



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

SARA ROBERTA COPA MARTÍNEZ

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certifico que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Señorita Sara Roberta Copa Martínez, cumpliendo con las normas de investigación científica y una vez analizando su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. César Villa Maura

DIRECTOR

Ing. Fermín Andrés Haro Velastegui

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Sara Roberta Copa Martínez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 22 de Octubre de 2018

Sara Roberta Copa Martínez

C.I. 160064360-3

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado primero a DIOS, por regalarme salud, por siempre guiarme y por darme fuerzas para seguir adelante y haber permitido que llegue hasta la etapa final de mi vida profesional.

A mis padres quienes han sido el pilar fundamental a lo largo de toda mi vida, agradecerles por apoyarme día a día en cada una de las cosas que he realizado, a ellos y a mis hermanos y hermana mi agradecimiento profundo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por regalarme la vida y por su amor incondicional que me permite llegar a la etapa final de mi vida estudiantil.

A mis padres y mis hermanos por no permitirme rendir, por siempre estar presentes con cada consejo, demostrándome su amor.

Al Ingeniero Cesar Villa y Licenciado Fermín Haro por el apoyo durante mi vida estudiantil dentro del salón de clases y en la ejecución del presente trabajo de titulación, quienes con sus conocimientos me ha orientado.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	xii
Índice de Flujogramas.....	xiii
Índice de ilustraciones	xiii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
Introducción	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.2.1 Justificación teórica	3
1.2.2 Justificación Metodológica	3
1.2.3 Justificación Académica	4
1.2.4 Justificación Práctica	4
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.2.1 Empresa	6
2.2.2 Contrato de compañía	7
2.2.3 Clasificación de las compañías	7

2.2.4	Control Interno.....	8
2.3	COSO III.....	18
2.3.1	Control Interno basado en el Método Coso III	19
2.3.2	Objetivos del COSO III	19
2.3.3	Componentes y Principios del COSO III.....	20
2.4	IDEA A DEFENDER	20
2.5	VARIABLES	21
2.5.1	Variable Independiente	21
2.5.2	Variable Dependiente	21
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		22
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.1.1	Enfoque Cuantitativo	22
3.1.2	Enfoque Cualitativo	22
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.2.1	Estudios Explicativos.....	22
3.2.2	Estudio Documental.....	23
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
3.3.1	Población.	23
3.3.2	Muestra	24
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	24
3.4.1	Métodos de investigación.	24
3.4.2	Técnicas de investigación.	25
3.4.3	Instrumentos de investigación.	25
3.5	RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		43
4.1	TÍTULO	43
4.2	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	43
CAPÍTULO V: MARCO PROPOSITIVO		114
5.1	TÍTULO	114
5.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	114
5.2.1	Antecedentes Históricos	114
5.2.2	Componente: entorno de control.....	115
5.2.3	Código de ética	120
5.2.4	Plan de socialización del código de ética.....	124

5.2.5	Componente: evaluación del riesgo	126
5.2.6	Plan de contingencia de la empresa asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA LTDA.....	127
5.2.7	Mapa de riesgos de la empresa asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA LTDA.....	128
5.2.8	Plan de socialización del mapa de riesgos	135
5.2.9	Componente: actividades de control.....	137
5.2.10	Componente: actividades de control.....	146
5.2.11	Componente: información y comunicación	178
5.2.12	Políticas de seguridad de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) empresarial de asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA. LTDA. ...	183
5.2.13	Componente: actividades de supervisión.....	185
5.2.14	Componente: actividades de supervisión.....	199
5.2.15	Plan de capacitación.....	199
5.2.16	Plan de rotación de personal en vacaciones	201
5.2.17	Plan de incentivos al personal.....	202
5.2.18	Sistema de control interno COSO III.....	203
	CONCLUSIONES	208
	RECOMENDACIONES.....	209
	BIBLIOGRAFÍA	210
	ANEXOS	211

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación del Control Interno	9
Tabla 2: Variables Dependientes e Independientes	21
Tabla 3: Número de Empleados y Trabajadores.....	23
Tabla 4: Compromiso con la integridad y valores éticos.....	26
Tabla 5. Supervisión de responsabilidades en relación a los requerimientos.....	27
Tabla 6. Niveles de autoridad son apropiados para la consecución de las metas y objetivos	28
Tabla 7: Evaluación de las competencias del personal.....	29
Tabla 8. La responsabilidad del personal son evaluados	30
Tabla 9. La entidad define las metas y objetivos con claridad	31
Tabla 10: Se evalúan los factores externos e internos	32
Tabla 11: Existen mecanismos que permitan la detección de fraude	33
Tabla 12: Se realizan evaluaciones de los cambios que afectan a la entidad	34
Tabla 13: Mecanismos de control para mitigar riesgos	35
Tabla 14. La tecnología ayuda a llevar a cabo los procesos de negocio.....	36
Tabla 15: Se evalúan los procesos llevados a cabo por el personal a través de políticas.....	37
Tabla 16: Se elaboran informes periódicamente.....	38
Tabla 17. La entidad comunica a los empleados sobre la información, objetivos.....	39
Tabla 18. Se mantienen canales de comunicación con los proveedores.....	40
Tabla 19. Se realiza una evaluación periódica a los procesos	41
Tabla 20. La máxima autoridad da a conocer a los responsables sobre las deficiencias encontradas	42
Tabla 21: Rango de calificación de las encuestas.....	44
Tabla 22: Misión empresarial	115
Tabla 23: Visión empresarial.....	116
Tabla 24: Simbología de líneas de autoridad y staff.....	119
Tabla 25: Participantes de la socialización del código de ética.....	125
Tabla 26: Planificación de la socialización del código de ética.....	125
Tabla 27: Cronograma de la socialización del código de ética.....	126
Tabla 28: Mapa de riesgos	128
Tabla 29: Acciones para superar deficiencias y amenazas e indicadores de gestión....	131
Tabla 30: Participantes de la socialización del código de ética	135

Tabla 31: Planificación de la socialización del mapa de riesgos	135
Tabla 32: Cronograma de la socialización del código de ética.....	137
Tabla 33: Gerente General	138
Tabla 34: Asistente administrativo	139
Tabla 35: Jefe de ventas.....	141
Tabla 36: Contador	142
Tabla 37: Asesores de ventas en almacén.....	143
Tabla 38: Asesores de ventas externas	144
Tabla 39: Asesor técnico.....	145
Tabla 40: Proceso de compra e productos para la venta.....	148
Tabla 41: Proceso de devolución en compra	151
Tabla 42: Proceso de pago a proveedores.....	153
Tabla 43: Proceso de almacenamiento.....	155
Tabla 44: Proceso de constatación física	157
Tabla 45: Proceso de dadas de baja	159
Tabla 46: Proceso de venta en almacén	161
Tabla 47: Proceso de venta en provincia	163
Tabla 48: Proceso de devolución en venta.....	165
Tabla 49: Proceso de arqueo de caja.....	167
Tabla 50: Proceso de conciliación bancaria.....	169
Tabla 51: Proceso contable	171
Tabla 52: Proceso administración de activos fijos.....	173
Tabla 53: Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.....	175
Tabla 54: Proceso de evaluación del desempeño.....	177
Tabla 55: Jerarquía del personal	178
Tabla 56: Información por área	180
Tabla 57: Requisitos para la entrega de la información.....	181
Tabla 58: Tecnologías de la información y comunicación (TICs)	182
Tabla 59: Seguridad de las Tecnologías de la información y comunicación (TICs)	183
Tabla 60: Modelo de evaluación del proceso de compra de productos para la venta...	186
Tabla 61: Modelo de evaluación del proceso del proceso de devolución en compra...	187
Tabla 62: Modelo de evaluación del proceso del proceso de pago a proveedores	188
Tabla 63: Modelo de evaluación del proceso de constatación física	189
Tabla 64: Modelo de evaluación del proceso de dadas de baja	190

Tabla 65: Modelo de evaluación del proceso de venta en almacén	191
Tabla 66: Modelo de evaluación del Proceso de venta en provincia	192
Tabla 67: Modelo de evaluación del proceso de devolución en venta	193
Tabla 68: Modelo de evaluación del proceso de arqueo de caja.....	194
Tabla 69: Modelo de evaluación del Proceso de conciliación bancaria	195
Tabla 70: Modelo de evaluación del proceso administración de activos fijos	196
Tabla 71: Modelo de evaluación del Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.....	197
Tabla 72: Modelo de evaluación del Proceso de evaluación del desempeño	198
Tabla 80: Capacitaciones por cargo	199
Tabla 81: Modelo de rotación de personal.....	201
Tabla 82: Modelo de plan de incentivos	202

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación de las compañías	7
Gráfico 2: Componentes y Principios del COSO III	20
Gráfico 3: Compromiso con la integridad y valores éticos.....	26
Gráfico 4: Supervisión de responsabilidades en relación a los requerimientos.....	27
Gráfico 5: Niveles de autoridad son apropiados para la consecución de las metas y objetivos.....	28
Gráfico 6: Evaluación de las competencias del personal.....	29
Gráfico 7: La responsabilidad del personal son evaluados	30
Gráfico 8: La entidad define las metas y objetivos con claridad	31
Gráfico 9: Se evalúan los factores externos e internos	32
Gráfico 10: Existen mecanismos que permitan la detección de fraude	33
Gráfico 11: Se realizan evaluaciones de los cambios que afectan a la entidad	34
Gráfico 12: Mecanismos de control para mitigar riesgos	35
Gráfico 13: La tecnología ayuda a llevar a cabo los procesos de negocio	36
Gráfico 14: Se evalúan los procesos llevados a cabo por el personal a través de políticas	37
Gráfico 15: Se elaboran informes periódicamente.....	38
Gráfico 16. La entidad comunica a los empleados sobre la información, objetivos	39
Gráfico 17: Se mantienen canales de comunicación con los proveedores.....	40
Gráfico 18: Se realiza una evaluación periódica a los procesos	41
Gráfico 19: La máxima autoridad da a conocer a los responsables sobre las deficiencias encontradas	42

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1: Proceso de compra de productos para la venta.....	147
Flujograma 2: Devolución de compras	150
Flujograma 3: Proceso de pago a los proveedores.....	152
Flujograma 4: Proceso almacenaje	154
Flujograma 5: Proceso constatación física.....	156
Flujograma 6: Proceso dadas de baja.....	158
Flujograma 7: Venta en almacén	160
Flujograma 7: Venta en las provincias de visita	162
Flujograma 9: Devolución en venta.....	164
Flujograma 10: Arqueo de caja.....	166
Flujograma 11: Conciliación bancaria.....	168
Flujograma 12: Proceso contable.....	170
Flujograma 13: Administración de activos fijos	172
Flujograma 14: Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal	174
Flujograma 15: Evaluación del desempeño	176

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Valores Corporativos	117
Ilustración 2: Organigrama estructural	118
Ilustración 3: Actividades incluidas en el manual de procesos y procedimientos	146

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	212
Anexo 2: Reglamento interno de trabajo empresa asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA. LTDA.	214

RESUMEN

El diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, tiene como objetivo garantizar el seguimiento apropiado de los procesos para alcanzar adecuados niveles de eficiencia, eficacia y economía, el diagnóstico sobre la situación actual de la empresa se ha desarrollado mediante el uso de técnicas de control, encuestas y entrevistas a los empleados que colaboran en la organización y la ejecución de una evaluación general a través de la aplicación de los cinco componentes del sistema COSO III. Los resultados obtenidos de la evaluación permitieron determinar la falta de una estructura orgánica actualizada, ejecución de procesos administrativos sin el uso de indicadores de gestión, funciones mal definidas para el desempeño laboral y la falta de sustentos técnicos que colaboren al desarrollo de actividades y operaciones con altos niveles de cumplimiento, estos antecedentes han permitido llegar a la conclusión de que la empresa al no disponer de un adecuado sistema de control interno no garantiza información confiable pero sobre todo la prevención de acontecimientos riesgosos debido a la actividad misma de la organización, siendo para ello necesario adoptar un apropiado sistema de control que proporcione una mejora continua sobre los aspectos relevantes que afectan directamente la práctica empresarial, para alcanzar una apropiada gestión administrativa, financiera y legal sobre las actividades que se ejecutan en la entidad.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS><SISTEMA DE CONTROL INTERNO><COSO III><GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA><RIOBAMBA (CANTÓN)>

Ing. Cesar Villa Maura
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The design of an Internal Control System for the company Associated in Distribution and Services ADHYS Cia. Ltd., of the city of Riobamba, has as objective to guarantee the appropriate follow-up of the processes to reach adequate levels of efficiency, effectiveness and economy, the diagnosis on the current situation of the company has been developed through the use of control techniques, surveys and interviews with employees who collaborate in the organization and execution of a general evaluation through the application of the five components of the COSO III system. The results obtained from the evaluation made it possible to determine the lack of an updated organic structure, the execution of administrative processes without the use of management indicators, poorly defined functions for work performance and the lack of technical supports to collaborate in the development of activities and operations with high levels of compliance, These precedents have made it possible to reach the conclusion that the company in the absence of an adequate internal control system does not ensure reliable information but mostly the prevention of risky events due to the very activity of the organization, it is, therefore , necessary to adopt an appropriate control system that provides a continuous improvement on the relevant aspects that directly affect the business practice, in order to achieve a correct administrative, financial and legal management on the activities carried out in the company.

Key Words: <ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES > < INTERNAL CONTROL SYSTEM > <COSO III> <ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL MANAGEMENT > < RIOBAMBA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El diseño de un sistema de control interno para la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., se ha desarrollado en cuatro capítulos:

En el primer capítulo se da a conocer los motivos que originan el problema investigativo, mediante qué aspectos se justifica el estudio del mismo, y los objetivos que se pretende alcanzar.

El segundo capítulo muestra los fundamentos teóricos adoptados de autores especializados en el tema de control interno, los parámetros que se deben considerar para ejecutar la evaluación, este material está considerada como guía para el desarrollo práctico en el marco propositivo.

En el tercer capítulo el cual hacer referencia al marco metodológico, para su desarrollo fue necesario el empleo instrumentos, técnicas y métodos de investigación, esenciales en la obtención de la información que servirá de base para el desarrollo del estudio planteado.

El capítulo cuarto presenta el desarrollo de la propuesta, su aplicación conlleva al uso de la información obtenida en los capítulos anteriores, es necesario mencionar que la colaboración del personal que labora en la entidad auditada fue fundamental para evaluar el control interno dentro de la institución, el proceso permitió identificar las áreas críticas o debilidades para posteriormente diseñar el sistema de control interno apropiado a la situación actual de empresa inmobiliaria.

Como parte final se emitieron conclusiones y recomendaciones sobre el desarrollo mismo de la investigación, estas apreciaciones son de carácter independiente, por lo que las recomendaciones obedecen a este esquema, sugiriendo acciones correctivas para una adecuada toma de decisiones y el mejoramiento de los procesos administrativos.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA. fue constituida como Compañía Limitada el 25 de febrero de 2016, iniciando sus actividades comerciales con dos socios y un capital social de \$10.000,00, tiene personería jurídica privada y está obligada a llevar contabilidad; se encuentra regida bajo la Ley de Compañías, del Código de Comercio, Código Civil y leyes conexas, así como por su normativa interna; y, nace tras la necesidad de una empresa argentina de distribuir productos YPF en la zona centro del país, es así que realiza ventas al por mayor de combustibles Nafta, gasolina, biocombustible incluye grasas, lubricantes y aceites, gases licuados de petróleo, butano y propano.

Tras un año de operatividad dentro de la ciudad de Riobamba, obtuvo ventas anuales por alrededor de \$800.000,00, logrando posicionarse dentro del mercado de la ciudad de Zona Centro del país.

