concluye que hay un bajo control interno debido a la inexistencia de metodología para desarrollar los controles de cada uno de los subprocesos, no se encuentra establecida una metodología de evaluación de los Procesos de Gestión del Área Financiera basada en el Sistema de Control Interno COSO III y presenta un Grado de Desarrollo INCIPIENTE demostrando la necesidad de aplicar nuevos y mejores controles al proceso.

(ARMIJOS PEREIRA, 2018), Con su tema: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Servidental Cía. Ltda. de Riobamba, provincia de Chimborazo”. En el Diseño Sistema de Control Interno, el autor incluyó la entrevista, organigrama estructural, contenido de la propuesta, estructura organizacional propuesta, reglamento de control interno, manual de funciones, plan de cuentas, manual contable y manual de procedimientos y matriz de riesgos de control interno.

Se concluye que no existen actualmente procesos de control interno en las distintas áreas del negocio, lo cual afecta negativamente a la gestión administrativa y financiera de la empresa. Además, no realizan procesos de seguimiento o evaluación a los empleados, no existe una estructura organizacional definida formalmente, ni manual de funciones o de área de contabilidad de la empresa sin ningún tipo de control.

(GÓMEZ MARTÍNEZ & GUERRA NOGALES, 2020), En su trabajo de investigación “Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO III, para la empresa Zulac S.A. de la ciudad de Ibarra. Provincia de Imbabura” Ecuador”. Concluyen que una vez definidos los procedimientos metodológicos se observa que se utilizó la investigación aplicada, descriptiva y exploratoria, con enfoque cualitativo y cuantitativo, en virtud de que no fue un estudio de corte experimental, sino únicamente de aplicabilidad a la base científica existente. Una vez evaluada la empresa ZULAC S.A, se logró evidenciar la necesidad de implementar un sistema de control interno, que permita minimizar debilidades tales como: inexistencia de documentos formales debidamente aprobados, de políticas contables, matriz de riesgos, planes de mejora e ineficiente comunicación.

2.2. Referencias Teóricas

2.2.1. Manual

Manual es una guía, donde se tiene el registro de alguna información ordenada lo cual debe ser consultada constantemente, por otra parte, los registros del manual, deben contener instrucciones y pasos a seguir.

“Los manuales se los conoce como físicos o digitales, el propósito es el mismo independiente del medio en el que estén, es decir, la función principal es dar a conocer información específica para llevar a cabo un objetivo particular.” (Mejía Jervis, 2021).

Un manual no es más que un instrumento escrito en el que se organiza cierta información con un propósito, es decir, la información explicada en el manual es una herramienta práctica para todos sus creadores. (Enciclopedia de clasificaciones, 2016).

2.2.1.1. Tipos de manuales

Los manuales se dividen en diferentes tipos, junto con sus respectivas definiciones. Estos se clasifican como: manual organizacional, departamental, política, procedimientos, técnicas, bienvenida, puesto, finanzas, sistema, control interno y calidad. Cada tipo de manual está organizado para resolver su propio fin específico. Además, cada uno de ellos direcciona o da instrucciones a una tarea a realizar.

Tabla 1-2: Tipos de manuales

TIPO	DESCRIPCIÓN
Organizacional	Busca plasmar toda la actividad de la empresa, es decir, plantea formas de organizar las actividades administrativas, ejecutivas y operativas de la empresa.
Departamental	Es todo lo referente a las actividades que se deben realizar en cada área de la empresa, en los procesos administrativos y operativos, consiguiendo que se regulen las actividades que debe realizar cada departamento.
Política	Se refiere a las acciones que los gerentes y subordinados deben tomar, para ayudar a la empresa a desempeñarse de manera óptima para lograr sus objetivos.

Procedimientos	Es una de las herramientas más importantes para las empresas porque aquí se plantean las directrices que las personas deben realizar.
Técnicas	Es un complemento del manual de procedimientos que describe cada actividad que debe realizar el personal.
Bienvenida	Engloba la historia, misión y visión de la empresa, creados para comunicar y mantener los valores institucionales de la empresa.
Puesto	Son específicos de actividades realizadas por personas concretas y tienen por objeto definir las funciones que debe desempeñar un determinado cargo o puesto dentro de la empresa.
Finanzas	Dichos manuales resumen todos los aspectos monetarios y cómo se controla y regula, así como las responsabilidades de cada persona encargada de esta área.
Sistema	Estos son creados para la gestión de la información en departamentos y organizaciones de TI.
Control Interno	Son una herramienta oportuna para apreciar y corregir los procesos, normas y procedimientos definidos para alcanzar los objetivos de la organización con éxito.
Calidad	Presenta un conjunto de parámetros para medir el nivel de productividad y eficiencia en toda la empresa, incluido los procedimientos y los resultados.

Fuente: Enciclopedia de clasificaciones, 2016.

2.2.2. Manual de control interno

El manual de control interno es un documento que contiene en forma ordenada y sistematizada las instrucciones e información sobre políticas, funciones, sistemas, procedimientos y actividades de la Unidad de Control Interno. (Torres Moya, 2017, p.1)

El manual de control interno no puede conservarse siempre igual, lo cual debe ser actualizado de manera periódica según los nuevos desafíos y contextos que enfrenta la empresa.

2.2.2.1. Objetivos específicos del manual de control interno

- Que los compromisos de costos y gastos estén de acuerdo a la Ley.
- Que todos los activos estén protegidos contra desperdicios, pérdidas, uso no autorizado y fraude.

- Que los ingresos y gastos aplicables a las operaciones, sean registradas e informadas adecuadamente, con el propósito de preparar estados e informes financieros, estadísticas confiables y mantener un control contable sobre los activos.
- Establecer prácticas adecuadas y efectivas para obtener bienes y servicios a costos económicos de acuerdo con una buena calidad y eficiencia, mediante un procedimiento organizado y adecuadamente planeado. (Torres Moya, 2017, p.1)

2.2.3. Control Interno

El control interno es un proceso diseñado e implementado por responsables del gobierno, la dirección y miembros del personal, con el fin de tener certeza respecto a la consecución de los objetivos de la entidad con la fiabilidad de la presentación de la información financiera, la efectividad y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. (Filgueira Ramos, 2020)

En la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en el artículo 9, establece que “el control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y los empleados de cada organismo para brindar seguridad razonable sobre la protección de los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales” (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2021, p.6)

Los controles internos nos sirven para detectar en un lapso de tiempo las desviaciones de los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y, nos sirve para prevenir algún acontecimiento que pueda evitar la consecución de los objetivos; la obtención de información fiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos. (Barreres Amores, 2020, p.56)

2.2.3.1. Objetivos del Control Interno

- Preservar los activos y salvaguardar los bienes de la empresa.
- Constatar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la eficiencia en las operaciones.
- Impulsar la adhesión a la política administrativa establecida.
- Lograr las metas y objetivos programados. (Torres Moya, 2017, p.4)

2.2.3.2. Características de un buen sistema de control interno

- **Plan de organización:** Para que sea correcto debe ser simple y flexible, este plan debe delimitar las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que pertenecen a ella.
- **Segregación de funciones:** Esta parte trata acerca de separar las funciones de cada área de la empresa y es primordial porque asegura que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las fases de una operación.
- **Control de acceso a los activos:** Una organización alcanza un nivel adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o a los registros contables está limitado.
- **Sistema de autorización y procedimiento:** Para un control interno eficaz dentro de la organización es necesario contar con medios para monitorear los registros de operaciones y transacciones.
- **Métodos para procesar los datos:** Las herramientas para procesar los datos que ayudan al sistema de control interno pueden ser manuales, mecánicos o digitales. Para reducir los errores es recomendable usar herramientas tecnológicas que permitan monitorear y evaluar el control interno con la mayor objetividad posible. (Calle, 2018)

2.2.4. Modelos de Control Interno

Existen muchos informes de control interno, de los cuales tres se los considera como los más importantes, estos son el resultado de los esfuerzos continuos para definir, evaluar, reportar y mejorar el control interno. Estos son:

- COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) de la Information Systems Audit and Control Foundation,
- SAC (Systems Auditability and Control) del Institute of Internal Auditors Research Foundation,
- COSO – Internal Control – Integrated Framework del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

2.2.5. Reseña Histórica del COSO

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) se la conoce como Comisión voluntaria. En el año 1987, en Estados Unidos, se creó la Comisión de Treadway, que consta de cinco organizaciones de contadores y auditores de los Estados Unidos:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA).
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA).

- El Instituto de Auditores Internos (IIA).
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA)
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI) (Barreres Amores, 2020, p.54)
Nace con la misión de crear y proporcionar conocimiento sobre tres temas relacionados:
- Gestión de riesgos empresariales.
- Control interno.
- La lucha contra el fraude.

En 1992 se publica el COSO I (Marco Integrado de Control Interno), está diseñado para ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, contando con una estructura que les permita medir la eficiencia y eficacia en sus procesos, reduciendo el nivel de errores que puedan existir dentro de cada una de las actividades diarias que realiza la empresa, así como obtener con más rapidez y exactitud los responsables de los errores existentes. También nos permite proporcionar un grado razonable de confianza en la consecución de objetivos planteados por la empresa.

El modelo fue creado para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Implementar la definición de control interno para que sea de conocimiento general.
- Facilitar la evaluación de control interno a través de la estructura.

Dentro del modelo COSO II, en el año 2004, el Comité COSO publica el nuevo Marco Integrado de Administración de Riesgos Empresarial (Enterprise Risk Management), es un sistema de gestión de riesgo y control interno para cualquier organización, el objetivo principal es diagnosticar los problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de los mismos. Es un proceso continuo realizado por el personal de una compañía y diseñados para identificar eventos potenciales y evaluarlos. (Córdova Castro, 2019, p.13)

La Gestión de Riesgos Corporativos es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la dirección y el personal, se aplica para determinar las estrategias en la empresa y cuyo propósito es identificar posibles eventos que puedan afectar a la empresa, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar confianza sobre el logro de los objetivos.

El COSO II brinda una serie de beneficios que incluyen:

- Alinear la gestión de riesgos con las estrategias para analizarlos.
- Mejorar la toma de decisiones importantes de respuesta ante los riesgos o crisis.
- Reducir el número de eventos sorpresivos y así disminuir las pérdidas operacionales.
- Identificar, agrupar y gestionar todos los incidentes de eventos perjudiciales para la empresa.

- Mejorar las inversiones y presupuestos de la empresa, reduciendo el impacto negativo. (Conexión ESAN, 2019)

Los componentes del COSO II se basan en los siguientes ocho elementos:

- Ambiente interno
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de acontecimientos
- Evaluación de riesgos
- Respuesta a los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión (Conexión ESAN, 2019)

El modelo COSO del año 2013 (versión III), Marco Integrado de Control Interno, mantiene los cinco componentes de control interno, los cuales son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo, lo cual incluye actualizaciones, contiene diecisiete principios y puntos de enfoque que representan las características fundamentales de cada componente, lo cual se adaptan a cualquier tipo de entidad. El objetivo principal es detectar el riesgo de fraude en las organizaciones, mejorar la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos y mayor claridad en la información y comunicación interna, externa y transversal.

El marco COSO IV es conocido como Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance (ERM 2017), es un sistema de gestión de riesgo para cualquier organización. Consta de cinco componentes y veinte principios. El objetivo es diagnosticar problemas, realizar los cambios necesarios para gestionarlos y medir su eficacia. Aquí, es importante evaluar el riesgo en las operaciones de la empresa, desempeño de la administración y la formulación de estrategias. (Conexión ESAN, 2021)

El COSO IV tiene los siguientes beneficios:

- Identificar y gestionar los riesgos en la empresa.
- Incrementa los resultados positivos y minimiza los imprevistos negativos.
- Ampliar las capacidades de la empresa.
- Mejorar la implementación de recursos y potencia la resiliencia empresarial.
- Disminuir la variabilidad en el desempeño. (Conexión ESAN, 2021)

El COSO IV se divide en 5 pilares:

- Gobierno y cultura
- Estrategia y establecimiento de objetivos
- Desempeño
- Revisar y ajustar
- Información, comunicación y reporte. (Conexión ESAN, 2021)

2.2.6. Control Interno Basado en el Método COSO III

Toda organización debe tener en cuenta la misión, visión y los objetivos que quiere lograr. Los mismos pueden fijarse para una organización en su conjunto o a las actividades específicas de la entidad.

Los principales objetivos de COSO III son:

- Aclarar los requerimientos de control interno.
- Actualizar el contexto de la aplicación del control interno a los cambios de las organizaciones y ambientes operativos, y,
- Ampliar su aplicación ampliando los objetivos operativos y emisión de informes. (Barreres Amores, 2020, p.59)

Este nuevo Marco de Control Interno Integrado permitió dar una mayor cobertura de los riesgos a lo que se enfrentan las organizaciones, introduciendo estas novedades:

- Mejora la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse al entorno.
- Mayor confianza para evitar riesgos y alcanzar metas.
- Información y comunicación más clara. (Barreres Amores, 2020, p.59)

Los componentes que tiene el COSO III son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión o monitoreo



Ilustración 1-2: Componentes del COSO III

Fuente: (Ruiz Urquiza, 2015, p.11)

Relación entre componentes y principios:

De los cinco componentes del Control Interno que establece COSO, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo sistema de Control Interno.

Ambiente de control

Principio 1: La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.

Principio 2: El Concejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.

Principio 3: La Administración establece, con la aprobación del Concejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.

Principio 4: La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.

Principio 5: La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

Evaluación de riesgos

Principio 6: La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.

Principio 7: La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.

Principio 8: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.

Principio 9: La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de control

Principio 10: La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.

Principio 11: La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.

Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

Información y comunicación

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

Principio 14: La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 15: La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

Actividades de monitoreo

Principio 16: La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.

Principio 17: La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Concejo de Administración, según sea apropiado. (Ruiz Urquiza, 2015, pp.14-18)

2.2.7. Estación de Servicio

Una Estación de Servicio se la conoce como vendedor o distribuidor, de productos derivados del petróleo. Estas son conocidas como gasolineras, son lugares donde se dedican a la venta de productos procedentes del petróleo mediante surtidores. (González, 2022)

2.2.7.1. Reseña histórica de la Estación de Servicio Logroño

La Estación de Servicio Logroño nace en la provincia de Morona Santiago, en el cantón Logroño, en noviembre del año 2007, nace la idea del Sr. Pedro Tene y su esposa, su actividad principal es la venta al por mayor de combustibles, líquidos NAFTA, gasolina, biocombustible incluyendo grasas, lubricantes y aceites. Tomando en cuenta un análisis dentro del punto de vista que, en la ciudad de Logroño, le faltó un servicio de distribución de combustibles técnicamente y con las autorizaciones de leyes respectivas. Al mismo tiempo se dio a efecto contratar personal técnico como para: análisis de suelos, selección de ubicación, adecuación para la infraestructura y coordinación con el Ministerio del Medio Ambiente dando apertura con un estudio de circulación de flujo vehicular tomando en cuenta entre las zonas Sucúa y Méndez siendo una distancia considerable con el fin de dar servicio al cantón Logroño, a las comunidades aledañas y abasteciendo al parque automotor de la provincia y el país. Luego de obtener los estudios y análisis técnicos con todos los ministerios correspondientes se procede a contratar:

- Arquitectos e ingenieros con el fin de construir técnicamente una gasolinera ecológica con todas las normativas de ley, comenzando con un estudio arquitectónico.
- Estudio eléctrico.
- Estudio de conrtraincendios.

Una vez siendo aprobados en la Ilustre municipalidad del cantón Logroño, con la aprobación de la empresa eléctrica Centro Sur y la debida aprobación del cuerpo de bomberos. Se puso en consideración de la ARCH para su debida aprobación, siendo aprobado los estudios se procede a la construcción dentro de la vigilancia del Ministerio del Medio Ambiente, con personal técnico profesional capacitado.

Para una responsabilidad obligatoria, dentro de la exigencia de distribución se contrató a la comercializadora ENERGYGAS como responsables de cumplimiento a las exigencias técnicas. Siendo construida en un lapso de tiempo de 36 meses (3 años). Con una edificación de 3 locales comerciales, 2 salas de oficina, baños (hombres, mujeres y capacidad especial), área de marquesina para despacho de combustible, área de lavadora, engrasado y cambios de aceites, área de tanques de almacenamiento de combustibles, área de almacenamiento de agua para el sistema de conrtraincendios, área de máquinas de bombeo y succión de agua.

Cumplimiento con todos los requisitos y aprobaciones de la construcción siendo terminada satisfactoriamente con fecha 30 de noviembre del 2010 se procede a coordinar con personal de la ARCH, quienes actúan como responsables para la apertura de distribución.

2.2.7.2. Distribución de las áreas

La Estación de Servicio Logroño es una organización del sector privado, cuyo propietario es una persona natural obligada a llevar contabilidad, la misma cuenta con lo siguiente:

- Área de almacenamiento: zona de tanques de almacenamiento.
- Área de abastecimiento o despacho de combustibles.
- Área administrativa o de oficinas.
- Accesos, entradas y salidas.
- Cuarto de máquinas y transformador.
- Servicios sanitarios separados por géneros.
- Servicios de agua y aire para automotores.
- Trampa separadora de grasas y aceites.
- Islote de separación entre accesos de entrada y salida.
- Áreas verdes.
- Abastecimiento de energía eléctrica.
- Gestión de desechos sólidos y líquidos.
- Manejo de áreas residuales.

En la Estación de Servicio Logroño ofrecen 3 clases de combustible como son:

- ◆ Diésel Premium
- ◆ Ecopaís 87 Octanos
- ◆ Gasolina Súper 92 Octanos

2.2.7.3. Domicilio tributario

Ubicación geográfica:

Provincia: Morona Santiago, Cantón: Logroño, Parroquia: Logroño.

Dirección:

Calle: Vía expres, Número: S/N, Intersección: calle F, Referencia: a ciento cincuenta metros del municipio.

2.2.7.4. Tipo de contribuyente

Es una persona natural obligado a llevar contabilidad.

2.2.7.5. Actividades económicas

- Venta al por mayor de combustibles líquidos NAFTA, gasolina, biocombustible incluyendo grasas, lubricantes y aceites.
- Todas las operaciones de transporte de carga por carretera, incluido en camionetas de: troncos, ganado, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, automóviles y componentes de desecho, sin recolección ni eliminación.
- Servicios de lavado, engrasado, pulverizado, encerrado, cambios de aceite, etcétera.
- Actividades relacionadas con el transporte terrestre de carga: explotación de terminales, estaciones de ferrocarril, de autobuses, de manipulación de mercancías.
- Venta al por menor de varios productos en supermercados, principalmente los productos alimenticios, las bebidas o el tabaco, como productos de primera necesidad y otros tipos de productos, como vestimenta, muebles, aparatos, artículos de ferretería, cosméticos, etcétera.
- Arrendamiento de bienes inmuebles a cambio de una retribución o por contrato (locales comerciales).
- Venta al por menor de combustibles para automóviles y motocicletas en establecimientos especializados.

2.2.7.6. Obligaciones tributarias

- Declaración de Impuesto a la Renta personas naturales
- Declaración de IVA
- Declaración de retenciones en la fuente
- Anexo transaccional simplificado.

2.2.7.7. Políticas de control de la Estación de Servicio

- Los cierres de caja se hacen a diario.
- Los arqueos de caja se los hace diario.
- Los balances se entregan en marzo del siguiente año.
- El tipo de método que utilizan para valorar los inventarios es el método promedio ponderado.
- El tipo de método que van a utilizar para las depreciaciones es el método de línea recta.
- Las declaraciones se las tiene que efectuar hasta el 18 de cada mes.
- Los informes se pasan diariamente al propietario.
- Las horas extras se las toma en cuenta al fin de cada mes.

- Caja chica se repone cuando hay un 20% del fondo disponible.
- En cuanto al control diario de las ventas, en el registro final se maneja un margen de \$0,75 en caso de haber pérdida, si se pasa de dicha cantidad se debe registrar una cuenta por cobrar al despachador por la diferencia.
- No se lleva un control de la entrada y salida de los trabajadores, próximamente se va a implementar un reloj biométrico para tener un correcto registro.

2.2.8. Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH)

Dentro del Registro Oficial No. 553, en el Artículo 11 de la Ley de Hidrocarburos, crea la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero ARCH, como organismo técnico-administrativo, encargado de regular, controlar y supervisar las actividades técnicas y operacionales en las diferentes etapas de la industria hidrocarburífera, que realicen las empresas públicas o privadas, nacionales, extranjeras, empresas mixtas, consorcios, asociaciones, u otras formas contractuales y demás personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que realicen actividades hidrocarburíferas en el Ecuador; entre sus atribuciones están el control técnico de las actividades hidrocarburíferas, la correcta aplicación de la Ley de Hidrocarburos, sus reglamentos y demás normas aplicables en materia hidrocarburífera. (Baldeón López, 2020).

La ARCH, es la agencia encargada de realizar las revisiones a la Estación de Servicio que esté funcionando correctamente, y decir en lo que se está fallando, para tener un mejor control dentro de la gasolinera, también verifica que el combustible se encuentre en las condiciones adecuadas para ser distribuido correctamente.

2.2.9. Normativa aplicable al sector

El Instituto Ecuatoriano de Normalización establece los requisitos que deben cumplir los centros de distribución de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos producidos y comercializados en el país. (INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN, 2013)

2.2.10. Comercializadora

La comercializadora de combustible para la Estación de Servicio Logroño es ENERGYGAS S.A.

2.3. Marco Conceptual

Control: Es el proceso de verificar el desempeño de las diferentes áreas o funciones de una organización. Esto implica comparar el desempeño esperado con el desempeño observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz. (Anzil, 2019)

Manual: Es un libro o folleto que nos permite conocer y comprender el funcionamiento de algo o acceder de forma ordenada sobre algún tema. (Esther B. D., 2022)

Política: Es el conjunto de relaciones que resultan de la interacción de los seres humanos como consecuencia de vivir en sociedad. (Marín García, 2021)

Procedimiento: Es una secuencia definida, paso a paso, de acciones o actividades (con puntos de inicio y fin definidos) que debe seguirse en un orden específico para realizar correctamente una tarea. (Yoshino, 2021)

Riesgo: Es la incertidumbre generada por la evolución y resultado de un determinado suceso. (Llamas, 2020)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo, donde se sustentan las evidencias que se orientan hacia la descripción del fenómeno con el fin de comprenderlo y explicarlo a través de la aplicación de métodos y técnicas. (SÁNCHEZ FLORES, S. A, 2019, p.1)

En esta investigación se procede a recolectar información necesaria para poder ejecutar el trabajo, por medio de la entrevista con la administradora y la contadora, para obtener datos importantes, para ejecutar el trabajo correctamente y analizar la información sobre las actividades que se realizan en las distintas áreas de la empresa.

En el manual se describen los procedimientos de Control Interno que se deberán aplicar.

3.2. Nivel de investigación

Por medio de la investigación descriptiva se realiza un estudio sin alterar o manipular ninguna de las variables del fenómeno, limitándose únicamente a la edición y descripción de las mismas.

El nivel de investigación que se va a tomar en cuenta, es el descriptivo ya que se va a detallar como está estructurada la Estación de Servicio Logroño, para tener un mejor conocimiento de las áreas y las funciones que realizan los empleados de la misma.

El manual también es descriptivo, por medio del cual se establecen normas que deben ser cumplidas dentro y fuera de la empresa, permitirá acceder a una herramienta útil para mejorar las operaciones contables financieras, contribuirá a las actividades de los que laboran dentro de la empresa, mediante los procedimientos adecuados para cada función, con la finalidad de cumplir los objetivos de manera eficiente.

3.3. Diseño de investigación

Dado que el objetivo de estudio es proponer un manual de control interno para la Estación de Servicio Logroño, cantón Logroño, provincia de Morona Santiago, aplicando el modelo COSO

III, para garantizar el cumplimiento de objetivos y la generación de información financiera confiable y oportuna, se recurrirá a un diseño no experimental que se aplicará de manera transversal.

La investigación es de diseño no experimental, ya que se van a efectuar visitas a la gasolinera, y recopilar datos por medio de guía de entrevista y el checklist para obtener información que ayuden a elaborar el manual de control interno, ya que será de gran importancia dentro del mismo, se basará en buscar variables en la población y proporcionar la descripción de éstas.

3.4. Tipo de estudio

Se utilizarán los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación Documental:** En esta parte se van a seleccionar y analizar los documentos físicos y electrónicos que estén acorde a lo que necesitamos acerca de cómo se lleva los procedimientos, se va a tomar en cuenta documentos como los de la constitución y base legal, normativa legal que rige la organización, datos estadísticos y toda la información importante que sirva para el estudio.
- **Investigación de campo:** Es investigación de campo porque se va a realizar visitas al lugar, para observar cómo se realizan las actividades en las distintas áreas para tener un mejor conocimiento de lo que se requiere mejorar.

Este método es necesario porque nos permite observar y entender con mayor exactitud los problemas que puedan existir. La observación es necesario que se realice en todo el proceso; desde el principio, hasta que finalice, a través de todas las áreas o personas que en él intervienen.

3.5. Población y Planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. Población

Para el desarrollo de la investigación se tomará en cuenta a todas las personas que trabajan dentro de la empresa, ya que es un número reducido de empleados y es la siguiente:

Tabla 2-3: Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Propietario	1
Administradora	1
Contadora externa	1
Ayudante del supermarket	2
Despachador de combustible	3
Chofer del tanquero	1
TOTAL	9

Fuente: Archivos de la Estación de Servicio Logroño.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

3.5.2. Muestra

Se trabajará con toda la población, es decir con los 9 trabajadores de la Estación de Servicio Logroño, actores en las diferentes fases de la elaboración del Manual de Control Interno.

Tomando en cuenta el nivel de población reducida, no se considera ninguna técnica de muestreo.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

Método analítico- sintético: Por medio de estos métodos se va a estudiar y determinar cuáles son las falencias que tiene la organización, para luego dar las conclusiones del proceso.

Método inductivo: Por medio del método inductivo se va a realizar visitas a la empresa para obtener un conocimiento general acerca de los componentes de control interno, se va a realizar una serie de observaciones en el lugar a efectuarse el trabajo, logrando plantear la propuesta de control interno.

Método deductivo: El método deductivo permite saber la situación actual en la que se encuentra la empresa, los diferentes procesos y actividades que se realizan en las áreas contables y administrativas, y saber dónde implementar la evaluación de control interno para tener resultados convincentes, por medio de la entrevista y el checklist, para plantear el manual de control interno que sea útil para la misma.

3.6.2. Técnicas de investigación

Durante el proceso de este trabajo se utilizarán técnicas como:

- **Entrevista:** Esta técnica se aplica al propietario y la administradora, con la finalidad de realizar un diagnóstico de la empresa.
- **Checklist:** Se aplicará a las personas que conforman la empresa con el fin de recopilar datos necesarios, para conocer si el Control Interno es confiable y que principios se están aplicando de los 5 componentes y evaluar la situación actual.
- **Observación directa y participativa:** Esta técnica se pondrá en práctica durante todo el proceso investigativo, ya que formará parte activa en la solución de la problemática identificada.

3.6.3. Instrumentos de investigación

La investigación utilizará los siguientes instrumentos:

- ✓ Guía de entrevista, por medio del cual se va a elaborar preguntas para conocer las diferentes áreas de la empresa y cómo funciona.
- ✓ Checklist, en este punto se van a establecer preguntas para conocer cuáles son los principios de control interno que cumplen dentro la gasolinera.
- ✓ Guía de observación, tomar en cuenta datos importantes que reflejen dentro de la organización.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se va a demostrar la aplicación de la entrevista a la administradora de la Estación de Servicio, la recolección de datos por medio del cuestionario de control interno, para verificar si la empresa está cumpliendo con los principios que conforma el COSO III. Finalmente se va a establecer un manual de control interno para que la empresa lo aplique dentro de la misma.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
SEDE MORONA SANTIAGO

La entrevista se efectúa como parte del Proyecto Técnico **MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO, CANTÓN LOGROÑO, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, AÑO 2021**, su aportación con las respuestas al cuestionario planteado son de gran ayuda ya que contribuirá a la obtención de datos para luego realizar el análisis e interpretación de resultados.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la empresa para establecer un manual de Control Interno basado en el modelo COSO III.

- **Entrevista dirigida a la Administradora de la Estación de Servicio Logroño.**

Datos técnicos:

Nombre: Pamela Martínez.

Edad: 26

Género: Femenino.

Grado académico: Tercer Nivel

Nivel Jerárquico: Administradora.

Hora de inicio: 16h00.

Fecha: 18 de julio de 2022.

Hora de finalización: 17h00.

1. **¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?**
No.
2. **¿La empresa posee misión y visión?**
No.
3. **¿Qué normativa interna se aplica dentro de la empresa?**
Seguridad, salubridad, convivencia y de trabajo.
4. **¿Qué normativa contable se aplica dentro de la empresa?**
NIC 2: Inventarios, NIC 40: Propiedades de Inversión.
5. **¿Qué sistema contable utiliza la empresa?**
El sistema SIFAC.

6. ¿Se han realizado evaluaciones de Control Interno?

Si.

7. ¿La empresa dispone de manuales?

Si.

8. ¿Cuáles son los tipos de manuales que hay dentro de la empresa?

Manuales de funcionamiento: Control de materiales y control de insumos.

Manuales operativos: Control de seguridad, control de aseo y limpieza y control económico.

Manuales administrativos: Control financiero y control de Talento Humano.

9. ¿Qué beneficios considera usted que se consiguen al aplicar un Sistema de Control Interno?

Mantiene un control adecuado del funcionamiento contable y administrativo.

10. ¿Existe un proceso de comunicación efectivo que garantice el control, supervisión y retroalimentación del personal?

Si.

11. ¿Quiénes conforman el segmento de clientes de la empresa?

Proveedores comerciales, Contribuyentes Especiales y Personas Naturales.