Realizado un breve diagnóstico, se pudo determinar una serie de problemáticas que vienen caracterizando las actividades diarias de Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., a saber:

- No se logra la consecución de metas y objetivos debido al deficiente control interno que la entidad maneja.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de un Sistema de Control Interno para la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, que permita así la evaluación de las partes administrativas y funcionales, asegurando el cumplimiento tanto de políticas internas, leyes externas que rigen a este tipo de empresa; a su vez se busca minimizar riesgos en las operaciones propias de la empresa.

Por lo anterior, se considera urgente y de singular importancia, emprender con el diseño de un Sistema de Control Interno que incluya, entre otros aspectos: normas, alcance, funciones a cargo del cuerpo administrativo y operativo de la empresa, procedimientos, diagramas de flujos de procesos, y determinación de responsabilidades.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera el diseño e implementación de un Sistema de Control Interno para la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, contribuirá al cumplimiento de las metas y objetivos?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Auditoría y Control

Área: Control Interno

Aspecto: Método COSO III

Año: N/A.

Espacial: Empresa Asociados en Distribución y ServiciosADHYS Cía. Ltda.

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 Justificación teórica

La presente investigación se justifica su emprendimiento desde la parte teórica, ya que se pretende aprovechar todo el referencial teórico existente sobre Control y muy particularmente sobre Sistemas de Control Interno, a fin de adaptarlo a las necesidades y requerimientos de la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYSCía. Ltda., de tal forma que sirva para como fundamentación teórica de la presente investigación.

1.2.2 Justificación Metodológica

Para la ejecución de este trabajo investigativo se llevara a cabo la aplicación distintos métodos y técnicas de investigación que permitan recabar información relevante, consistente y pertinente, de tal forma que los resultados del presente trabajo sean lo más objetivos y reales posibles.

1.2.3 Justificación Académica

La presente investigación se justifica su realización desde la parte académica, ya que se pretende poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica, en el diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda.; paralelamente será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica en la vida real; y, sin dejar de ser menos importante, estaría cumpliendo con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la República.

1.2.4 Justificación Práctica

La presente investigación es viable desde el punto de vista práctico porque la investigación está relacionada con el tema., además la investigación cuenta con la apertura de la entidad como con la de sus involucrados para proporcionar la información para realizar el diseño de un sistema de control interno, dicha investigación beneficiara a la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda. La investigación es factible porque contribuirá a los lineamientos que den solución a la problemática, sin embargo se puede observar las limitaciones que esta investigación tiene la que consiste en la objetividad de los involucrados al proporcionar información.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar el Sistema de Control Interno para la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., mediante la aplicación del Método COSO III, para el logro de las metas y objetivos empresariales de manera eficaz, eficiente y económica.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Construir el marco teórico referente a Control Interno, con base en fuentes bibliográficas actualizado y especializado que sirvan de fundamentación teórica de la presente investigación.
- Estructurar el marco metodológico con la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de que los resultados de la investigación sean los más reales y objetivos posibles.
- Diseñar un modelo de control interno según el Método COSO III para la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda. Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, a fin de que se pueda identificar las actividades a desempeñar con sus responsables, permitiendo que sus operaciones comerciales sean realizadas con eficiencia, eficacia y efectividad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa Asociados en Distribución y Servicios Adhys Cía. Ltda., no se encuentra registrada por otros investigadores en la biblioteca digital de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, siendo así el primer Diseño de un Sistema de Control Interno realizada a la empresa, por lo que es un tema original de la autora del presente documento.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Empresa

Según Estupinán (2016) manifiesta que:

Es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan las necesidades humanas y por ende a la sociedad en general. (p. 9)

Según Sarmiento (2006) en su parte pertinente señala:

“Es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer las diversas necesidades de la sociedad.” (p. 1)

Empresa es aquella que independientemente de su personería jurídica, ejerce una actividad económica, y que pretende satisfacer o crear nuevas necesidades para la sociedad, estas pueden ser con o sin fines de lucro.

2.2.2 Contrato de compañía

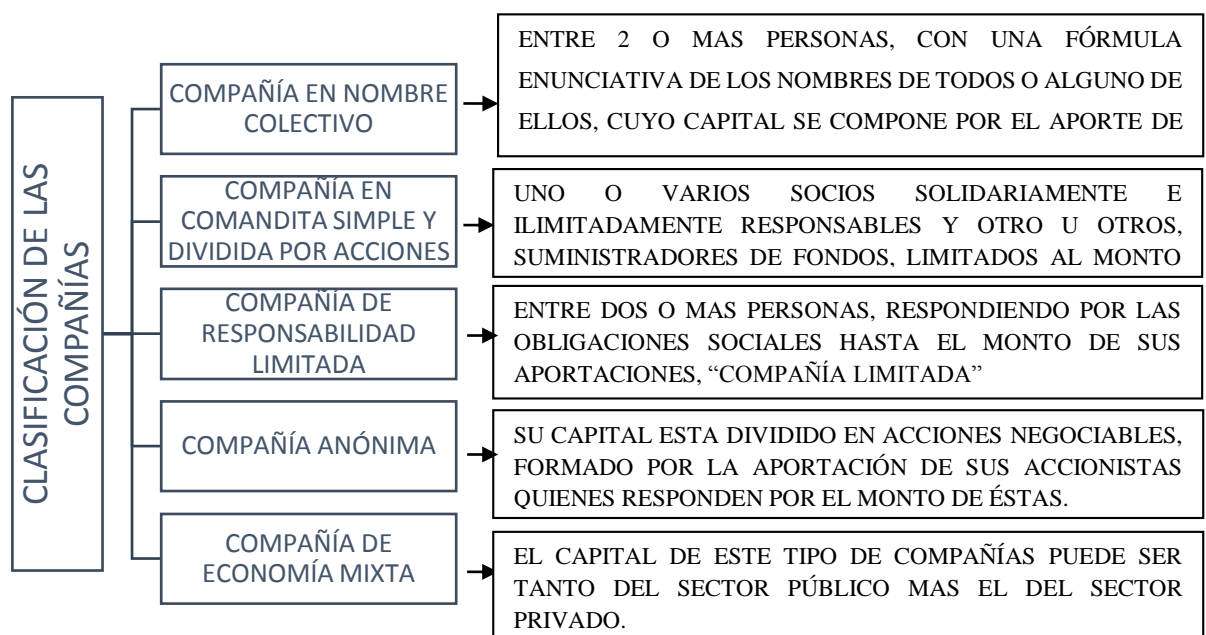
Según la Ley de Compañías (2013) establece:

Es aquél por el cual dos o más personas Unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones Mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las Disposiciones del Código Civil.

2.2.3 Clasificación de las compañías

Cada una de las especies de compañías constituye personería jurídica.

Gráfico 1: Clasificación de las compañías



Fuente: Ley de Compañías

Elaborado por: Sara Roberta Copa Martínez

2.2.4 Control Interno

Según la Norma Internacional de Auditoría 315, en su parte pertinente define al Control Interno, así:

“El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables...” (p. 2)

Según Cepeda (1997) manifiesta que:

“... el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.” (p. 4)

Según Estupiñán (2015) manifiesta que:

Las políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos. (p. 15)

Según Del Toro (2005) manifiesta que:

Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para promocionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad (p. 3)

De las diferentes definiciones del control Interno se ha concluido en que es un conjunto de planes, métodos y procedimientos encaminados que los directivos implementan con la única finalidad del logro de las metas y objetivos empresariales, y al cumplimiento de leyes, reglamentos y demás normativa que regule a cada entidad; y no depende únicamente de la alta dirección o de sus administradores, para que éste sea efectivo.

2.2.4.1 Clasificación del Control Interno

Tabla 1: Clasificación del Control Interno

Controles		
Contables	Plan de organización, métodos y procedimientos, que salvaguarden los activos y la fiabilidad de los registros financieros.	Debe brindar seguridad razonable, en: - Registro de operaciones - Preparación de estados financieros - Control de existencias
Administrativos	Relacionados con normas y procedimientos concernientes a la eficiencia operativa y adhesión a las políticas prescritas por la administración	Solo influyen indirectamente en los registros contables.

Fuente: Cepeda, 1997

Elaborado por: Sara Roberta Copa Martínez

2.2.4.2 Objetivos del control interno

Según Estupiñán (2016) menciona que:

Los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y la confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p. 21)

2.2.4.3 Características del Control Interno

Según Cepeda 2000) menciona las principales características del SCI:

- Organización de manera tal que se pueda diferenciar la autoridad y ya responsabilidad relativas a las actividades de la empresa.
- Autorización y registro operacional de manera que sea de la atribución del departamento de contabilidad el hacer los registros de las informaciones y de mantener el control interno.
- Eficiencia para evitar que en determinado tipo de operaciones intervengan cuando menos tres personas para evitar fraude.

2.2.4.4 Responsables del Control Interno

Según Gutiérrez (2013) manifiesta que:

Los responsables del Control Interno dentro de una empresa:

- La Dirección que es el responsable directo de todas las actividades de la entidad.
- La Junta General de Accionistas, cuya función es gobernar, orientar y controlar las actividades de la organización.
- El Comité de Auditoría, que tiene la autoridad para interrogar a los directivos sobre cómo están cumplimiento sus responsabilidades.
- Los Auditores Internos, que examinan en forma directa los controles internos.
- Los Auditores Externos que aportan un punto de vista independiente y objetivo. (p. 80)

2.2.4.5 Tipos de Control

Según Cepeda (1997) establece:

Los distintos controles son expuestos debido a la importancia que radica en quien las ejecuta, a continuación se exponen los seis tipos de control:

Control Gerencial

Orientado a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistente con los objetivos de la organización; los elementos de este tipo de control son:

- Definición clara y precisa de metas, objetivos y valores.
- Sistemas de administración participativa.
- Comunicaciones abiertas
- Motivación.

Control Contable

Comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones. Los objetivos del control contable interno son:

- **La integridad de la información:** que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.
- **La validez de la información:** que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.
- **La exactitud de la información:** que las operaciones se registren por su importe correcto, en la cuenta correspondiente y oportunamente.

- **El mantenimiento de la información:** que los registros contables, una vez asentadas todas las operaciones, siguen reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
- **La seguridad física:** que el acceso a los activos y a los dos documentos que controlan su movimiento esté restringido al personal autorizado.

Control administrativo u operativo:

Orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

Control Presupuestario:

Según (Cepeda, 1997) manifiesta que:

Es una herramienta técnica en la que se poya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos. Como uno de los objetivos prioritarios de las empresas es alcanzar determinada rentabilidad, la eficiencia de la gestión, en relación con las desviaciones hacia esa rentabilidad se puede controlar recurriendo al control presupuestario.

Control de Informática

Está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control; su objetivo será de mantener controles automáticos efectivos y oportunos sobre operaciones, sus elementos son:

- Definición clara y precisa de las transacciones que se han de sistematiza.
- Fijación de diferentes niveles de acceso a la información. (p. 29-32)

2.2.4.6 Sistema

Según Chiavenato, en su parte pertinente señala que:

“Es un conjunto de elementos (partes u órganos componentes del sistema) dinámicamente relacionados, en interacción que desarrollan una actividad (operación o proceso del sistema) para lograr un objetivo o propósito (finalidad del sistema), operando con datos, energía o materia (insumos o entradas de recursos necesarios para poner en marcha el sistema), unidos del ambiente que rodea el sistema (con el cual se relaciona dinámicamente), y para suministrar información, energía o materia (salidas o resultados de la actividad del sistema).” (p. 2)

Según Estupiñan, (2006) en su parte pertinente, señala:

“Un sistema es un conjunto organizado de elementos o partes unidos por interacción regulada con el fin de lograr metas, objetivos o propósitos pre-establecidos. Se puede decir entonces, que un sistema se compone de elementos, interdependencia y propósito...” (p. 102)

Un sistema es la interacción entre diferentes factores que ingresan y salen, a fin de lograr los objetivos u otros propósitos debidamente planteados.

2.2.4.7 Sistema de Control Interno (SCI)

Según Cepeda (1997) manifiesta que:

Es un mecanismo de apoyo gerencial, orientados hacia una meta o fin; pero no es un objetivo o un fin de sí mismo. Provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales, no una garantía absoluta. Un adecuado Sistema de Control Interno podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración deficiente en una administración destacada. (p. 4)

Según Normas Internacionales de Auditoría (1995) establece lo siguiente:

El término “Sistema de Control Interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluye adhesión a las políticas de la administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable...” (p. 118)

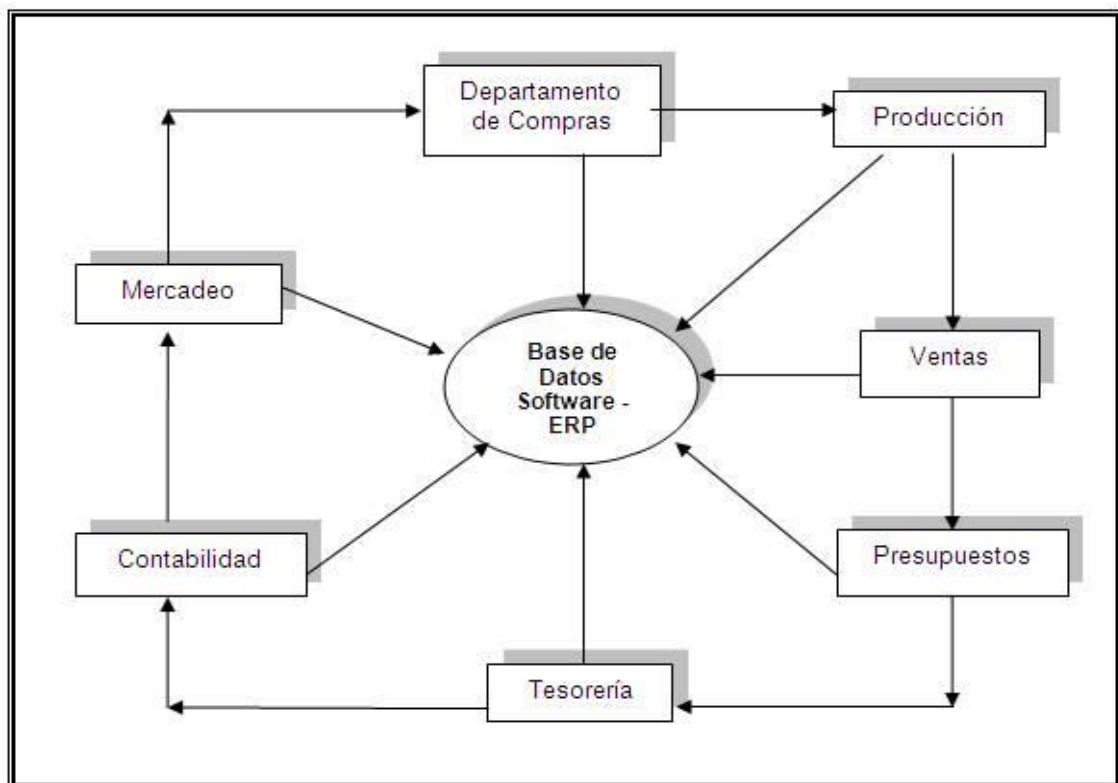
Un sistema de Control Interno por sí solo no realizará cambios dentro de la entidad, pues son las organizaciones las encargadas de realizar un esfuerzo para atestar que este Sistema de Control Interno diseñado e implementado generen los resultados esperados.

2.2.4.8 Sistema de control interno

EJEMPLO DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Recuperado

de:https://www.google.com.ec/search?q=grafico+de+sistema+d+control+interno&rlz=1C1AVFC_enEC799EC803&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjy5_ynioLcAhWGsIkKHX3wAv8Q_AUICigB&biw=1366&bih=613#imgrc=-kWLSIGjKezYQM:



2.2.4.9 Objetivos del Sistema de Control Interno

Según Cepeda (1997) manifiesta que:

La orientación del Sistema de Control Interno con el diseño, la implementación, el desarrollo, la revisión permanente y los fortalecimientos se debe dirigir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Proteger, administrar los recursos de la organización
- Garantizar la en las operaciones de la organización la eficiencia, eficacia y economía (Control interno administrativo)
- Velar porque las actividades y recursos estén dirigidos al logro de los objetivos organizacionales.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas correctivas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte de la auditoría interna.
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones. (p. 7)

2.2.4.10 Diseño del Sistema de Control Interno (SCI)

Según Cepeda (1997) manifiesta que:

El diseño de un adecuado SCI implica no sólo un dominio técnico sobre la materia, sino también un conocimiento del medio específico en el cual se va a aplicar. Teniendo en cuenta que el SCI no es un objetivo en sí mismo, al momento de concebir e implantar tales sistemas, es considerar constantemente la relación costo-beneficio. (p. 19)

2.2.4.11 Beneficios de la Implementación de un Sistema de Control Interno

Según AUDITOOL.ORG (2013) menciona que los beneficios son:

- Consecución de objetivos de rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos.
- Operaciones Eficaces y Eficientes.
- Desarrollo de tareas y actividades continuas, establecidas como un medio para llegar a un fin.
- Control interno efectuado por las personas de la entidad y las acciones que estas aplican en cada nivel de la entidad.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones.
- Seguridad razonable, no absoluta, al consejo y la alta dirección de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes
- Adaptación a la estructura de la entidad.

Promoción, evaluación y preocupación por la seguridad, calidad y mejora continua de todos los procesos de la entidad.

2.2.4.12 Relación de los Sistemas de Control Interno

	COSO	COBIT	ISO 27001
ORGANIZACIONES PATROCINADORAS	CINCO EMPRESAS PRIVADAS DE LOS ESTADOS UNIDOS	ISACA (Information Systems Audit and Control Association) ASOCIACIÓN INTERNACIONAL	Organización Internacional de Normalización
MODO DE OPERACIÓN	CONTRIBUYE AL LOGRO EFECTIVO, EFICIENTE DESDE EL NIVEL DIRECTIVO HASTA EL MAS BAJO DE LA ORGANIZACIÓN	BRINDA CONTROLES SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI)	DETALLA LA ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD DE UNA ORGANIZACIÓN
COMPONENTES Y PRINCIPIOS/ DOMINIOS/ SECCIONES	CINCO COMPONENTES Y 17 PRINCIPIOS	CUATRO DOMINIOS	11 CLÁUSULAS Y 114 CONTROLES DE SEGURIDAD AGRUPADOS EN 14 SECCIONES= 7

FORMA DE INTERRELACIÓN

POR MEDIO DE LOS OBJETIVOS CLARAMENTE DEFINIDOS ENTRE COSO Y COBIT CONTRIBUYE A LA DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE NECESITA LA NORMA ISO 27001, ES ASÍ QUE LOS TRES AL INTERRELACIONARSE POR MEDIO DEL ASEGURAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y LOS OBJETIVOS DEFINIDOS DE LA FORMA CORRECTA LOGRAN MITIGAR O REDUCIR LOS NIVELES DE RIESGO LOGRANDO LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Fuente: Recuperado de: <https://www.pmg-ssi.com/2016/10/como-integrar-coso-cobit-e-iso-27001/>

Elaborado por: Sara Roberta Copa Martínez

2.3 COSO III

Auditool (2013)

En Mayo de 2013 el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) publica la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y, ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

Organizaciones patrocinadoras del COSO

El comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) está conformado por cinco empresas privadas, mismas que proporcionan una guía sobre gestión de riesgos empresariales, control interno y disuasión de fraude.

- American Accounting Association (AAA).- Asociación Americana de Instructores Universitarios, promueve la excelencia mundial en educación, investigación y práctica de contabilidad.
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA).-Asociación más grande del mundo que representa a la profesión contable, establece normas éticas para la profesión y normas de auditoría.
- Financial Executives International (fei).- Es el principal defensor de los puntos de vista de la gestión financiera corporativa.
- The Association of Accountants and Financial Professionals in Business (ima).- Ofrece el CMA ® (Certificado de Contador de Gestión)
- The Institute of Internal Auditors (IIA).-Organismo de auditoría interna y de orientación para la gestión de riesgos.

2.3.1 Control Interno basado en el Método Coso III



2.3.2 Objetivos del COSO III

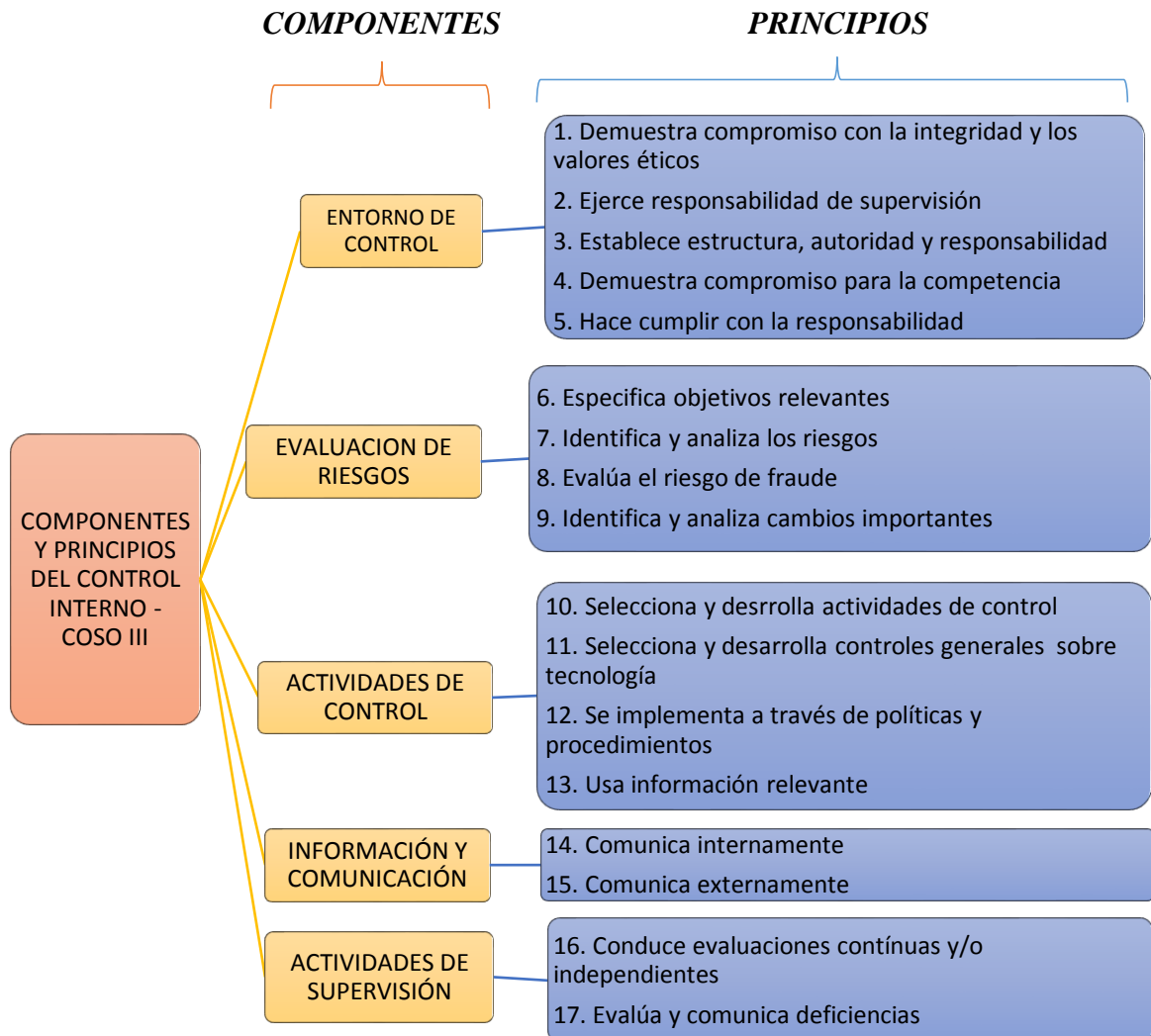
Control Interno Normativa Asociada (2013)

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

- **Objetivos Operativos**, hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de Información**, se refieren a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportuna, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de Cumplimiento**, se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. (p. 3)

2.3.3 Componentes y Principios del COSO III

Gráfico 2: Componentes y Principios del COSO III



Fuente: Mg. Raphael Ramírez Moreno
Realizado por: Sara Roberta Copa Martínez

2.4 IDEA A DEFENDER

El Diseño de un Sistema de Control Interno, para la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo, mejorará la gestión para alcanzar las metas y objetivos empresariales.

2.5 VARIABLES

2.5.1 Variable Independiente

2.5.2 Variable Dependiente

Tabla 2: Variables Dependientes e Independientes

VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLES INDEPENDIENTES	
	COMPONENTES	PRINCIPIOS
CONTROL INTERNO	- Entorno de control	Son los 17 principios con la aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del sistema de control de interno.
	- Evaluación de riesgos	
	- Actividades de control	
	- Información y comunicación	
	- Actividades de supervisión.	

Fuente: Mg. Raphael Ramírez Moreno

Realizado por: Sara Roberta Copa Martínez

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se va a realizar es mixta ya que se van a utilizar indicadores tanto cualitativos como cuantitativos.

3.1.1 Enfoque Cuantitativo

Para la presente investigación se ha considerado emplear encuestas, entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores, reconstrucciones de los hechos en los casos que lo ameriten, en vista de que esta modalidad permitirá recabar y analizar información que como consecuencia permitirá obtener resultados claros.

3.1.2 Enfoque Cualitativo

El proceso de investigación también se enfocará en las mediciones numéricas, mediante la aplicación del CHECK LIST que permita la clara determinación sobre la existencia o no de datos y analizándolos para llegar a responder las preguntas de investigación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para formular la presente investigación se utilizará los siguientes tipos de estudio:

3.2.1 Estudios Explicativos

Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa – efecto mediante la aplicación de la Evaluación de Control Interno, información que generara mayor entendimiento del problema, evidenciando claramente las causas y los efectos de la problemática o deficiencia en la operatividad de la entidad, explicando el por qué ocurren los fenómenos y en qué condiciones o por qué dos o más variables están relacionadas.

3.2.2 Estudio Documental

Mediante la aplicación de esta metodología, se realizará la revisión de conceptos relacionados al tema de investigación, mismos que brindaran sustento bibliográfico que sustentaran la ejecución de todos los procesos operacionales que realiza la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población.

La población comprende al personal que labora en la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda.

El cual se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Tabla 3: Número de Empleados y Trabajadores

CARGO	NUMERO DE PERSONAL
Gerente General	1
Asesor Administrativo	1
Gerente de Ventas	1
Asesores Comerciales	3
Contadora	1
Asesor Técnico	1
TOTAL	8

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda.

Elaborado por: Sara Roberta Copa Martínez

El universo del año 2017 de la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., es de 8 personas.

3.3.2 Muestra

Formula muestral

Datos:

N= población total, conjunto universo.

n= tamaño de la muestra probabilística.

PQ= constante toma base de un cuartil población 0,20.

N-1= correlación para métrico constante relativo para el cálculo de muestra.

E²= margen de error, se encuentra entre 0,02 y 0,3

K²= coeficiente de correlación de error igual a 2.

$$n = \frac{PQ \times N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Para la presente investigación no es necesario aplicar la fórmula muestral debido al universo de la Empresa, por lo tanto se realizaran las encuestas a la totalidad del universo.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de investigación.

Métodos Teóricos:

- **Analítico / Sintético.** Se recopila información para analizarla y sintetizar.
- **Inductivo / Deductivo.** Se investiga entre los métodos empíricos.

Método Empírico:

- **Recolección de información.** Observación a las instalaciones y actividades que se llevan a cabo con el criterio de expertos.

3.4.2 Técnicas de investigación.

Técnicas de análisis de datos

Una vez recopilados los datos por medio de los instrumentos diseñados para este fin, es necesario procesarlos, lo cual nos permitirá llegar a conclusiones en relación con las hipótesis planteadas, para el efecto del mismo se han considerado los siguientes:

- **Encuesta.** -Mediante la aplicación de esta técnica de análisis de datos, se podrá conocer de forma directa los diferentes criterios respecto a la operatividad de la entidad de todos los funcionarios de la entidad.
- **Entrevista.** -Para la obtención de información se realizará una entrevista todos los funcionarios de la entidad, entendiéndose como tal a la Junta General de socios, gerentes, así como al personal de nivel operativo y de asesoramiento; por medio de una serie de preguntas significativas que brindará información pertinente para el diseño del sistema de control interno.
- **Tabulación.** -La aplicación de la presente técnica permitirá cuantificar las diferentes respuestas emitidas por el cuerpo directivo y demás funcionarios de la entidad, proporcionando información sujeta a análisis.

3.4.3 Instrumentos de investigación.

- **Cuestionarios.** -El presente instrumento estará dirigido a todos los niveles jerárquicos existentes en la entidad, mediante la formulación de preguntas sencillas y claras que permitan facilidad en su comprensión.
- **Guía de entrevista.** – Se realizará la aplicación del presente instrumento mediante la formulación de un banco de preguntas que permitan recabar información sobre las actividades que cada uno de los funcionarios realiza en la Empresa Asociados en Distribución y Servicios Adhys Cía. Ltda.

3.5 RESULTADOS

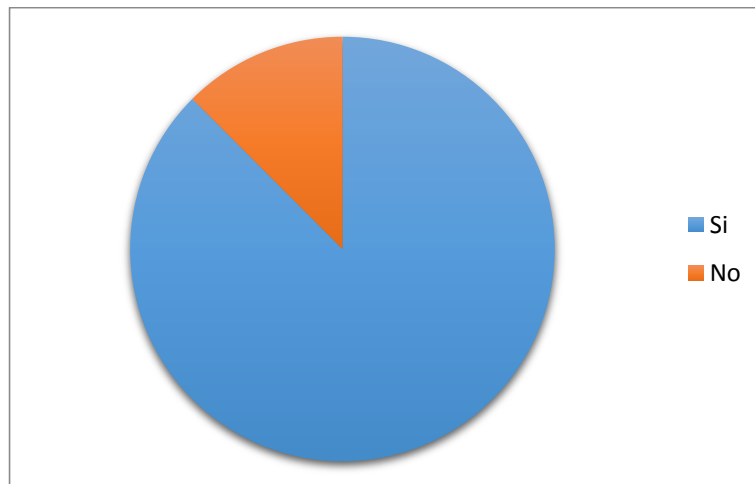
1. ¿La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos?

Tabla 4: Compromiso con la integridad y valores éticos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	7	89
No	1	11
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 3: Compromiso con la integridad y valores éticos



Fuente: Tabla 3
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 89% de la población encuestada asevera que el compromiso con la integridad y valores éticos es muy importante para la empresa, sin embargo tan solo el 11% considera que no es importante mantener un compromiso con la integridad y valores éticos.