12. ¿Cuál es el método por seguir para controlar el inventario?

Método FIFO y Promedio Ponderado.

13. ¿Cómo usted o su jefe aseguran que el proceso de control interno ha sido realizado satisfactoriamente?

Por medio de los reportes que da el sistema contable utilizado.

14. ¿Cómo usted o su área miden su éxito?

De acuerdo a los resultados obtenidos.

15. ¿En qué actividad usted consume la mayor parte de su tiempo?

Operativo y administrativo.

16. ¿Tiene usted los recursos necesarios para realizar su trabajo?

Si.

17. ¿Existe algo que usted desee añadir o comentar?

No.

ANÁLISIS

Como conclusión, se puede deducir que la Estación de Servicio Logroño aplica un Sistema de Control Interno dentro de su institución para el control adecuado del funcionamiento contable y administrativo, el cual se asegura a través de los reportes del sistema contable utilizado. También se puede deducir que la empresa cuenta con las normativas internas de seguridad, salubridad, convivencia y de trabajo, con las normativas contables de Inventarios (NIC 2) y propiedades de inversión (NIC 40), con el sistema contable SIFAC. Dentro de la empresa si se ha realizado evaluaciones de control interno, dispone de tres tipos de manuales que son: manual de funcionamiento, operativo y administrativo. Junto con todo eso se dedujo que los proveedores comerciales, Contribuyentes Especiales y Personas Naturales conforman el segmento de clientes de la empresa. Para el registro de los inventarios utilizan el método FIFO para el supermarket y el método promedio ponderado para el registro de combustible. Lo anterior resumido es expresado por la Administradora de la empresa, la cual está a cargo de las actividades operativas y administrativas de la Estación de Servicio Logroño.

Dentro de las evaluaciones de control interno a la empresa se verifica lo siguiente:

Calibración de los surtidores de 3.5 a 3.7, limpieza de los tanques de reserva que se encuentren 10/10, que estén secos y sin agua, utilización de los uniformes de los despachadores de combustible, los espacios de las rejillas deben estar sin agua, revisión que no esté regado el combustible en el área de despacho, verificación que los surtidores no se encuentren goteando, todo esto se verifica para evitar accidentes.

**CUESTIONARIO
DE CONTROL
INTERNO**

ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO
CHECKLIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO - COSO III

El siguiente Checklist, es un modelo de evaluación para diagnosticar el sistema de Control Interno en la empresa sobre los componentes del COSO III y los correspondientes principios asociados.

El cuestionario de control interno consiste en una serie de preguntas, que contiene los cinco componentes del control interno y sus 17 principios, con el objetivo de recopilar información, lo cual se lo aplicó a la administradora de la empresa, quien es la encargada de su correcto funcionamiento.

El siguiente Checklist tiene preguntas asociadas sobre cada uno de los principios relacionados a los cinco componentes, y por tanto las mismas hacen referencia a una característica de control. La columna calificación consta de una escala de 1 a 5, donde 1 representa que no se tiene implementado ningún control y 5 representa que se tiene totalmente implementado.

Tabla 3-4: Niveles de cumplimiento del checklist para el diagnóstico general del sistema de control interno.

Valoración	Nivel de cumplimiento
1	No tiene implementado.
2	No hay documentación que compruebe.
3	Tiene implementado parcialmente.
4	Tiene implementado, verbalmente
5	Tiene totalmente implementado.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

Igualmente, se deben realizar los comentarios correspondientes durante la validación, así como se debe hacer referencia a la evidencia sobre el cumplimiento.

La persona entrevistada es la administradora que está a cargo de las diferentes actividades de control de la Estación de Servicio Logroño, a continuación, se presentan los resultados de la aplicación del checklist.

ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO

Tabla 4-4: Evaluación del componente ambiente de control

EVALUACIÓN DE PRINCIPIOS	PRESENTE S/N	FUNCIONANDO %
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL		
Principio 1: La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.		47%
A. La Alta Gerencia y el personal Supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos reforzándolo en sus actuaciones.	NO	20%
B. Establece estándares de conducta. Las expectativas de la Gerencia con respecto a la integridad y los valores éticos, son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización, los proveedores de servicio externos y socios de negocios.	SI	60%
C. Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los Procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación a los estándares de conducta esperados de la entidad.	SI	60%
Principio 2: El Concejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce la supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.		62%
A. Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno. La Administración conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:	NO	30%
▪ Entorno de Control—Estableciendo integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta.	NO	20%
▪ Evaluación de Riesgos—Monitorear las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos,	SI	100%

incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.		
▪ Actividades de Control—Proveer supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las Actividades de control.	NO	20%
▪ Información y Comunicación—Analizar y discutir la Información relacionada al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	SI	100%
▪ Actividades de Supervisión— Evaluar y supervisar la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y remediación de la administración de las deficiencias.	SI	100%
Principio 3: La Administración establece, con la aprobación del Concejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.		67%
A. Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración considera las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.	SI	60%
B. Establece líneas de reporte. La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.	SI	80%
C. Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. La Administración define responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización.	SI	60%
Principio 4: La organización demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener a personas competentes en alineación con los objetivos.		57%
A. Establece políticas y prácticas. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	SI	70%
B. Evalúa la competencia y direcciona deficiencias. La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de	SI	90%

la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo a las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.		
C. Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	NO	47%
D. Planea y se prepara para sucesiones. La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de responsabilidad importante para control interno.	NO	20%
Principio 5: La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.		43%
A. Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La administración establece los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario.	SI	65%
B. Considera presiones excesivas. La administración evalúa y ajusta las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos, así como ellos asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño.	NO	20%
C. Evalúa desempeño y premios o disciplina de los individuos. La Administración evalúa el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado.	N/A	

Fuente: Cuestionario de control interno.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

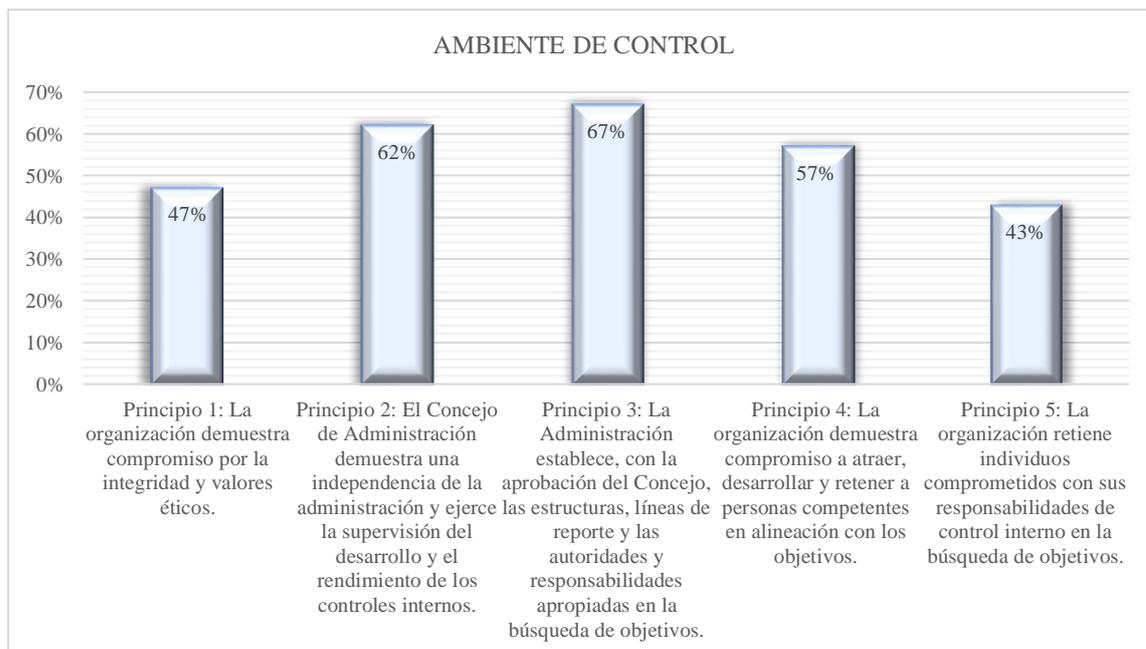


Ilustración 2-4: Ambiente de control

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

Análisis: Según el primer componente ambiente de control, se tiene un bajo porcentaje en el principio 5 con 43%, la empresa no tiene establecido correctamente las responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos, no cuenta con manual de funciones, no se tienen definidas las acciones disciplinarias de incumplimiento de los empleados, las metas no son evaluadas, no se realizan evaluaciones de desempeño. El principio 1 con 47%, dentro de este principio no se evidencia la integridad y valores éticos, no cuentan con un Código de Ética, no tienen establecido procedimientos para denuncias y no se realizan evaluaciones de desempeño por parte del área administrativa. El principio 3 con 67%, siendo el de mayor cumplimiento con un alto porcentaje, ya que dentro de este principio la estructura de la organización es adecuada, cuenta con segregación de funciones de los empleados y se verifica que cumplan correctamente con su trabajo, con lo que no cuentan es con un organigrama, no utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar las responsabilidades.

En cuanto al principio 2 con 62%, la Administración no cuenta con un sistema de control y no se tiene implementado indicadores clave para el cumplimiento de actividades de control. El principio 4 con 57%, dentro de la empresa no existe un departamento de Talento Humano, para la selección de empleados lo realiza el Gerente, en el área de despacho es importante conocer el movimiento que se realiza, en el área administrativa se debería tener un nivel de formación académica superior, no existen alternativas (plan de sucesiones, contingencias), ante eventos críticos que afecten los cargos estratégicos y/o pongan en riesgo la continuidad del negocio.

Tabla 5-4: Evaluación del componente evaluación de riesgos

	PRESENTE S/N	FUNCIONAN DO %
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS.		
Principio 6: La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.		75%
Objetivos Operativos	SI	55%
Objetivos de Información Financiera Externa	SI	100%
Objetivos de Información No Financiera Externa	SI	100%
Objetivos de la Información	SI	73%
Objetivos de Cumplimiento	NO	45%
Principio 7: La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.		24%
A. Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y función. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.	NO	40%
B. Analiza factores externos e internos - La identificación de los riesgos tiene en cuenta factores internos y externos y su impacto en la consecución de los objetivos.	NO	20%
C. Involucra a los niveles apropiados de la dirección. - La organización dispone de mecanismos de evaluación de riesgos efectivos que implican a los niveles oportunos de la dirección.	NO	20%
D. Estima la importancia de los riesgos identificados - Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia potencial del riesgo.	NO	20%
E. Determina cómo responder a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo deben gestionar el riesgo y si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.	NO	20%
Principio 8: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.		34%

A. Tiene en cuenta distintos tipos de fraude. - La evaluación del fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdida de activos y casos de corrupción que se deriven de las distintas maneras en que se pueden producir casos de fraude y conductas irregulares.	NO	20%
B. Evalúa los incentivos y las presiones - La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones.	NO	35%
C. Evalúa las oportunidades. - La evaluación del riesgo de fraude tendrá en cuenta oportunidades de adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables de la organización o realización de otros actos irregulares.	NO	20%
D. Evalúa las actitudes y justificaciones - La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta cómo la dirección y otros miembros del personal, podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.	SI	60%
Principio 9: La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.		40%
A. Evalúa los cambios en el entorno externo - El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización.	NO	20%
B. Evalúa los cambios en el modelo de negocio. - La organización tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los grandes cambios efectuados en las líneas de negocio existentes, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de control interno, el rápido crecimiento, los grandes cambios con respecto a la dependencia de una organización de distintas geografías extranjeras y de nuevas tecnologías.	SI	53%
C. Evalúa cambios en la alta dirección - La organización tiene en cuenta los cambios en la dirección y las respectivas actitudes y filosofías con respecto al sistema de control interno.	NO	47%

Fuente: Cuestionario de control interno.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

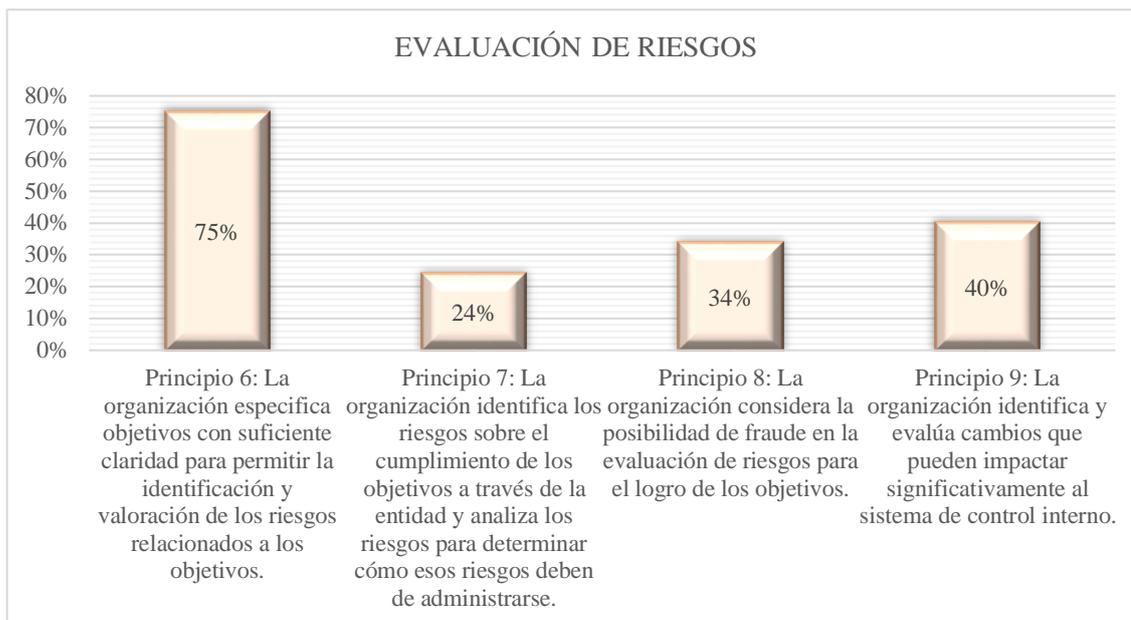


Ilustración 3-4: Evaluación de riesgos

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

Análisis: En el segundo componente evaluación de riesgos, de la información obtenida se puede observar que el principio 7 tiene el 24% de cumplimiento, siendo el principio con más bajo porcentaje, la empresa no identifica los riesgos sobre el cumplimiento de objetivos, ni se analiza los riesgos para saber cómo administrarse, la razón del bajo porcentaje es que la empresa no tiene un sistema de gestión de riesgos, no cuenta con manuales, no tiene informes de riesgos internos y externos y no hay indicadores para monitorear la gestión de riesgos. El principio 6 con 75% es el que tiene más alto porcentaje, la empresa cuenta con objetivos operativos, objetivos de información financiera externa, objetivos de información financiera no externa, objetivos de la información, la empresa busca que los empleados realicen sus actividades correctamente; sin embargo, no cuenta con una base donde asignen recursos, no se tiene establecido objetivos estratégicos, ni posee un plan estratégico, no hay un documento de análisis de riesgos y no considera los riesgos emergentes.

El principio 8 con 34%, la evaluación de riesgos tiene en cuenta la posibilidad de fraude para lograr los objetivos, la empresa no cuenta con un manual de prevención y control de fraude, no se encuentra establecido políticas, no hay bonificaciones para los empleados, no se evalúa el principio de segregación de funciones. El principio 9 con 40%, trata acerca de que, si la empresa identifica y evalúa cambios al sistema de control interno, dentro del cual no se ha implementado nuevos controles de acuerdo a la evaluación de riesgos, no se cuenta con un análisis de impacto en el sistema de control interno.

Tabla 6-4: Evaluación del componente actividades de control

	PRESEN TE S/N	FUNCIONAN DO %
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL		
Principio 10: La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.		56%
A. Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo.	NO	47%
B. Considera factores específicos de la entidad. La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control.	SI	93%
C. Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina cual importancia de los procesos del negocio requiere las actividades de control.	SI	80%
D. Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que, y pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección.	SI	55%
E. Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.	NO	35%
F. Direcciona la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.	NO	28%
Principio 11: La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.		51%
A. Determina la dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de Tecnología: La	NO	45%

dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología.		
B. Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: La Dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.	SI	65%
C. Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.	SI	75%
D. Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.	NO	20%
Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.		68%
A. Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: La administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.	NO	40%
B. Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: La administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.	SI	80%

C. Funciona oportunamente: El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente como es definido en las políticas y procedimientos.	SI	70%
D. Toma acciones correctivas: El personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.	SI	80%
E. Trabaja con personal competente: Personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.	SI	80%
F. Reevalúa políticas y procedimientos: La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.	SI	60%

Fuente: Cuestionario de control interno.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

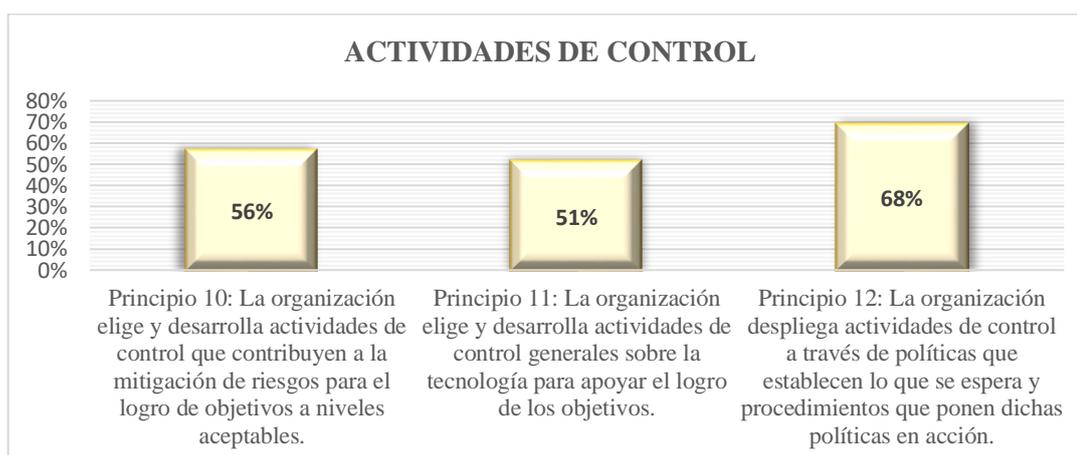


Ilustración 4-4: Actividades de control

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

Análisis: Los tres principios tienen un porcentaje mayor al 50%, tenemos al principio 11 con 51%, la empresa utiliza la tecnología para el logro de los objetivos, no se tiene implementado un ERP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales), no cuenta con un plan de recuperación ante desastres, no tiene establecido sistemas de seguimiento de posibles ataques externos a IT, el principio 12 con 68%, es un porcentaje medio, lo cual no se encuentra en un nivel satisfactorio, trata acerca de las actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos para poner en práctica dichas políticas, la empresa no cuenta con políticas y procedimientos documentados, no todos los controles cuentan con evidencia de su ejecución.

En cuanto al principio 10 con 56%, trata acerca del desarrollo de actividades de control que ayuden a reducir los riesgos para el logro de objetivos, la empresa no cuenta con controles para su mitigación, no cuentan con indicadores de seguimiento, no tiene definida la segregación de funciones, la administración no revisa el cumplimiento de la segregación de funciones, no se realizan revisiones analíticas, no se comparan los resultados globales del proceso con los resultados previstos o con los resultados correspondientes a periodos anteriores.

Tabla 7-4: Evaluación del componente información y comunicación

	PRESEN TE S/N	FUNCIONAN DO %
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.		
Principio 13: La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.		81%
A. Identifica requisitos de información. Se dispone de un proceso para identificar la información necesaria y que se espera para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y la consecución de los objetivos de la organización.	SI	73%
B. Capta fuentes de datos internos y externos. Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas.	SI	100%
C. Procesa datos relevantes y los transforma en información. Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad.	SI	73%
D. Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso. Los sistemas de información generan información actualizada en el momento oportuno, la cual es precisa, íntegra, accesible, protegida, verificable y que se custodia de forma oportuna. Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de soportar los componentes del control interno.	SI	98%
E. Evalúa costes y beneficios. La naturaleza cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y soporta la consecución de los objetivos.	SI	60%

Principio 14: La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.		79%
A. Comunica la información de control interno. Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno.	SI	69%
B. Se comunica con administración. Hay una comunicación entre la dirección y el consejo de administración de forma que ambas partes dispongan de la información necesaria para cumplir sus funciones en línea con los objetivos de la organización.	SI	92%
C. Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como canales de denuncias, que actúan como mecanismos seguros, de forma que la comunicación de información se haga de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.	SI	73%
D. Define el método de comunicación relevante. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público y la naturaleza de la información.	SI	80%
Principio 15: La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.		84%
A. Se comunica con las partes interesadas externas. Existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas, incluidos accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otras.	SI	93%
B. Permite la recepción de comunicaciones. La existencia de canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen contribuciones, lo cual permite que la dirección y el consejo de administración reciban información relevante.	SI	80%

C. Se comunica con el consejo de administración. La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que llevan a cabo terceros externos se comunica al consejo de administración.	SI	87%
D. Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como los canales de denuncia, que actúan como mecanismos seguros que permiten la comunicación de información de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.	SI	60%
E. Define el método de comunicación pertinente. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público al que se dirige y la naturaleza de la comunicación, así como los requisitos y asuntos de carácter jurídico, normativo y fiduciario.	SI	100%

Fuente: Cuestionario de control interno.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

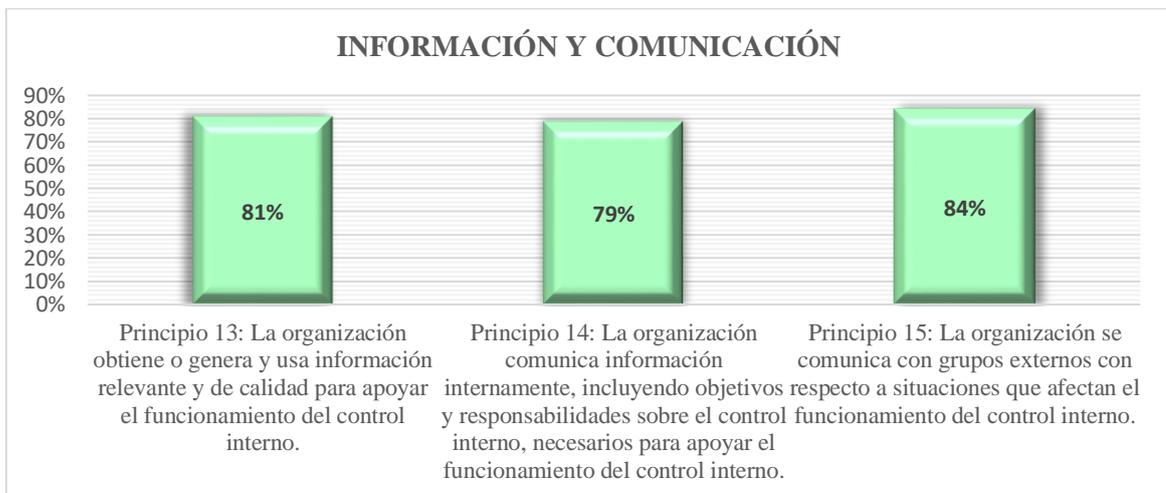


Ilustración 5-4: Información y comunicación

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

Análisis: Dentro del cuarto componente información y comunicación, los tres principios tienen un porcentaje alto de cumplimiento, el principio 15 con 84%, la empresa se comunica con grupos externos con respecto a situaciones acerca del funcionamiento del control interno, no cuenta con políticas que regulen el desarrollo de denuncias, el principio 14 con 79%, la empresa comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades de control interno, no cuenta con políticas de confidencialidad, no se establecen cláusulas de información confidencial, no hay un repositorio de comunicaciones realizadas a los colaboradores, no tienen un canal de denuncia

anónima, no se ha autorizado la comunicación por medio de las redes sociales. Tenemos el principio 13 con 81%, la empresa usa información relevante para el funcionamiento del control interno, los reportes de información no parten del análisis de riesgo, no se realiza un seguimiento a los indicadores de la organización, para información que manejan los proveedores, dentro del contrato no se establecen cláusulas para auditar la calidad de la información, no se cuenta con un presupuesto anual para el desarrollo de reportes.

Tabla 8-4: Evaluación del componente actividades de monitoreo

	PRESEN TE S/N	FUNCIONAN DO %
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE MONITOREO.		
Principio 16: La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.		77%
A. Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes. La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes.	SI	66%
B. Tiene en cuenta el ritmo de cambio. La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la organización y en los procesos de negocio a la hora de definir y poner en funcionamiento evaluaciones continuas e independientes.	SI	87%
C. Establece referencias para las evaluaciones. El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes.	SI	60%
D. Emplea personal capacitado. Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes disponen de suficientes conocimientos para comprender lo que están evaluando.	SI	100%
E. Se integra con los procesos de negocio. Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones.	SI	85%
F. Ajusta el alcance y la frecuencia. La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo.	SI	90%

G. Evalúa de forma objetiva. Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.	NO	50%
Principio 17: La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Concejo de Administración, según sea apropiado.		76%
A. Evalúa los resultados. La dirección o el concejo de administración, según corresponda, analiza los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.	SI	80%
B. Comunica las deficiencias. Las deficiencias se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.	SI	67%
C. Controla las medidas correctivas. La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntal.	SI	80%

Fuente: Cuestionario de control interno.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

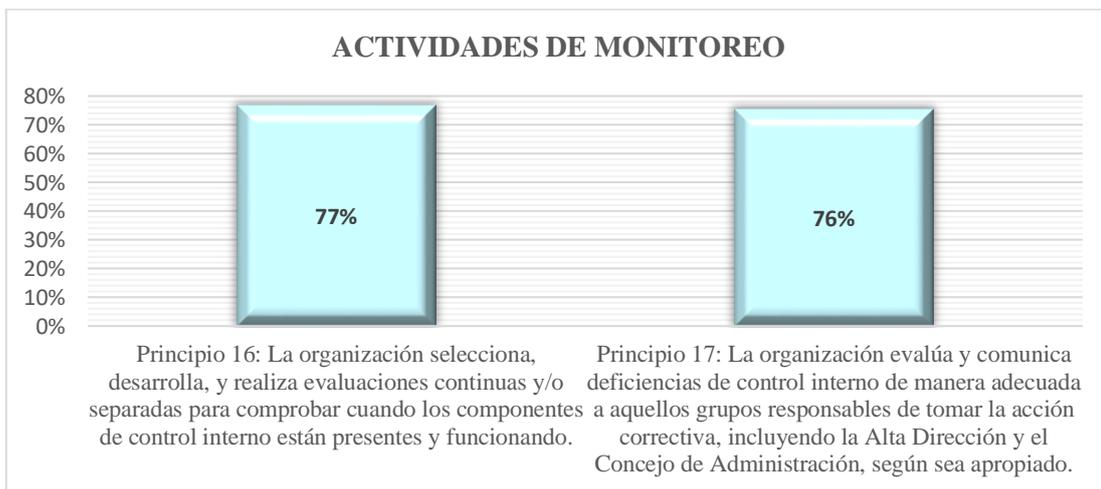


Ilustración 6-4: Actividades de monitoreo

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

Análisis: Dentro del componente actividades de monitoreo tenemos dos principios, ambos tienen un porcentaje notable, el principio 16 con 77%, la empresa se percata cuando los componentes de control interno están funcionando, por medio de evaluaciones continuas, las evaluaciones se las

realiza anualmente por medio de la administradora, en cuanto al principio 17 con 76%, donde trata acerca de que la empresa comunica deficiencias del control interno de manera adecuada al gerente, en el punto de enfoque B, se da a conocer que, dentro del plan de acción, no todas las evaluaciones se presentan de manera separada esto lo realizan de manera global.

EVALUACIÓN DE COMPONENTES

Una vez realizada la evaluación de principios, se procede a realizar la evaluación de componentes, con su respectiva ponderación, lo cual se refleja a continuación:

Tabla 9-4: Evaluación de componentes

AMBIENTE DE CONTROL	55%
1.La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.	47%
2.El Concejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce la supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.	62%
3.La Administración estable, con la aprobación del Concejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.	67%
4.La organización demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener a personas competentes en alineación con los objetivos.	57%
5.La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.	43%
EVALUACIÓN DE RIESGOS	43%
6.La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.	75%
7.La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.	24%
8.La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.	34%
9.La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.	40%
ACTIVIDADES DE CONTROL	59%
10.La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.	56%

11.La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.	51%
12.La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.	68%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	81%
13.La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	81%
14.La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.	79%
15.La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.	84%
ACTIVIDADES DE MONITOREO	76%
16.La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.	77%
17.La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Concejo de Administración, según sea apropiado.	76%

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

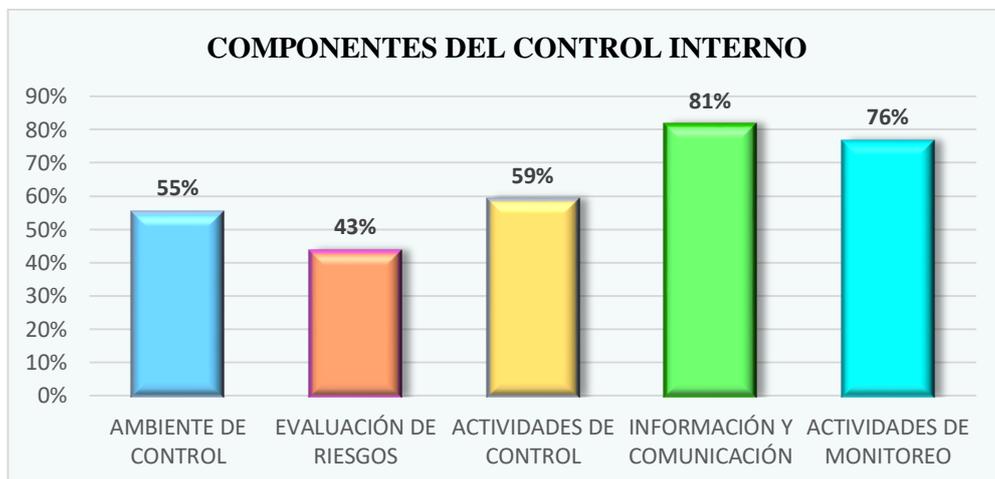


Ilustración 7-4: Componentes del control interno

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

Análisis: Después de la aplicación del cuestionario de control interno, el componente ambiente de control con un 55%, aquí tiene una baja valoración porque se evidencia que la empresa no cuenta con un código de ética establecido, misión, visión y valores, no cuentan con

procedimientos para denuncias, no se realiza evaluaciones de desempeño, no tienen un sistema de control interno, tampoco manual de funciones, no se ha implementado indicadores clave para el cumplimiento de actividades de control, no hay un organigrama, las funciones que se ejecutan no son evaluadas, no tienen un departamento de Talento Humano, no están definidos todos los procesos, no existen alternativas (plan de sucesiones, contingencias), ante eventos críticos que afecten los cargos estratégicos y/o pongan en riesgo la continuidad del negocio, no se tienen definidas las acciones disciplinarias de incumplimiento de los empleados, el cumplimiento de metas no es evaluado, no se han obtenido evaluaciones de desempeño por debajo de los niveles esperados; no obstante, se da a conocer los valores y principios que se debe cumplir, los empleados pueden hacer sus denuncias ante el Ministerio de Trabajo, cuando los empleados entran a trabajar ya se tiene establecido las actividades que van a realizar, en cuanto a los proveedores se toma en cuenta la atención que brindan y el producto, la administradora se encarga de verificar que se apliquen las normas correctamente, para la gestión de riesgos se tiene implementado cartillas, el sistema que utiliza la empresa es el SIFAC, para administración de la información contable, se tiene definidas y formalizadas las actividades de supervisión, la estructura es adecuada para las actividades que realizan, también cuentan con segregación de funciones y los empleados reciben capacitaciones constantemente.