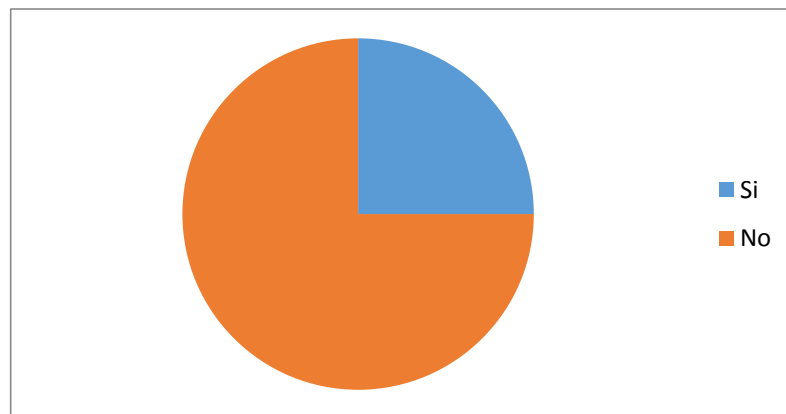
2. ¿La máxima autoridad supervisa las responsabilidades en relación a los requerimientos?

Tabla 5. Supervisión de responsabilidades en relación a los requerimientos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	2	25
No	6	75
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 4: Supervisión de responsabilidades en relación a los requerimientos



Fuente: Tabla 4
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 37.5% de la población manifiesta que si se realizan informes de manera periódica pero que estos no son realizados por todas las unidades, por ello el 62.5% manifiesta que en su mayoría no se realizan.

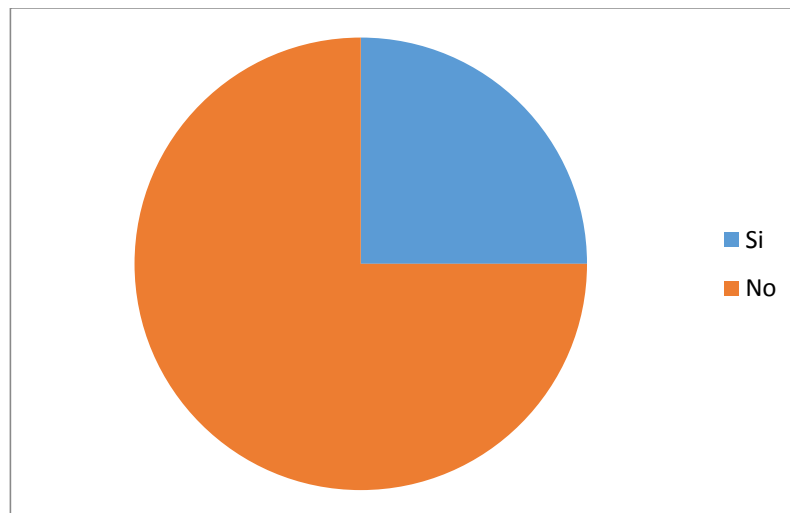
3. ¿Los niveles de autoridad son apropiados para la consecución de las metas y objetivos?

Tabla 6. Niveles de autoridad son apropiados para la consecución de las metas y objetivos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	2	25
No	6	75
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 5: Niveles de autoridad son apropiados para la consecución de las metas y objetivos



Fuente: Tabla 5
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 25% de la población manifiesta que los niveles de autoridad son los apropiados para el cumplimiento de metas y objetivos, mientras que el 75% manifiesta todo lo contrario.

4. ¿Se evalúan las competencias del personal?

Tabla 7: Evaluación de las competencias del personal

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	3	37.5
No	5	62.5
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 6: Evaluación de las competencias del personal



Fuente: Tabla 6
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 37.5% de la población manifiesta que si se realizan evaluaciones de las competencias del personal con la finalidad de separar funciones, mientras que el 62.5% manifiesta que sucede todo lo contrario.

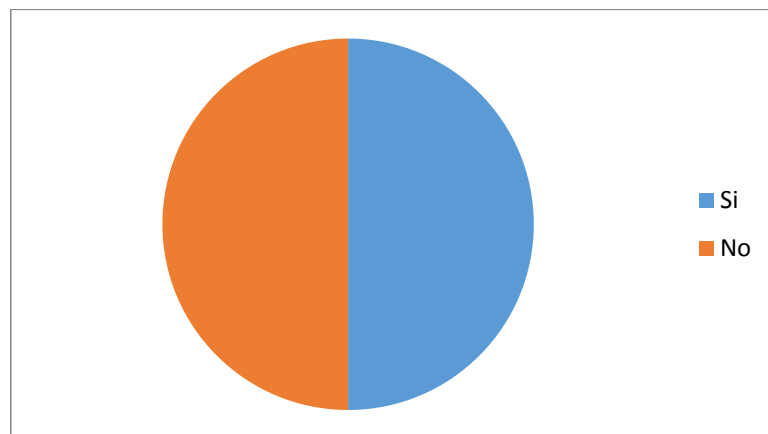
5. ¿La responsabilidad del personal son evaluados en base a los estándares de conducta?

Tabla 8. La responsabilidad del personal son evaluados

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	4	50
No	4	50
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 7: La responsabilidad del personal son evaluados



Fuente: Tabla 7
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 50% de la población manifiesta que la responsabilidad del personal son evaluados en base a estándares de conducta, mientras que la otra parte manifiesta que existe algún tipo de favoritismos.

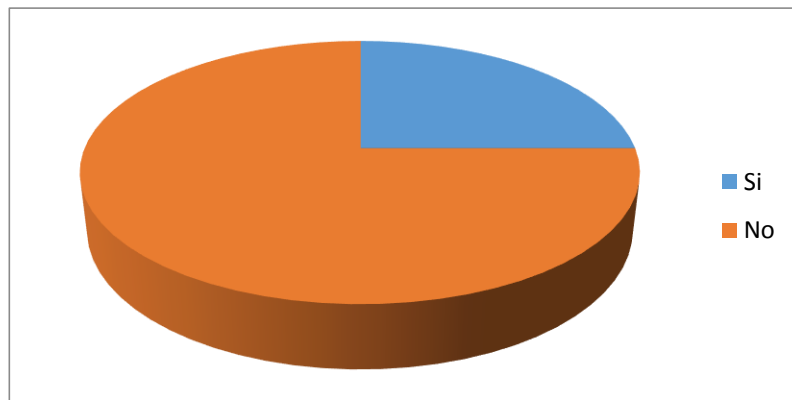
6. ¿La entidad define las metas y objetivos con claridad que permita la evaluación de riesgos?

Tabla 9. La entidad define las metas y objetivos con claridad

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	2	25
No	6	75
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 8: La entidad define las metas y objetivos con claridad



Fuente: Tabla 8
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 25% de los encuestados manifiesta que la entidad define las metas y objetivos con claridad, mismos que permiten la evaluación de riesgos, mientras que el 75% manifiesta todo lo contrario.

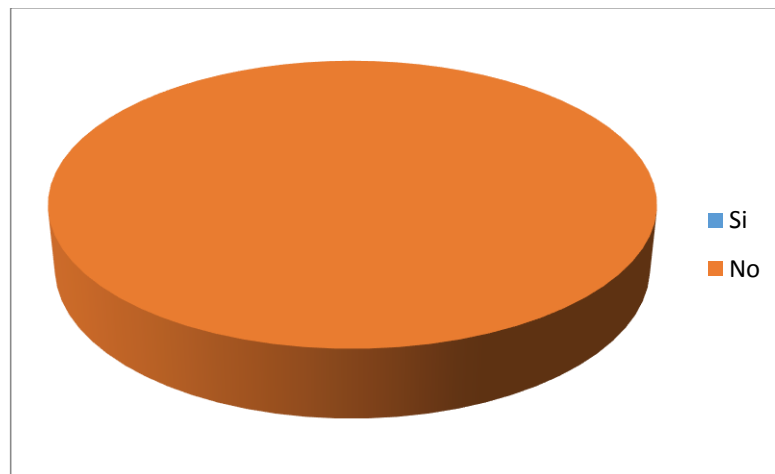
7. ¿Se evalúan los factores externos e internos para identificar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de metas y objetivos?

Tabla 10: Se evalúan los factores externos e internos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0
No	8	100
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 9: Se evalúan los factores externos e internos



Fuente: Tabla 9
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 100% de la población encuestada manifiesta que no se evalúan los factores internos ni externos que se permita la identificación de riesgos.

8. ¿Existen mecanismos que permitan la detección de fraude?

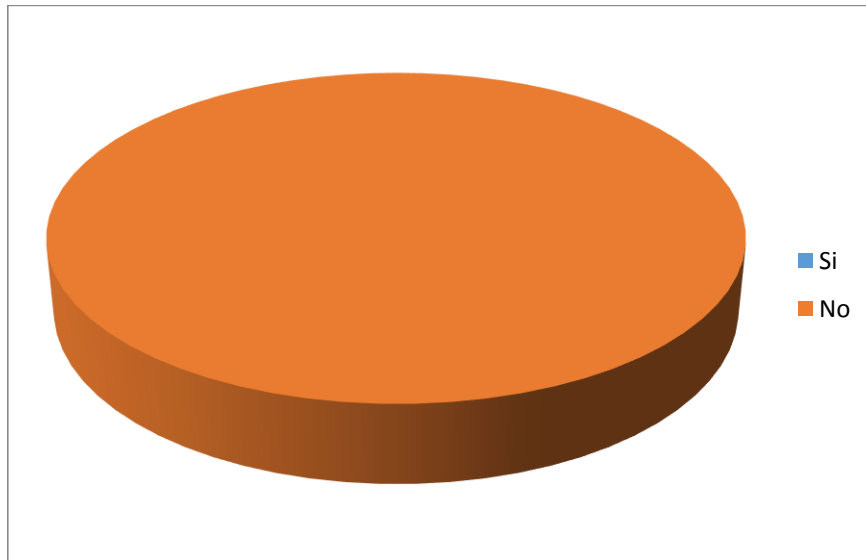
Tabla 11: Existen mecanismos que permitan la detección de fraude

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0
No	8	100
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.

Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 10: Existen mecanismos que permitan la detección de fraude



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 100% de la población encuestada ha manifestado que no existe ningún tipo de mecanismos que detecten los riesgos de la empresa.

9. ¿Se realizan evaluaciones de los cambios que afectan a la entidad?

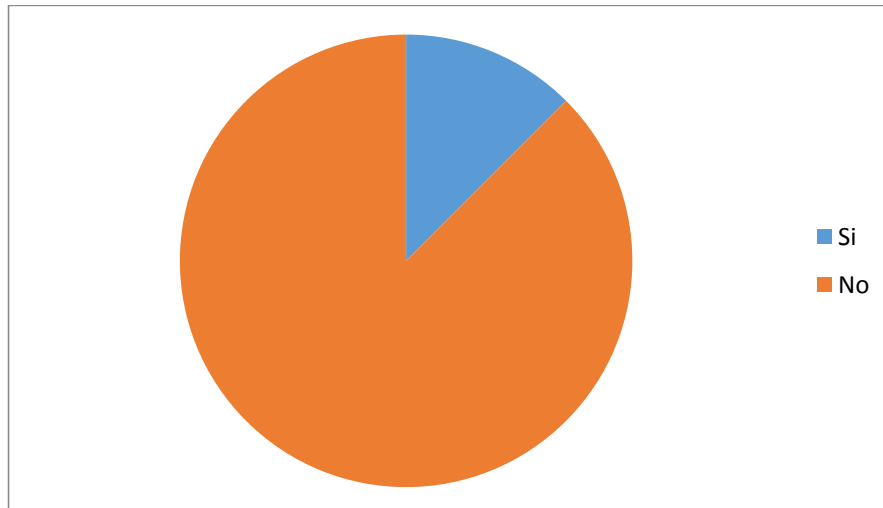
Tabla 12: Se realizan evaluaciones de los cambios que afectan a la entidad

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	1	12.5
No	7	87.5
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.

Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 11: Se realizan evaluaciones de los cambios que afectan a la entidad



Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.

Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 12.5% de los encuestados manifiestan que no se realizan evaluaciones de los cambios que afectan a la entidad, mientras que el 87.5% manifiesta que si se realiza, no de manera planificada con debidos procesos de evaluación sino a través de conversatorios.

10. ¿Se han establecido mecanismos de control para mitigar riesgos?

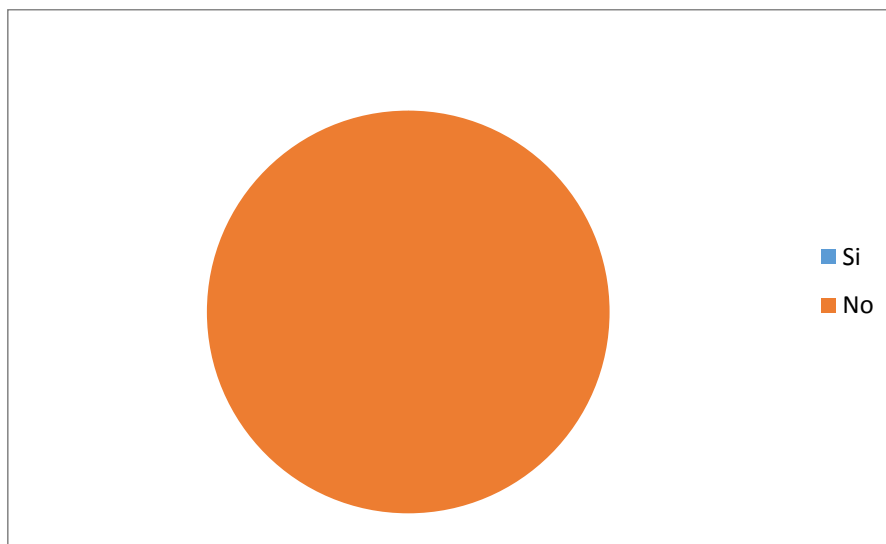
Tabla 13: Mecanismos de control para mitigar riesgos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	0	0
No	8	100
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.

Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 12: Mecanismos de control para mitigar riesgos



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 100% de la población ha manifestado que en la empresa no se han establecido ningún tipo de mecanismos que permita mitigar los riesgos.

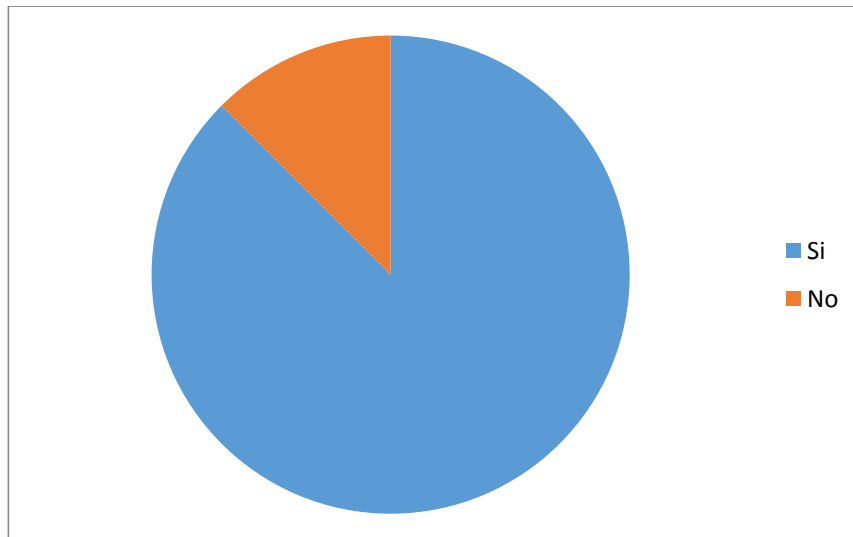
11. ¿La tecnología ayuda a llevar a cabo los procesos de negocio y las actividades de control de una forma rápida y precisa?