Se visualiza que el componente de evaluación de riesgos con 43%, es el que tiene más baja calificación debido a que no se tiene establecido metas de desempeño operativos y financieros, la empresa no cuenta con una base donde asignen recursos, en objetivos de la información la empresa no considera el nivel necesario de precisión, no hay un documento de análisis de riesgos, no se considera los riesgos emergentes, no cuenta con un sistema de gestión de riesgos, no tiene manuales, no hay indicadores para monitorear la gestión de riesgos, tampoco cuenta con un manual de prevención y control de fraude, no se encuentra establecido políticas, no realizan evaluaciones del nivel de exposición al fraude, no hay bonificaciones, no se evalúa el principio de segregación de funciones, la empresa no ha implementado nuevos controles de acuerdo a la evaluación de riesgos, en su estructura no se cuenta con un análisis de impacto en el sistema de control interno; con lo que cuenta la empresa es lo siguiente: las decisiones de la dirección son respetadas, son conscientes de los riesgos que se tiene que enfrentar, cumplen con las normas contables, el auditor señala las incorrecciones o errores, las actividades de la empresa se demuestra mediante los estados financieros, cumplen con las normas y marcos establecidos, busca que toda la información sea correcta, las actividades no financieras están reflejadas en informes, la información si refleja las decisiones de la dirección, por medio de la información se evidencia el cumplimiento de objetivos, la empresa refleja las leyes y regulaciones que se dan en su entorno, tiene objetivos operativos que cumplir, también se percata que todo se maneje correctamente,

para el inventario de lubricantes, se lleva un registro de entradas y salidas, en cuanto al combustible llevan el control acorde a la numeración de cada uno de los surtidores y cuentan con proveedores alternos.

En el tercer componente actividades de control con 59%, se puede observar que la matriz de riesgo no está documentada, los procesos clave de la empresa no cuentan con controles para su mitigación, tampoco hay indicadores de seguimiento, no se revisan los indicadores de procesos, no hacen revisiones analíticas para los controles clave de la empresa, no se ha identificado fallas en las actividades de control, no cuenta con un plan de recuperación ante desastres, tampoco tiene sistemas para seguimiento de posibles ataques externos a IT, no está establecido los parámetros para la compra, desarrollo y mantenimiento de IT, no hay un acuerdo para regular los nuevos desarrollos y/o cambios en los sistemas, no tienen proyectos de IT, no todos los controles cuentan con evidencia de su ejecución, la empresa no tiene implementado un ERP (sistema de planificación de recursos empresariales); por otro lado, la empresa tiene más controles automáticos que manuales, cumple con las políticas y procedimientos establecidos, la administradora es la encargada de verificar que se efectúe, se realiza controles de los materiales de la empresa, anualmente buscan nuevos controles para aplicarlos, se toma en cuenta las actividades de control preventivas, el cumplimiento de los controles establecidos se evalúa cada tres meses, a nivel gerencial las actividades de control se las realiza sorpresivamente, realizan controles de monitoreo por medio de cámaras de seguridad, control de informe de ventas diarias, archivo de depósitos a ENERGYGAS, cuentan con códigos de seguridad para los diferentes accesos a sistemas, tienen respaldo de la información, existen procedimientos de creación, asignación y bloqueo de perfiles en el sistema, utilizan contraseñas para portales externos, cada año se presenta al auditor externo la situación de seguridad de IT, en el cual se encuentra la empresa, se establece los procedimientos para el tiempo de aplicación de los controles, el área de inventarios es el que tiene mayor diferencia de errores cuando se aplican los controles, el área administrativa tarda más en tomar acciones correctivas, en el área administrativa se realizan los controles para la alineación de los objetivos.

El componente información y comunicación alcanza el 81%, siendo el que más alto porcentaje tiene de todos los demás, los reportes de información no parten del análisis de riesgos, no se realiza un seguimiento a los indicadores de la empresa, para la información que manejan los proveedores, dentro del contrato no se establecen cláusulas para auditar la calidad de la información. La actividad que no cuenta con reportes suficientes es la lavadora de carros, no se establecen cláusulas de información confidencial, no se cuenta con repositorio de comunicaciones, no hay un canal de denuncia anónima, no tienen políticas que regulen el

desarrollo de denuncias, la empresa no refleja avances de desarrollo para la generación de reportes específicos; no obstante, la empresa cuenta con un sistema informático que contiene los reportes generados de cada año, hay un cronograma y se lleva a cabo las actividades con lo acordado, tienen identificada la fuente de datos externos, también hay comunicación interna y externa, garantiza la confiabilidad e integridad de los sistemas de información, hay acceso restringido a la información de acuerdo al cargo, la administradora es la encargada de revisar los reportes diarios, la empresa utiliza la información relevante y de calidad para respaldar su funcionamiento, la información es actualizada constantemente y aplicada, por medio de los reportes se verifica el cumplimiento de los objetivos, dentro de la empresa los problemas se resuelven por medio del diálogo, los informes se los realiza diariamente, la comunicación entre el gerente y administración es de manera virtual ya que no se encuentran en la ciudad, también tienen claro cuáles son las funciones frente al control interno, la administradora se reúne con los despachadores para solventar las irregularidades de la empresa, en caso de denuncias no se toma represalia contra los trabajadores, el propietario es el encargado de resolverlas, a los proveedores se da a conocer cuál es la forma de trabajar de la entidad, cada área tiene claro que reportes los debe entregar, los empleados conocen el funcionamiento de los sistemas implementados dentro de la empresa, si se realizan auditorías externas, en el resultado de las evaluaciones aplican las respectivas correcciones.

El componente actividades de monitoreo obtuvo un 76%; debido a que no realizan evaluaciones periódicas, no tienen conocimiento de cada uno de los componentes del COSO, no consideran los cambios internos, externos, los nuevos riesgos para el desarrollo de nuevas evaluaciones, se realiza anualmente, no todas las evaluaciones presentan un plan de acción, ya que es de manera global; se realizan autoevaluaciones periódicas y evaluaciones internas cruzadas entre áreas, el único sistema con el que cuentan es el SIFAC, al cual se realiza un control mensual, se actualiza las políticas y procedimientos cuando hay cambios en la empresa, las evaluaciones parten del análisis de riesgos, el líder de la empresa es la administradora, quien realiza las evaluaciones de los procesos, por medio de las evaluaciones entregadas se realiza las correcciones, los resultados son dados a conocer al propietario, dentro de la administración se trata de minimizar los errores existentes, el plan de acción es tomado en cuenta por el propietario, también tiene fecha y responsable, la administración se percata que las observaciones sean corregidas a tiempo, si hay algún inconveniente, trata de darlo a conocer en el momento oportuno.

Tabla 10-4: Resumen de deficiencias.

ORIGEN DE LAS DEFICIENCIAS		DESCRIPCIÓN DE LA DEFICIENCIA DE CONTROL INTERNO	CONSIDERACIÓN DE LA SEVERIDAD	RESPONSABLE	PLAN DE REMEDIACIÓN		OTROS PRINCIPIOS QUE HAN CONTRIBUIDO A ESTA DEFICIENCIA
COMPONENTE	PRINCIPIO				ACTIVIDADES	FECHA	
Ambiente de control	PRINCIPIO 1	La empresa no cuenta un Código de Ética establecido.	La falta de Código de Ética, genera un ambiente negativo por parte del personal, puede afectar irreparablemente a la empresa.	Gerente	Crear un Código de Ética.	Febrero 2023	Ninguno
	PRINCIPIO 5	No se encuentra establecido un manual de funciones, el cumplimiento de metas no es evaluado, no realizan evaluaciones de desempeño.	La falta de un manual de funciones genera ausencia de conocimiento por parte de los empleados acerca de los cargos y tareas que van a desempeñar, al no estar cada área de trabajo evaluado, no se puede saber si la empresa cuenta con los resultados esperados.	Administradora	Elaborar un manual de funciones, dar a conocer las metas a cumplir y hacer un formato para las evaluaciones de desempeño continuas.	Febrero 2023	Ninguno

Evaluación de riesgo	PRINCIPIO 7	La empresa no cuenta con un sistema de gestión de riesgos.	Puede ocasionarse que se disminuya la productividad y aumente el desgaste.	Administradora	Implementar un sistema de gestión de riesgos.	Febrero 2023	Ninguno
	PRINCIPIO 8	No hay un manual de prevención y lucha contra el fraude, no hay bonificaciones, no se encuentran establecidas las políticas orientadas a reducir la malversación de activos, corrupción y lavado de dinero.	La persona que está a cargo de la empresa puede aprovecharse o hacer abuso del poder y con esto puede afectar el rendimiento de los trabajadores, en cuanto a las bonificaciones se pierde el nivel de desempeño de los colaboradores como lo hacían los primeros días de labores, a falta de políticas no se tiene un correcto control en la empresa y se daría pérdidas considerables.	Administradora	Establecer un manual de prevención y lucha contra el fraude, también es necesario que se ejecuten políticas dentro de la empresa.	Febrero 2023	Ninguno

	PRINCIPIO 9	No se han realizado cambios en las metas de la organización, no cuentan con un plan de formación para nuevos miembros de la empresa.	En caso de no haber metas establecidas, no tienen claro cuáles son los objetivos específicos que se van a alcanzar, en el plan de formación no permite ampliar el campo de conocimiento.	Administradora	Fijar metas dentro de la empresa, elaborar un plan de formación para miembros.	Febrero 2023	Ninguno
Actividades de control	PRINCIPIO 10	No comparan los resultados globales de los procesos con los resultados esperados o los correspondientes a periodos anteriores, no se revisa el cumplimiento de	No habría buen funcionamiento de los procesos acorde al tiempo, una inadecuada segregación de funciones puede acarrear el riesgo de haya fraude dentro de la empresa.	Administradora	Implementar un sistema ERP dentro de la empresa, aplicar constantemente la segregación de funciones.	Febrero 2023	Ninguno

		la segregación de funciones.					
	PRINCIPIO 11	La empresa no tiene implementado un ERP, no cuentan con políticas que regulen el uso de los sistemas de información, no tiene establecido los parámetros para adquisición, desarrollo y mantenimiento de IT.	Al no utilizar un sistema ERP, puede ocasionarse repetición de los datos generados, fuente de errores y pérdida de tiempo, si no hay políticas de sistemas de información, no van a estar claras las reglas que se van a utilizar, si no hay parámetro de IT, puede generarse fallos.	Administradora	Implementar un sistema ERP, políticas que regulen el uso de los sistemas de información, parámetros para IT.	Febrero 2023	Ninguno
Información y comunicación	PRINCIPIO 14	En los contratos de trabajo no hay cláusulas sobre el manejo de	Afectaría en la manera que un personaje exterior use la información confidencial en representación de la empresa, haciendo que esta	Administradora	Agregar en el contrato de trabajo cláusulas acerca de información	Febrero 2023	Ninguno

		información confidencial.	pierda su credibilidad y distinción de su competencia.		confidencial de la empresa.		
Actividades de Monitoreo	PRINCIPIO 17	No todas las evaluaciones presentan un plan de acción.	Las medidas correctivas no son adaptadas en el momento oportuno.	Administradora	Realizar un plan de acción.	Febrero 2023	Ninguno

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

**MANUAL DE CONTROL
INTERNO PARA LA
ESTACIÓN DE SERVICIO
LOGROÑO**

2023



Elaborado por: Gissela Altamirano

4.1. Estructura de manual de control interno

Cada actividad o proceso encontrado dentro del manual de control interno contiene una determinada estructura la cual permite mantener organizada su información.

Tabla 11-4: Estructura de manual de control interno

LOGOTIPO	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	PÁG.
		VERSIÓN	
		FECHA	
	<p>1. Introducción</p> <p>2. Objetivos del manual</p> <p>Objetivo general</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>3. Filosofía corporativa de la Estación de Servicio Logroño</p> <p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Valores</p> <p>4. Generalidades del Control Interno</p> <p>4.1 Definición de Control Interno</p> <p>4.2 Objetivos del Control Interno</p> <p>4.3 Responsabilidad del Control Interno</p> <p>4.4 Características del Control Interno</p> <p>4.5 Clasificación del Control Interno</p> <p>4.5.1 Control Interno contable</p> <p>4.5.2 Control Interno administrativo</p> <p>5. Modelo COSO III</p> <p>5.1 ¿Qué se puede obtener a través de COSO?</p> <p>5.2 Objetivos del COSO III</p> <p>5.3 Beneficios del COSO</p> <p>6. Componentes del Control Interno</p> <p>6.1 Ambiente de Control</p> <p>6.2 Evaluación de Riesgos</p> <p>6.3 Actividades de control</p> <p>6.4 Información y comunicación</p> <p>6.5 Actividades de monitoreo</p>		
LOGOTIPO	<p>Dirección:</p> <p>Teléfono/celular:</p> <p>E-mail:</p>		

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	1
<p>1. INTRODUCCIÓN</p> <p>El manual de control interno para la Estación de Servicio Logroño se constituye como una herramienta de control y sirve como guía para que los empleados puedan acceder de manera inmediata en el momento en que sea requerido; el contar con el presente manual ayuda a mejorar en la ejecución de sus procesos alcanzando el logro de sus objetivos de manera eficaz y eficiente.</p> <p>2. OBJETIVOS DEL MANUAL</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un documento que contenga las directrices sobre la implementación de un Sistema de Control Interno que permita la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas aplicables. <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar la importancia y eficiencia relacionándose con los objetivos y originalidad dentro de la empresa junto con su proyección a futuro basándose en sus reglamentos y funciones a través del manual del control interno. • Presentar los conceptos y normativas necesarias para la implementación de un Sistema de Control Interno bajo el modelo COSO III. • Detallar de forma clara y organizada todos los procesos, sistemas, procedimientos y controles que harán parte del manual de control interno de la Estación de Servicio Logroño. • Definir las políticas, criterios y procedimientos para la estructuración de un manual de control interno que dé respuesta a cada uno de los procesos. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	2
3. FILOSOFÍA CORPORATIVA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO				
<p>La Filosofía Corporativa y entendimiento de cada uno de los empleados y público en general.</p>				
MISIÓN				
<p>Se plantea la siguiente misión para la Estación de Servicio Logroño: Ofrecer un servicio de calidad a los clientes, por medio de la venta de combustibles y lubricantes, dentro de la provincia de Morona Santiago, brindando cantidad y precio justo que garantizan un servicio de excelencia.</p>				
VISIÓN				
<p>Con el propósito de que la Estación de Servicio Logroño, identifique qué quiere llegar a ser en un futuro se formula la presente visión: Ser la gasolinera líder en ventas con gran acogida y aceptación por parte de los clientes, en la provincia de Morona Santiago basados en la mejora continua y personal capacitado.</p>				
VALORES				
<p>Atención al cliente: Se realiza para cumplir la satisfacción de un producto o servicio. Calidad e innovación: Se efectúa frecuentemente la innovación de los productos, servicios y cambios en las instalaciones. Confianza: Trabajar en equipo para evitar confusiones dentro del área laboral y social. Respeto: entre los colaboradores de la empresa, hacia los clientes y al medio ambiente. Honestidad: en todas las actividades que se ejecuten.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	3
<p>4. GENERALIDADES DEL CONTROL INTERNO</p> <p>4.1 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO</p> <p>El control interno está compuesto por normas, políticas y métodos establecidos por las empresas con el fin de evitar riesgos en su entorno. Está diseñado para tener seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y cumplimiento de la empresa. (Lenis, 2021)</p> <p>Tiene cinco componentes principales, estos son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, actividades de monitoreo, información y comunicación.</p> <p>4.2 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO</p> <p>El control interno tiene por objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y eficiencia de las operaciones. • Confiabilidad de la información financiera. • Cumplir con las leyes, normas y reglamentos aplicables. (Cansino, 2019) <p>4.3 RESPONSABILIDAD DEL CONTROL INTERNO</p> <p>En la Estación de Servicio Logroño se designa a la administradora que desarrolle las labores pertinentes para la implementación del Control Interno.</p> <p>Dentro de las funciones están las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtener información útil para la gestión y el control. • Proteger de los recursos financieros, materiales y tecnológicos que forman parte del patrimonio de la empresa. • Ampliar el concepto de protección y seguridad en los niveles de la estructura organizacional. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	4
<ul style="list-style-type: none"> Las acciones de la empresa deben estar de acuerdo con las leyes, normas y códigos vigentes. (EAE Business School, 2021) 				
<p>4.4 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> El Sistema de Control Interno forma parte de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad. Corresponde a la máxima autoridad de la empresa, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la empresa. En cada área de la empresa, el encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe de acuerdo al nivel determinado en cada unidad estructural. La Unidad de Control Interno es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo. Las transacciones de la entidad deben registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros, de acuerdo con una planeación (planes de gestión) y a unos estándares (manuales). (Isaza Serrano, 2018, pp.44-45) 				
<p>4.5 CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO</p> <p>Los controles internos se clasifican en: controles internos contables y controles internos administrativos.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	5
<p style="text-align: center;">4.5.1 Control Interno contable. –</p> <p>Estos controles están establecidos por la empresa en los procesos para salvaguardar la información financiera y que de esta manera pueda ser más efectiva la toma de decisiones y la entidad pueda llegar a sus objetivos establecidos. (Arroyo Castro, Guzmán Olvera y Hurtado Palmiro, 2019)</p> <p>Se relacionan principalmente con la salvaguardia de los activos de la empresa y confiabilidad de los registros financieros.</p> <p style="text-align: center;">4.5.2 Control Interno administrativo. –</p> <p>El control interno administrativo comprende el plan de la organización y los procedimientos que se ajustan a los procesos de toma de decisiones que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, estas pueden ser políticas, procedimientos y objetivos programados. Es decir, está relacionado con la eficiencia de las operaciones establecidas por la organización. (Arroyo Castro, Guzmán Olvera y Hurtado Palmiro, 2019)</p> <p style="text-align: center;">5. MODELO COSO III</p> <p>El informe COSO es un documento que contiene las principales instrucciones para la implantación, gestión y control de un sistema de control. El informe COSO ha sido ampliamente reconocido desde su publicación en el año 1992, se ha convertido en un estándar de referencia. (Lafuente, 2016)</p> <p>Actualmente hay 2 versiones del informe COSO; la versión de 1992 y 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo. (Lafuente, 2016)</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	6
<p>El control interno se encuentra sobre las personas y en cualquier parte de los sistemas, procesos, funciones o actividades y no de forma separada como teóricamente se pudieran interpretar los enunciados del proceso administrativo que declaran que la administración organiza, planea, dirige y controla. (Estupiñán Gaitán, 2020)</p> <p>El propósito del control respecto a asegurar razonablemente el cumplimiento de objetivos de tipo operacional, financiero y normativo, se comprende mejor cuando se analizan los 5 componentes del modelo COSO, y sus 17 principios que en conjunto forman una estructura integrada de control. (Estupiñán Gaitán, 2020)</p> <p>5.1 ¿Qué se puede obtener a través de COSO?</p> <p>Proporciona un marco de referencia aplicable a cualquier organización.</p> <p>Para COSO, este proceso debe estar integrado con el negocio, que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.</p> <p>Transmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización: Desde la Alta Dirección hasta el último empleado.</p> <p>Fuente: Lafuente, 2016 Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.</p> <p>5.2 OBJETIVOS DEL COSO III</p> <p>Los principales objetivos de COSO III son:</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	7
<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecer los requerimientos de control interno. • Actualizar el contexto en la aplicación del control interno a los cambios de las organizaciones y ambientes operativos, y, • Ampliar su aplicación al difundir los objetivos operativos y de generación de informes. (Barreres Amores, 2020, p.59) <p>5.3 BENEFICIOS DEL COSO</p> <p>Utilizar el COSO en las organizaciones ayudará a alcanzar los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización. • Crear directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de riesgos y la asignación de responsabilidades. • Ayudar a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas ya implementados en la organización. • Ayudar a la optimización de recursos. • Mejorar la comunicación en la organización. • Mejorar el control interno de la organización. (Barreres Amores, 2020, p.60) <p>En la Estación de Servicio Logroño se aplicó el cuestionario de control interno acorde al modelo COSO III, lo cual se requiere implementar lo que le falta a la empresa, mediante los 5 componentes y los 17 principios, con cada punto de enfoque tomado en cuenta.</p> <p>6. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO</p> <p>6.1 AMBIENTE DE CONTROL</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

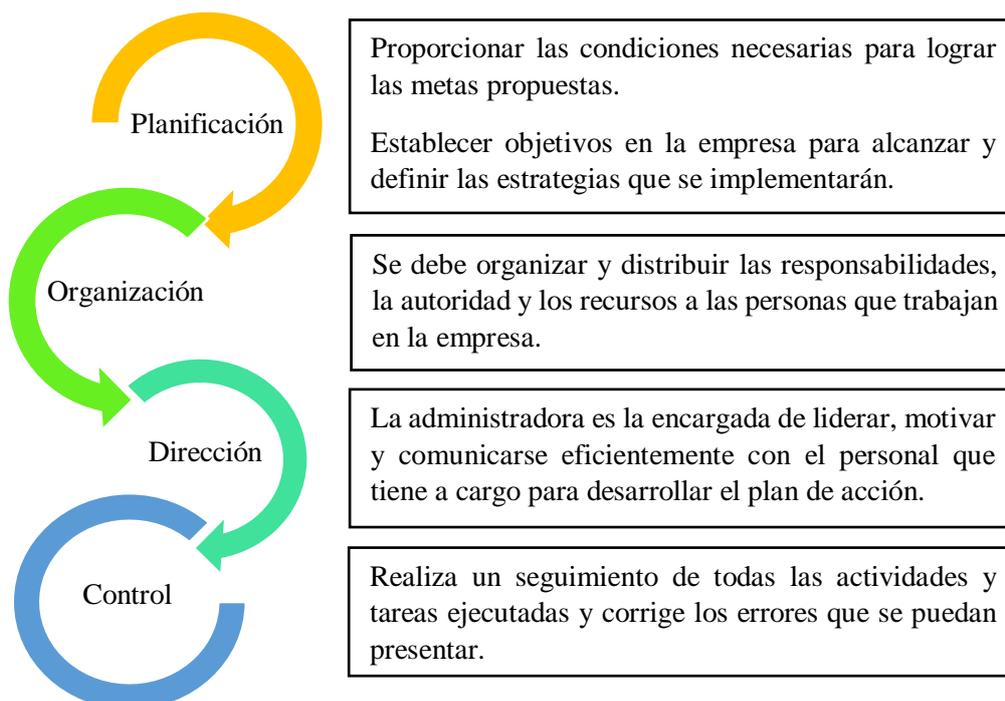
	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	8
<p>Es el primer componente del Sistema de Control Interno, expresa o describe los valores éticos de la alta dirección y el estilo de liderazgo. (Cansino, 2019)</p> <p>El ambiente de control es fundamental para que el dueño de la empresa establezca y supervise correctamente las políticas y los procedimientos establecidos. (Estupiñán Gaitán, 2022)</p> <p>Los principios que se encuentran dentro del ambiente de control, son:</p> <p>Principio 1: La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.</p> <p>A. Integridad y valores éticos</p> <p>Los valores éticos definen la conducta de las personas que laboran dentro de la empresa, permite obtener estándares de conducta que darán paso a preferencias, juicios de valor y estilos administrativos que serán utilizados para el logro de los objetivos y la manera en cómo se consigan los mismos dentro de la organización. (Gómez Bautista y Tenesaca Pulla, 2012, p.42)</p> <p>La Estación de Servicio Logroño debe contar con un Código de Ética, el cual debe estar aprobado.</p> <p>Se debe tener en cuenta que la administración tiene un rol importante dentro del comportamiento de los empleados, ya que con su ejemplo contribuye a mejorar el Control Interno.</p> <p>B. Estándares de conducta</p> <p>El Código de Ética debe ser dado a conocer en todos los niveles de la empresa, así como con los proveedores, debe colocarse en un lugar de fácil acceso para ambas partes.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	9
<p>La administradora, en calidad de responsable del sistema de control interno, estará al pendiente que se cumpla el Código de Ética y las actividades implementadas.</p> <p>Para crear un buen control dentro de la empresa, es necesario elaborar un Código de Ética, debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión, visión y valores de la empresa. • Comunicar la importancia de seguir las reglas. • Conductas prohibidas. • Definición clara de conflicto de intereses. • Política de regalos corporativos. • Consecuencias por incumplir el código de ética. • Canales de comunicación para reportar el incumplimiento. (Redacción Factor Capital Humano, 2019) <p>La empresa debe contar con procedimientos para recibir, investigar y entregar resultados sobre denuncias realizadas.</p> <p style="text-align: center;">C. Adherencia a estándares de conducta</p> <p>La administradora debe establecer procedimientos para evaluar el nivel de desempeño de los empleados y proveedores de acuerdo a los estándares de conducta esperados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se debe cumplir con las evaluaciones de desempeño por parte de administración. ❖ Es importante realizar procedimientos de confirmación con todos los empleados de la empresa y proveedores, sobre el conocimiento del Código de Ética, y comprensión de las normas de conducta que tiene la empresa. <p>D. Se debe tener definidas y formalizadas las sanciones que se pueden establecer frente a violaciones del Código de Ética y/o incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, con anterioridad a la determinación de los procedimientos disciplinarios. La administración debe actuar frente a violaciones presentadas al Código de Ética.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	10
<p>❖ Las acciones correctivas contra los empleados que incumplan con el Código deben hacerse públicas en toda la empresa para que se conozcan las consecuencias de las violaciones por parte de los empleados.</p> <p>Principio 2: El Concejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.</p> <p>A. Concejo de Administración</p> <p>En la Estación de Servicio Logroño hay un solo propietario, la administradora es la encargada de supervisar la implementación de un sistema de Control Interno, también verifica que la información financiera sea la correcta.</p> <p>Administración Estratégica</p> <p>La empresa debe formular el plan estratégico para un periodo determinado, mediante el análisis del ambiente externo (oportunidades y amenazas) e interno (fortalezas y debilidades), el mismo que sirve para establecer la misión, visión, objetivos, estrategias y valores de la empresa.</p> <p>El plan estratégico de una empresa es un documento que detalla la manera en que el negocio se va a desarrollar a corto, mediano y largo plazo; está basado en proyecciones cuantitativas y cualitativas para determinar cuáles son los paradigmas que la empresa debe seguir para lograr sus objetivos y aumentar su rentabilidad. (Torres, 2022)</p> <p>Dentro del plan estratégico la empresa puede definir las metas, políticas, estrategias y líneas de actuación que ayudan a orientar la gestión de la empresa. Los instrumentos de gestión antes mencionados serán elaborados por el Gerente y/o la Administradora.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	11

Las principales funciones que debe realizar la administradora son las siguientes:



Fuente: Quiroa, 2020

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

El propietario debe supervisar de forma periódica la implementación del sistema de Control Interno.

Entorno de Control: En la empresa debe existir un manual de funciones y responsabilidades, así como el nivel de supervisión y reporte correspondiente en cada área, partiendo de los principios y valores de la empresa.

Evaluación de Riesgos: La Estación de Servicio debe contar con un modelo de gestión de riesgos, que contribuya tanto a la administración de los riesgos existentes, así como identificar los nuevos riesgos.