Tabla 14. La tecnología ayuda a llevar a cabo los procesos de negocio

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	7	87.5
No	1	12.5
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 13: La tecnología ayuda a llevar a cabo los procesos de negocio



Fuente: Tabla 13
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 87.5% de los encuestados manifiestan que la tecnología es vital para llevar a cabo los distintos negocios, mientras que el 12.5% que representa a un encuestado manifiesta que es necesario ampliar los medios de negociación y que la oportuna inversión se verá reflejado en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

12. ¿Se evalúan los procesos llevados a cabo por el personal a través de políticas?

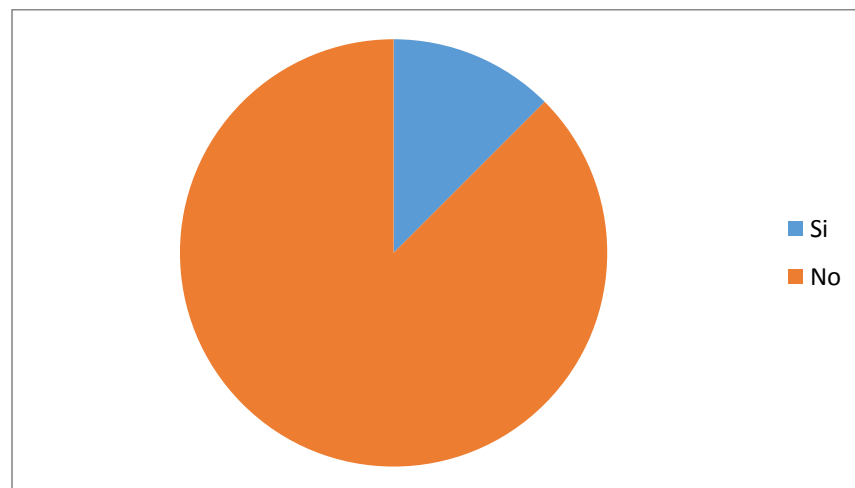
Tabla 15: Se evalúan los procesos llevados a cabo por el personal a través de políticas

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	1	12.5
No	7	87.5
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.

Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 14: Se evalúan los procesos llevados a cabo por el personal a través de políticas



Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 12.5% de la población manifiesta que la evaluación de los procesos o actividades llevados a cabo por el personal son realizados por medio de políticas, mientras que el 87.5% manifiesta lo contrario.

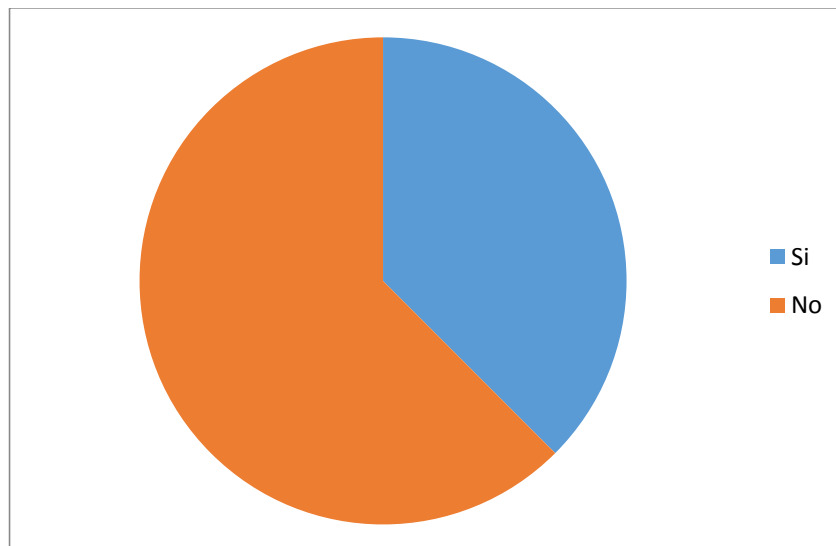
13. ¿Se elaboran informes periódicamente para conocer la situación de la empresa?

Tabla 16: Se elaboran informes periódicamente

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	3	37.5
No	5	62.5
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 15: Se elaboran informes periódicamente



Fuente: Tabla 15.
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 37.5% de la población manifiesta que si se realizan informes de manera periódica pero que estos no son realizados por todas las unidades, por ello el 62.5% manifiesta que en su mayoría no se realizan.

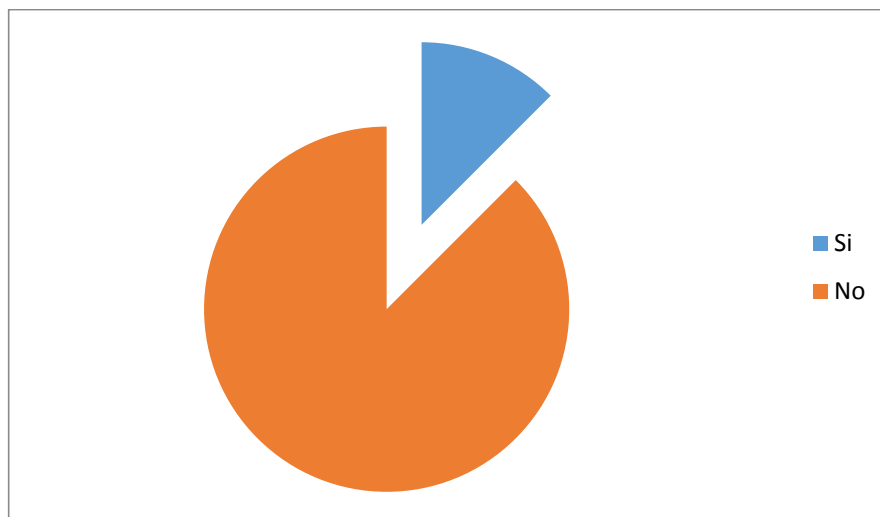
14. ¿La entidad comunica a los empleados sobre la información, objetivos y responsabilidades para el mejoramiento del control interno?

Tabla 17. La entidad comunica a los empleados sobre la información, objetivos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	1	12.5
No	7	87.5
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 16. La entidad comunica a los empleados sobre la información, objetivos



Fuente: Tabla 16.
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 12.5% de los encuestados manifiestan que la entidad comunica a los empleados sobre la información, objetivos y responsabilidades para el mejoramiento de control interno.

15. ¿Se mantienen canales de comunicación con los proveedores?

Tabla 18. Se mantienen canales de comunicación con los proveedores

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	5	62.5
No	3	37.5
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 17: Se mantienen canales de comunicación con los proveedores



Fuente: Tabla 17
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 62.5% de los encuestados manifiestan que si se mantienen canales de comunicación con los proveedores, pues por ello se implementó la estrategia de contratar asesores comerciales, quienes tienen libre poder negociación, mientras que el 37.5% manifiesta que no es suficiente esta medida y que se puede mejorar.

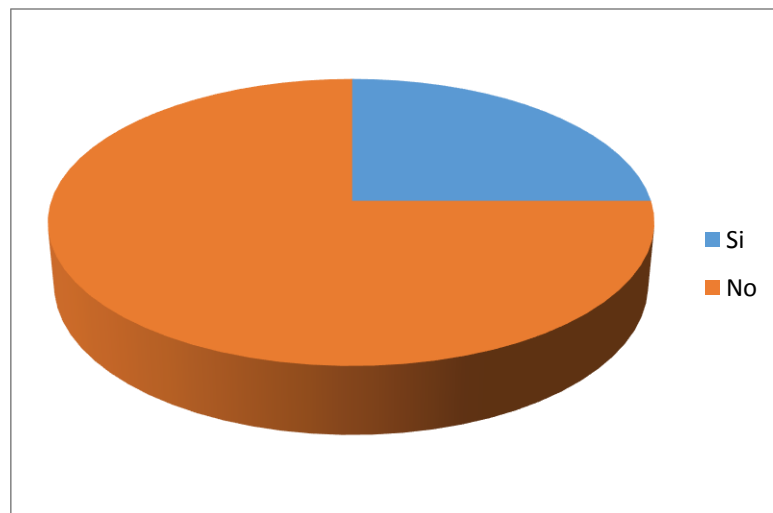
16. ¿Se realiza una evaluación periódica a los procesos para proporcionar una retroalimentación objetiva?

Tabla 19. Se realiza una evaluación periódica a los procesos

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	2	25
No	6	75
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 18: Se realiza una evaluación periódica a los procesos



Fuente: Tabla 18.
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

El 25% de los encuestados manifiestan que se realizan evaluaciones de manera periódica a los procesos para proporcionar una retroalimentación objetiva, mientras que el 75% manifiesta que no es suficiente.

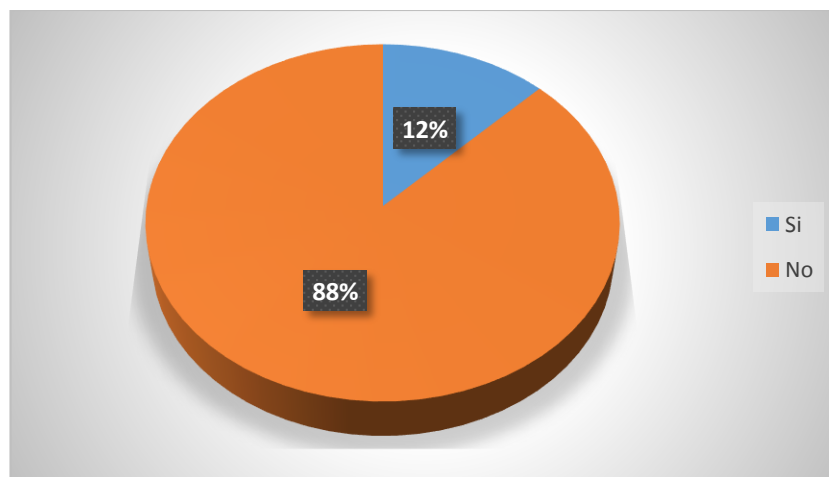
17. ¿La máxima autoridad da a conocer a los responsables sobre las deficiencias encontradas en la evaluación de procesos?

Tabla 20. La máxima autoridad da a conocer a los responsables sobre las deficiencias encontradas

Alternativas	Tabulación	Porcentaje
Si	1	12.5
No	7	87.5
Total	8	100%

Fuente: Persona De Asociados En Distribución Y Servicios Adhys Cía. Ltda.
Elaborado por: Sara Copa

Gráfico 19: La máxima autoridad da a conocer a los responsables sobre las deficiencias encontradas



Fuente: Tabla 19.
Elaborado por: Sara Copa

ANÁLISIS:

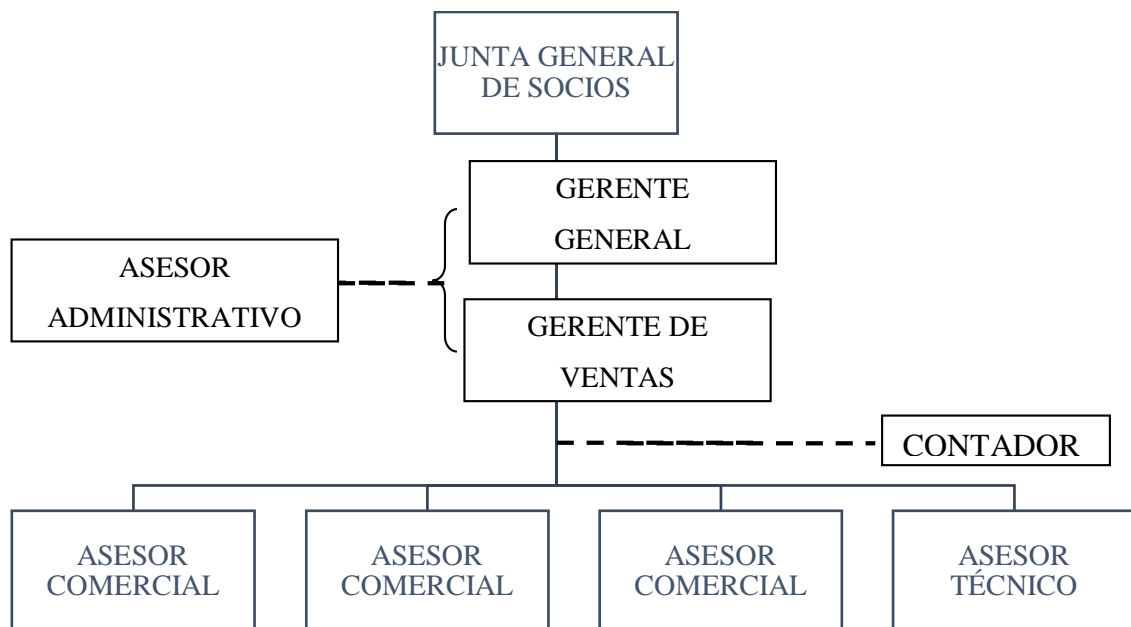
El 12.5% de los encuestados manifiestan que la máxima autoridad si da a conocer todo tipo de deficiencias a los responsables, mientras que el 87.5% manifiesta que estas deficiencias son detectadas por los mismos funcionarios mas no por la autoridad.

CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

4.1 TÍTULO

Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Fuente: asociados en distribución y servicios adhys cía. ltda.

Realizado por: asociados en distribución y servicios adhys cía. ltda.

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Cuestionarios de Control Interno basados en el Coso III.

En este punto se procederá a evaluar el Sistema de Control Interno de la empresa Asociados en Distribución y Servicios Adhys Cía. Ltda., aplicando el método de cuestionario basado en el modelo COSO III, el mismo que permitirá evaluar la firmeza del Control Interno a nivel general como también a los diferentes departamentos que integran el área administrativa – financiera de la empresa, permitiendo de esta manera determinar los riesgos que existen.

Rangos de calificación de cuestionarios:

Tabla 21: Rango de calificación de las encuestas

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	Establece el tono de la gerencia, la junta directiva.	¿Existe un Código de Ética aprobado por la entidad?	Gerente	1	No existe un código de ética actualizado y vigente	
		¿El Código de Ética ha sido difundido mediante reuniones para socializar su contenido?	Gerente	1	No existe un código de ética actualizado y vigente	
		¿Los valores y principios están alineados con la misión?	Gerente	2	No existe un código de ética actualizado y vigente	
	Establece estándares de conducta.	¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	Jefe de Talento Humano	3	Si en caso de los contratos por méritos y oposición.	
		¿Los valores éticos y de conducta se ven reflejados en las actitudes de los empleados en la prestación del servicio a los clientes?	Jefe de Talento Humano	3	Si, existe cordialidad y diligencia en la atención a los usuarios	
		¿Los estándares de conducta son entendidos por los miembros de la entidad?	Jefe de Talento Humano	3	No conocen debido a la falta de sociabilidad del código de ética	
	Evalúa la adherencia a estándares de conducta.	¿En la empresa existen procedimientos definidos para evaluar el desempeño del personal?	Jefe de Talento Humano	4	Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos.	Evaluaciones realizadas al personal.
		¿Se sanciona al personal de la empresa por el incumplimiento de las normas de conducta?	Jefe de Talento Humano	5	Depende el grado de gravedad del acto cometido por el personal	
	Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna.	¿Se identifica, analiza y reporta problemas de conducta de los miembros de la entidad?	Gerente	4	Si, cuando han existido reclamos de parte de los usuarios	
		¿Se implementan acciones correctivas en caso de identificar problemas de conducta?	Gerente	3	Llamada de atención en la primera falta de conducta	

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{29}{10}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2,90$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
2. El Consejo de Administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.	Establecer las responsabilidades de supervisión de la dirección.	¿Cuál es el mecanismo de supervisión que ejecuta la Administración y con qué frecuencia desarrolla dicha supervisión?	Asesor Administrativo	2	Se realizan visitas en los puestos de trabajo de forma esporádica.	
		¿La máxima autoridad supervisa las responsabilidades en relación a los requerimientos?	Asesor Administrativo	4	La máxima autoridad está pendiente del cumplimiento de los requerimientos.	
	Aplica experiencia relevante.	¿Se evalúa las habilidades del personal?	Asesor Administrativo	3	Se evalúa las habilidades del personal una o dos veces al año.	Evaluación del personal
		¿El personal está en capacidad de realizar las funciones asignadas?	Asesor Administrativo	5	El personal está en capacidad de realizar las funciones asignadas por la máxima autoridad	Capacitaciones realizadas por la empresa
	Conserva o delega responsabilidades de supervisión.	¿Se supervisa las responsabilidades efectuadas por la máxima autoridad?	Gerente	3		
	Opera de manera independiente.	¿Se realizan evaluaciones independientes al cumplimiento de los objetivos?	Gerente	3		
	Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno.	¿La Administración supervisa de forma periódica la implementación del Sistema de Control Interno?	Asesor Administrativo	2	No existe un Sistema de Control Interno	
		¿Se cuenta con un software para administración de la información?	Asesor Administrativo	3	No toda la información es manejada mediante el software	Sistema de Información Computarizado
		¿Se han implementado indicadores clave para verificar el cumplimiento de las actividades de control?	Asesor Administrativo	3	No cuentan con indicadores de control	

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO 2: El Consejo de Administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{28}{9}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3,11$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
3. La dirección estable con la supervisión de la máxima autoridad, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	Considera todas las estructuras de la entidad.	¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?	Asesor Administrativo	5	El organigrama se encuentra actualizado	Organigrama
		¿Define el organigrama claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	Asesor Administrativo	5	Si se demuestra cuáles son las líneas de autoridad fácil de identificar.	Organigrama
		¿La estructura de la organización es revisada y actualizada periódicamente?	Asesor Administrativo	4	Es actualizada una vez al año	Organigrama
	Establece líneas de reporte.	¿Las funciones y responsabilidades son definidas aplicando el principio de segregación de funciones?	Asesor Administrativo	3	Existe segregación de funciones, pero no es documentado	
		¿Se verifica y evalúa los resultados de las actividades programadas?	Asesor Administrativo	4		
	Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades.	¿Se asigna responsabilidad y se delega autoridad para tratar objetivos y obligaciones institucionales?	Asesor Administrativo	3	No siempre se delega Autoridad	Memorándum

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO 3: La dirección estable con la supervisión de la máxima autoridad, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{24}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 4$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a Profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.	Establece políticas y prácticas.	¿La Administración toma medidas correctivas oportunas para resolver las deficiencias encontradas?	Asesor Administrativo	4	Se toman medidas correctivas solo en hechos importantes	Memorándum
	Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias.	¿La planificación de capacitaciones va acorde a las necesidades detectadas por los resultados de la evaluación del desempeño?	Asistente de Talento Humano	4	Si realizan en base a las necesidades encontradas.	
		¿Se evalúa y revisa de forma periódica el desempeño del personal?	Asistente de Talento Humano	3	Las revisiones se realizan de forma semestral sobre el desempeño personal.	Evaluación de desempeño
	Atrae, desarrolla y retiene profesionales.	¿Existen programas de capacitación para el personal?	Asistente de Talento Humano	2	No existen programas de capacitación para el personal.	
		¿El personal contratado es orientado en el cumplimiento de los objetivos?	Asesor Administrativo	4	Si se orienta al personal para que cumpla con los objetivos establecidos por la entidad	
	Planea y se prepara sucesiones.	¿La autoridad analiza los riesgos internos y externos para la toma de decisiones?	Asesor Administrativo	4	Si realiza un análisis de riesgos	
		¿Existe un plan de contingencia para los procesos que se llevan a cabo en la entidad?	Asistente de Talento Humano	3	Solo se basa en los establecido en el POA	

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{24}{7}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3,43$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

**EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL**

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades.	¿El personal tiene conocimiento de sus responsabilidades y derechos?	Asistente de Talento Humano	4	Existe comunicación normalmente entre los empleados y la máxima autoridad.	
		¿Existe una comunicación clara y precisa con la máxima autoridad y el personal?	Gerente	4	Todo el personal conoce las líneas de comunicación	
	Establece medidas de desempeño, incentivos y premios.	¿Se cuenta con una política de incentivos y premios?	Asistente de Talento Humano	2	No cuentan con políticas de incentivos	
	Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso.	¿Los incentivos están asociados al cumplimiento de las metas establecidas por la entidad?	Asistente de Talento Humano	2	No cuentan con políticas de incentivos	
	Considera presiones excesivas.	¿El cumplimiento de metas es evaluado periódicamente, velando que el mismo no conlleve al desarrollo de fraudes y/o de modificaciones en los resultados?	Asistente de Talento Humano	3	La evaluación no se encuentra direccionada a la identificación de fraudes y/o modificaciones	Reporte de Programación y Avances de Metas
	Se evalúa el desempeño y premios o disciplina a los individuos.	¿Se evalúa los logros, reconocimientos y medidas disciplinarias cuando corresponde?	Gerente	3	No existen reconocimientos	
		¿Existe acciones correctivas en el caso de que no se lleguen a cumplir con los objetivos establecidos?	Gerente	4	Del ser el caso se realiza una reprogramación de las actividades	

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{22}{7}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3,14$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

**EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
 TABLA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL COMPONENTE:
 ENTORNO DE CONTROL**

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 1	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	2,90
PRINCIPIO 2	El Consejo de Administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.	3,11
PRINCIPIO 3	La dirección establece con la supervisión de la máxima autoridad, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	4
PRINCIPIO 4	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.	3,43
PRINCIPIO 5	La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	3,14
TOTAL		16,58

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{16,58}{5}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3,32$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	C	COMENTARIO	EVIDENCIA
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	Objetivos Operativos	¿Los objetivos operativos reflejan las elecciones de la Administración?	Asesor Técnico	3		
		¿Los objetivos operativos incluyen metas de desempeño operativo y financiero?	Asesor Técnico	3		
		¿Los objetivos operativos constituyen una base para administrar los recursos?	Asesor Técnico	3	Los objetivos operativos no siempre son base para administrar los recursos	
	Objetivos de Reporte no Financiero Externo	¿Los objetivos de los programas consideran la materialidad de la parte financiera?	Contador	4	No todos los objetivos están directamente enfocados a la parte financiera	
	Objetivo de Reporte no Financiero Externo	¿Los objetivos de los programas son claros y precisos?	Asesor Técnico	4		
	Objetivos de Reporte interno	¿Los objetivos de la empresa ADHYS reflejan las actividades de la entidad?	Asistente Administrativo	4		
	Objetivos de Cumplimiento	¿Los objetivos de la empresa ADHYS reflejan las leyes y regulaciones externas?	Asistente Administrativo	3	No reflejan las leyes y regulaciones en su totalidad	

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO 6: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{24}{7}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3,43$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	C	COMENTARIO	EVIDENCIA
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales.	¿Se ha difundido a todos los funcionarios el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la entidad?	Asistente Administrativo	1	No existen escalas de medición del riesgo	
		¿Se han establecido niveles de riesgo de acuerdo al impacto que pueden tener en el desarrollo de actividades?	Asistente Administrativo	1	No existen escalas de medición del riesgo	
	Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.	¿Se estableces acciones propositivas para mitigar el riesgo de factores externos?	Asistente Administrativo	4	Si en cada proceso se evalúa	Ejecución de Procesos
		¿Se evalúa posibles riesgos externos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos?	Asistente Administrativo	4	Si, se realiza un análisis de leyes y reglamentos	Leyes, Reglamentos, Normativas
	Envuelve niveles apropiados de administración.	¿Existe un mecanismo adecuado que identifique riesgos de forma oportuna y correcta?	Asistente Administrativo	2	No, existen mecanismos para identificación de riesgos	
		¿Se ha elaborado un mapa de riesgos donde se mida la frecuencia e intensidad de cada riesgo?	Asistente Administrativo	2	No, existen mecanismos para identificación de riesgos	
	Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.	¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?	Asistente Administrativo	2	No existen escalas de medición del riesgo	
		¿Se estima el riesgo potencial de los diferentes riesgos encontrados o identificados?	Asistente Administrativo	2	No, existe una estimación de posibles riesgos potenciales.	
	Determina la respuesta a los riesgos.	¿Se establece respuesta a los riesgos?	Asistente Administrativo	2	No, solo se realiza una reprogramación de actividades.	

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{20}{9}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2.22$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	C	COMENTARIO	EVIDENCIA
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	Considera varios tipos de fraude.	¿Existen procedimientos que permitan la identificación y evaluación de fraudes?	Asistente Administrativo	1	No cuentan con procedimientos determinados	
	La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones.	¿Se realizan controles a la aplicación del código de ética?	Asistente de Talento Humano	1	No realizan controles	
		¿Se han establecido incentivos para quienes son cuidadosos con los bienes asignados?	Asistente de Talento Humano	1	No existe un plan de incentivos	
		¿Se han establecido sanciones para quienes no demuestran cuidado con los bienes asignados?	Asistente Administrativo	4	Existen sanciones para acciones graves	
	La Evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información.	¿Existe participación de los funcionarios en los fraudes?	Asistente Administrativo	5	No existen fraudes o alteraciones por parte de los funcionarios	
		¿Utiliza planes o controles la máxima autoridad para mitigar los riesgos o fraudes que sean identificados?	Asistente Administrativo	4	Si se existir fraude se rigen en base a la normativa y se toma las medidas correctas.	
	La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifica, acciones inapropiadas.	¿Existen sanciones establecidas para acciones inapropiadas según su gravedad?	Asistente Administrativo	5		Reglamento Interno de Trabajo de la empresa ADHYS

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{21}{7}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	C	COMENTARIO	EVIDENCIA
9. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	Evalúa cambios en el ambiente externo.	¿Se evalúa los posibles cambios externos que puedan afectar el accionar de la entidad?	Asistente Administrativo	5	Se evalúa leyes reglamentos y normativas	
		¿Se identifica de manera oportuna y precisa los posibles riesgos externos?	Asistente Administrativo	5	Se identifican oportunamente riesgos externos.	Se capacita al personal ante los cambios
	Evalúa cambios en liderazgo.	¿En la entidad se consideran cambios en la filosofía de acuerdo a las necesidades crecientes?	Asistente Administrativo	2	No tienen documentado los cambios	
		¿Existe una evaluación a los reportes que presenta la administración financiera?	Asistente Administrativo	4	Cada cambio o reporte que entrega la administración son evaluados	

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO 8: La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{16}{4}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 4$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

**EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
 TABLA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL COMPONENTE:
 EVALUACIÓN DE RIESGOS**

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 6	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	3,43
PRINCIPIO 7	El Consejo de Administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.	2,22
PRINCIPIO 8	La dirección estable con la supervisión de la máxima autoridad, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	3
PRINCIPIO 9	La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.	4
TOTAL		12,65

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{12,65}{4}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3,16$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

**EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	C	COMENTARIO	EVIDENCIA
10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	Se integra con la evaluación de riesgos.	¿Se desarrollan actividades de mitigación de riesgos y se determinan responsables de llevarlas a cabo?	Asistente Administrativo	3	No se determinan claramente los responsables	Plan Integral de Mitigación de Riesgos
	Considera factores específicos de la entidad.	¿Se considera el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de las operaciones de la empresa para establecer las actividades de control interno?	Asistente Administrativo	2	Las actividades de control interno no se encuentran documentadas	
	Determina la importancia de los procesos del negocio.	¿Se considera los procesos del negocio de la empresa para establecer las actividades de control?	Asistente Administrativo	2	Las actividades de control interno no se encuentran documentadas	
	Evalúa una mezcla de tipos de actividades de control.	¿Existen controles físicos, automatizados, preventivos y de detección a todos los empleados de la empresa?	Asistente de Talento Humano	4	Existen controles, pero no para todos los empleados	Reloj Biométrico de registro asistencia
	Considera en qué nivel las actividades son aplicadas.	¿Las actividades de control se aplican a todos los niveles de la empresa?	Asistente Administrativo	3	Todas las actividades no son controladas	Registro de asistencia
	Direcciona la segregación de funciones.	¿La Administración analiza y segrega funciones incompatibles?	Asistente Administrativo	3	No se encuentra documentada la segregación de funciones	

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{17}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2.83$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

**EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	C	COMENTARIO	EVIDENCIA
11. La organización y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	Determina la relación entre el uso de la tecnología en los procesos del negocio y los controles generales de tecnología.	¿Existe un flujo de información interno, inmediato y veraz?	Asesor Técnico	3		Sistema de Información Computarizado
		¿Los implementos tecnológicos facilitan el cumplimiento de funciones?	Asesor Técnico	4	No toda la información con la que cuentan es completa y veraz	Oficios Sistema de Información Computarizado
	Establece actividades de control para la infraestructura tecnológica relevante.	¿La infraestructura de la entidad cuenta con tecnología propia?	Asesor Técnico	4	Existe una infraestructura con una tecnología propia	
		¿La tecnología ayuda para el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura?	Asesor Técnico	4	La tecnología ayuda al mejoramiento de la infraestructura de la entidad y al desarrollo de las actividades.	
	Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad.	¿Los archivos informáticos tienen acceso restringido exclusivamente a los empleados correspondientes según las claves asignadas?	Asesor Técnico	4	Cada funcionario tiene clave de acceso a la información.	
		¿Existe copias de respaldo o seguridad de los archivos importantes?	Asesor Comercial	5	Existen respaldos de archivos	
	Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología.	¿En caso de falla de los computadores la entidad está preparada para seguir operando sin causar mayores inconvenientes?	Asesor Técnico	4	Existe información en digital y en físico.	
		¿Las instalaciones cuentan con una protección adecuada contra siniestros?	Asistente Administrativo	5	La empresa cuenta con medidas de seguridad	Extintores/ Detectores de humo

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{33}{8}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 4.13$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.	Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración.	¿Existen políticas y procedimientos que ayuden al control de actividades?	Asistente Administrativo	5	Si, según lo establecido en el reglamento interno de la empresa.	
	Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos.	¿Las autoridades y funcionarios verifican que las actividades estén libres de errores o irregularidades?	Asistente Administrativo	4	Si se verifica que todos los procesos sean adecuados	
	Funciona oportunamente	¿Se vigila que las actividades de control sean desarrolladas de acuerdo a lo establecido en las políticas y procedimientos?	Asistente Administrativo	3	No cuentan con actividades de control claramente establecidas	Memorándum
	Toma acciones correctivas	¿Se toman medidas correctivas oportunas para las deficiencias encontradas?	Asistente Administrativo	3	Las medidas correctivas tomadas no son totalmente efectivas	
	Trabaja con personal competente	¿El personal designado a realizar las actividades de control tiene autoridad, es diligente y trabaja con continua atención?	Asistente Administrativo	3	No existe informes sobre la forma de trabajo del personal designado a las actividades de control	
	Reevalúa políticas y procedimientos	¿Se revisa las políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados?	Asistente Administrativo	2	No existen revisiones periódicas	

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{20}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.33$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
TABLA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL COMPONENTE:
ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 10	La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	2.83
PRINCIPIO 11	La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	4.13
PRINCIPIO 12	La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.	3.33
TOTAL		10,29