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	12
<p>Actividades de Control: Para proporcionar supervisión a la Gerencia en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control se tiene que implementar indicadores clave.</p> <p>Información y Comunicación: El sistema SIFAC es un software para la administración de la información. Se debe definir los reportes para verificar el cumplimiento de los objetivos, así como la frecuencia de su emisión.</p> <p>Actividades de Supervisión: Se deben definir y formalizar las actividades de supervisión, así como se ha establecido requerir a la Administración los planes de mejoramiento frente a las deficiencias identificadas. El propietario debe evaluar periódicamente el desempeño de Administración frente a las metas establecidas.</p> <p>Principio 3: La Administración establece, con la aprobación del Concejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.</p> <p style="text-align: center;">A. Estructura Organizativa</p> <p>La estructura de la Estación de Servicio Logroño corresponde al tamaño de la operación. En la estructura organizativa se ve reflejado el sistema jerárquico acogido para organizar a los trabajadores en un organigrama de la empresa, es un modo de planificar el trabajo y repartir las responsabilidades.</p> <p>En la Estación de Servicio existen diferentes áreas de trabajo conformadas por los puestos solicitados para el funcionamiento de la gasolinera, por ejemplo, el área operativa, donde se encuentra el personal encargado de la venta de combustible, aditivos, lubricantes y limpieza del lugar de trabajo, el área administrativa donde se encuentra la administradora encargada de la planeación, organización, dirección y control de la empresa, la gerencia que se encarga de supervisar, establecer estrategias y gestionarlas para que la empresa genere la rentabilidad esperada, la contadora externa a cargo de los informes financieros, las ayudantes del supermarket y el chofer del tanquero.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	13

Las áreas principales que conforman la Estación de Servicio están basadas en las necesidades que se mencionó anteriormente, teniendo:

Tabla 12-4: Áreas principales

CARGO	FUNCIÓN	NÚMERO
Propietario	Supervisar, establecer estrategias y gestionarlas para que la empresa genere rentabilidad.	1
Administradora	Planeación, organización, dirección y control de la empresa.	1
Contadora externa	Elaborar informes financieros, por medio de libros contables, estados financieros, análisis de gastos e ingresos y realización de balances. Declaraciones mensuales al SRI.	1
Ayudante de supermarket	Venta de productos del supermarket.	2
Despachador de combustible	Venta de combustible, aditivos y lubricantes.	3
Chofer del tanquero	Encargado de retirar el combustible de la empresa proveedora.	1
TOTAL		9

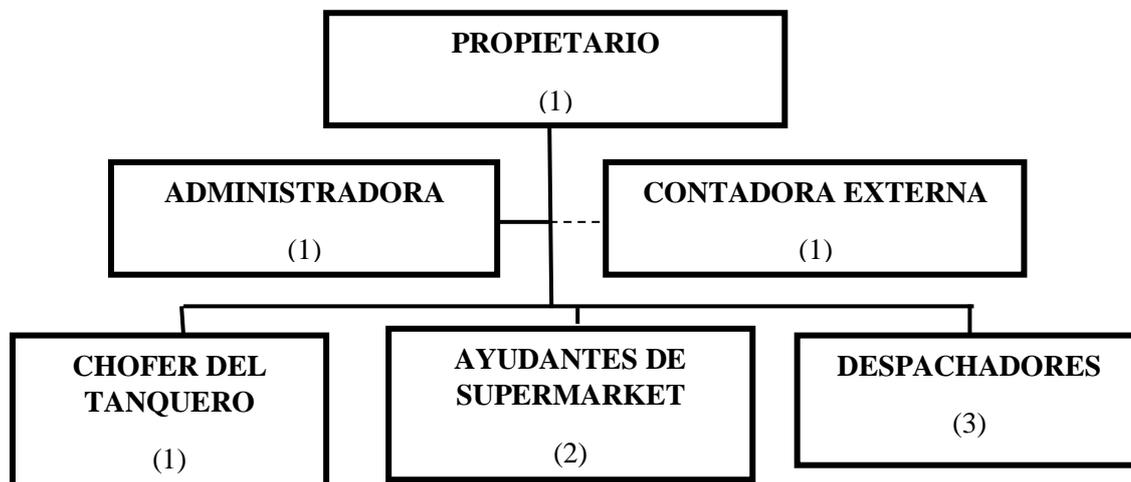
Fuente: Archivos de la Estación de Servicio Logroño.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	14

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

La Estación de Servicio debe tener un organigrama oficial que debe ser dado a conocer a todos los niveles, que delimite roles y responsabilidades, la estructura de la organización debe ser revisada y actualizada al menos cada año.

B. Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Los empleados tienen conocimiento de los deberes y responsabilidades que deben enfrentar y solucionar los problemas por iniciativa propia, procediendo siempre dentro de los límites de sus funciones y responsabilizándose por sus actividades dentro de los procesos.

Las responsabilidades determinadas en los manuales de funciones serán elaboradas por el Gerente o Administradora, lo cual se sujetará a la normativa vigente y a los objetivos de cada puesto de trabajo. La administradora es responsable de la administración financiera, administrativa y operativa de la empresa.

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	15
<p>Las funciones y responsabilidades deben estar definidas y parametrizadas de acuerdo con el principio de segregación de funciones, a más de esto deben ser definidas, evaluadas y actualizadas continuamente en relación con los cambios en la gasolinera y el entorno.</p> <p>C. Es importante tener una política para la definición de los niveles de aprobación, acorde al monto de las operaciones, a más de esto se debe realizar un seguimiento periódico al cumplimiento de funciones y responsabilidades dentro de la operación.</p> <p>Principio 4: La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.</p> <p>A. Deben definirse las políticas de recursos humanos para la selección, vinculación, promoción, remuneración y evaluación de los empleados, a más de esto es importante contar con políticas y procedimientos definidos y formalizados para los procesos que se desarrollen.</p> <p>B. Los servicios prestados por los proveedores deben ser evaluados periódicamente para validar el cumplimiento de los objetivos contratados, una vez identificadas las deficiencias frente a la prestación de sus servicios, se debe establecer y documentar los planes de acción que permitan subsanarlas.</p> <p>C. En la gasolinera se debe realizar evaluaciones continuas a los empleados, las cuales deben estar documentadas y discutidas con cada empleado.</p> <p>Selección de personal</p> <p>La selección del personal dentro de la empresa se lo realiza mediante la publicación de una vacante, se solicitan los requisitos establecidos por la empresa, la verificación de la información de los aspirantes, seleccionar a la persona más idónea para que ocupe el cargo otorgado, realizar pruebas psicométricas y de conocimiento a los aspirantes, elaborar un contrato y crear una carpeta del empleado, solicitar documentos como: certificado de matrimonio, partida de nacimiento de los hijos (en caso de tener) y se adjunta a la carpeta.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	16
<p>La Estación de Servicio debe realizar capacitaciones cuando existan cambios en los sistemas, temas de seguridad, se debe entregar el informe al finalizar la capacitación donde conste lo que se debe cumplir con su respectiva evidencia (fotos, registro de asistencia, certificados, etc.).</p> <p>En los procesos de selección de personal, es necesario verificar la formación académica aprobada y la experiencia laboral de los candidatos, aquí se toma en cuenta el desenvolvimiento personal y la atención al cliente.</p> <p>D. La gasolinera debe contar con planes de contingencia para incidentes críticos que afecten los cargos estratégicos y/o pongan en riesgo su continuidad.</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Se debe considerar como elemento fundamental la competencia de los empleados que forman parte de la empresa, a fin de que contribuyan el cumplimiento de los objetivos y metas, disminuyendo la presencia de factores de riesgo.</p> <p>Principio 5: La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.</p> <p>A. Manual de funciones</p> <p>La empresa debe tener un manual de funciones, debe contener las normas y tareas que deben ejercer todos los empleados, se debe describir cada una de las funciones, los requisitos del perfil para cada uno de los cargos, para una correcta selección de personal, tomando en cuenta los estudios, experiencia y conocimientos.</p> <p>La empresa debe elaborar un manual de funciones que contenga lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir la estructura organizacional de la empresa. • Definir la denominación y número de cargos que conformarán la estructura. • Asignar a cada cargo las funciones que le corresponden. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	17
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Establecer los requisitos (estudios, experiencia, perfil) necesarios para desempeñar las funciones asociadas. ❖ Establecer las relaciones jerárquicas entre los diferentes cargos. ❖ Aprobar y divulgar el manual en la empresa. <p>Plan de capacitación</p> <p>La empresa debe contar con un plan de capacitación continua para los empleados, destinado a fortalecer varios aspectos de control interno, tales como la segregación de funciones, la salvaguarda de activos y la realización de controles, las capacitaciones deben estar debidamente documentadas.</p> <p>Evaluaciones periódicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Es importante realizar evaluaciones periódicas a los empleados sobre su desempeño, así como la implementación de acciones correctivas, cuando se observen desviaciones en los resultados, seguimiento de las acciones correctivas. ❖ Se debe definir y documentar las acciones disciplinarias a seguir como cada uno de los procedimientos que se deben cumplir frente a eventuales incumplimientos de los empleados y se debe desarrollar un plan correctivo. <p>B. Políticas para otorgar bonificaciones</p> <p>El propietario debe establecer políticas para el otorgamiento de bonificaciones y/o premios dentro de la empresa, una vez establecidas se debe verificar que no haya causas de fraude, para evitarlo se debe realizar un seguimiento periódico para poder comprobar posibles fraudes.</p> <p>C. Las bonificaciones deben estar vinculadas al cumplimiento de metas establecidas en el plan estratégico de la empresa. Un área independiente debe evaluar que las bonificaciones concedidas cumplan con las metas establecidas.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	18
<p>D. El cumplimiento de metas debe evaluarse periódicamente, velando que el mismo no conlleve al desarrollo de fraudes y/o modificaciones en los resultados para que no se alteren en beneficio de los empleados.</p> <p>E. Para los empleados que obtengan evaluaciones de desempeño por debajo de los niveles esperados, se debe establecer acciones de seguimiento y/o disciplinarias según corresponda.</p>				
<p>6.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p>En toda empresa hay una diversidad de riesgos que siempre existirán y que si se descuidan pueden generar pérdidas o contratiempos a la empresa. Los riesgos pueden ser tanto operativos como de mercado, financieros e incluso, a nivel de la reputación de la empresa a nivel de sus productos o servicios. (Cansino, 2019)</p> <p>Este componente sirve para identificar y analizar los riesgos para lograr los objetivos de la empresa, formando una base para determinar cómo se deben administrar y tratar sus riesgos. (Acosta, 2020)</p> <p>En la evaluación de riesgos se tiene cuatro principios, estos son los siguientes:</p> <p>Principio 6: La organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.</p> <p>Este principio abarca lo siguiente: objetivos operativos, objetivos de información financiera externa, objetivos de información no financiera externa, objetivos de la información y objetivos de cumplimiento.</p> <p>Objetivos operativos: En este objetivo se debe reflejar las decisiones de la dirección, se deben incluir las metas de desempeño y financiero, se debe formar una base mediante el cual se asignen recursos. Toda la información que se genere dentro de la gasolinera debe ser aprobado por el propietario.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

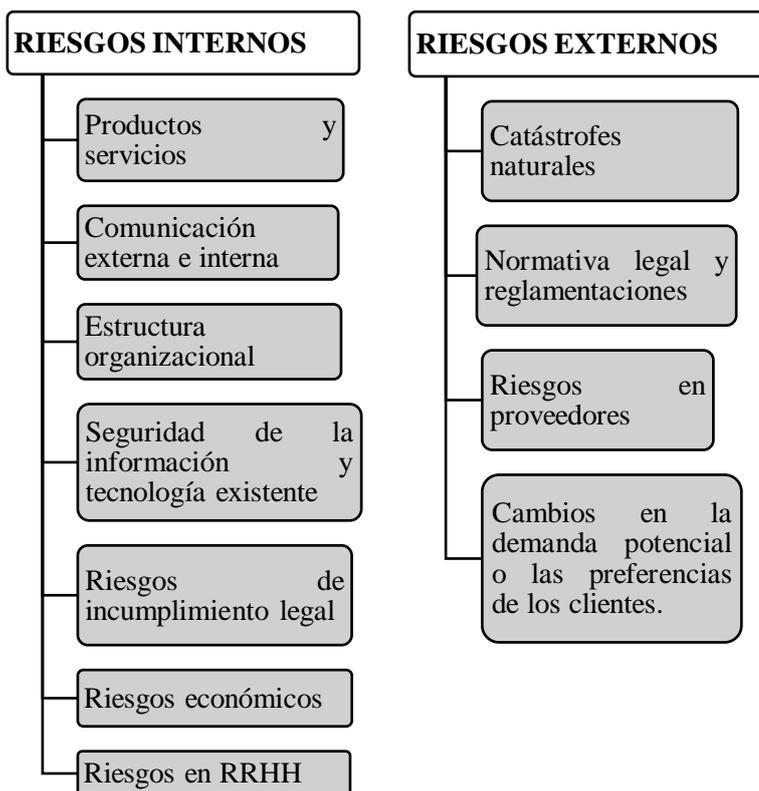
	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	19
<p>Objetivos de Información Financiera Externa: La Estación de Servicio cumple con las normas contables aplicables, la normativa contable que se aplica dentro de la empresa es la NIC 2: Inventarios y la NIC 40: Propiedades de Inversión.</p> <p>Objetivos de Información no Financiera Externa: En la empresa se debe cumplir con las normas y marcos establecidos externamente para evitar multas y sanciones.</p> <p>Objetivos de la Información: Aquí se tiene que reflejar las decisiones de la dirección.</p> <p>Objetivos de cumplimiento: La empresa debe cumplir con las obligaciones tributarias que son las siguientes: Declaración del Impuesto a la Renta personas naturales, declaraciones de IVA, declaración de Retención en la Fuetne, Anexo transaccional simplificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los cierres de caja se hacen a diario. • Los arqueos de caja se los hace diario. • Los balances se entregan en marzo del siguiente año. • El tipo de método que utilizan para valorar los inventarios es el método promedio ponderado. • El tipo de método que van a utilizar para las depreciaciones es el método de línea recta. • Las declaraciones se las tiene que efectuar hasta el 18 de cada mes. • Los informes se pasan diariamente al propietario. • Las horas extras se las toma en cuenta al fin de cada mes. • Caja chica se repone cuando hay un 20% del fondo disponible. • En cuanto al control diario de las ventas, en el registro final se maneja un margen de \$0,75 en caso de haber pérdida, si se pasa de dicha cantidad se debe registrar una cuenta por cobrar al despachador por la diferencia. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	20
<p>❖ Objetivos estratégicos</p> <p>En la empresa es importante tener objetivos estratégicos, estos son propósitos generales que orientan los esfuerzos de la misma. Entre las características podemos resaltar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se basan en la misión de la empresa. • Apelan a los valores, cultura y visión de la empresa. • Requieren de planificación. • Son directrices de las metas a corto plazo. • Parten de aspiraciones y promueven la motivación. (Palacios, 2022) <p>Dentro de la empresa es importante que se establezcan los objetivos que se quiere alcanzar, es el conjunto de metas a corto, mediano y largo plazo que la empresa ha diseñado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Los objetivos fijados por la empresa deberán identificarse con precisión los riesgos que amenazan dichos objetivos, de acuerdo con la naturaleza de la empresa. ❖ Los objetivos estratégicos tienen que estar alineados con el plan estratégico de la empresa. ❖ Se debe documentar el análisis de riesgos realizado para los objetivos, así como la misma incluye su probabilidad, impacto y tolerancia. ❖ Deben ser considerados los riesgos emergentes en la empresa. ❖ La empresa debe establecer objetivos operativos, que ayuden al cumplimiento de metas. ❖ Se tiene que implementar en todas las áreas diferentes a la financiera, controles relacionados para los resultados financieros de la empresa, gestionando así los riesgos a los que se encuentran expuestos desde dichas áreas. ❖ Los riesgos identificados en la empresa deben cubrir riesgos con diferentes grupos de interés, así como incluyen los riesgos políticos, económicos, sociales, regulatorios, entre otros, a los que la empresa pueda enfrentar. ❖ La administradora debe realizar un seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos estratégicos. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	21
<p>Principio 7: La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.</p> <p>A. Sistema de gestión de riesgos</p> <p>El sistema de gestión de riesgos es la implementación de una estrategia que ayudará a visualizar las circunstancias, situaciones, incidencias y acciones, tanto internas como externas, así como la magnitud del impacto de dichas amenazas dentro de la empresa. (Bantu Group, 2021)</p> <p>Para implementar un sistema de gestión de riesgos, la empresa debe aplicar los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación: Se establecen las pautas para definir cómo se va a llevar a cabo la gestión de riesgos de la empresa. Por tanto, la empresa debe establecer bajo qué tipo de situaciones se va a activar el plan de contingencia de los daños, quiénes serán los responsables directos de cada área y qué objetivos son los esperados. (Bantu Group, 2021) 2. Identificación y análisis de riesgos: La empresa tiene que establecer metodologías que permitan analizar una gran cantidad de información (estadísticas, registros de incidentes históricos y actuales internos y externos, etc.) para definir y clasificar todos los riesgos relacionados a la empresa, las consecuencias o niveles de impacto y sus probabilidades de ocurrencia. (Bantu Group, 2021) <p>La empresa debe tener en cuenta que los riesgos no identificados no se pueden prever, y pueden impactar en la empresa con toda la severidad posible.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	22

Para identificar los riesgos es útil contar con una clasificación de tipos de riesgos, estos son:



Fuente: ISOTools EXCELLENCE, 2022.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

La información para cada riesgo incluirá la siguiente información.

- Nombre del riesgo.
- Descripción del riesgo.
- Clasificación del riesgo.
- Causas del riesgo.
- La consecuencia o impacto del riesgo. (ISOTools EXCELLENCE, 2022)

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	23
<p>3. Implementación: Cuando ya están definidos los riesgos a los que la empresa enfrenta, se puede comenzar a diseñar las estrategias para el control y mitigación según el tipo de incidente y sus niveles de impacto, tomando en cuenta el presupuesto y recursos que están disponibles para esta tarea. (Bantu Group, 2021)</p> <p>4. Tratamiento del riesgo: Este paso va a tratar directamente con los incidentes y siniestros desde su detección y durante todo el proceso de corrección, esto se lo realiza para conocer los niveles de daños que van o ya están ocasionando, qué áreas o activos de la empresa son las afectadas, calcular su duración, etc. Lo mencionado se lo debe redactar en reportes internos o externos para que los responsables puedan visualizar el progreso del incidente en cuestión. (Bantu Group, 2021)</p> <p>5. Seguimiento y monitoreo del riesgo: Este paso ayudará a comprobar si están logrando los objetivos y cumpliendo con los indicadores de efectividad del sistema. Esta revisión se la debe realizar de forma periódica con el fin de encontrar brechas en los planes de acción y para actualizarlo según sea necesario. (Bantu Group, 2021)</p> <p>❖ Proceso de evaluación de riesgos</p> <p>El proceso de evaluación de riesgos incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de riesgos. • Valoración de riesgos. • Respuesta al riesgo. <p>Identificación de riesgos</p> <p>Los riesgos pueden ser internos, externos o de origen mixto, que podrían afectar a la consecución de los objetivos.</p> <p>Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales; los internos; constituye la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	24
<p>Para la identificación de riesgos en la empresa, es importante verificar el nuevo funcionamiento de los equipos, la tecnología, cuando se cambien los contextos de trabajo, el ingreso de un nuevo trabajador a la empresa y la detección de daños a la salud de trabajadores.</p> <p>Valoración de riesgos</p> <p>Nos permite la identificación y el análisis de los riesgos a los que está expuesta la empresa para la consecución de los objetivos, tanto fuentes internas como externas.</p> <p>Luego de haber identificado los riesgos en la empresa, se procede a valorar la probabilidad y las consecuencias de los riesgos encontrados, y luego de haber realizado todo esto se procede a realizar la valoración final.</p> <p>Respuesta al riesgo</p> <p>El seguimiento a la ejecución de las actividades de respuesta al riesgo será conjunto con la evaluación del Plan Anual Operativo.</p> <p>El resultado de la evaluación de riesgos debe ser dada a conocer a los trabajadores de la empresa, para que se encuentren informados de los riesgos a los que están expuestos y que medidas deben tomar.</p> <p style="text-align: center;">❖ Matriz de riesgos</p> <p>La matriz de riesgos es una herramienta de análisis de riesgos que sirve para evaluar la probabilidad y la gravedad del riesgo durante el proceso de planificación del proyecto. (Team Asana, 2022)</p> <p>La matriz de riesgo empresarial, hace posible que la empresa pueda valorar, monitorizar y controlar las posibles situaciones de riesgo que puedan afectar a la consecución de los objetivos. (ISOTools EXCELLENCE, 2022)</p> <p>Para reflejar los riesgos en una matriz de riesgos, la empresa debe seguir los siguientes pasos:</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	25
<p>1. Priorizar riesgos identificados</p> <p>La actitud ante al riesgo es clave para priorizarlos. Se refiere a cómo la empresa afronta y gestiona los riesgos en función a tres factores clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apetito de riesgo: Se refiere al grado de incertidumbre que la empresa está dispuesta a asumir. • Tolerancia al riesgo: No todas las empresas tienen la misma capacidad de resistir ante un posible impacto. Las empresas grandes pueden resistir la tolerancia al riesgo, pero las nuevas empresas no. • Umbral de riesgo: Es el límite fijado por la empresa para cada riesgo, determina el nivel sobre el cual se rechazará el riesgo y se pondrán en marcha los mecanismos correspondientes y el nivel por debajo del cual la empresa reconocerá el riesgo. (ISOTools EXCELLENCE, 2022) <p>2. Evaluar la frecuencia, probabilidad e impacto</p> <p>Frecuencia: La frecuencia del riesgo se refiere a la probabilidad de que ese riesgo se materialice y en este sentido se clasificará el riesgo según el grado.</p> <p>Impacto: Se refiere a las consecuencias o conjunto de las mismas que la empresa debe afrontar en caso de materializar el riesgo. En cada caso la empresa deberá establecer que le implicaría y que capacidad de continuidad de negocio tendría. (ISOTools EXCELLENCE, 2022)</p> <p>3. Representar gráficamente los riesgos identificados</p> <p>En una matriz de cinco por cinco, tendrá cinco niveles en la escala de gravedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insignificante (1): El riesgo generará pocas consecuencias si ocurriera. • Menor (2): Las consecuencias del riesgo se gestionarán con facilidad. • Moderada (3): Las consecuencias del riesgo tardarán en mitigarse. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	26
<ul style="list-style-type: none"> • Importante (4): Las consecuencias de este riesgo serán significativas y pueden causar daños a largo plazo. • Catastrófica (5): Las consecuencias de este riesgo serán muy perjudiciales y puede resultar difícil recuperarse. (Team Asana, 2022) <p>Luego se identifica la escala de probabilidad, que se colocará en las filas de la plantilla de matriz de riesgos. La escala de probabilidad identifica que tan probable es que ocurra cada riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy probable (5): Se puede estar bastante seguro de que este riesgo ocurrirá en algún momento. • Probable (4): Existe una gran probabilidad de que este riesgo ocurra. • Posible (3): Este riesgo podría ocurrir o no. • No es probable (2): Existe una gran probabilidad de que este riesgo no ocurra. • Muy improbable (1): El hecho de que este riesgo ocurra es una posibilidad remota. (Team Asana, 2022) <p>El impacto del riesgo está clasificado en una escala de 1 a 25.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo (1-6): Es probable que los eventos de bajo riesgo no sucedan y, si suceden, no tendrán consecuencias significativas para la empresa. • Medio (7-12): Los eventos de riesgo medio pueden causar contratiempos en el proyecto, si se toma las medidas correspondientes para prevenir y mitigar estos riesgos durante la planificación del proyecto, la empresa estará allanando el camino hacia el éxito del proyecto. • Alto (13-25): Si no se lo tiene en cuenta durante la planificación del proyecto, los eventos de alto riesgo pueden hacer que se descarrile. Dado que es probable que estos riesgos ocurran y tengan consecuencias graves, son lo más importante en el plan de gestión de riesgos. (Team Asana, 2022) 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	27

Tabla 13-4: Ejemplo de la matriz de riesgo:

		Impacto					
		¿Qué tan severos serían los resultados si ocurriera el riesgo?					
		Insignificante	Menor	Significativo	Mayor	Severo	
		1	2	3	4	5	
Probabilidad	¿Cuál es la probabilidad de que	5 Casi seguro	Medio 5	Alto 10	Muy alto 15	Extremo 20	Extremo 25
	4 Probable	Medio 4	Medio 8	Alto 12	Muy alto 16	Extremo 20	
	3 Moderado	Bajo 3	Medio 6	Medio 9	Alto 12	Muy alto 15	
	2 Poco probable	Muy bajo 2	Bajo 4	Medio 6	Medio 8	Alto 10	
	1 Raro	Muy bajo 1	Muy bajo 2	Bajo 3	Medio 4	Medio 5	

Fuente: SafetyCulture, 2022.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

- B.** Para cada área se debe actualizar los riesgos internos y externos, junto con su probabilidad, impacto y tolerancia.
- C.** La empresa debe contar con manuales y procedimientos para identificar y analizar los riesgos en las áreas.
- D.** La tolerancia al riesgo debe estar documentada y aprobada.
- E.** Las respuestas a los riesgos deben estar validadas y documentadas.

Se debe establecer indicadores para monitorear la gestión de riesgos.

❖ Técnicas de evaluación de riesgos

En la evaluación de riesgos la administradora es la persona más idónea para elaborar las siguientes técnicas que la empresa puede utilizar, estas son:

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	28

Tabla 14-4: Técnicas de evaluación de riesgos:

Análisis GESI	Gubernamentales o políticas, económicas, sociales, informáticas, o tecnológicas.
Análisis FODA	Internas: Fortalezas y Debilidades. Externas: Oportunidades y Amenazas.
Análisis de vulnerabilidad	Riesgos del país, crédito, mercado, auditoría, etc. Proveedores, clientes, competencia, productos surtidos, competidores potenciales.
Análisis estratégico de las cinco fuerzas	Nuevos competidores. Clientes. Proveedores. La competencia. Productos sustitutos.
Análisis del perfil de capacidad de la entidad	Infraestructura productiva y capacidad de inventario y de distribución confiable y oportuna.
Análisis del manejo de cambio	Proceso de análisis del riesgo e información actualizada para identificar los cambios.

Fuente: Estupiñán Gaitán, 2022, p.45.

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	29
<p style="text-align: center;">❖ TIPOS DE RIESGOS</p> <p>Los tipos de riesgos se clasifican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos Operativos • Riesgos Administrativos • Riesgos Financieros • Riesgos Estratégicos. <p>Riesgos operativos</p> <p>Este tipo de riesgos está relacionado con la planeación y que es de vital importancia porque, difícilmente, podemos lograr eficiencia operativa sin una buena planeación. En estos riesgos se consideran los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de creación de la misión, visión y valores empresariales. Cuando no se tiene definido la misión, los empleados se encuentran en un ambiente de desorientación que desmotiva la eficiencia y eficacia en la actuación de estos. De igual manera si no se encuentra establecido la visión y qué valores empresariales deben distinguir a sus empleados para diferenciarse de los competidores para mejorar el logro de la misión y motivar el crecimiento ordenado con una mejora continua. • Falta de un organigrama estructural, para saber la ubicación de la estructura del personal en la empresa y para que se acoplen, para alcanzar la misión, visión y valores empresariales. • Falta de descripción de los puestos de cada uno de los empleados, donde se incluya las actividades básicas para el desempeño esperado, para lograr las metas y objetivos propuestos. • Inconsistencia en los horarios de trabajo. • La empresa no cuenta con un Código de Ética que norme la conducta de los empleados hacia un desempeño en un ambiente de honestidad y transparencia. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	30
<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos del manejo de combustible. • Es necesario, que, por todos los proyectos, programas y operaciones extraordinarias específica, se definan los objetivos a alcanzar y la forma de medir el cumplimiento eficiente, eficaz y económico de los mismos. • Carencia de planes de mejora continua, cuadros de remplazo de personal, conocimiento del personal principal y programas para motivar las aportaciones, innovaciones y sugerencias del personal. (Pereira Palomo, 2019, pp. 34-42) <p>Riesgos administrativos</p> <p>En estos riesgos se establece el control que debe existir en todas las operaciones, bajo el ejercicio de una adecuada organización y dirección administrativa, referente a las etapas del proceso administrativo, este proceso nos permite supervisar el cumplimiento continuo que corresponde a todos los puestos del organigrama que cuentan con el personal subordinado, supervisando el desempeño eficaz que garantice el logro eficiente de las tareas encomendadas en cumplimiento a los resultados esperados.</p> <p>Entre estos riesgos se puede considerar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No contar con presupuestos o elaborarlos en forma equivocada. • Inadecuada separación de funciones. • Falta de controles en áreas que pongan en riesgo la adecuada protección de los activos empresariales. • Inadecuada administración de los recursos humanos empresariales, desde la selección, contratación, capacitación, retribución, evaluación, servicios a empleados, incentivos, etcétera. • Que el personal no cuente con conocimientos y aptitudes necesarios, acorde a los requeridos para los diferentes puestos del organigrama. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	31
<ul style="list-style-type: none"> • No establecer indicadores adecuados para facilitar el seguimiento administrativo al rendimiento operacional de las áreas. • No analizar los avances en el cumplimiento de los objetivos, programas y operaciones presupuestadas para la correcta marcha de la empresa. • Inadecuado control administrativo de las ventas en la documentación oportuna de las mismas y en la emisión de reportes estadísticos comparativos que reflejen la eficiencia en el cumplimiento de las metas establecidas. • Que la Auditoría Externa no cuente con las responsabilidades apropiadas para prestar la debida asistencia a la Dirección General, aportando valor agregado que debe proporcionar contribuyendo a la seguridad razonable en el cumplimiento eficiente, eficaz y económico de toda la organización y dando recomendaciones para corregir las desviaciones que detecten para el logro de los objetivos operativos, administrativos y financieros. (Pereira Palomo, 2019, pp. 34-42) <p>Riesgos financieros</p> <p>Estos riesgos están relacionados con los resultados económicos de las empresas, afecta directamente a las utilidades y la eficiencia del manejo de flujo de efectivo que se requiere para una buena marcha. En estos riesgos podemos considerar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No contar con información financiera comparativa con años anteriores. • Falta de análisis financiero mediante la determinación de las razones financieras acordes al tipo de empresa, ciclo financiero, etc. • Altos costos de financiamiento, comprometiendo en exceso la utilidad de operación. • Inadecuada determinación de los precios de venta, márgenes de utilidad y descuentos otorgados. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	32
<ul style="list-style-type: none"> Inadecuada definición de indicadores que permitan evaluar el desempeño por área y empleados, así como planes de retribución basados en los resultados logrados. (Pereira Palomo, 2019, pp. 34-42) 				
<p>Riesgos estratégicos</p> <p>Se relaciona con el cumplimiento de la visión empresarial.</p> <p>Entre estos riesgos podemos considerar, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> No contar con una planeación a mediano y largo plazo, donde se contemple hacia dónde queremos llevar a la empresa en el futuro. Desconocimiento de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (análisis FODA) de la empresa y de las diferentes áreas que la conforman. Incomprensión de los avances tecnológicos mediante programas y personal capacitado, contribuyendo en establecer mejores prácticas operativas y administrativas para hacer eficientes los recursos humanos, materiales y económicos de la empresa. Ausencia de un plan de continuidad de negocios en caso de existir contingencias ante situaciones críticas, pudiendo ser de carácter tecnológico como pérdida de la información, problemas climatológicos por desastres naturales como sismos. (Pereira Palomo, 2019, pp. 34-42) <p>Principio 8: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.</p> <p>A. Manual de prevención y lucha contra el fraude</p> <p>Dentro de la empresa es importante que se establezca un manual de prevención y lucha contra el fraude, que contenga la prevención, detección y respuesta al fraude que se presente.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	33
<p>Prevención: Dentro de la empresa se debe establecer los siguientes puntos de control interno, que deberían tomarse en cuenta para la prevención del fraude:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se tiene que separar las funciones de desembolsos, emisión de cheques y conciliaciones bancarias. • Verificar las firmas y los endosos de los cheques recibidos y prestar atención a los posibles indicios o sospechas de adulteración, cheques faltantes, secuencia numérica irregular de los cheques, o cheques donde el beneficiario tiene un nombre que difiere del listado conocido de nombres para los cheques que fueron emitidos. • Los sistemas de información deben dejar una pista de auditoría para registrar los cambios. • Ejecutar procesos detallados de selección y contratación de personal y proveedores. (PLACENCIA LLORI, 2021, p.58) <p>Detección: Algunos mecanismos de detección pueden ser los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Supervisión continua: Actividades realizadas por todo el personal de la Estación de Servicios en el curso normal de la gestión de la empresa en las cuales se pueden identificar posibles riesgos de fraude, incluyendo la corrupción, sin controles mitigantes. b. Autoevaluaciones individuales: Los interventores de control, al igual que los dueños de los procesos, realizarán una autoevaluación de riesgos y controles bajo su responsabilidad. c. Autoevaluación general: Semestralmente, la administración realizará una autoevaluación de varios aspectos del control interno, incluido el fraude, la cual tiene como objetivo determinar el grado de percepción de los empleados frente al sistema aplicado. (PLACENCIA LLORI, 2021, p.59) <p>Algunas señales de alerta de fraude a considerar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los hábitos de consumo y nivel de vida de los empleados. • Establecer relaciones cercanas con proveedores que puedan prestarse a actividades fraudulentas. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	34
<ul style="list-style-type: none"> • Nunca pedir vacaciones. • Hacer horas extraordinarias o trabajo a tiempo completo (podría ser para generar la evidencia documental necesaria de ocultamiento). (PLACENCIA LLORI, 2021, p.59) <p>Respuesta al riesgo: Es la fase final que está enfocada en la gestión de los eventos de fraude, tomando acciones correctivas para recuperar las pérdidas o corregir los daños causados por la ocurrencia de los hechos irregulares descritos anteriormente.</p> <p>En el manual de prevención y lucha contra el fraude deben complementarse con medidas correctivas con el fin de caracterizar y prever, entre otras, las siguientes situaciones específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Protocolo o pasos para realizar investigaciones o decidir cerrarlas, en la zona interna o externa de la empresa. b. Protocolos de información que permitan decidir y gestionar la eventual comunicación hacia la propia empresa, al público, las unidades de control externos, las autoridades de control o autoridades sobre los resultados de las investigaciones en un marco de cooperación abierta y de transparencia. c. Esquemas disciplinarios frente a las faltas respectivas, previstos en los manuales o instrumentos del caso. (PLACENCIA LLORI, 2021, p.60) <ul style="list-style-type: none"> ❖ La empresa debe contar con políticas orientadas a reducir la malversación de activos, corrupción y lavado de dinero. ❖ Se debe realizar continuamente una evaluación del nivel de exposición al fraude en todos sus procesos, teniendo en cuenta el nivel de impacto en cada área. <p>B. Política de segregación de funciones</p> <p>En la Estación de Servicio Logroño el propietario es la persona que está al frente de que todo marche</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	35
<p>correctamente, la gasolinera es pequeña, cuenta con 9 trabajadores, por lo cual es complicado tener una correcta segregación de funciones. La administradora es la persona que se debe encargar de verificar que el dinero recibido por los clientes esté completo para evitar el fraude que se pueda presentar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Los incentivos y/o bonificaciones deben tener un análisis de riesgo de fraude antes de ser aprobados. ❖ Las bonificaciones otorgadas deben contar con un proceso de evaluación orientado a la identificación de fraudes para su otorgamiento. ❖ Se debe solicitar el apoyo de Auditoría Externa para que asesoren al propietario que las bonificaciones entregadas cumplan con los requisitos para poder obtenerlas. ❖ Se tiene que evaluar las bonificaciones e incentivos que pueden estimular el fraude, dado el entorno de la operación. <p>C. Políticas de compra y venta de activos</p> <p>Es importante establecer en la empresa políticas y niveles de autorización relacionados con la compra y venta de activos, generados por el área administrativa para su aprobación, reduciendo el riesgo de fraude en tales operaciones.</p> <p>Compra de activos</p> <p>Los principales activos que la empresa requiere adquirir son: bienes inmuebles, máquinas, vehículo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El propietario es la persona que autoriza a la compra de activos en la Estación de Servicio. • Verificar que los activos sean de buena calidad y tengan un tiempo de duración durable. • Tener un registro de los activos adquiridos. <p>Venta de activos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para sustituir un activo que ha cumplido con su tiempo de vida útil, el propietario debe tomar la decisión de adquirir el nuevo bien y efectuar la baja del activo de acuerdo con las disposiciones legales pertinentes. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	36
<ul style="list-style-type: none"> • Vender o donar los activos que han sido dados de baja. • Identificar los activos que no están contribuyendo a la realización de las actividades económicas y re clasificarlos contable como activos disponibles para la venta o propiedades de inversión; que permitan obtener recursos financieros. <p>D. Evaluar actitudes y justificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se debe realizar análisis de riesgos de fraude desde diferentes cargos especialmente desde el nivel superior de la empresa. ❖ Se tiene que evaluar periódicamente el principio de segregación de funciones en los cargos de dirección y supervisión, validando que no se asignen funciones que permitan desarrollar un fraude. ❖ Se debe revisar continuamente que los permisos asignados en la plataforma, estén acorde a las funciones y responsabilidades asignadas. <p>Principio 9: La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.</p> <p>A. En la empresa se debe efectuar cambios en las metas e incentivos, al reconocer que la situación de la industria y/o economía no permiten su desempeño.</p> <p>B. Es importante que la gasolinera tenga un plan para la identificación de alertas sobre nuevos riesgos que afecten la operación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se necesita contar con proveedores alternos, para que pueda continuar con las operaciones ante un desastre natural y/o incumplimiento del proveedor. ❖ En caso de realizarse cambios al modelo del negocio se debe implementar nuevos controles de acuerdo a la evaluación de los nuevos riesgos. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	37
<p>C. El proceso de selección debe partir del principio de vincular nuevos empleados que se identifiquen con la cultura y principios de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La empresa debe contar con un plan de formación para los nuevos integrantes, orientado a dar a conocer el funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética de la gasolinera. ❖ Cualquier cambio que se realice en la estructura de la empresa, se debe contar con un análisis de impacto en el sistema de control interno, incluyendo su efecto en la segregación de funciones. 				
<p>6.3 ACTIVIDADES DE CONTROL</p> <p>Este componente se refiere a los procedimientos, mecanismos y políticas que los empleados realizan en las actividades empresariales; estos procedimientos nos certifican que los empleados efectúen con las normas reglamentarias, las pautas de la alta dirección y las prácticas de la industria. (Cansino, 2019)</p> <p>Las actividades de control se realizan en todas las áreas y procesos de la empresa y en el entorno de la tecnología, enmarcados en el alcance del sistema de control. (Acosta, 2020)</p> <p>Dentro del componente actividades de control, se tiene tres principios, estos son:</p> <p>Principio 10: La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.</p> <p>Actividades de control para los riesgos operativos</p> <p>A. La empresa debe desarrollar matrices de riesgo para sus procesos y de las mismas se deben definir y diseñar los controles a implementar.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

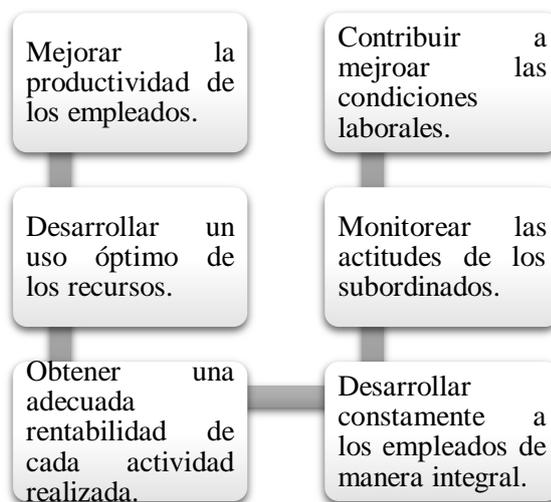
	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	38
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los riesgos de mayor criticidad y/o correspondientes a los procesos clave de la empresa deben tener controles asociados para su mitigación. ❖ Se tiene que establecer controles que permitan combatir los riesgos, como: riesgos de incendio, riesgo del manejo de combustible. <p>B. La definición de controles toma en cuenta la naturaleza del negocio y el apoyo de IT en la operación, por ejemplo, si tiene un componente de alta tecnología, los controles automáticos son mayores que los controles manuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La empresa debe cumplir con distintas normas externas, en el cual debe contar con políticas y procedimientos orientados a dicho cumplimiento. ❖ El propietario es el ente responsable en la empresa que verifica que las políticas y procedimientos internos se encuentren alineados con los requerimientos de las normas externas, así como de actualizar dichas políticas y procedimientos cuando cambien. ❖ Se debe implementar controles asociados con la seguridad física de la empresa. ❖ Se tiene que realizar cada 6 meses un inventario de activos fijos. <p>C. La empresa debe revisar continuamente los resultados de cada proceso clave y evaluar la implementación de nuevos controles y/o los ajustes de controles existentes.</p> <p>D. La administración debe tener identificadas las actividades de control preventivas y detectivas en sus procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El cumplimiento de los controles determinados se evalúa cada tres meses. ❖ Los indicadores de procesos se deben revisar con frecuencia. <p>E. La empresa a nivel gerencial se asegura que las actividades de control estratégicas establecidas se cumplan mediante actividades de control imprevistas.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	39
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se debe efectuar revisiones analíticas para los controles clave en la empresa. ❖ Se debe implementar medidas correctivas al identificar incumplimiento y/o fallas en las actividades de control establecidas. ❖ Es importante comparar los resultados globales de los procesos con los previstos o los correspondientes a periodos anteriores. <p>F. Segregación de funciones</p> <p>La segregación de funciones está orientada a evitar que una misma persona tenga acceso a dos o más responsabilidades dentro del sistema, de tal forma que pueda realizar acciones o transacciones que lleven al término de un fraude o errores sin la posibilidad de filtros adicionales. (Bonilla, 2019)</p> <p>La administradora debe encargarse de pedir el dinero a los despachadores de la venta realizada, para que no haya fraude al término de la jornada laboral.</p> <p>También se puede realizar arqueo de caja sorpresivos a los despachadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Los controles diseñados deben partir de la segregación de funciones entre diferentes empleados y niveles de la empresa. ❖ Continuamente la administradora debe revisar con el apoyo de IT si los controles automáticos están asignados de acuerdo con el nivel de segregación de funciones y las responsabilidades del cargo desempeñado. ❖ La administradora debe verificar el cumplimiento de segregación de funciones. ❖ Para los procesos que no sea posible la segregación de funciones, se debe establecer controles de monitoreo que aseguren un mayor nivel de control sobre su correcto funcionamiento. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	40
<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de control para riesgos administrativos 				
<p>PRESUPUESTO</p> <p>Responsabilidad de la elaboración y aprobación</p> <p>La administradora elaborará el presupuesto de la empresa en función del plan operativo, tomando en cuenta los ingresos y gastos; el presupuesto será aprobado por el Gerente.</p> <p>En caso de haber gastos dentro del ejercicio económico o ingresos no previstos en el presupuesto inicial, se debe efectuar las reformas presupuestarias donde se incluyan los valores de ingresos y gastos no presupuestados.</p> <p>Control y evaluación presupuestaria</p> <p>En este proceso administrativo se verifican y comparan los resultados con las metas establecidas y, basados en los números arrojados, decidir si es factible o no realizar los gastos corrientes y de inversión. (Czerny, 2021)</p> <p>El control y evaluación presupuestaria lo realizará el Gerente y Administración.</p> <p>Para un correcto control se debe tomar en cuenta el proceso del ciclo presupuestario que es: la programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación y seguimiento, y por último la liquidación.</p> <p>La actividad de control para la venta de combustible se lo realiza mediante códigos, al iniciar y finalizar cada turno de trabajo se registra el código de cada surtidor en el formulario de ventas, por medio de esto se puede saber la cantidad vendida y el dinero que debe haber en caja.</p> <p>Evaluación</p> <p>La administradora debe verificar el cumplimiento de los controles para realizar los respectivos ajustes. El Gerente o Administradora de la empresa verifica que el sistema de control interno esté funcionando correctamente, se puede llevar a cabo de dos formas: a través de actividades y evaluaciones.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	41

En la empresa se debe aplicar la supervisión constantemente, se puede lograr alcanzar los siguientes objetivos:



Fuente: Arguello Pazmiño, Llumiguano Poma y Gavilánez Cárdenas, 2020, p.54

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

Indicadores de cumplimiento

Dentro de la empresa se pueden aplicar algunos indicadores de cumplimiento, por ejemplo:

- Cantidad de problemas no resueltos.
- Cantidad de problemas de relación con el personal.
- Porcentaje de asuntos pendientes después de la auditoría.
- Tiempo del periodo de investigación de cumplimiento (por tipo).
- Porcentaje de auditorías internas completadas a tiempo. (TuDashboard, 2021)

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	42
RIESGOS FINANCIEROS				
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO				
<p>En la empresa se maneja el efectivo y el equivalente de efectivo, diariamente se hace la revisión de los cuadros que se realizan, verificación del sistema contable, observar diariamente el sistema contable marque correctamente.</p>				
Recaudación				
<p>Los ingresos que recibe la empresa se recaudan en efectivo, cheque certificado o cruzado a nombre de la empresa y serán revisados y registrados en la cuenta correspondiente.</p> <p>En el formulario de venta diario se encuentra especificado el código de cada surtidor al iniciar y finalizar el turno de cada despachador para un correcto control, comprueban la venta de aditivos y lubricantes, también se encuentran los créditos que tienen las empresas como, por ejemplo, el municipio, por medio de estos se realizan los cuadros pertinentes para verificar que el dinero recaudado sea el correcto.</p>				
Depósito				
<p>Al revisar que todo este correcto el despachador de cada turno de trabajo procede a depositar el dinero junto con el formulario de venta diario en caja fuerte para que la administradora compruebe que todo está acorde a las ventas realizadas.</p>				
Fondos de Caja Chica				
<p>Es el efectivo que tiene la empresa para gastos extraordinarios que se presenten dentro de la misma, es para gastos emergentes.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	43
<p>Cuentas en entidades financieras</p> <p>La apertura o cierre de las cuentas bancarias de la empresa, debe ser autorizada por el representante legal (propietario).</p> <p>Pago de sueldos</p> <p>Esto se lo realiza a fin de mes, se cancela en efectivo a cada trabajador de la empresa, se verifica los días que han cumplido, los anticipos, los faltantes de dinero y las horas extras ejecutadas.</p> <p>RIESGOS ESTRATÉGICOS</p> <p>Plan estratégico</p> <p>Para poder hacer un plan estratégico en la Estación de Servicio se necesita elaborar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definir los propósitos de la empresa. <p>Aquí se definen los siguientes puntos: misión, visión y valores.</p> <ol style="list-style-type: none"> Hacer un análisis interno y externo. <p>Factores internos: fortalezas y debilidades. Factores externos: oportunidades y amenazas.</p> <ol style="list-style-type: none"> Puntualizar objetivos y estrategias. <p>Ya obtenido el diagnóstico de cómo se encuentra la empresa interna y externamente, se puede determinar cuáles serán los principales objetivos del negocio; por ejemplo: aumentar la rentabilidad, mejorar la administración de recursos, ofertar un mejor servicio al cliente, etc.</p> <p>En base al análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) se determinará qué estrategia es la mejor para alcanzar el éxito.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	44
<p>Las estrategias son las siguientes:</p> <p>Estrategia ofensiva o de crecimiento: Aplica las fortalezas y oportunidades.</p> <p>Estrategia de supervivencia o retirada: Reduce las debilidades y evita las amenazas.</p> <p>Estrategia de reorientación o refuerzo: Usa las oportunidades y trasciende las debilidades.</p> <p>Estrategia defensiva: Se defiende de las amenazas.</p> <p>4. Calcular el presupuesto.</p> <p>Es importante crear una estimación de los recursos que van a destinarse para llevar a cabo el plan estratégico. Aquí es donde se debe registrar cada costo que conlleva y los posibles ingresos que se generarían.</p> <p>5. Desarrollar un plan de acción.</p> <p>Es primordial crear un programa que contenga líneas de acción a seguir para conseguir el éxito de la estrategia empresarial. En este punto se determina quiénes son los responsables de llevar a cabo esas tareas y cuál es el tiempo que tienen para desarrollarlas.</p> <p>6. Implementar el plan.</p> <p>Una vez realizado los pasos anteriores, es momento de llevar a cabo el plan estratégico para alcanzar los objetivos propuestos.</p> <p>Principio 11: La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Actividades de control sobre la tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> A. En la empresa es importante tener implementado un ERP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales). ❖ Es importante desarrollar políticas que regulen el uso de los sistemas de información tanto de dispositivos móviles como de escritorio para el acceso de los usuarios. ❖ Se tiene que establecer los parámetros de seguridad y controles que deben ser desarrollados en los sistemas de información. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	45
<ul style="list-style-type: none"> ❖ La Estación de Servicio debe definir y documentar los parámetros y controles para el mantenimiento de los sistemas y equipos de información. B. La empresa debe contar con un plan de recuperación ante desastres tecnológicos (falta de electricidad, pérdida de información, falla en los códigos de surtidores, daño en las luces, etc.). ❖ La empresa debe realizar copias de respaldo de la información en el correo electrónico y un disco duro. ❖ Cada mes se guarda la restauración de las copias de seguridad. ❖ En caso de haber falta de electricidad, los empleados deben prender el generador optando con transmisión automática que cuenta la Estación de Servicio. C. En el sistema SIFAC se crean, asignan y bloquean los perfiles. ❖ Los portales externos con los que la empresa debe interactuar, deben implementar los controles de acceso que tenga diseñado dicho portal, así como deben asignarse las autorizaciones de accesos a los cargos que correspondan. ❖ La empresa debe tener sistemas que le permitan hacer seguimiento a posibles ataques externos a su plataforma de IT, y por tanto actualizar los controles de seguridad. ❖ La situación de seguridad de IT en el cual se encuentra la empresa se debe presentar cada año. D. La Estación de Servicio debe establecer parámetros en los cuales se realice la adquisición, desarrollo y mantenimiento de IT. ❖ Debe haber protocolos que regulen los nuevos desarrollos y/o cambios en los sistemas asegurando que correspondan a lo esperado por los niveles que lo solicitaron y lo autorizaron. ❖ El desarrollo de nuevos proyectos de IT debe contar con un análisis de riesgos. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	46
<p>❖ En caso de tener procesos tercerizados de IT, la empresa debe tener controles adicionales frente al manejo de la información proporcionada y administrada por el proveedor.</p> <p>Área de abastecimiento o despacho de combustible</p> <p>La tecnología ha sido de gran beneficio para la Estación de Servicio Logroño, en la empresa se maneja el sistema SIFAC para la generación de facturas y reportes, cada surtidor se maneja con un código establecido por la ARCH (Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero), actualmente existen varias opciones de software de gestión, los cuales facilitan el proceso de la venta de combustible, aditivos y lubricantes.</p> <p>Área administrativa o de oficina</p> <p>La tecnología ayuda a las actividades que se desarrollan en la estación de servicio son: el control de los surtidores, la recepción y el inventario de productos, juntamente los sistemas de alarma, las sondas de nivel de los tanques y la contabilidad de la empresa.</p> <p>Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.</p> <p>Actividades de control a través de políticas y procedimientos</p> <p>Para tener un correcto control de las políticas y procedimientos dentro de la empresa se debe establecer un manual, tomando en cuenta los procesos que se realizan dentro y fuera de la gasolinera.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	47
<p>Los procedimientos de compra y venta de aditivos y lubricantes dentro de la Estación de Servicio son ejecutados basándose en políticas dentro y fuera de la empresa, como por ejemplo: el precio de combustibles y otros artículos que forman parte de los activos y pasivos en la parte financiera, así como también las normas establecidas para ofrecer el servicio al cliente, como la cantidad de empleados en cada sector laboral y su rol para un progreso beneficioso (supermarket, limpieza, distribución).</p> <p>A. La empresa deberá elaborar un manual de políticas y procedimientos que refleje lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portada. • Índice. • Hoja de autorización del área. • Objetivos del Manual. • Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos. • Políticas. • Procedimientos. • Formatos. • Anexos. <p>El propietario es el responsable de la edición, revisión y actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de cada área emisora.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La empresa debe tener un repositorio de políticas, en caso de dudas el empleado puede efectuar la consulta fácilmente. <p>B. Los procedimientos establecidos y las políticas que así lo demandan deben ser entregados adecuadamente a los empleados que correspondan y mantener un registro de la entrega, por parte de Talento Humano.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	48
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Las políticas y procedimientos deben ser identificados acorde a los niveles y cargos responsables de emplear los controles. C. Los procedimientos de la empresa determinan cuándo se aplican los controles, de tal forma que sean ejecutados dentro de los parámetros de oportunidad. ❖ Todos los controles deben tener evidencia de su ejecución. D. Las actividades de control realizadas permiten identificar diferencias o errores, estas son investigadas y corregidas. <ul style="list-style-type: none"> ❖ El área de inventarios tiene mayor diferencia de errores o diferencias ya aplicados los controles. ❖ El área administrativa toma más tiempo para la aplicación de acciones correctivas después de aplicar los controles. E. La empresa tiene perfiles definidos para los cargos. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se debe realizar pruebas de conocimiento a los empleados que van a ser vinculados, confirmando el conocimiento requerido para el cargo a desempeñar. ❖ Se debe tener un plan de capacitación continuo para los empleados, fortaleciendo su conocimiento en la aplicación de controles y a las acciones correctivas que deben desarrollar. ❖ La última capacitación se la realizó en el mes de junio de 2022. F. Todas las políticas como los procedimientos deben ser revisados y actualizados periódicamente. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se debe contener la actualización de las políticas y procedimientos vs. La última actualización de los objetivos estratégicos. ❖ Los controles determinados en los procesos deben ser revisados para confirmar su alineación con sus objetivos y tienen que ser actualizados en caso de ser necesario. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	49

6.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Estos sistemas incluyen aplicaciones informáticas, la infraestructura tecnológica disponible y el conjunto de empleados encargados de manejar y administrar la tecnología de la información. (Cansino, 2019)

La información es necesaria para que la empresa lleve a cabo las responsabilidades de control interno para apoyar el logro de sus objetivos. La comunicación se produce tanto a nivel interno como externo y proporciona a la organización de la información necesaria para llevar a cabo día a día los controles. (Acosta, 2020)

En el componente información y comunicación, se establecen tres principios que son:

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

- A. La empresa debe definir, documentar y clasificar las fuentes de información, así como los canales que utilizan, por área o proceso, para generar los reportes.
 - ❖ La definición de los reportes de información que se necesitan parte del análisis de riesgo ejecutado en la empresa.
 - ❖ Los requerimientos de información con los cuales la empresa trabaja, deben ser aprobados por el propietario.
 - ❖ Es importante definir un cronograma en el cual la información esté disponible.

- B. Se deben identificar las fuentes de datos externos.
 - ❖ La empresa debe contar con políticas de comunicación interna y externa.
 - ❖ Es importante establecer procedimientos para la recepción de información interna y externa.
 - ❖ Debe estar clasificada y organizada la información de cada una de las fuentes.

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	50
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Es necesario tener definido el cronograma en el cual se debe entregar la información de cada una de las fuentes. C. Los sistemas deben generar información financiera, no financiera y operativa para evaluar el cumplimiento de los controles determinados. ❖ Se debe hacer un seguimiento a los indicadores de la empresa, acorde a los reportes generados. ❖ Se debe tener definido los reportes que tienen que ser generados periódicamente. D. En la empresa, el acceso a la información debe estar limitado según el cargo que se desempeñe. ❖ Se debe definir los usuarios que pueden tener acceso a la información externa o interna de acuerdo a su cargo. ❖ Hay que tener claramente definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de la información. ❖ Los reportes de información deben ser analizados y evaluados por un nivel superior al cual genera el reporte. ❖ Los reportes generados tienen que ser oportunos, precisos y confiables para la toma de decisiones. ❖ Cuando se genera un nuevo reporte, se solicita a los destinatarios y/o usuarios de dicha información hacer una evaluación sobre la calidad de dichos reportes. ❖ Para la información que manejan los proveedores y/o cuentas de outsourcing, se deben incluir dentro del contrato cláusulas que permitan auditar la calidad de la información que es entregada a la empresa. ❖ La información debe ser suficiente para generar los reportes. ❖ La información se debe obtener de fuentes autorizadas y se debe contar con procedimientos para su generación. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	51
<p>❖ Los reportes financieros tienen que ser generados en la moneda bajo la cual se realiza el análisis de la situación financiera.</p> <p>E. Los reportes generados permiten hacer un seguimiento al avance y cumplimiento de los objetivos de la empresa.</p> <p>❖ Para cada reporte originado se debe entender los recursos de tiempos, empleados y equipos necesarios para su generación.</p> <p>❖ Los reportes deben contar con reportes suficientes para su análisis.</p> <p>❖ La Estación de Servicio debe contar con un presupuesto anual para realizar nuevos desarrollos de reportes y/o inversión en nuevos sistemas de información.</p> <p>Información relevante y de calidad</p> <p>La Estación de Servicio debe estar al pendiente de las nuevas leyes y reglamentos que se generen, estar al día con las declaraciones de impuestos y el impuesto a la renta.</p> <p>La información debe ser de calidad y se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenido: ¿Se proporciona toda la información necesaria? • Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado? • Actualidad: ¿Está disponible la información más reciente? • Exactitud: ¿Son correctos y fiables los datos? • Accesibilidad: ¿La información es fácilmente accesible por las personas apropiadas? <p>(AUDITOOL, 2015)</p> <p>Buscar nuevas estrategias para un buen progreso de marketing y para brindar un mejor servicio al cliente. Actualizarse sobre cualquier evento relacionado con la estación de servicio que pueda traer altos o bajos en un futuro no muy lejano.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	52
<p>Principio 14: La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.</p> <p>A. La administradora de la Estación de Servicio se comunica de forma directa con los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se debe contar con un plan de capacitación continua sobre nuevas políticas y procedimientos para cada proceso. ❖ Los empleados deben recibir capacitaciones en todos los niveles para comprender la importancia del control interno y su responsabilidad desde el cargo que desempeñan. ❖ Los objetivos de la empresa se deben dar a conocer en todos los niveles, también se debe explicar el rol que tienen dentro de dicho cumplimiento desde sus cargos. ❖ En la empresa se tiene que socializar cuáles son los comportamientos que no son aprobados dentro del desarrollo de trabajo de cada empleado. ❖ En los contratos de trabajo de los empleados debe establecerse una cláusula sobre el manejo de la información confidencial. ❖ La empresa debe contar con un repositorio de las comunicaciones efectuadas a los empleados. ❖ Es necesario tener procedimientos establecidos para la solución de quejas y reclamos de los clientes. ❖ Se debe contar con procedimientos concretos para el escalonamiento de problemas al interior de la empresa. <p>B. Administración debe tener informes y/o reportes, los cuales deben ser entregados al propietario para hacer seguimiento al control interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La administradora se comunica a diario con el propietario de la Estación de Servicio, ambas partes deben saber sus funciones y responsabilidades frente al Control Interno. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	53
<p>❖ Administración se reúne con los empleados en ausencia del propietario, para conocer situaciones sobre incumplimientos de controles y/o faltas al Código de Ética, entre otros.</p> <p>C. Deben contar con un canal de denuncia anónima ya sea por correo electrónico y/o línea ética.</p> <p>❖ Las denuncias realizadas llegan en línea al propietario y administradora de la empresa.</p> <p>❖ Los empleados deben conocer los diferentes canales de comunicación existentes.</p> <p>❖ Se debe definir las políticas y procedimientos a seguir frente a las denuncias realizadas.</p> <p>❖ Las denuncias realizadas se investigan y se cierra hasta el final.</p> <p>❖ Los empleados deben tener conocimiento que si se realiza una denuncia no se va a tomar represalias.</p> <p>❖ La administradora debe hacer seguimiento a la investigación y cierre de todas las denuncias recibidas.</p> <p>D. La información debe ser definida y clasificada como confidencial, privada y de uso pública.</p> <p>❖ El método de comunicación se define de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Actas. • Políticas y procedimientos. • Mensajes de texto. • Medios de publicidad. <p>Comunicación de información interna</p> <p>La empresa puede utilizar los siguientes elementos de comunicación, que se dividen en dos partes, la de comunicación formal de objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y autoridad y la segunda que trata de la comunicación informal de asuntos importantes.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	54



Fuente: Estupiñán Gaitán, 2022. p.52

Realizado por: Altamirano Rodríguez, Gissela, 2022.