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{10,29}{6}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.43$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	C	COMENTARIO	EVIDENCIA
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	Identifica los requerimientos de información.	¿El personal cuenta con una información y comunicación adecuada a para el cumplimiento de los objetivos?	Asistente de Talento Humano	5	Posee una información adecuada para el funcionamiento del control interno.	Leyes Reglamentos
		¿La información utilizada para el control interno ha sido revisada y aprobada con antelación?	Asistente Administrativo	4	La información es revisada casi siempre	Estados Financieros
	Captura fuentes internas y externas de información	¿La entidad mantiene una base de información externa de información?	Asistente Técnico	2	No posee una base para las fuentes de comunicación e información externas	
	Procesa datos relevantes dentro de la información	¿Se han determinado los responsables de obtener, transmitir y analizar la información?	Asistente Administrativo	2	Los responsables no se han determinado por escrito	
		¿Las sugerencias, quejas y otra información recibida son comunicadas a los funcionarios encargados para su análisis y respuesta?	Asistente Administrativo	4	Se comunica solo cuando son temas relevantes	Acta de sesiones
	Mantiene la calidad a través de procesamiento	¿Se realizan revisiones de la información recibida?	Asistente Administrativo	2	Las revisiones no son documentadas	
	Considera costos y beneficios	¿El sistema de procesamiento detecta e informa errores de autorización, exactitud e integridad en los registros?	Contador	3	En cuanto a autorización si los detecta mediante huella digital pero el registros no se ha detectado un desfase en el patrimonio	Se detecta problemas en el Balance General
		¿La entidad cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna?	Contador	2	El sistema con el que cuenta no es efectivo	

COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{24}{8}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
14. La organización comunica internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema	Comunica la información de control interno	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?	Asistente Administrativo	3	Si, ya que la existencia problemas de comunicación es escaza	Organigrama
		¿Los sistemas de información están relacionados con el control interno?	Asistente Administrativo	4	Las actividades son definidas en el cumplimiento del control interno	
	Se comunica con la Autoridad	¿Existe una comunicación adecuado con el personal y la máxima autoridad?	Asistente Administrativo	4	La comunicación con la máxima autoridad y el personal es adecuada	Cumplimiento de objetivos
		¿El personal como la máxima autoridad está en el cambio constante para cumplir con los objetivos de la empresa?	Asistente Administrativo	5	Existe un gran aporte entre las dos partes para cumplir con los objetivos de la entidad.	Cumplimiento de objetivos
	Proporciona líneas de comunicación separada.	¿Las líneas de comunicación que utiliza en personal para reportar una queja son seguras y confiables?	Asistente de Talento Humano	4	la entidad cuenta con líneas de comunicación seguras y confiables	
		¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	Asistente Administrativo	2	No cuenta con canales de comunicación que le permita, obtener una información adecuada	
	Selecciona métodos de comunicación relevantes	¿Existe una comunicación adecuada fluida, suficiente y oportuna entre los funcionarios?	Asistente Administrativo	4	Existe un ambiente laboral cooperativo	
		¿Los métodos de comunicación usados en la institución consideran tiempo, público y la naturaleza de la información?	Asistente Administrativo	3	Las líneas directas de comunicación internas no se encuentran documentadas	

COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{29}{8}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.63$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	Se comunica con grupos de interés externos	¿Existe comunicación fluida con grupos de interés externos?	Asistente Administrativo	4		
	Permite comunicaciones de entrada	¿Los canales de comunicación permiten el aporte de usuarios y proveedores?	Asistente Administrativo	3	Permiten, pero no en su totalidad	
	Se comunica con la Autoridad	¿Toda información es comunicada debidamente a la máxima autoridad?	Asistente Administrativo	4	La información se la presenta en los tiempos establecidos	
		¿Las evaluaciones externas son dadas a conocer con obligatoriedad a la máxima autoridad?	Asistente Administrativo	4	siempre se informa de las evaluaciones externas que se va a realizar	Lectura de informe de auditorías
	Proporciona líneas de comunicación separadas	¿La entidad cuenta con un buzón de quejas y reclamos?	Asistente Administrativo	5	Los usuarios pueden hacer uso del mismo, en donde se den a conocer sus inconformidades	Buzón de quejas y reclamos
		¿Existe una comunicación oportuna y adecuada de entes reguladores?	Asistente Administrativo	3	se mantiene una buena comunicación con los órganos reguladores	
	Selecciona métodos de comunicación relevantes:	¿Los métodos de comunicación son oportunos y eficientes?	Asistente Administrativo	4	consideran que tienen los medios de comunicación adecuados	

COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{27}{7}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.86$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
TABLA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL COMPONENTE:
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 13	La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	3.00
PRINCIPIO 14	La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema.	3.63
PRINCIPIO 15	La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.	3.86
TOTAL		10,49

COMPONENTE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{29}{3}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.50$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones Continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes	¿Se realizan evaluaciones continuas e independientes?	Asistente de Talento Humano	2	Las evaluaciones no son continuas	Evaluación de Desempeño
	Considera ritmo de cambio	¿Se actualiza periódicamente los procedimientos?	Asistente Técnico	2	No se realizan actualizaciones periódicas	
	Establece un punto de referencia para el Entendimiento	¿Se utiliza el Sistema de Control Interno como punto de referencia para las evaluaciones?	Asistente de Talento Humano	1	No existe un Sistema de Control Interno implementado	Evaluación de Desempeño
	Uso personal capacitado	¿El personal tiene suficientes conocimientos sobre lo que va a evaluar?	Asistente de Talento Humano	3	Tienen conocimiento limitado	Manual de puestos y Funciones
	Se integra con los procesos del negocio	¿Las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos de la entidad?	Asistente de Talento Humano	3	Las evaluaciones no son continuas dentro de los procesos	Evaluación de Desempeño
		¿Las evaluaciones continuas se ajustan a condiciones cambiantes?	Asistente de Talento Humano	3	No se ajustan constantemente	Evaluación de Desempeño
	Ajusta el alcance y la Frecuencia	¿Son realizados ajustes del alcance y la frecuencia de las evaluaciones por la Administración?	Asistente Administrativo	2	Los ajustes de no se documentan	
Evalúa objetivamente	¿Las evaluaciones independientes proporcionan una retroalimentación objetiva?	Asistente de Talento Humano	3	No siempre proporcionan una retroalimentación	Evaluación de Desempeño	

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{19}{8}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2.38$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO POR ATRIBUTOS
CHECK LIST COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

PRINCIPIO	PUNTOS DE ENFOQUE	PREGUNTA	ENCUESTADO	VALORACION	COMENTARIO	EVIDENCIA
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	Evalúa resultados	¿Se realizan apreciaciones inmediatamente de los resultados de las evaluaciones del Control Interno?	Asistente de Talento Humano	3	No se evalúa todo lo referente a Control Interno	Evaluación de desempeño
	Comunica deficiencias	¿La máxima autoridad da a conocer a los responsables sobre la deficiencia encontrada en la evaluación a los procesos?	Asistente Administrativo	4	la máxima autoridad comunica de manera inmediata sobre la deficiencia encontrada en los procesos	
		¿Las deficiencias encontradas son informadas para tomar las acciones correctivas según corresponda?	Asistente Administrativo	4	se comunica de manera inmediata sobre las deficiencias encontradas para tomar las acciones correctivas.	
	Supervisa acciones correctivas	Se toman acciones correctivas oportunas?	Asistente Administrativo	3	No siempre se toman acciones correctivas	Memorándum
		¿Las acciones correctivas son supervisadas y monitoreadas?	Asistente Administrativo	2	Las supervisiones no son documentadas	

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{16}{5}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.20$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

**EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
 TABLA DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL COMPONENTE:
 ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN**

PRINCIPIO	DETALLE	PONDERACION
PRINCIPIO 16	La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones Continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	2.38
PRINCIPIO 17	La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	3.20
TOTAL		5,58

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

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

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{5,58}{2}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 2,79$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO GENERAL		
La entidad o parte de la estructura se somete a la evaluación de (entidad, división, unidad, apertura, función)		
Los objetivos que son considerados para el ámbito de control interno que se evalúa.	Consideraciones sobre el nivel de riesgo aceptable de la administración	
Operativos.- Verificar el cumplimiento eficiente y eficaz de la misión y visión planteadas por la empresa ADHYS CIA LTDA.		
Reporte.-		
Cumplimiento.- Analizar si se está cumpliendo con las disposiciones y normativas aplicables en ADHYS CIA LTDA.		
COMPONENTES	FUNCIÓN AMIENTO (S/N)	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN
Entorno de Control	3,36	La empresa ADHYS CIA LTDA no cuenta con un código de ética y los estándares de conducta que guie al personal de la empresa para su comportamiento, decisiones y actividades para el cumplimiento de los objetivos, por lo que se deberá crear un código de ética y de conducta y a su vez deberán ser socializadas por todo el personal de la empresa.
Evaluación de Riesgo	3,16	En la entidad no se han establecido los mecanismos adecuados para identificar analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos, debido a que no cuenta un Sistema de Control Interno propio.
Actividades de Control	3,43	La empresa ADHYS CIA LTA., ha establecido políticas y procedimientos que le ayuden a enfrentar de forma eficaz los riesgos que pueden existir y que garantice llevar a cabo las instrucciones para mitigar las deficiencias en la ejecución de los objetivos.
Información y Comunicación	3.50	La entidad cuenta con una comunicación razonable con la finalidad de que exista una buena relación encaminados al cumplimiento de los objetivos.
Actividades de Supervisión	2.79	La entidad a pesar de no contar con un SCI propio la entidad supervisa y mide la calidad del desempeño de las actividades programadas para reaccionar parcialmente y sin adaptarse completamente a las circunstancias que se puedan presentar.
SUMATORIA	16,24	

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{16.24}{5}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.25$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

MATRÍZ DE DEFICIENCIAS

MATRÍZ DE DEFICIENCIAS				
COMPONENTE:	ENTORNO DE CONTROL			
PRINCIPIO	PREGUNTA	ACCION DE MEJORA	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores	¿Existe un Código de Ética aprobado por la entidad?	Aprobación del código de ética por la junta general del socios	En dos sesiones ordinarias de junta general de socios	JUNTA GENERAL DE SOCIOS
	¿El Código de Ética ha sido difundido mediante reuniones para socializar su contenido?	Socialización del código de ética a todos los funcionarios de la entidad	Durante una semana	GERENTE GENERAL
	¿Los valores y principios están alineados con la misión?	Alinear los valores y principios con la misión de la entidad	Dos días	GERENTE GENERAL
2. El Consejo de Administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.	¿Cuál es el mecanismo de supervisión que ejecuta la Administración y con qué frecuencia desarrolla dicha supervisión?	Realizar supervisiones de forma programada y sorpresiva.	Programada: cada 6 meses, sorpresiva por lo menos dos veces en cada semestre.	GERENTE GENERAL
	¿La Administración supervisa de forma periódica la			

	implementación del Sistema de Control Interno?			
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	¿Se han establecido niveles de riesgo de acuerdo al impacto que pueden tener en el desarrollo de actividades?	Elaboración de mapa de riesgos que permita la identificación de los niveles de impacto y probabilidad.	Una vez al año	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
	¿Existe un mecanismo adecuado que identifique riesgos de forma oportuna y correcta?			
	¿Se ha elaborado un mapa de riesgos donde se mida la frecuencia e intensidad de cada riesgo?			
	¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?			
	¿Se estima el riesgo potencial de los diferentes riesgos encontrados o identificados?			

	¿Se establece respuesta a los riesgos?	Elaboración de respuesta a los riesgos, mismo que constará dentro del plan de contingencia.	Una vez al año	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	¿Existen procedimientos que permitan la identificación y evaluación de fraudes?	Elaboración del mapa de riesgos, mismo que constará dentro del plan de contingencia.	Una vez al año	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
	¿Se realizan controles a la aplicación del código de ética?	Implementación del manual de procesos que incluya el manejo de caja-bancos y bodega	Una vez al año	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
	¿Se han establecido incentivos para quienes son cuidadosos con los bienes asignados?	Mediante la aplicación del código de ética, no es necesario un plan de incentivos.	Una vez al año	GERENTE GENERAL
	9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	¿En la entidad se consideran cambios en la filosofía de acuerdo a las necesidades crecientes?	Mediante la elaboración e implementación del mapa de riesgos se pueden identificar las futuras necesidades y la evaluación	Una vez al año

	¿Existe una evaluación a los reportes que presenta la administración financiera?	de la información financiera.		
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	¿Se considera el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de las operaciones de la empresa para establecer las actividades de control interno?	Aplicación del sistema de control interno COSO III	Una vez al año	GERENTE GENERAL
	¿Se considera los procesos del negocio de la empresa para establecer las actividades de control?	Considerar los procesos del negocio de la entidad para la determinación de actividades de control.	Todo el año	Todo el personal de la entidad
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.	¿Se revisa las políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados?	Realizar la revisión de políticas y procedimientos de forma periódica.	De forma periódica	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
COMPONENTE:	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	¿La entidad mantiene una base de información externa?	Elaboración de una base de información externa, que permita la determinación de responsables y el debido análisis de lo obtenido.	De forma periódica	ASESOR TECNICO
	¿Se han determinado los responsables de obtener, transmitir y analizar la información?			
	¿Se realizan revisiones de la información recibida?	Realizar las debidas revisiones de toda la información que la entidad genere y reciba.	De forma periódica	Contador, asistente administrativo.
	¿La entidad cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna?	Mediante la aplicación del manual de procesos se podrá generar información exacta y oportuna.	Todo el año	Todo el personal de la entidad
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema	¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	Determinar los canales de comunicación adecuada.	Una vez al año	ASISTENTE ADMINISTRATIVO

COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN			
16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones Continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.	¿Se realizan evaluaciones continuas e independientes?	Realizar evaluaciones continuas e independientes	Todo el año	GERENTE GENERAL
	¿Se actualiza periódicamente los procedimientos?	Revisión mensual de la eficiencia de los procesos ejecutados.	De forma periódica	GERENTE GENERAL
	¿Se utiliza el Sistema de Control Interno como punto de referencia para las evaluaciones?	Utilizar el SCI como punto de referencia para las evaluaciones.	Una vez al año	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
	¿Son realizados ajustes del alcance y la frecuencia de las evaluaciones por la Administración?			
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	¿Las acciones correctivas son supervisadas y monitoreadas?	Monitorear y supervisar las acciones correctivas.	Todo el año	GERENTE GENERAL

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
1. La organización de muestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿Existe un Código de Ética aprobado por la entidad?	Código de Ética
	¿El Código de Ética ha sido difundido mediante reuniones para socializar su contenido?	Plan de socialización
	¿Los valores y principios están alineados con la misión?	Misión y visión
	¿Se ha efectuado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?	Manual de puestos y funciones
	¿Los valores éticos y de conducta se ven reflejados en las actitudes de los funcionarios en la prestación del servicio a los usuarios?	Código de Ética
	¿Los estándares de conducta son entendidos por los miembros de la entidad?	Código de Ética
	¿En la empresa existen procedimientos definidos para evaluar el desempeño del personal?	Manual de puestos y funciones
	¿Se sanciona al personal de la empresa por el incumplimiento de las normas de conducta?	Manual de puestos y funciones
	¿Se identifica, analiza y reporta problemas de conducta de los miembros de la entidad?	Código de Ética
	¿Se implementan acciones correctivas en caso de identificar problemas de conducta?	Reglamento interno de trabajo

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
2. El Consejo de Administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.	¿Cuál es el mecanismo de supervisión que ejecuta la Administración y con qué frecuencia desarrolla dicha supervisión?	Manual de procesos
	¿La máxima autoridad supervisa las responsabilidades en relación a los requerimientos?	Manual de procesos
	¿Se evalúa las habilidades del personal?	Evaluación del personal
	¿El personal está en capacidad de realizar las funciones asignadas?	Evaluación del personal
	¿Se supervisa las responsabilidades efectuadas por la máxima autoridad?	Evaluación del personal
	¿Se realizan evaluaciones independientes al cumplimiento de los objetivos?	Sistema de Control interno
	¿La Administración supervisa de forma periódica la implementación del Sistema de Control Interno?	Sistema de Control interno
	¿Se cuenta con un software para administración de la información?	Sistema de información
¿Se han implementado indicadores clave para verificar el cumplimiento de las actividades de control?	Indicadores de gestión	