- ❖ La empresa debe contar con una matriz o manual de comunicación que incluya y defina los siguientes aspectos:
- ❖ Canales de comunicación.
- ❖ Responsables de las comunicaciones.
- ❖ Requisitos con que debe cumplir toda comunicación divulgada.
- ❖ Controles a seguir en el proceso de comunicación, para asegurar la transmisión del mensaje esperado.

	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.
	Teléfono/celular:	0968290303
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	55
<p>Principio 15: La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.</p> <p>A. Se deben determinar los tipos de reportes que se proporcionarán a cada parte.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se debe contar con un procedimiento formal para cumplir con los requerimientos legales, tales como nuevas reglamentaciones, respuesta oportuna a solicitudes externas y actualizaciones de las políticas internas por cambios en la regulación. ❖ En la empresa se debe tener definidas las políticas y procedimientos a seguir para la emisión de comunicaciones externas, considerando también reclamos de los clientes, accidentes en los puntos de venta y todo lo relacionado frente al riesgo reputacional de la empresa. <p>B. Deben establecerse procedimientos a seguir para el manejo de comunicaciones con entes externos, así como su escalamiento a nivel interno, de manera que todos los niveles involucrados sean informados oportunamente de dicha comunicación.</p> <p>C. Se debe solicitar evaluaciones de terceros (auditoría interna, auditoría externa, auditores especializados y entes de control externo).</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se debe desarrollar un plan de acción para eliminar las deficiencias identificadas en las evaluaciones externas. ❖ Como resultado de las evaluaciones externas, se debe monitorear la implementación de los planes de acción. <p>D. Es importante contar con políticas que rijan el desarrollo de denuncias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Es importante tener canales de fácil comunicación para los clientes y proveedores, frente a eventos que atenten contra la prestación del servicio y/o de fraude. <p>E. Debe estar establecidos los métodos de comunicación en relación al mensaje que se transmite, las diferencias culturales con el destinatario, las comunicaciones confidenciales y las comunicaciones informales, entre otros aspectos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ La empresa debe contar con políticas y procedimientos claros que rijan los métodos de comunicación y los canales establecidos (página web, blogs y redes sociales, entre otros). 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	56
<p>En la empresa es importante contar con un procedimiento formal para cumplir con los requisitos legales, tales como nuevas reglamentaciones, respuesta oportuna a los requerimientos externos y actualizaciones de las políticas internas por cambios en la regulación; también se debe tener determinadas las políticas y procedimientos a seguir para la emisión de comunicaciones externas, tomando en cuenta los reclamos de los clientes, accidentes en los puntos de venta y todo lo relacionado con el riesgo reputacional de la empresa.</p> <p>Comunicación con grupos externos</p> <p>Para el beneficio de la empresa, la comunicación con partes externas llega a ser beneficiosas en los ámbitos de productividad y satisfacción por parte de clientes o representantes de diferentes organizaciones haciendo comentarios o sugerencias para un mejor rendimiento por parte de la administración en ámbitos de limpieza, servicio al cliente, productos, precios, espacios, etc.</p> <p>La comunicación con terceras partes es importante porque permite entender las actividades y circunstancias que puedan afectar la interacción con la gasolinera, la información que puedan proporcionar puede servir para el sistema de control interno.</p> <p>Algunos ejemplos pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones independientes a proveedores. • Comentarios de los clientes acerca de los productos y servicios. • Cambio de leyes o reglamentos. <p>La Estación de Servicio debe estar en constante comunicación con los proveedores en caso de requerir algún producto o servicio, también es importante en caso de que haya algún producto o servicio de mala calidad, dar a conocer a tiempo para que no haya inconvenientes entre ambas partes.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	57
<p>Se tiene más comunicación con la ARCH, porque ellos son los encargados de verificar que todo este marchando correctamente en la empresa, verifican el tipo de combustible que se ofrece, las máquinas que estén funcionando correctamente y al final entregan el informe, donde se encuentran las observaciones.</p>				
<p>6.5 ACTIVIDADES DE MONITOREO</p> <p>En este componente se agrupan las tareas de supervisión y procedimientos que la gestión de una empresa, los gestores de riesgos de los departamentos y los auditores internos ponen en marcha para seguir los principales riesgos en la empresa. (Cansino, 2019)</p> <p>Este componente nos sirve para monitorear, por medio de evaluaciones continuas, independientes y periódicas, el cumplimiento y correcto funcionamiento de los componentes y principios de este modelo de gestión. Los resultados deben ser evaluados y las deficiencias obtenidas se las debe dar a conocer a gerencia para poder ser solventadas. (Acosta, 2020)</p> <p>Principio 16: La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.</p> <ul style="list-style-type: none"> A. La Estación de Servicio cuenta con un solo propietario. <ul style="list-style-type: none"> ❖ La empresa cuenta con Auditoría Externa para brindar sus servicios. ❖ Se debe realizar evaluaciones periódicas por el propietario. ❖ Se tiene que realizar evaluaciones internas cruzadas entre áreas. ❖ Las evaluaciones periódicas realizadas por expertos independientes son importantes. ❖ Se debe comprender cómo la empresa implementa los controles en cada componente COSO. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	58
<p>B. Es importante que la empresa tenga implementado un sistema de control interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Hay que actualizar las políticas y procedimientos de la empresa, de acuerdo con los cambios en la empresa. ❖ Se debe realizar un monitoreo continuo al sistema de control interno. <p>C. Las evaluaciones deben partir del análisis de riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ En la empresa se debe considerar los cambios internos, externos, los nuevos riesgos, la experiencia de los empleados, los controles efectuados y los resultados de anteriores evaluaciones, para desarrollar nuevas evaluaciones. <p>D. Las evaluaciones externas deberán ser realizadas por personas de reconocida experiencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Los empleados seleccionados para evaluación interna deben recibir capacitación especial para desarrollarlas. ❖ La administradora debe ser capacitada para realizar autoevaluaciones. <p>E. Las evaluaciones deben adaptarse a los cambios de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El propietario debe ser responsables de realizar las evaluaciones. ❖ Se debe realizar periódicamente las evaluaciones. ❖ El propietario realiza las evaluaciones de los procesos. <p>F. El plan de auditoría debe ser flexible y debe adaptarse a los cambios del negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El alcance de las auditorías se puede cambiar con permiso previo. ❖ Las evaluaciones deben ajustarse a medida que cambian los riesgos. <p>G. Los evaluadores independientes, declaran que no tienen ningún conflicto de interés para realizar la evaluación.</p>				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	59
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Los resultados de las evaluaciones deben presentarse dentro los tiempos establecidos. ❖ Las evaluaciones parten de la evaluación de riesgos de los procesos. <p>La empresa cuenta con un propietario, la administradora debe realizar las autoevaluaciones periódicas de los procesos. Se debe implementar un sistema de Control Interno donde se actualicen las políticas y procedimientos de la empresa, acorde a los cambios del negocio y se debe realizar un seguimiento continuo.</p> <p>Evaluaciones continuas y/o separadas</p> <p>Se debe realizar evaluaciones continuas que estén integradas en los procesos del negocio en las diferentes áreas de la empresa las cuales suministran información oportuna, ya que permiten una supervisión en tiempo real y una rápida adaptación.</p> <p>Auditoría Externa</p> <p>Las evaluaciones independientes se lo deberían realizar periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia según la evaluación de riesgos, la certeza de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de administración. Estas evaluaciones determinan si cada componente está presente y funcionando, incluyen observaciones, investigaciones, revisiones y exámenes apropiadas para determinar si los controles llevan a cabo los principios a través de la empresa, también si son diseñados, implementados y conducidos.</p> <p>Hay diferentes enfoques para llevar a cabo las evaluaciones independientes, estos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de auditoría interna. • Evaluación a través de las unidades operativas o funcionales. • Autoevaluaciones. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

	MANUAL DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO	MCI 001	PÁG.
		VERSIÓN	001	
		FECHA	Enero 2023	60
<p>La administración puede utilizar una combinación de evaluaciones continuas e independientes acorde al alcance y naturaleza de las operaciones de la empresa puede considerar el índice de cambios, lo cual determina qué tipo de evaluación es apropiado realizar.</p> <p>Principio 17: La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Concejo de Administración, según sea apropiado.</p> <p>Las deficiencias de control interno es algún defecto que se tenga en un componente o en los principios, minimiza la probabilidad que la empresa logre sus objetivos; también se puede decir que son las fallas en el diseño e implementación de los sistemas de control que afectan la capacidad de prevenir y detectar oportunamente errores en los estados financieros que permitan hacer las correcciones a tiempo.</p> <p>A. Los resultados de las evaluaciones deben ser presentados al propietario, si existen diferencias entre los resultados de la evaluación y la opinión del evaluado, se llevan a la dirección para dirimir las.</p> <p>La empresa debe evaluar y comunicar las deficiencias de control interno a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo la gerencia y administración, según corresponda.</p> <p>B. Todas las evaluaciones deben proporcionar un plan de acción destinado a corregir y/o mejorar las situaciones observadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El plan de acción se coordina con el propietario. ❖ Se debe determinar la fecha de implementación y el responsable. ❖ La dirección y administración deben hacer un seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que resulten de las evaluaciones. ❖ El propietario o la administradora, deben tomar acciones correctivas cuando los responsables de los procesos no implementen las acciones correctivas a las que se han comprometido. 				
	Dirección:	Vía expres, S/N, calle F a ciento cincuenta metros del municipio.		
	Teléfono/celular:	0968290303		
	E-mail:	gaslogrono@hotmail.com		

CONCLUSIONES

De la revisión de la bibliografía disponible para realizar evaluaciones e implementaciones de sistemas de control interno, se escoge utilizar el Modelo COSO III con el fin de mejorar el desempeño organizacional y la supervisión para la reducción de fraude en la empresa, el modelo es importante porque abarca cada una de las áreas de la empresa, es aplicable a cualquier tipo de empresa, está basado en 5 componentes que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión, el cual propone de 17 principios y 84 puntos de enfoque que permiten realizar una evaluación minuciosa de los aspectos requeridos para el adecuado funcionamiento de una empresa con un enfoque en el control de riesgos.

Se realiza una evaluación al control interno de la Estación de Servicio Logroño aplicando el Modelo COSO III, de la aplicación del cuestionario se obtuvo los siguientes resultados: el primer componente *ambiente de control* cumple en un 55% lo requerido por los puntos de enfoque, en la *evaluación de riesgos* se obtiene un 43% donde se determina la posibilidad de ocurrencia y posibles consecuencias del daño o del evento como resultado de la exposición a determinados riesgos de la Estación de Servicio, en *actividades de control* alcanza un 59%, en el componente *información y comunicación* se obtiene un 81%, es el componente mejor evaluado, por lo que los métodos, procesos, canales, medios y acciones con enfoque sistémico y regular que aseguran el flujo de información en todas las áreas de la Estación de Servicio Logroño aportan con calidad y oportunidad a las actividades de la empresa, finalmente en las actividades de monitoreo se registra un 76% donde se evalúa la eficacia y eficiencia de la ejecución del control interno en el tiempo, con el fin de tomar las medidas correctivas necesarias. Los componentes que deben ser claramente mejorados son ambiente de control, evaluación de riesgos y las actividades de control.

Con la finalidad de mejorar las debilidades y deficiencias de control detectadas, se elaboró un manual de control interno para la Estación de Servicio Logroño, el cual está estructurado en función del modelo aplicado, y que contiene la siguiente información relevante: los objetivos del manual, misión, visión y valores de la empresa; generalidades del control interno, organigrama estructural, los componentes de control interno y los 17 principios, cada uno de ellos acorde a la actividad que se realiza en la empresa, con el fin de cumplir los objetivos organizacionales, a través de una adecuada gestión de los riesgos; generar información financiera confiable y oportuna, garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y salvaguardar los recursos de la empresa.

RECOMENDACIONES

Al propietario de la Estación de Servicio Logroño se le recomienda aplicar el manual de control interno proporcionado; lo que permitiría a la organización orientarse en el camino de la excelencia, para el cumplimiento de su misión y visión. Se sugiere difundir la misión, visión y valores éticos establecidos a todos sus empleados y ubicarlos en lugares estratégicos para mayor visibilidad tanto de los empleados, clientes y proveedores.

A la administración de la gasolinera se le recomienda implementar los componentes de control interno requeridos por el Modelo COSO III, los mismos que están establecidos en el Manual de Control Interno; los cuales deben ser comunicados a todos los empleados para que contribuyan a su cumplimiento para lograr mejores resultados. La Estación de Servicio Logroño debe destinar recursos económicos de su presupuesto para la formación del talento humano, en todo lo relacionado con su cargo, que permita la minimización de riesgos y la eficiencia en cada actividad que realice.

Se recomienda a la Estación de Servicio Logroño aplicar la propuesta de manual de control interno, para mejor control en las actividades, ya que de esta manera se reducen los riesgos en la gestión, se logran los objetivos y metas establecidos, se protegen los bienes y recursos y se asegura el cumplimiento del marco normativo, es importante establecer un organigrama donde se encuentre las responsabilidades que cada empleado debe cumplir.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, Mónica. Marsh. 24 de Enero de 2020. <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>. 7 de Diciembre de 2022.
- Anzil, Federico. ZONA ECONÓMICA. 17 de Abril de 2019. <https://www.zonaeconomica.com/control>. 28 de Abril de 2022.
- Arguello Pazmiño, Alexandra Maribel, y otros. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ELEMENTOS BÁSICOS. Bolívar-Guayas: PONS PUBLISHING HOUSE/PONS ASBL, 2020. <https://books.google.com.ec/books?id=zLgoEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+actividades+de+control+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjw7I-eiIb8AhX7RjABHRQkBUg4ChDoAXoECAwQAq#v=onepage&q=tipos%20de%20actividades%20de%20control%20en%20una%20emp>.
- ARMIJOS PEREIRA, HENRY PAÚL. DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SERVICIDENTAL CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. 23 de Enero de 2018. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12977/1/72T01213.pdf>. 28 de Abril de 2022.
- Arroyo Castro, Nashib Lucretzia, Fernando David Guzmán Olvera y Estela Hurtado Palmiro. Eumed.net. 2019. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>. 7 de Diciembre de 2022.
- AUDITOOL. AUDITOOL Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. 18 de Febrero de 2015. <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3194-sistema-de-informacion-y-comunicacion-coso-iii-principio-13>. 24 de Enero de 2023.
- Baldeón López, Raúl Darío. DerechoEcuador.com. 7 de Mayo de 2020. <https://derechoecuador.com/registro-oficial-no-553-jueves-07-de-mayo-del-2020-edicion-especial/>. 5 de Mayo de 2022.
- Bantu Group. bantu group. 18 de Enero de 2021. <https://www.bantugroup.com/blog/sistema-de-gestion-de-riesgos>. 2 de Enero de 2023.
- Barreres Amores, Enrique José. MANUAL DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES LOCALES. ESPAÑA: WOLTERS KLUWER ESPAÑA, S.A, 2020. <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/172619>.
- Bonilla, Marco. AUDITOOL Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. 14 de Junio de 2019. <https://www.auditool.org/blog/control-interno/6573-segregacion-de-funciones-aspectos-clave-a-considerar>. 19 de Diciembre de 2022.
- Calle, Juan Pablo. PIRANI. 8 de Junio de 2018. <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>. 12 de Mayo de 2022.

- Cansino, Macarena. CUIDA TU DINERO. 9 de Septiembre de 2019. <https://www.cuidatudinero.com/13062002/5-caracteristicas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-la-empresa>. 7 de Diciembre de 2022.
- Conexión ESAN. esan GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS. 25 de Enero de 2019. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno>. 16 de Mayo de 2022.
- . esan GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS. 15 de Diciembre de 2021. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/conoce-mas-sobre-el-coso-iv-un-sistema-para-el-control-interno>. 19 de Mayo de 2022.
- Consultoría Inteligente. Youtube. 23 de Septiembre de 2020. https://www.youtube.com/watch?v=sW_CtkbwrKs. 29 de Julio de 2022.
- Contraloría General del Estado. CONTRALORIUS. 16 de Julio de 2019. <https://contralorius.com/norma-de-control-interno-100-04-rendicion-de-cuentas/>. 7 de Diciembre de 2022.
- Córdova Castro, Sixto. COSO -CONTROL INTERNO: Historia, Evolución, Descripción y Aplicación de sus Componentes. 2019. https://www.academia.edu/41437085/COSO_CONTROL_INTERNO_Historia_Evoluci%C3%B3n_Descripci%C3%B3n_y_Aplicaci%C3%B3n_de_sus_Componentes. 15 de Mayo de 2022.
- Czerny, Andrés. nubox. 19 de Noviembre de 2021. <https://blog.nubox.com/empresas/evaluacion-presupuestaria>. 20 de Diciembre de 2022.
- DerechoEcuador.com. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. 27 de Abril de 2021. https://derechoecuador.com/uploads/content/2021/04/file_1619539209_1619539213.pdf. 13 de Mayo de 2022.
- EAE Business School. EAE Business School. 23 de Abril de 2021. <https://retos-directivos.eae.es/de-que-se-ocupa-el-responsable-del-area-de-control-interno/>. 15 de Enero de 2023.
- Enciclopedia de clasificaciones. ClasificaciónDe. 2016. <https://www.clasificacionde.org/tipos-de-manuales/>. 16 de Mayo de 2022.
- Esther B. D., Murcia. EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION. 4 de Abril de 2022. <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-manual-ejemplo>. 28 de Abril de 2022.
- Estupiñán Gaitán, Rodrigo. ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2020. <https://books.google.com.ec/books?id=PIYkEAAAQBAJ&pg=PP57&dq=MODELO+COSO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiT-YGYIJP8AhW7STABHdsLBkUQ6AF6BAGHEAI#v=onepage&q&f=false>.
- . Control interno y fraudes: análisis de informe coso I, II, III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2021, 2022. <https://books.google.com.ec/books?id=fk5hEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+actividades+de+control+en+una+empresa&hl=es->

- 419&sa=X&ved=2ahUKEwiRn8OLiYT8AhWNTDABHXssDLwQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false.
- Gómez Bautista, Byron Josué y Jessica Elizabeth Tenesaca Pulla. "PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE MANUAL DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, APLICADO A LA GASOLINERA MILCHICHIG MARÍA ÁNGELES FLORES E HIJOS CÍA. LTDA. DEL CANTÓN CUENCA". 11 de Septiembre de 2012. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/1/UPS-CT002466.pdf>. 3 de Mayo de 2022.
- GÓMEZ MARTÍNEZ, MÉLIDA PAULINA y YESENIA LISBETH GUERRA NOGALES. "SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO III, PARA LA EMPRESA ZULAC S.A. DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA" ECUADOR". 7 de Febrero de 2020. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10696/2/02%20ICA%201670%20TRABAJO%20GRADO.pdf>. 3 de Mayo de 2022.
- González, Carlos. TESTCOCHES. 24 de Enero de 2022. <https://testcoches.es/conceptos/estacion-de-servicio/>. 4 de Mayo de 2022.
- GUZMÁN VARGAS, EBER. coggle. 02 de Mayo de 2022. <https://coggle.it/diagram/YnCRaQ8o3JWkLKJy/t/el-control-interno-en-las-organizaciones-privadas>. 2 de Marzo de 2023.
- INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN. «NORMA TÉCNICA ECUATORIANA.» NORMA TÉCNICA ECUATORIANA (2013): 2. <https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/2251-1.pdf>.
- Isaza Serrano, Alejandro Tadeo. Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U, 2018. <https://books.google.com.ec/books?id=BTSjDwAAQBAJ&pg=PA44&dq=CARACTERISTICAS+DE+UN+SISTEMA+DE+CONTROL+INTERNO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjO55uhvftT7AhVzibAFHQq8AfkQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=CARACTERISTICAS%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO&f=false>.
- ISOTools EXCELLENCE. PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE LA EXCELENCIA. 23 de Marzo de 2022. <https://www.isotools.org/2022/03/23/matriz-de-riesgos-que-es-y-como-elaborarla-correctamente/>. 5 de Enero de 2023.
- Lafuente, Albert Salvador. AUDITOOL Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. 21 de Julio de 2016. <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>. 24 de Diciembre de 2022.
- Lenis, Alejandro. HubSpot. 19 de Agosto de 2021. <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>. 5 de Diciembre de 2022.

- Llamas, Jonathan. Economipedia. 8 de Septiembre de 2020. <https://economipedia.com/definiciones/riesgo.html#:~:text=El%20riesgo%20es%20la%20incertidumbre,en%20una%20acci%C3%B3n%20o%20proceso.> 28 de Abril de 2022.
- Marín García, Alfredo. Economipedia. 09 de Febrero de 2021. <https://economipedia.com/definiciones/politica.html>. 11 de Junio de 2022.
- Mejía Jervis, Tatiana. TIPOS DE MANUALES. 17 de Septiembre de 2021. <https://www.lifeder.com/tipos-de-manuales/>. 28 de Abril de 2022.
- Monsalve Fonnegra, Gisela Patricia. «Google Libros.» Monsalve Fonnegra, Gisela Patricia. PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES DE MANUFACTURA Y SERVICIOS. Medellín, Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano, 2018. 88. <https://books.google.com.ec/books?id=0QynDwAAQBAJ&pg=PA86&dq=punto+de+reorden&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwio97B7Zb5AhVOQzABHYBMCdY4HhDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=punto%20de%20reorden&f=false>.
- Palacios, Daniel. HubSpot. 5 de Abril de 2022. <https://blog.hubspot.es/sales/ejemplos-objetivos-estrategicos-empresa>. 31 de Diciembre de 2022.
- Pereira Palomo, Carlos Alberto. Control interno en las empresas. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., 2019. <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124953>.
- PLACENCIA LLORI, KAROL MISHHELL. Manual para la prevención de riesgos de fraude. Julio de 2021. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19228/9.%20Karol%20Placencia%20TESIS%20terminada.pdf?sequence=1>. 3 de Enero de 2023.
- Quiroa, Myriam. economipedia. 7 de diciembre de 2020. <https://economipedia.com/definiciones/funciones-de-un-administrador.html>. 27 de Diciembre de 2022.
- Redacción Factor Capital Humano. FACTOR Capital Humano. 23 de Septiembre de 2019. <https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/7-elementos-que-debe-tener-un-codigo-de-etica-en-el-trabajo/2019/09/>. 14 de Diciembre de 2022.
- Ruiz Urquiza, Galaz Yamazaki. DELOITTE. 2015. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>. 4 de Mayo de 2022.
- SafetyCulture. SafetyCulture. 26 de Octubre de 2022. <https://safetyculture.com/es/temas/evaluacion-de-riesgos/matriz-de-riesgo/>. 5 de Enero de 2023.
- Team Asana. asana. 16 de Marzo de 2022. <https://asana.com/es/resources/risk-matrix-template>. 5 de Enero de 2023.
- Torres Moya, Ángeles. SILO.TIPS. 8 de Julio de 2017. <https://silotips.com/download/manual-de-control-interno-2>. 16 de Mayo de 2022.

Torres, David. HubSpot. 18 de Enero de 2022. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-plan-estrategico-empresa>. 14 de Diciembre de 2022.

TuDashboard. TuDashboard. 15 de Septiembre de 2021. <https://tudashboard.com/indicadores-de-cumplimiento/#:~:text=Los%20indicadores%20de%20cumplimiento%20son,como%20con%20la%20normativa%20gubernamental>. 6 de Enero de 2023.

Ubicalo. Ubicalo. 12 de Enero de 2021. <https://ubicalo.com.mx/blog/rendimiento-de-combustible-2/>. 6 de Enero de 2023.

Yépez de la Portilla, Karla Andrea. "CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III, A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DEL ÁREA FINANCIERA DEL CONCESIONARIO IMBAUTO DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA.". 6 de Marzo de 2018. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8012/1/PG%20625%20TESIS.pdf>. 3 de Mayo de 2022.

Yoshino, Teresa Eugenia. ALEPH. 17 de Marzo de 2021. <https://aleph.org.mx/que-es-un-procedimiento-y-para-que-sirve>. 5 de Mayo de 2022.



ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA A LA ADMINISTRADORA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO SEDE MORONA SANTIAGO

La entrevista se efectúa como parte del Proyecto Técnico **MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIO LOGROÑO, CANTÓN LOGROÑO, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO, AÑO 2021**, su aportación con las respuestas al cuestionario planteado son de gran ayuda ya que contribuirá a la obtención de datos para luego realizar el análisis e interpretación de resultados.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de la empresa para establecer un manual de control interno basado en el modelo COSO III.

- **Entrevista dirigida a la Administradora de la Estación de Servicio Logroño.**

Datos técnicos:

Nombre:

Edad:

Género:

Grado académico:

Nivel Jerárquico:

Hora de inicio:

Fecha:

Hora de finalización:

1. **¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?**

.....

2. **¿La empresa posee misión y visión?**

.....

3. **¿Qué normativa interna se aplica dentro de la empresa?**

.....

4. **¿Qué normativa contable se aplica dentro de la empresa?**

.....

5. **¿Cuál es el proceso contable existente?**

.....
.....
6. ¿Qué sistema contable utiliza la empresa?

.....
.....
7. ¿Se han realizado evaluaciones de Control Interno?

.....
.....
8. ¿La empresa dispone de manuales?

.....
.....
9. ¿Cuáles son los tipos de manuales que hay dentro de la empresa?

.....
.....
10. ¿Qué beneficios considera usted que se consiguen al aplicar un Sistema de Control Interno?

.....
.....
11. ¿Existe un proceso de comunicación efectivo que garantice el control, supervisión y retroalimentación del personal?

.....
.....
12. ¿Quiénes conforman el segmento de clientes de la empresa?

.....
.....
13. ¿Cuál es el método por seguir para controlar el inventario?

.....
.....
14. ¿Cómo usted o su jefe aseguran que el proceso de control interno ha sido realizado satisfactoriamente?

.....
.....
15. ¿Cómo usted o su área miden su éxito?

.....
.....
16. ¿En qué actividad usted consume la mayor parte de su tiempo?

.....
.....

17. ¿Tiene usted los recursos necesarios para realizar su trabajo?

.....
.....

18. ¿Existe algo que usted desee añadir o comentar?

.....
.....

ANEXO B: CHECKLIST PARA EL DIAGNÓSTICO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

Principio 1: La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. La Alta Gerencia y el personal Supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos reforzándolo en sus actuaciones.	¿La organización cuenta con un Código de Ética?	1	La organización no cuenta con un código de ética establecido.	
B. Establece estándares de conducta. Las expectativas de la Gerencia con respecto a la integridad y los valores éticos, son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización, los proveedores de servicio externos y socios de negocios.	¿El personal vinculado a la organización recibe una inducción sobre: * Código de Ética * Principios, Valores * Misión y Visión * Responsabilidad Social	3	Cuando las personas entran a trabajar dentro de la empresa se da a conocer los valores y principios que se deben cumplir.	Folletos.
	¿Los colaboradores de la organización conocen los procedimientos a seguir para la denuncia de situaciones irregulares, así como conocen el órgano responsable de recibir dichas denuncias?	5	Los empleados pueden hacer sus denuncias y presentarlas ante el Ministerio de Trabajo.	Ministerio de trabajo
	¿Se cuentan con procedimientos para la recepción, investigación y entrega de resultados sobre denuncias realizadas?	1	No cuentan con procedimientos para las denuncias.	
C. Evalúa la adherencia a estándares de conducta. Los Procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y	¿Se tiene procedimientos definidos y formalizados para evaluar tanto el desempeño de los colaboradores como de los proveedores	5	Cuando los empleados entran a trabajar, ya se tiene establecido que actividades van a realizar y	Buzón de sugerencias

equipos en relación a los estándares de conducta esperados de la entidad.	periódicamente, de acuerdo a los estándares de conducta esperados?		en cuanto a los proveedores se toma en cuenta la atención que brindan.	
	¿Se ha cumplido con el desarrollo de las evaluaciones de desempeño por parte del área administrativa?	1	No se realiza evaluaciones de desempeño.	
TOTAL		16		

Principio 2: El Consejo de Administración demuestra una independencia de la administración y ejerce la supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno. La Administración conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:	¿La Administración supervisa de forma periódica la implementación del sistema de Control Interno?	1	No se cuenta con un sistema de control interno.	
	¿La organización cuenta con un líder para la implementación y puesta en marcha del Control Interno?	2	La administradora es la encargada de verificar que se apliquen las normas correctamente.	Administración
▪ Entorno de Control—Estableciendo integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta.	¿Se tienen definidos los manuales de funciones y responsabilidades, así como los niveles de supervisión en cada área y los niveles de reporte, partiendo de los principios y valores de la organización?	1	La organización no cuenta con manual de funciones.	
▪ Evaluación de Riesgos—Monitorear las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos,	¿La organización cuenta con un modelo de gestión de riesgos, que contribuya tanto a la administración de los riesgos existentes, así como en la identificación de nuevos riesgos?	5	La empresa para la gestión de riesgos tiene implementado cartillas.	Cartillas de gestión de riesgos

fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.				
▪ Actividades de Control—Proveer supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las Actividades de control.	¿Se han implementado indicadores clave para verificar el cumplimiento de las actividades de control?	1	No se ha implementado indicadores clave para cumplimiento de actividades de control.	
▪ Información y Comunicación—Analizar y discutir la Información relacionada al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	¿Se cuenta con un software para la administración de la información? ¿ Se tiene definidos los reportes que permiten validar el cumplimiento de los objetivos, así como la frecuencia con que los mismos deben ser emitidos?	5	El sistema que utiliza la entidad es el SIFAC para la administración de la información contable.	Sistema SIFAC
▪ Actividades de Supervisión— Evaluar y supervisar la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y remediación de la administración de las deficiencias.	¿Se tienen definidas y formalizadas las actividades de supervisión, así como se ha establecido requerir a la Administración los planes de mejoramiento frente a las deficiencias identificadas?	5	La entidad tiene definidas y formalizadas las actividades de supervisión.	Plan de mejoramiento
TOTAL		20		

Principio 3: La Administración estable, con la aprobación del Concejo, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Considera todas las estructuras de la entidad. La Administración considera las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución	¿La Estructura de la organización corresponde al tamaño de la operación, así como tiene niveles de supervisión y reporte?	5	La estructura de la organización es adecuada para las actividades que se realizan.	Estructura de la organización

geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos.	¿La organización cuenta con un organigrama oficial y divulgado a todos los niveles, que delimita las funciones y responsabilidades?	1	No se cuenta con un organigrama lo cual no se puede dar a conocer sobre el mismo.	
B. Establece líneas de reporte. La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad.	¿Las funciones y responsabilidades son definidas y parametrizadas partiendo del principio de segregación de funciones? ¿Las funciones y responsabilidades son definidas, evaluadas y actualizadas periódicamente, de acuerdo a los cambios en la organización y el entorno?	4	En la entidad si cuenta con segregación de funciones de los empleados. Las funciones que se ejecutan no son evaluadas.	Verbalmente
C. Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades. La Administración define responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización.	¿Se realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de funciones y responsabilidades en la operación?	3	No existen políticas de acuerdo al monto de operación. Si se verifica que los empleados cumplan correctamente con su trabajo.	Verbalmente
TOTAL		13		

Principio 4: La organización demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener a personas competentes en alineación con los objetivos.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Establece políticas y prácticas. Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	¿Se tienen definidas las políticas de recursos humanos para la selección, vinculación, promoción, remuneración y evaluación de los colaboradores?	3	No hay un departamento de talento humano, para la selección de empleados lo realiza el Gerente.	Proceso de selección.

	¿La organización cuenta con políticas y procedimientos definidos y formalizados para todos los procesos?	4	No se tiene definido a todos los procesos. Falta políticas de Talento Humano.	Revisión de las políticas y procedimientos
B. Evalúa la competencia y direcciona deficiencias. La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos de acuerdo a las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias.	¿Los servicios prestados por los proveedores son evaluados periódicamente, validando el cumplimiento de los objetivos contratados?	5	Al ser evaluados los proveedores se toma en cuenta la atención que brindan y los productos o servicios que den, sea de buena calidad.	Comparación de precios (facturas)
	¿Para las deficiencias identificadas frente a la prestación de servicios de los proveedores, se establecen y documentan los planes de acción que permitan subsanar dichas deficiencias?	4	Las deficiencias de los proveedores no se documentan en planes de acción, se dialoga directamente con el proveedor.	Comparación de precios (facturas)
C. Atrae, desarrolla y retiene profesionales. La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los colaboradores, así como las mismas se encuentra documentadas y discutidas con cada colaborador?	1	No se realiza evaluaciones periódicas a los colaboradores.	
	¿La gasolinera cuenta con un plan de formación continua para sus colaboradores, de tal forma que se fortalezcan sus conocimientos, reteniendo personal competente para la operación?	4	Los empleados de la gasolinera fortalecen sus conocimientos mediante las capacitaciones que reciben.	Cuerpo de bomberos, ARCH, Ministerio del ambiente.
	¿En los procesos de selección, se valida tanto la formación académica como la experiencia laboral acreditada por un candidato?	2	Dentro del área de despacho de combustible es importante que conozca el movimiento que se realiza, y en el área	No existe evidencia del proceso, existen las carpetas entregadas por los colaboradores.

			administrativa tener un nivel de formación académica.	
D. Planea y se prepara para sucesiones. La Alta Dirección desarrolla planes de contingencia para la asignación de responsabilidad importante para control interno.	¿La organización cuenta formalmente con un plan de sucesiones, así como de contingencias, frente a eventos críticos que afecten los cargos estratégicos y/o pongan en riesgo la continuidad del negocio?	1	La entidad no cuenta con alternativas en caso de emergencia.	
TOTAL		24		

Principio 5: La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades. La Administración establece los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario.	¿Cada área cuenta con el manual de funciones y responsabilidades de los cargos que la conforman?	3	No se encuentra establecido un manual de funciones dentro de la organización, pero tienen establecido las actividades que tiene que realizar cada empleado.	Responsabilidades de cada empleado.
	¿Se cuenta con un plan de capacitación continua para los colaboradores, orientado a fortalecer diferentes aspectos de control interno, tales como la segregación de funciones, la salvaguarda de activos y la ejecución de controles?	4	Si se realiza las capacitaciones a los empleados acerca del manejo de surtidores y manejo de extintores en caso de emergencia.	Certificados de capacitaciones
	¿Las capacitaciones realizadas a los colaboradores se encuentran documentadas?	5	Las capacitaciones son impartidas por otras entidades como el cuerpo de bomberos.	Informes de las capacitaciones

	¿Se tienen definidas y documentadas tanto las acciones disciplinarias a seguir como cada uno de los procedimientos que se deben cumplir frente a eventuales incumplimientos de los colaboradores, así como los correspondientes planes correctivos que se deben establecer?	1	No se tienen definidas las acciones disciplinarias de incumplimiento de los empleados.	
B. Considera presiones excesivas. La administración evalúa y ajusta las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos, así como asigna responsabilidades, desarrolla medidas de desempeño y evalúa el desempeño.	¿El cumplimiento de metas es evaluado periódicamente, velando que el mismo no conlleve al desarrollo de fraudes y/o de modificaciones en los resultados por obtener dichos beneficios por parte de los colaboradores?	1	El cumplimiento de metas no es evaluado.	
C. Evalúa desempeño y premios o disciplina de los individuos. La Administración evalúa el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado.	¿Para los colaboradores que han tenido evaluaciones de desempeño por debajo de los niveles esperados, se han establecido acciones de seguimiento y/o disciplinarias según corresponda?	N/A	No se han obtenido evaluaciones de desempeño por debajo de los niveles esperados.	
TOTAL		14		

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS.

Principio 6: La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
--------------------------	-----------------	---------------------	--------------------------------	------------------

Objetivos Operativos	Para cada uno de los siguientes objetivos dentro de la organización, verifique si su estructura cuenta con los puntos de enfoque, según corresponda. Por favor registrar al frente de cada ítem la afirmación SI / NO y posteriormente complementar cada una de las casillas, con la información que permita sustentar la afirmación. Si el objetivo no incluye el ítem, por favor confirmar con el entrevistado la razón por la cual no se ha considerado.			
* Refleja las decisiones de la dirección.	SI	4	Las decisiones de la dirección son respetadas ya que si no se cumple pueden tener problemas.	Acta de reuniones.
* Considera la tolerancia al riesgo.	SI	5	La entidad está consciente de los riesgos que se tienen que enfrentar.	Estados financieros
* Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.	NO	1	La entidad busca que los empleados realicen sus actividades correctamente.	
* Forman una base sobre la cual se asignan recursos	NO	1	La empresa no cuenta con una base donde asignen recursos.	
Objetivos de Información Financiera Externa:				
* Cumple con las normas contables aplicables.	SI	5	La entidad si cumple con las normas contables.	Estados financieros bajo las NIC y NIIF.

* Considera la materialidad.	SI	5	El auditor señala las incorrecciones o errores.	Estados financieros
* Refleja las actividades de la organización	SI	5	La entidad demuestra mediante los estados financieros.	Estados financieros
Objetivos de Información No Financiera Externa:				
* Cumple con las normas y marcos establecidos externamente.	SI	5	La entidad si cumple con las normas y marcos establecidos externamente	Normativas legales
* Considera el nivel necesario de precisión.	SI	5	Busca que toda la información sea correcta.	ARCH, SRI, GADS, Ministerio del ambiente, Petroecuador
* Refleja las actividades de la organización.	SI	5	Todas las actividades no financieras están reflejadas en informes.	ARCH, SRI, GADS, Ministerio del ambiente, Petroecuador
Objetivos de la Información				
* Refleja las decisiones de la dirección.	SI	5	La información si refleja las decisiones de la dirección.	Informes de gerencia
* Considera el nivel necesario de precisión.	NO	1	La empresa no considera el nivel necesario de precisión.	
* Refleja las actividades de la organización.	SI	5	Por medio de la información evidencia el cumplimiento de objetivos.	Informes diarios.
Objetivos de Cumplimiento:				

* Refleja las leyes y regulaciones externas.	SI	5	La entidad refleja las leyes y regulaciones que se dan en su entorno.	ARCH, SRI, GADS, Ministerio del ambiente, Petroecuador
* Tiene en cuenta la tolerancia al riesgo.	SI	5	La entidad se percata que todo se maneje correctamente.	Informes diarios de ventas.
Adicional a las anteriores respuestas, se realiza las siguientes preguntas:	¿La organización cuenta con objetivos estratégicos?	1	No se tiene establecido objetivos estratégicos.	
	¿Los objetivos definidos por la organización, permiten identificar con precisión los riesgos que amenazan dichos objetivos, de acuerdo con la naturaleza del negocio?	1	No se tienen definidos los objetivos.	
	¿Se encuentra documentado el análisis de riesgos realizado para los objetivos, así como la misma incluye su probabilidad, impacto y tolerancia?	1	No hay documento de análisis de riesgos.	
	¿Se consideran los riesgos emergentes?	1	La empresa no considera los riesgos emergentes.	
	¿La organización ha establecido objetivos operativos, que contribuyan al cumplimiento de metas?	4	La entidad tiene objetivos operativos que cumplir.	Volumen de ventas
	¿Se han implementado en todas las áreas diferentes a la financiera, controles asociados para los resultados financieros de la organización, gestionando así los riesgos a los que se encuentran expuestos desde dichas áreas?	4	En el control de inventario de los lubricantes, llevan un registro de entradas y salidas, en cuanto al combustible llevan el control acorde a la	Inventario de lubricantes.

			numeración de cada uno de los surtidores.	
	¿Cada área de la organización cuenta con objetivos definidos que parten de los objetivos estratégicos y del plan estratégico?	1	No cuentan con objetivos estratégicos ni plan estratégico.	
	¿Los objetivos de cada área son revisados periódicamente, para validar su alineación con los objetivos estratégicos y el plan estratégica, según los cambios presentados en la organización?	1	No tienen establecidos los objetivos estratégicos ni plan estratégico.	
	¿La administración realiza un seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos estratégicos?	1	No tienen objetivos estratégicos, pero si se verifica que cumplan con lo establecido.	
TOTAL		77		

Principio 7: La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y función. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.	¿La organización cuenta con un sistema de gestión de riesgos, implementado en cada uno de los niveles o áreas, así como mantiene y actualiza la correspondiente matriz de riesgos periódicamente?	2	La empresa no cuenta con un sistema de gestión de riesgos, pero si está al tanto de lo que pueda suceder dentro de la empresa.	Observación de las diferentes áreas.
B. Analiza factores externos e internos - La identificación de los riesgos tiene en cuenta factores internos y externos y su impacto en la consecución de los objetivos.	¿Para cada una de las áreas se actualizan los riesgos tanto internos como externos, junto con su probabilidad, impacto y tolerancia?	1	La empresa si actualiza los riesgos internos y externos.	Informe de riesgos internos y externos.

C. Involucra a los niveles apropiados de la dirección. - La organización dispone de mecanismos de evaluación de riesgos efectivos que implican a los niveles oportunos de la dirección.	¿Se cuentan con manuales y procedimientos para la identificación y análisis de riesgos en las áreas?	1	La entidad no cuenta con manuales.	
D. Estima la importancia de los riesgos identificados - Los riesgos identificados son analizados a través de un proceso que incluye la estimación de la importancia potencial del riesgo.	¿La tolerancia al riesgo, se encuentra documentada y aprobada?	1	No hay documentación.	
E. Determina cómo responder a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo deben gestionar el riesgo y si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.	¿Las respuestas a los riesgos identificados se encuentran aprobadas y documentadas?	1	No tiene sistema de gestión de riesgos.	
	¿Se han establecido indicadores para monitorear la gestión del riesgo?	1	No hay indicadores para monitorear la gestión de riesgos.	
TOTAL		7		

Principio 8: La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Tiene en cuenta distintos tipos de fraude. - La evaluación del fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas, pérdida de activos y casos de corrupción que se deriven de las distintas maneras en que se pueden producir casos de fraude y conductas irregulares.	¿La organización cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude?	1	La organización no cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude.	
	¿La organización cuenta políticas orientadas a reducir la malversación de activos, corrupción, lavado de dinero?	1	No se encuentra establecido políticas.	
	¿La organización realiza periódicamente una evaluación del nivel de exposición al fraude en todos sus procesos, así como considera el nivel de afectación en cada una de sus áreas?	1	La empresa no realiza evaluaciones del nivel de exposición al fraude.	

B. Evalúa los incentivos y las presiones - La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta los incentivos y las presiones.	¿La organización cuenta con una política de segregación de funciones?	4	No cuenta con una política, cada empleado se encarga de su función.	Verbalmente
	¿Todos los incentivos y/o bonificaciones cuenta con un análisis de riesgo de fraude antes de su aprobación?	1	No hay bonificaciones.	
	¿Las bonificaciones y/o incentivos otorgados tienen un proceso de evaluación orientado a la identificación de fraudes para su otorgamiento?	1	No hay bonificaciones.	
	¿Se solicita el apoyo de Auditoría Interna, para validar que las bonificaciones entregadas cumplieron con todos los requisitos para su obtención?	1	No hay bonificaciones.	
C. Evalúa las oportunidades. - La evaluación del riesgo de fraude tendrá en cuenta oportunidades de adquisiciones, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables de la organización o realización de otros actos irregulares.	¿Se han establecido políticas y niveles de autorización asociados a la compra y venta de activos, así como se ha considerado la composición de un Comité para dichas aprobaciones, reduciendo el riesgo de fraude en tales operaciones?	1	No hay establecido políticas ni existe un comité.	
D. Evalúa las actitudes y justificaciones - La evaluación del riesgo de fraude tiene en cuenta cómo la dirección y otros miembros del personal, podrían verse motivados a participar o justificar actuaciones irregulares.	¿Se han realizado análisis de riesgos de fraude desde diferentes cargos y en especial para los de más alto nivel?	5	Ante el fraude se toma en cuenta los registros de entradas y salidas de dinero.	Informe de ventas
	¿Se evalúa periódicamente el principio de segregación de funciones en los cargos gerenciales y de supervisión, validando que no se asignen funciones que permitan desarrollar un fraude?	1	No se evalúa el principio de segregación de funciones.	

	¿Se revisan periódicamente que los permisos asignados en la plataforma, corresponda con las funciones y responsabilidades asignadas?	5	Mensualmente se lo realiza.	Horas de trabajo, códigos
	¿Se evalúa si las bonificaciones e incentivos pueden estimular el fraude, dado el entorno de la operación?	1	No hay bonificaciones.	
TOTAL		23		

Principio 9: La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Evalúa los cambios en el entorno externo - El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la organización.	¿Se han realizado cambios en las metas e incentivos, al identificar que la situación de la industria y/o la economía no permiten su cumplimiento?	1	No se ha realizado cambios en las metas.	
B. Evalúa los cambios en el modelo de negocio. - La organización tiene en cuenta los impactos potenciales en las nuevas líneas de negocio, los grandes cambios efectuados en las líneas de negocio existentes, las operaciones de negocio adquiridas o vendidas relativas al sistema de control interno, el rápido crecimiento, los grandes cambios con respecto a la dependencia de una organización de distintas geografías extranjeras y de nuevas tecnologías.	¿La organización cuenta un plan para la identificación de alertas sobre nuevos riesgos que afecten la operación?	2	Tienen alternativas en caso de riesgos.	
	¿La organización cuenta con proveedores alternos para sus procesos clave, de tal forma que pueda continuar con su operación ante un desastre natural y/o incumplimiento del proveedor?	5	Si cuenta con proveedores alternos.	Números de celular, correo electrónico.
	¿Si en los últimos seis meses el modelo de negocio ha tenido cambios, se han implementado nuevos controles de acuerdo a la evaluación de los nuevos riesgos?	1	La entidad no ha implementado nuevos controles de acuerdo a la evaluación de riesgos	

C. Evalúa cambios en la alta dirección - La organización tiene en cuenta los cambios en la dirección y las respectivas actitudes y filosofías con respecto al sistema de control interno.	¿Los procesos de selección parte del principio de vincular nuevos colaboradores que se identifiquen con la cultura y principios de la organización?	4	La entidad busca personas responsables y que sean capaces.	Carpetas entregadas por los candidatos.
	¿La organización cuenta con un plan de formación para los nuevos miembros de la organización, orientado a dar conocer el funcionamiento del sistema de control interno y la cultura ética de la organización?	2	Antes de que entre algún trabajador se da a conocer las actividades que va a desarrollar.	No hay evidencia documental.
	¿Todo cambio dentro de la estructura de la organización, cuenta con un análisis de su impacto en el sistema de control interno, incluyendo su efecto en la segregación de funciones?	1	Dentro de la estructura de la organización no se cuenta con un análisis de impacto en el sistema de control interno.	
TOTAL		16		

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Principio 10: La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a los riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevadas a cabo	¿La organización cuenta con matrices de riesgo para sus procesos y de las mismas se definen y diseñan los controles que se deben implementar?	2	La empresa cuenta con su respectiva matriz de riesgo, por medio de esta se puede implementar los controles necesarios.	De manera física, no hay documentación.

	¿Los riesgos con mayor nivel de criticidad y/o correspondientes a los procesos clave de la organización cuentan con controles asociados para su mitigación?	1	No cuenta con controles para su mitigación.	
	¿La organización ha establecido controles que le permiten combatir los riesgos?	4	Si hay controles, control del riesgo inherente, porque no se sabe que puede pasar en el transcurso de la llegada del combustible.	Control del riesgo inherente
B. Considera factores específicos de la entidad. La administración considera cómo el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afectan la selección y desarrollo de las actividades de control	¿Cuáles controles la organización ha implementado frente a los riesgos asociados al ambiente externo?	4	Control del riesgo inherente.	Control del riesgo inherente
	¿La definición de los controles considera la naturaleza del negocio y el apoyo de IT en la operación, por ejemplo, si cuenta con un alto componente tecnológico son mayores los controles automáticos que los manuales?	5	Se tiene más automáticos que manuales.	Surtidores de combustible
	¿Si la organización debe cumplir con diferentes normas externas, se cuentan con políticas y procedimientos orientados a dicho cumplimiento?	5	La empresa cumple con las políticas y procedimientos establecidos.	Normas externas (ARCH y Medio Ambiente)
	¿De acuerdo con la anterior pregunta, cuál es el ente responsable al interior de la organización de verificar que las políticas y procedimientos internos se encuentran alineados con los requerimientos de las normas externas, así como	5	La administradora es la encargada de verificar que se cumplan con las políticas y procedimientos.	ARCH, SRI, Ministerio del ambiente, Ministerio de salud, Petroecuador

	de actualizar dichas políticas y procedimientos cada vez que cambian?			
	¿Se han implementado controles asociados con la seguridad física de la organización?	5	La empresa realiza controles de los materiales de la organización.	Cámaras de seguridad
	¿Periódicamente se realiza un inventario de activos fijos? ¿Cuándo fue el último? ¿A qué valor ascendieron los ajustes?	4	La empresa realiza un inv. De activos fijos, el último fue realizado hace un mes y el valor de los ajustes asciende en un 30%.	Inventario de activos fijos
C. Determina la importancia de los procesos del negocio. La administración determina cual importancia de los procesos del negocio requiere las actividades de control	¿La organización revisa periódicamente los resultados de cada uno de los procesos clave y evalúa la implementación de nuevos controles y/o los ajustes de controles existentes?	4	La entidad anualmente busca nuevos controles para aplicarlos.	ARCH, SRI, Ministerio del ambiente, Ministerio de trabajo
D. Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control. Las actividades de control incluyen un rango y una variedad de controles que, y pueden incluir un equilibrio de enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados, y controles preventivos y de detección.	¿La administración tiene identificadas las actividades de control que son preventivas y detectivas dentro de sus procesos?	4	Se toma en cuenta las actividades de control preventivas.	Permisos de operación
	¿Cada cuánto y cómo se evalúa el cumplimiento de los controles establecidos?	5	El cumplimiento de los controles establecidos se evalúa cada tres meses.	Informe de cumplimiento de controles
	¿Cuáles procesos cuentan con indicadores de seguimiento al cumplimiento de los controles?	1	No cuentan con indicadores de seguimiento.	
	¿Con qué frecuencia se revisan los indicadores de procesos?	1	No se revisan indicadores de procesos.	

E. Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad	¿Cómo se asegura la organización a nivel gerencial que las actividades de control estratégicas establecidas se cumplen?	4	Mediante actividades de control sorpresivas.	Verificación física de las actividades
	¿Se realizan revisiones analíticas para los controles clave en la organización, cuáles?	1	No se realizan revisiones analíticas.	
	¿Se han implementado acciones correctivas al identificar incumplimiento y/o fallas en las actividades de control establecidas?	1	No se ha identificado fallas.	
	¿Se comparan los resultados globales de los procesos frente a los proyectados o los correspondientes a periodos anteriores?	1	No se lo realiza.	
F. Direcciona la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, y donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas	¿La organización tiene definidas las funciones que representan un conflicto en su segregación?	1	No.	
	¿Los controles diseñados parten de la segregación de funciones entre diferentes colaboradores y niveles de la organización?	1	No existe.	
	¿Periódicamente cada líder de proceso revisa junto con el apoyo de IT que los controles automáticos se encuentren asignados de acuerdo con el nivel de segregación de funciones y las responsabilidades del cargo desempeñado?	1	No.	
	¿La Administración revisa el cumplimiento de la segregación de funciones?	1	La administración no lo realiza.	

	¿Para los procesos que no pueden contar con una segregación de funciones, se han establecido controles de monitoreo que permitan validar por parte de un nivel superior su correcta ejecución?	3	Se realiza controles de monitoreo por medio de cámaras de seguridad, control de informe de ventas diarios, archivo de depósitos a ENERGYGAS.	Cámaras de seguridad, informes de venta, comprobantes de depósito.
TOTAL		64		

Principio 11: La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Determina la dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de Tecnología: La dirección entiende y determina la dependencia y la vinculación entre los procesos de negocios, las actividades de control automatizadas y los Controles Generales de tecnología.	¿La organización tiene un ERP implementado?	1	No se tiene implementado.	
	¿La organización cuenta con políticas que regulan el uso de los sistemas de información y de los equipos tanto móviles como de escritorio con los cuales los usuarios acceden?	2	La entidad no cuenta con políticas.	Sistema SIFAC.
	¿Se han establecido los parámetros de seguridad y controles que deben ser desarrollados en los sistemas de información?	4	La gasolinera cuenta con códigos de seguridad para los diferentes accesos a sistemas.	Cada empleado tiene su clave para ingreso a los sistemas.
	¿La organización tiene definido y documentado los parámetros y controles para el mantenimiento del sistema de información como de los equipos?	2	Solo se tiene definido controles para el mantenimiento del sistema de información.	
B. Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante: La Dirección selecciona y desarrolla	¿La organización cuenta con un plan de recuperación ante un desastre?	1	No cuenta con un plan de recuperación ante desastres.	

actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología	¿La organización cuenta con copias de respaldo de la información?	5	La gasolinera cuenta con respaldo de información.	Correo electrónico, disco duro.
	¿Se realizan pruebas periódicas de restauración de las copias de seguridad, que permiten confirmar su funcionamiento? ¿Con qué frecuencia se realiza la restauración de las copias?	4	Si se cuenta con copias de seguridad, cada mes, se guarda la restauración de copias de seguridad.	Copias del sistema, correo electrónico.
	¿La red bajo la cual la organización opera presenta fallas continuas y repetitivas que afectan mantener la operación en línea?	3	Si se presentan fallas técnicas.	Falta de electricidad
C. Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas	¿La organización cuenta con un procedimiento para la creación, asignación y bloqueo de perfiles en el sistema?	5	Si cuenta con procedimientos para la creación, asignación y bloqueo de perfiles en el sistema.	Sistema SIFAC
	¿Para los portales externos con los cuales la organización debe interactuar, se implementan los controles de acceso que tenga diseñado dicho portal, así como se asignan los permisos de accesos a los cargos que corresponde?	5	Si para poder realizarlo utilizan contraseñas.	Claves de seguridad
	¿La organización cuenta con sistemas que le permiten hacer seguimiento a posibles ataques externos a su plataforma de IT, y por tanto actualizar los controles de seguridad?	1	No cuenta con sistemas para seguimiento de posibles ataques externos a IT.	

	¿Cada cuánto se presenta al Comité de Auditoría la situación de seguridad de IT en la cual se encuentra la compañía?	4	Cada año.	Informe de irregularidades
D. Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología: La dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura.	¿La organización tiene establecido los parámetros bajo los cuales se deben realizar tanto la adquisición, desarrollo y mantenimiento de IT?	1	No tiene establecido los parámetros para adquisición, desarrollo y mantenimiento de IT.	
	¿La organización cuenta con protocolos que regulan los nuevos desarrollos y/o cambios en los sistemas, asegurando que dichos desarrollos y/o cambios corresponden a lo esperado por los niveles que lo solicitaron y lo autorizaron?	1	No cuenta con protocolos.	
	¿Todo nuevo desarrollo de proyectos de IT cuenta con un análisis de riesgos?	1	No cuenta con proyectos de IT.	
TOTAL		40		

Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración: La administración establece actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados a través de políticas estableciendo lo que se espera y los procedimientos relevantes especificando acciones.	¿La organización cuenta con políticas y procedimientos definidos, documentados y divulgados para todos sus procesos, o por lo menos para los procesos clave?	2	No cuenta con políticas y procedimientos documentados.	

<p>B. Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos: La administración establece la responsabilidad y rendición de cuentas para las actividades de control con la administración (u otro personal asignado) de la unidad de negocios o función en el cual los riesgos relevantes residen.</p>	<p>¿Las políticas y procedimientos permiten identificar según corresponda los niveles y cargos responsables de aplicar los controles?</p>	<p>4</p>	<p>Administradora, propietario.</p>	<p>Contratos de trabajo.</p>
<p>C. Funciona oportunamente: El personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente como es definido en las políticas y procedimientos.</p>	<p>¿Los procedimientos de la organización especifican los tiempos permitidos para la aplicación de los controles, de tal forma que los mismos sean ejecutados dentro de los parámetros de oportunidad?</p>	<p>4</p>	<p>Si se establece los procedimientos para el tiempo de aplicación de los controles.</p>	<p>Verbalmente</p>
	<p>¿Todos los controles cuentan con evidencia de su ejecución?</p>	<p>3</p>	<p>No todos los controles cuentan con evidencia de su ejecución.</p>	<p>Verbalmente</p>
<p>D. Toma acciones correctivas: El personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control.</p>	<p>¿Para las actividades de control ejecutadas que permiten identificar diferencias o errores, las mismas son investigadas y corregidas?</p>	<p>4</p>	<p>Las actividades de control son investigadas y corregidas a tiempo.</p>	<p>Verbalmente</p>
	<p>¿Cuál es el área que tiene mayor diferencia de errores o diferencias una vez que se han aplicado los controles?</p>	<p>4</p>	<p>El área de inventarios.</p>	<p>Informes diarios.</p>
	<p>¿Cuál es el área que toma mayores tiempos para la aplicación de acciones correctivas una vez que se aplican los controles?</p>	<p>4</p>	<p>El área administrativa.</p>	
<p>E. Trabaja con personal competente: Personal competente con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control con diligencia y continúa atención.</p>	<p>¿La organización cuenta con perfiles definidos para los cargos?</p>	<p>2</p>	<p>Si se establecen los diferentes perfiles para los cargos.</p>	<p>Carpetas entregadas por los candidatos.</p>

	¿Se realizan pruebas de conocimiento para los colaboradores que van a ser vinculados, confirmando el conocimiento requerido para el cargo a desempeñar?	5	Si se toma en cuenta la actitud y nivel de desempeño para los diferentes cargos.	Pruebas psicométricas
	¿Se tiene un plan de capacitación periódico para los colaboradores, fortaleciendo su conocimiento en la aplicación de controles y las acciones correctivas que deben desarrollar?	5	Se tiene constantemente capacitaciones al personal de la gasolinera.	ARCH, SRI, Ministerio del ambiente, Cuerpo de Bomberos.
	¿Cuándo fue la última capacitación y cuáles áreas no desarrollaron dicho entrenamiento?	4	La última capacitación se la realizó en el mes de junio del 2022.	Cuerpo de Bomberos
F. Reevalúa políticas y procedimientos: La administración revisa periódicamente las actividades de control para determinar su continua relevancia, y las actualiza cuando es necesario.	¿Tanto las políticas como los procedimientos son revisados y actualizados periódicamente?	4	Dentro de administración se actualiza las políticas y procedimientos.	
	¿Cuándo fue la última actualización de políticas y procedimientos que se realizó vs. la última actualización de los objetivos estratégicos?	1	No cuenta con objetivos estratégicos.	
	¿Los controles establecidos en los procesos son revisados para confirmar su alineación con sus objetivos y los mismos son actualizados en caso de ser necesario?	4	En administración se realizan los controles para la alineación de los objetivos.	
TOTAL		50		

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Identifica requisitos de información. Se dispone de un proceso para identificar la información necesaria y que se espera para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y la consecución de los objetivos de la organización.	¿La organización tiene definidas, documentadas y clasificadas las fuentes de información, el tipo de información, así como los canales que utilizan, por área o proceso, para la generación de los reportes?	5	La entidad cuenta con un sistema informático que contiene todos los reportes generados de cada año.	Sistema SIFAC.
	¿La definición de los reportes de información que se requieren parte del análisis de riesgo realizado en la organización?	1	Los reportes de información no parten del análisis de riesgo.	
	¿Se tienen definido el cronograma en la cual la información debe estar disponible?	5	La entidad cuenta con un cronograma y lleva a cabo sus actividades con lo acordado.	Cronograma de actividades mensuales.
B. Capta fuentes de datos internos y externos. Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas.	¿Se tiene identificadas las fuentes de datos externos?	5	Si se cuenta con datos externos.	Comercializadora ENERGYGAS.
	¿Se tienen políticas de comunicación interna y externa?	5	Si tienen comunicación interna y externa.	Correo electrónico, WhatsApp
	¿Se tienen procedimientos establecidos para la recepción de información interna y externa?	5	Si tienen procedimientos para la recepción de la información interna y externa.	Sistema SIFAC, correo electrónico, WhatsApp
	Se tiene clasificada y organizada la información de cada una de las fuentes.	5	En administración se tiene la información ordenada y clasificada.	Archivos de la gasolinera.
	Se tiene definido el cronograma con el cual se debe entregar la información de cada una de las fuentes	5	La entidad cumple con el cronograma establecido, misma que realizan la revisión de forma semanal.	Cronograma de actividades mensuales.

C. Procesa datos relevantes y los transforma en información. Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes en información de utilidad.	¿Los sistemas generan información financiera, no financiera y operativa para evaluar el cumplimiento de los controles establecidos?	5	La entidad garantiza la confiabilidad e integridad de los sistemas de información.	Sistema SIFAC
	¿Se realiza un seguimiento a los indicadores de la organización, de acuerdo con los reportes generados?	1	No se realiza un seguimiento a los indicadores de la organización.	
	¿Se tienen definidos los reportes que deben ser generados periódicamente?	5	La administradora es la encargada de revisar los reportes diariamente.	Sistema SIFAC.
D. Mantiene la calidad a lo largo de todo el proceso. Los sistemas de información generan información actualizada en el momento oportuno, la cual es precisa, íntegra, accesible, protegida, verificable y que se custodia de forma oportuna. Se revisa la información para evaluar su relevancia a la hora de soportar los componentes del control interno.	¿Se cuenta con accesos restringidos a la información de acuerdo al cargo?	5	La entidad cuenta con acceso restringido a la información.	Cada empleado tiene clave.
	¿Se tienen definidos los usuarios que pueden acceder a la información externa o interna de acuerdo a su cargo?	4	La entidad tiene establecido que usuario accede a la información interna y externa.	Registro de usuarios.
	¿Se tienen claramente definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de la información?	5	Se definen los niveles responsables para el cuidado de información.	Administración
	¿Los reportes de información son analizados y evaluados por un nivel superior al cual genera el reporte?	5	La entidad hace la revisión de estos archivos de forma mensual.	Administración
	¿Los reportes generados son oportunos, precisos y confiables para la toma de decisiones?	5	La entidad utiliza la información relevante y de calidad para respaldar el funcionamiento de la entidad.	Estados financieros, reportes del Sistema SIFAC, Inventarios.

	¿Para la información que manejan proveedores y/o cuentas de outsourcing, se establece dentro del contrato cláusulas que permiten auditar la calidad de la información que es entregada a la organización?	1	Dentro del contrato no se establecen las cláusulas para auditar la calidad de la información.	
	¿La obtención de la información se hace de fuentes autorizadas y se cuenta con los procedimientos para su generación?	5	La información es actualizada constantemente y aplicada.	SRI, ARCH, Ministerio del ambiente, Ministerio de trabajo
	¿Se han tomado decisiones que no corresponden con la realidad de la organización, por reportes que no son precisos, oportunos o confiables?	4	La entidad busca la mejora para el correcto funcionamiento de la misma.	Verbalmente
	¿Los reportes financieros son generados en la moneda bajo la cual se realiza el análisis de la situación financiera?	5	Los reportes financieros son evaluados y analizados en la moneda actual.	Moneda actual (dólar).
E. Evalúa costes y beneficios. La naturaleza cantidad y precisión de la información comunicada es proporcional y soporta la consecución de los objetivos.	¿Los reportes generados permiten hacer un seguimiento al avance y cumplimiento de los objetivos de la organización?	5	Por medio de los reportes se verifica el cumplimiento de los objetivos de la organización.	Sistema SIFAC, Informes diarios.
	¿Para cada reporte generado se conocen los recursos de tiempos, colaboradores y equipos necesarios para su generación?	2	En los reportes generados se verifica los recursos que han sido utilizados para obtenerlos.	
	¿Se tienen procesos que no cuenta con los reportes suficientes para su análisis?	3	Los que no cuenta con reportes suficientes son: la lavadora de carros, venta de aceites y lubricantes.	

	¿Si hay reportes que se encuentran pendientes por generar, cuál es la razón para que dicho reporte no se genere?	3	La razón por la cual no se obtengan a tiempo los reportes es por falta de recursos.	
	¿Se cuenta con un presupuesto anual para la generación de nuevos desarrollos de reportes y/o inversión en nuevos sistemas de información?	1	No cuenta con un presupuesto anual para el desarrollo de reportes.	
	¿Se han realizado desarrollos para la generación de reportes específicos?, ¿cuál ha sido el costo de dichos desarrollos?	4	La entidad no refleja avances de desarrollo de la entidad para la generación de reportes específicos.	Comprobantes de depósitos, transferencias bancarias.
TOTAL		104		

Principio 14: La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Comunica la información de control interno. Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para posibilitar que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno.	¿Se promueve la comunicación directa, transparente y honesta con los colaboradores?	4	La administración tiene comunicación directa con los empleados.	Verbalmente
	¿Se cuenta con un plan de capacitación continuo frente a las nuevas políticas y procedimientos de cada proceso para los colaboradores?	5	La entidad ofrece capacitación al personal y miembros para un mejor desenvolvimiento en cuanto a su cargo.	ARCH, SRI.
	¿Se ha divulgado a todos los niveles de la organización sus objetivos, y se ha explicado el	4	Se ha dado a conocer a todos los trabajadores de la empresa	Verbalmente

	rol que tienen dentro de dicho cumplimiento desde sus cargos?		acerca de la meta que se quiere alcanzar.	
	¿Los colaboradores de la organización conocen cuáles son los comportamientos que no son aceptables dentro del desarrollo de su trabajo, por parte de la organización?	4	Los empleados conocen el comportamiento que no está permitido.	Verbalmente
	¿Existen políticas sobre confidencialidad de la información que han sido divulgadas y se realiza seguimiento a las mismas?	3	Si hay políticas de confidencialidad verbales de la información de la empresa, no han sido divulgadas.	Verbalmente
	¿En todos los contratos de trabajo de los colaboradores se registra una cláusula sobre el manejo de la información confidencial?	1	No se establecen cláusulas de información confidencial.	
	¿Se cuenta con un repositorio de las comunicaciones realizadas a todos los colaboradores?	1	No se cuenta con repositorio de comunicación.	
	¿Se tiene procedimientos definidos para la solución oportuna de quejas y reclamos de los clientes?	5	Las quejas y reclamos los clientes lo hacen mediante el buzón de sugerencias.	Buzón de sugerencias
	¿Se cuentan con procedimientos definidos para el escalonamiento de problemas al interior de la organización?	4	Dentro de la organización se resuelven los problemas por medio del diálogo.	Verbalmente
B. Se comunica con administración. Hay una comunicación entre la dirección y el consejo de administración de forma que ambas partes dispongan de la información necesaria para	¿Se ha establecido con Administración los informes y/o reportes que deben ser entregados en cada reunión para hacer seguimiento al control interno?	5	Dentro de administración se realizan los informes de manera diaria.	Informes diarios

cumplir sus funciones en línea con los objetivos de la organización.	¿Se tiene un protocolo de comunicación entre la Dirección y el Consejo de Administración?	5	La comunicación es de manera virtual ya que los dueños no se encuentran en la ciudad.	WhatsApp y Messenger.
	¿Se tiene definida la periodicidad de las reuniones tanto Administración como las de la Dirección?	3	Las reuniones se las lleva a cabo cuando los dueños viajan a la empresa.	Actas de reuniones.
	¿Tanto Administración como la Dirección tienen claras cuáles son sus funciones y responsabilidades frente al Control Interno?	5	Las dos partes tienen claro cuáles son las funciones frente al control interno.	Actividades de la empresa
	¿Administración se reúne sin la presencia de la Dirección, con los colaboradores de la organización, para conocer situaciones sobre incumplimientos de controles y/o faltas al código de ética, entre otros?	5	Administración se reúne con los despachadores para solventar las irregularidades de la empresa.	Informes diarios
C. Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como canales de denuncias, que actúan como mecanismos seguros, de forma que la comunicación de información se haga de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.	¿Se cuenta con un canal de denuncia anónimo, bien sea correo electrónico y/o línea ética?	1	No cuenta con un canal de denuncia anónima.	
	¿Los empleados conocen los distintos canales de comunicación existentes?	5	Lo pueden realizar por correo electrónico o de manera física.	WhatsApp, Messenger, correo electrónico.
	¿Se tienen definidas las políticas y procedimientos a seguir frente a las denuncias realizadas?	4	Se conoce el proceso para resolver las denuncias en caso de haberlas.	Ministerio de Trabajo
	¿Toda denuncia realizada se investiga y se cierra hasta el final?	4	En caso de denuncias todo el proceso se lo sigue hasta tener respuestas.	Ministerio de Trabajo, denuncias.

	¿Los colaboradores conocen que sí realizan una denuncia no se van a tomar represalias?	4	En caso de denuncias no se toma represalia contra los trabajadores.	Verbalmente
	¿El propietario se encarga de hacer seguimiento a la investigación y cierre de todas las denuncias recibidas?	4	El propietario es el encargado de resolver las denuncias en caso de haberlas.	Gerente
D. Define el método de comunicación relevante. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público y la naturaleza de la información.	¿Se tiene definida y clasificada la información en confidencial, privada y de uso pública?	5	Todos los documentos se encuentran ordenadas conforme a la información.	Archivos de la gasolinera
	De acuerdo al objetivo de la comunicación y al público al cual se debe dirigir, se define el método de la comunicación así: - Correo electrónico. - Actas - Políticas y Procedimientos - Mensajes de texto - Comunicados en la página Web - Medios de publicidad	4	Algunos métodos de comunicación mencionados se utilizan en la entidad.	Correo electrónico, actas, WhatsApp, páginas web.
	¿Se cuenta con un protocolo de divulgación de cambios en las políticas y procedimientos, facilitando que todos los colaboradores se encuentren actualizados?	4	La administradora da a conocer a los trabajadores cualquier cambio que se realice dentro de la entidad.	Verbalmente
	¿Para todos los proveedores vinculados se generan comunicaciones con relación a la cultura de la organización, el cumplimiento de los controles, así como frente al deber de denunciar cualquier evento de fraude?	4	A los proveedores se da a conocer cuál es la forma de trabajar de la entidad.	Verbalmente

	¿Si la organización ha autorizado la comunicación por medio de las redes sociales, se tienen definidas las políticas y procedimientos que regulan dichas comunicaciones?	3	No se ha autorizado la comunicación por redes sociales.	Facebook de la gasolinera que utiliza poco.
TOTAL		96		

Principio 15: La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Se comunica con las partes interesadas externas. Existen procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas, incluidos accionistas, socios, propietarios, organismos reguladores, clientes y analistas financieros, entre otras.	¿Se tienen definidos los tipos de reporte que deben ser entregados a cada una de las partes interesadas?	5	Cada área tiene claro que reportes los debe entregar.	Sistema SIFAC, Informe diario
	¿Se cuenta con un procedimiento formal para dar cumplimiento a los requerimientos legales, tales como nuevas reglamentaciones, respuesta oportuna a los requerimientos externos y actualizaciones de las políticas internas por cambios en la regulación?	5	Se tienen procedimientos de acuerdo a los requerimientos legales que se necesiten.	Informe de auditoría.
	¿Se tienen definidas las políticas y procedimientos a seguir para la emisión de comunicaciones externas, considerando entre otros, reclamos de los clientes, accidentes en los puntos de venta y todo lo asociado frente al riesgo reputacional de la organización?	4	Se cuenta con políticas y procedimientos para la emisión de comunicaciones externas.	Ministerio de trabajo, buzón de sugerencias

<p>B. Permite la recepción de comunicaciones. La existencia de canales de comunicación abiertos permite que los clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, reguladores, analistas financieros y demás terceros realicen contribuciones, lo cual permite que la dirección y el consejo de administración reciban información relevante.</p>	<p>¿Se tiene establecido el procedimiento a seguir para el manejo de comunicaciones con entes externos, así como su escalamiento a nivel interno, de tal forma que todos los niveles que se consideren deben intervenir, se les informen dichas comunicaciones oportunamente?</p>	<p>4</p>	<p>Los trabajadores conocen el funcionamiento de los sistemas implementados dentro de la entidad.</p>	<p>Sistema SIFAC, correo electrónico, WhatsApp</p>
<p>C. Se comunica con el consejo de administración. La información relevante que se obtiene de las evaluaciones que llevan a cabo terceros externos se comunica al consejo de administración.</p>	<p>¿Se solicitan evaluaciones de terceros (auditoría interna, auditoría externa, auditores especializados y entes de control externo)?</p>	<p>5</p>	<p>Si se realizan auditorías dentro de la entidad.</p>	<p>Informe de auditoría.</p>
	<p>¿Se definen planes de acción para cerrar las brechas identificadas como resultado de las evaluaciones externas?</p>	<p>4</p>	<p>Dentro de la entidad se busca la manera de solucionar las deficiencias encontradas en las evaluaciones.</p>	<p>Evaluaciones externas.</p>
	<p>¿Se hace un seguimiento al cumplimiento de los planes de acción generados como resultado de las evaluaciones externas?</p>	<p>4</p>	<p>En el resultado de las evaluaciones externas se realizan las respectivas correcciones.</p>	<p>Verbalmente</p>
<p>D. Facilita líneas de comunicación independientes. Existen canales de comunicación independientes, como los canales de denuncia, que actúan como mecanismos seguros que permiten la comunicación de información de manera anónima o confidencial en aquellos casos en los que los canales habituales se encuentran inoperativos o carecen de eficacia.</p>	<p>¿Se cuenta con políticas que regulen el desarrollo de denuncias?</p>	<p>1</p>	<p>No cuenta con políticas.</p>	
	<p>¿Se tienen canales de fácil comunicación para los clientes y proveedores, frente a eventos que atentan contra la prestación del servicio y/o de fraude?</p>	<p>5</p>	<p>Vía telefónica, vía internet.</p>	<p>WhatsApp, correo electrónico.</p>

E. Define el método de comunicación pertinente. El método de comunicación tiene en cuenta el marco temporal, el público al que se dirige y la naturaleza de la comunicación, así como los requisitos y asuntos de carácter jurídico, normativo y fiduciario.	¿Se tienen establecidos los métodos de comunicación de acuerdo al mensaje que se transmite, las diferencias culturales con el destinatario, las comunicaciones confidenciales y las comunicaciones informales, entre otros aspectos?	5	Buscan la manera de comunicarse con los trabajadores.	WhatsApp
	¿Se tienen definidas las políticas y procedimientos que regulan los métodos de comunicación y los canales establecidos (¿página web, blogs y redes sociales, entre otros)?	5	Se los realiza mediante internet.	WhatsApp
TOTAL		47		

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE MONITOREO

Principio 16: La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Tiene en cuenta un mix o combinación de evaluaciones continuas e independientes. La dirección incluye un conjunto equilibrado de evaluaciones continuas e independientes.	¿La organización cuenta con una Junta Directiva, compuesta por miembros independientes a la organización?	1	No cuentan con una junta directiva.	
	¿La organización cuenta con una función de Auditoría Interna Independiente?	5	El entrevistado menciona que si cuentan con una función de auditoría interna.	Informes de auditorías.
	¿La organización cuenta con un Comité de Auditoría?	5	Si cuentan con un Comité de Auditoría.	Comité de auditoría
	¿Se realizan autoevaluaciones periódicas por los dueños de los procesos?	5	Si realizan autoevaluaciones periódicas.	Autoevaluaciones

	¿Se realizan evaluaciones internas cruzadas entre áreas?	5	Si.	Evaluaciones internas.
	¿Se realizan evaluaciones periódicas por expertos independientes?	1	No se realizan evaluaciones periódicas por expertos independientes.	
	¿Se conoce cómo funcionan los controles implementados por la organización en cada uno de los componentes de COSO?	1	No tienen conocimiento de cada uno de los componentes del COSO.	
B. Tiene en cuenta el ritmo de cambio. La dirección tiene presente el ritmo de cambio en la organización y en los procesos de negocio a la hora de definir y poner en funcionamiento evaluaciones continuas e independientes.	¿La organización tiene implementado el sistema de control interno?	5	Si cuentan con un sistema de control interno.	Sistema SIFAC.
	¿Se actualizan las políticas y procedimientos de la organización, de acuerdo con los cambios en el negocio?	3	Se actualiza las políticas y procedimientos cuando hay cambios en la entidad.	
	¿Se realiza un monitoreo continuo al sistema de control interno?	5	Se realiza un control mensual del sistema de control interno.	Revisión mensual del sistema de control interno
C. Establece referencias para las evaluaciones. El diseño y la situación actual de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas e independientes.	¿Las evaluaciones parten del análisis de riesgos?	5	Si.	Evaluaciones de riesgos
	¿Se consideran los cambios internos, externos, los nuevos riesgos, la experiencia de los colaboradores, los controles implementados y los resultados de anteriores evaluaciones, para el desarrollo de nuevas evaluaciones?	1	No lo consideran.	
D. Emplea personal capacitado. Las personas que llevan a cabo las evaluaciones continuas e independientes disponen	¿Las evaluaciones externas son realizada por personal con reconocida experiencia?	5	Las evaluaciones externas se realizan por expertos.	Evaluaciones externas

de suficientes conocimientos para comprender lo que están evaluando.	¿Para las evaluaciones internas, los colaboradores seleccionados cuentan con un entrenamiento especial para desarrollarlas?	5	Los trabajadores tienen conocimiento del proceso a realizarse cuando se haya evaluaciones internas.	Informes de evaluaciones, ARCH
	¿Los líderes de las áreas son capacitados para desarrollar las autoevaluaciones?	5	En este caso la líder es la administradora.	ARCH, SRI.
E. Se integra con los procesos de negocio. Las evaluaciones continuas se integran en los procesos del negocio y se adaptan según la evolución de las condiciones.	¿Las evaluaciones se ajustan a los cambios del negocio?	5	Si, es la auditoría interna.	Informe de auditoría
	¿Se tienen líderes responsables de realizar las evaluaciones?	4	Si.	Administración
	¿Se realizan periódicamente las evaluaciones?	4	No se realiza periódicamente, se las realiza anualmente.	Informe de evaluación a la entidad
	¿La Alta Gerencia realiza evaluaciones de los procesos?	4	La administradora realiza las evaluaciones de los procesos.	Informes diarios
F. Ajusta el alcance y la frecuencia. La dirección modifica el alcance y la frecuencia de las evaluaciones independientes en función del riesgo.	¿El alcance de las auditorías puede ser modificado, previa autorización?	4	Si pueden ser modificados los alcances de las auditorías.	Informe de auditoría
	¿Las evaluaciones se ajustan de acuerdo a los cambios en los riesgos?	5	Si.	Informes diarios
G. Evalúa de forma objetiva. Las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente con el fin de obtener resultados objetivos.	¿Los evaluadores independientes, declaran no tener ningún conflicto de interés para realizar la evaluación?	1	No tienen conflictos de interés.	
	¿Los resultados de las evaluaciones se entregan en los tiempos establecidos?	4	Por medio de las evaluaciones entregadas a tiempo se realiza las correcciones.	Evaluaciones
TOTAL		88		

Principio 17: La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Concejo de Administración, según sea apropiado.

Puntos de enfoque	Pregunta	Calificación	Comentarios del auditor	Evidencia
A. Evalúa los resultados. La dirección o el Concejo de administración, según corresponda, analiza los resultados de las evaluaciones continuas e independientes.	¿Todos los resultados de las evaluaciones son presentados a la dirección y administración?	4	Los resultados de las evaluaciones son dados a conocer al propietario.	Evaluaciones de control
	¿Si existen diferencias entre los resultados de la evaluación y la opinión del evaluado, dichas diferencias se llevan a la dirección o al consejo de administración, para dirimir las?	4	Dentro de administración se trata de dinamizar los errores existentes.	Administración
B. Comunica las deficiencias. Las deficiencias se comunican a aquellos responsables de adoptar medidas correctivas, así como a la alta dirección y al consejo de administración, según corresponda.	¿Todas las evaluaciones presentan un plan de acción orientado a corregir y/o mejorar las situaciones observadas?	3	No todas las evaluaciones presentan un plan de acción, ya que es de manera global.	Plan de acción
	¿Los planes de acción son acordados con los dueños del proceso?	3	El plan de acción es tomado en cuenta por el propietario.	Plan de acción
	¿Todos los planes de acción tienen establecida la fecha de implementación y el responsable?	4	El plan de acción tiene fecha y responsable.	Plan de acción
C. Controla las medidas correctivas. La dirección realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntal.	¿Se hace un seguimiento a la implementación de las acciones correctivas generadas como resultado de las evaluaciones, por parte de administración?	4	La administración se percata que las observaciones sean corregidas a tiempo.	Administración
	¿En administración, toman acciones correctivas cuando los responsables del proceso no implementan las acciones correctivas a las cuales se han comprometido?	4	Cuando hay algún inconveniente, la administración trata de darlo a conocer en el momento oportuno.	Administración
TOTAL		26		

ANEXO F: ACCESOS, ENTRADAS Y SALIDAS



ANEXO G: ÁREA DE ALMACENAMIENTO: ZONA DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO



ANEXO H: SERVICIOS SANITARIOS SEPARADOS POR GÉNEROS



ANEXO I: ÁREA DE ABASTECIMIENTO O DESPACHO DE COMBUSTIBLE



ANEXO K: INVENTARIO DE ACEITES Y LUBRICANTES

CÓDIGO	ACEITE
40 ENI	ACEITE RETARDADOR
19.01	ACEITE 2TT 1/2 LITRO HUSQVARNA
2.43	ACEITE ENI I-RIDE 2TT 1/4
2.42	ACEITE ENI I-SIGMA 20W-50 MOTO 1/4
2.49	ACEITE ENI I-SIGMA 15W-40 1/4 MULTI
2.38	ACEITE ENI I-SIGMA 15W-40 1/4 TOP-MS
2.37	ACEITE ENI I-SIGMA 15W-40 GL
2.47	ACEITE ENI I-SIGMA 20W-50
2.39	ACEITE ENI I-SIGMA 20W-50 GL
2.41	ACEITE ENI I-SIGMA 20W-50 1/4
15W40	ACEITE FUCHS MOTOR
1.5	ACEITE GP ENDUROX 2 TIEMPOS
6.01	ABRO ELEVADOR DE OCTANAJE 354ML
6.02	ABRO LIMPIA INYECTORES 354ML
6.03	TRATAMIENTO/DIESEL 354ML
6.04	ABRO LIMPIA INYECTORES DIESEL 354ML
6.06	ABRO AB 80
6.07	ABRO ELECTRONIC CLEANER
6.08	ABRO LIMPIA CARBURADOR
6.09	ABRO EPOXY STEEL
14.02	ADHEPLAS PINTURA SPRAY CROMO
14.03	ADHEPLAS PINTURA SPRAY AZUL
14.04	ADHEPLAS PINTURA SPRAY VERDE
14.05	ADHEPLAS PINTURA SPRAY BLANCO
14.09	ADHEPLAS DESENGRASADOR MOTOR
2.40	CASTROL 140 CUARTO

CÓDIGO	ACEITE
2.04	HAVOLINE MOTORCYCLE 4T 20W-50
2.12	HAVOLINE ATF MD3 LITRO
2.13	HAVOLINE 20W-50
2.14	HAVOLINE 20W-50 GL
2..01	KENDALL 20W-50 GALON
2.21	KENDALL SAE 15W-40 GL
5.01	HAVOLINE SAE 30 ACEITE DE MOTOR 1/4
5.02	KENDALL 20W-50 LITRO
5.03	KENDALL 15W-40 CANECA
5.04	KENDALL 15W-40 LITRO
5.05	KENDALL 10W-30
12.01	OREGON LIMA
2.45	REFRIGERANTE LUBRISTONE ROJO GALON
2.48	REFRIGERANTE LUBRISTONE VERDE GALON
7.11	REFRIGERANTE FREEZTONE ROJO GLOBAL LITRO
7.12	REFRIGERANTE FREEZTONE VERDE GLOBAL LITRO
SZ-050001	SIMONIZ lavaparabrisas 60ml adi.
7.04	SIMONIZ LIMPIA VIDRIOS 60ML
10.01	SIMONIZ SILICONA UV3 GRANDE
10.02	SIMONIZ SILICONA UV3 PEQ
10.05	SIMONIZ AMBIENTA REDONDO
10.06	SIMONIZ AMBIENTA VENTILADOR
4.01	STP 2TT 1/4
4.02	STP REFRIGERANTE ROJO
1.25	URSA 15W-40
1.26	URSA 15W-40 GALON

1.08	CASTROL 15W-40 TECTION GLOBAL 1/4
1.17	CASTROL 20W-50 GL
1.01	CASTROL 2TT
1.29	CASTROL 2TT GO TANQUE 60 GL
1.6	CASTROL 90 CUARTO TRANSMISION CAJA
1.04	CASTROL ATF FLUIDO DE TRANSMISION AUTOMATICA
1.06	CASTROL EPX 80-90
1.21	CASTROL GTX 20W-50 GL
1.07	CASTROL HD 40 GASOLINA
1.20	CASTROL SAE 15W-40 TECTION GLOBAL 1GL
1.02	CASTROL SAE 20W-50 GTX 1/4
1.05	CASTROL SAE 25W-60 VISCUS RX
1.03	CASTROL SAE ACTEVO 4T 1/4
1.22	CHEVRON SUPREMO SAE 20W-50 GL
1.23	CHEVRON 20W-50 1/4
1.24	CHEVRON 20W-50 GL 1/4

1.27	URSA 15W-40 CANECA
17.04	XCEL 2 CYCLES
17.03	XCEL 40 GL
17.02	XCEL SMOKE OUT
17.01	XCEL SUPER GAS
17.05	XCEL TRACTOR HIDRAULIC



Apellidos y nombres		Número RUC
TENE PARRA PEDRO ANTONIO		1400368658001
Estado	Régimen	Artesano
ACTIVO	REGIMEN GENERAL	No registra
Fecha de registro	Fecha de actualización	
01/03/2010	07/10/2021	
Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cese de actividades
01/03/2010	No registra	No registra
Jurisdicción		Obligado a llevar contabilidad
ZONA 6 / MORONA SANTIAGO / LOGROÑO		SI
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
PERSONAS NATURALES	SI	NO

Domicilio tributario
Ubicación geográfica
Provincia: MORONA SANTIAGO **Cantón:** LOGROÑO **Parroquia:** LOGROÑO

Dirección
Calle: VIA EXPRES **Número:** S/N **Intersección:** CALLE F **Referencia:** A CIENTO CINCUENTA METROS DEL MUNICIPIO

Medios de contacto
Celular: 0968290303 **Teléfono domicilio:** 073044577 **Email:** gaslogrono@hotmail.com

Actividades económicas

- G46610301 - VENTA AL POR MAYOR DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS NAFTA, GASOLINA, BIOCMBUSTIBLE INCLUYE GRASAS, LUBRICANTES Y ACEITES.
- H49230101 - TODAS LAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA, INCLUIDO EN CAMIONETAS DE: TRONCOS, GANADO, TRANSPORTE REFRIGERADO, CARGA PESADA, CARGA A GRANEL, INCLUIDO EL TRANSPORTE EN CAMIONES CISTERNA, AUTOMÓVILES, DESPERDICIOS Y MATERIALES DE DESECHO, SIN RECOGIDA NI ELIMINACIÓN.
- G45200301 - SERVICIOS DE LAVADO, ENGRASADO, PULVERIZADO, ENCERADO, CAMBIOS DE ACEITE, ETCÉTERA.
- H52210102 - ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA: EXPLOTACIÓN DE TERMINALES, ESTACIONES FERROVIARIAS, DE AUTOBUSES, DE MANIPULACIÓN DE MERCANCÍAS.
- G47110201 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN SUPERMERCADOS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS, COMO PRENDAS DE VESTIR, MUEBLES, APARATOS, ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, COSMÉTICOS, ETCÉTERA.
- L68200202 - ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATO (LOCALES COMERCIALES).
- G47300101 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES Y MOTOCICLETAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

Establecimientos
Abiertos

3

Cerrados

0



epoch

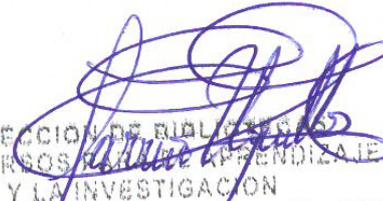
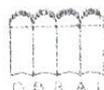
Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 01 / 06 / 2023

INFORMACIÓN DE LA AUTORA
Nombres – Apellidos: GISSELA BEATRÍZ ALTAMIRANO RODRÍGUEZ
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.


DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y
RECURSOS DEL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACIÓN
 Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

17-05-2023

0874-DBRA-UPT-2023