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
<p>3. La dirección estable con la supervisión de la máxima autoridad, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.</p>	¿Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?	Organigrama
	¿Define el organigrama claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	Organigrama
	¿La estructura de la organización es revisada y actualizada periódicamente?	Organigrama
	¿Las funciones y responsabilidades son definidas aplicando el principio de segregación de funciones?	Manual de puestos y funciones
	¿Se verifica y evalúa los resultados de las actividades programadas?	Indicadores de gestión
	¿Se asigna responsabilidad y se delega autoridad para tratar objetivos y obligaciones institucionales?	Manual de puestos y funciones

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
<p>4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización.</p>	¿La Administración toma medidas correctivas oportunas para resolver las deficiencias encontradas?	Manual de procesos
	¿La planificación de capacitaciones va acorde a las necesidades detectadas por los resultados de la evaluación del desempeño?	Plan de capacitación
	¿Se evalúa y revisa de forma periódica el desempeño del personal?	Evaluación del personal
	¿Existen programas de capacitación para el personal?	Plan de capacitaciones
	¿El personal contratado es orientado en el cumplimiento de los objetivos?	Manual de puestos y funciones
	¿La autoridad analiza los riesgos internos y externos para la toma de decisiones?	Mapa de riesgos
	¿Existe un plan de contingencia para los procesos que se llevan a cabo en la entidad?	Plan de contingencia

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
<p>5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.</p>	<p>¿El personal tiene conocimiento de sus responsabilidades y derechos?</p>	<p>Manual de Puestos y funciones</p>
	<p>¿Existe una comunicación clara y precisa con la máxima autoridad y el personal?</p>	<p>Sistema de comunicación empresarial.</p>
	<p>¿Se cuenta con una política de incentivos y premios?</p>	<p>Políticas de incentivos.</p>
	<p>¿Los incentivos están asociados al cumplimiento de las metas establecidas por la entidad?</p>	<p>Políticas de incentivos.</p>
	<p>¿El cumplimiento de metas es evaluado periódicamente, velando que el mismo no conlleve al desarrollo de fraudes y/o de modificaciones en los resultados?</p>	<p>Políticas de incentivos.</p>
	<p>¿Se evalúa los logros, reconocimientos y medidas disciplinarias cuando corresponde?</p>	<p>Código de ética, política de incentivos y reglamento interno de trabajo</p>
	<p>¿Existe acciones correctivas en el caso de que no se lleguen a cumplir con los objetivos establecidos?</p>	<p>Plan de contingencia</p>

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	¿Los objetivos operativos reflejan las elecciones de la Administración?	Objetivos operativos
	¿Los objetivos operativos incluyen metas de desempeño operativo y financiero?	Objetivos operativos
	¿Los objetivos operativos constituyen una base para administrar los recursos?	Objetivos operativos
	¿Los objetivos que velen con la obtención de información financiera que defina la materialidad de la parte financiera?	Objetivos operativos
	¿Los objetivos de la empresa son claros y precisos?	Objetivos operativos
	¿Los objetivos de la empresa ADHYS reflejan las actividades de la entidad?	Objetivos operativos
	¿Los objetivos de la empresa ADHYS reflejan las leyes y regulaciones externas?	Objetivos operativos

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	¿Se ha difundido a todos los funcionarios el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la entidad?	Plan de socialización del mapa de riesgos
	¿Se han establecido niveles de riesgo de acuerdo al impacto que pueden tener en el desarrollo de actividades?	Mapa de riesgos
	¿Se establece acciones propositivas para mitigar el riesgo de factores externos?	Plan de riesgos
	¿Se evalúa posibles riesgos externos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos?	Mapa de riesgos
	¿Existe un mecanismo adecuado que identifique riesgos de forma oportuna y correcta?	Mapa de riesgos
	¿Se ha elaborado un mapa de riesgos donde se mida la frecuencia e intensidad de cada riesgo?	Mapa de riesgos
	¿Existen criterios formales para definir la importancia relativa de los riesgos?	Plan de riesgos
	¿Se estima el riesgo potencial de los diferentes riesgos encontrados o identificados?	Mapa de riesgos
	¿Se establece respuesta a los riesgos?	Plan de contingencia

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	¿Existen procedimientos que permitan la identificación y evaluación de fraudes?	Mapa de riesgos
	¿Se realizan controles a la aplicación del código de ética?	Código de Ética
	¿Se han establecido incentivos para quienes son cuidadosos con los bienes asignados?	Políticas de incentivos
	¿Se han establecido sanciones para quienes no demuestran cuidado con los bienes asignados?	Reglamento interno de trabajo
	¿Existe participación de los funcionarios en los fraudes?	Mapa de Riesgos
	¿Utiliza planes o controles la máxima autoridad para mitigar los riesgos o fraudes que sean identificados?	Plan de riesgos
	¿Existen sanciones establecidas para acciones inapropiadas según su gravedad?	Código de ética

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: EVALUACION DE RIESGOS

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
9. La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno	¿Se evalúa los posibles cambios externos que puedan afectar el accionar de la entidad?	Mapa de Riesgos
	¿Se identifica de manera oportuna y precisa los posibles riesgos externos?	Mapa de Riesgos
	¿En la entidad se consideran cambios en la filosofía de acuerdo a las necesidades crecientes?	Objetivos operativos
	¿Existe una evaluación a los reportes que presenta la administración financiera?	Indicadores de gestión

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
<p>10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p>	<p>¿Se desarrollan actividades de mitigación de riesgos y se determinan responsables de llevarlas a cabo?</p>	<p>Plan de riesgos</p>
	<p>¿Se considera el ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de las operaciones de la empresa para establecer las actividades de control interno?</p>	<p>Sistema de Control interno</p>
	<p>¿Se considera los procesos del negocio de la empresa para establecer las actividades de control?</p>	<p>Manual de procesos</p>
	<p>¿Existen controles físicos, automatizados, preventivos y de detección a todos los empleados de la empresa?</p>	<p>Manual de procesos</p>
	<p>¿Las actividades de control se aplican a todos los niveles de la empresa?</p>	<p>Manual de puestos y funciones</p>
	<p>¿La Administración analiza y segrega funciones incompatibles?</p>	<p>Manual de puestos y funciones</p>

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	¿Existe un flujo de información interno, inmediato y veraz?	Manual de procesos
	¿Los implementos tecnológicos facilitan el cumplimiento de funciones?	Tecnologías de la información y la comunicación - TICs
	¿La infraestructura de la entidad cuenta con tecnología propia?	Tecnologías de la información y la comunicación - TICs
	¿La tecnología ayuda para el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura?	Tecnologías de la información y la comunicación - TICs
	¿Los archivos informáticos tienen acceso restringido exclusivamente a los empleados correspondientes según las claves asignadas?	Seguridad de las Tecnologías de la información y la comunicación - TICs
	¿Existe copias de respaldo o seguridad de los archivos importantes?	Seguridad de las Tecnologías de la información y la comunicación - TICs
	¿En caso de falla de los computadores la entidad está preparada para seguir operando sin causar mayores inconvenientes?	Plan de contingencia
	¿Las instalaciones cuentan con una protección adecuada contra siniestros?	Seguridad de las Tecnologías de la información y la comunicación - TICs

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
<p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.</p>	<p>¿Existen políticas y procedimientos que ayuden al control de actividades?</p>	<p>Manual de procesos</p>
	<p>¿Las autoridades y empleados verifican que las actividades estén libres de errores o irregularidades?</p>	<p>Manual de puestos y funciones</p>
	<p>¿Se vigila que las actividades de control sean desarrolladas de acuerdo a lo establecido en las políticas y procedimientos?</p>	<p>Manual de procesos</p>
	<p>¿Se toman medidas correctivas oportunas para las deficiencias encontradas?</p>	<p>Manual de procesos</p>
	<p>¿El personal designado a realizar las actividades de control tiene autoridad, es diligente y trabaja con continua atención?</p>	<p>Manual procesos</p>
	<p>¿Se revisa las políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados?</p>	<p>Manual de procesos</p>

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	¿El personal cuenta con una información y comunicación adecuada a para el cumplimiento de los objetivos?	Sistema de comunicación empresarial
	¿La información utilizada para el control interno ha sido revisada y aprobada con antelación?	Sistema de Control interno
	¿La entidad mantiene una base de información externa?	Tecnologías de la información y la comunicación - TICs
	¿Se han determinado los responsables de obtener, transmitir y analizar la información?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Las sugerencias, quejas y otra información recibida son comunicadas a la máxima autoridad para su análisis y respuesta?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Se realizan revisiones de la información recibida?	Sistema de comunicación empresarial
	¿El sistema de procesamiento detecta e informa errores de autorización, exactitud e integridad en los registros?	Manual de procesos
	¿La entidad cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades que permita la generación de información exacta y oportuna?	Sistema de comunicación empresarial

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema	¿La entidad ha comunicado claramente las líneas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad?	Organigrama
	¿Los sistemas de información están relacionados con el control interno?	Tecnologías de la información y la comunicación - TICs
	¿Existe una comunicación adecuada con el personal y la máxima autoridad?	Sistema de comunicación empresarial
	¿El personal como la máxima autoridad está en el cambio constante para cumplir con los objetivos de la empresa?	Manual de puestos y funciones
	¿Las líneas de comunicación que utiliza en personal para reportar una queja son seguras y confiables?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros y partes externas?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Existe una comunicación adecuada fluida, suficiente y oportuna entre los empleados?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Los métodos de comunicación usados en la institución consideran tiempo, público y la naturaleza de la información?	Sistema de comunicación empresarial

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
<p>15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.</p>	¿Existe comunicación fluida con grupos de interés externos?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Los canales de comunicación permiten el aporte de usuarios y proveedores?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Toda información es comunicada debidamente a la máxima autoridad?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Las evaluaciones externas son dadas a conocer con obligatoriedad a la máxima autoridad?	Sistema de comunicación empresarial
	¿La entidad cuenta con un buzón de quejas y reclamos?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Existe una comunicación oportuna y adecuada de entes reguladores?	Sistema de comunicación empresarial
	¿Los métodos de comunicación son oportunos y eficientes?	Sistema de comunicación empresarial

EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
<p>16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.</p>	¿Se realizan evaluaciones continuas e independientes?	Sistema de control interno
	¿Se actualiza periódicamente los procedimientos?	Sistema de control interno
	¿Se utiliza el Sistema de Control Interno como punto de referencia para las evaluaciones?	Sistema de control interno
	¿El personal tiene suficientes conocimientos sobre lo que va a evaluar?	Sistema de control interno
	¿Las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos de la entidad?	Sistema de control interno
	¿Las evaluaciones continuas se ajustan a condiciones cambiantes?	Sistema de control interno
	¿Son realizados ajustes del alcance y la frecuencia de las evaluaciones por la Administración?	Sistema de control interno
	¿Las evaluaciones independientes proporcionan una retroalimentación objetiva?	Sistema de control interno

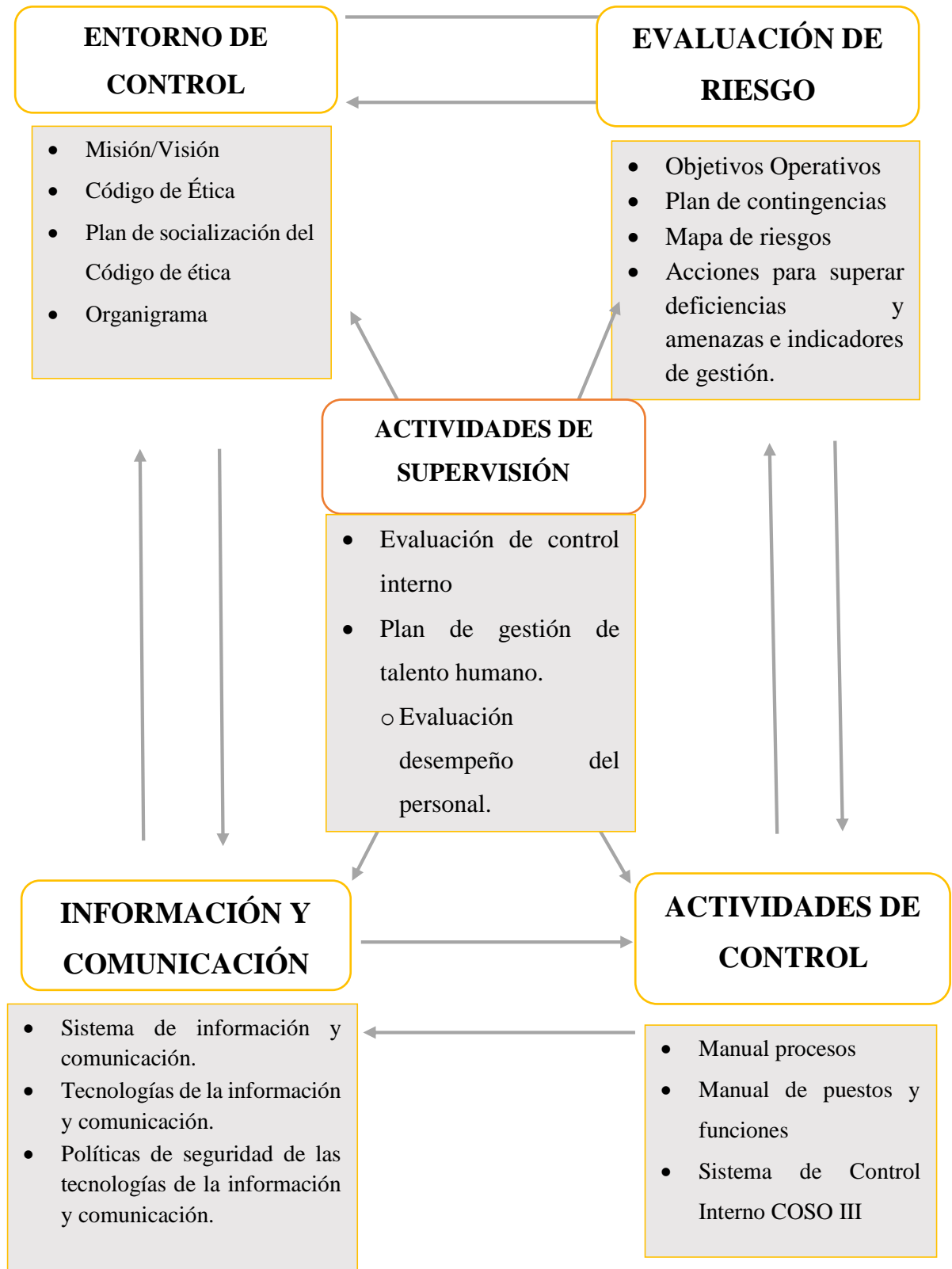
EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

MATRÍZ DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

PRINCIPIO	PREGUNTA	HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda	¿Se realizan apreciaciones inmediatamente de los resultados de las evaluaciones del Control Interno?	Sistema de control interno
	¿La máxima autoridad da a conocer a los responsables sobre la deficiencia encontrada en la evaluación a los procesos?	Sistema de control interno
	¿Las deficiencias encontradas son informadas para tomar las acciones correctivas según corresponda?	Sistema de control interno
	Se toman acciones correctivas oportunas?	Sistema de control interno
	¿Las acciones correctivas son supervisadas y monitoreadas?	Sistema de control interno

DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.
CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO



CAPÍTULO V: MARCO PROPOSITIVO

5.1 TÍTULO

Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

5.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

5.2.1 Antecedentes Históricos

En la Ciudad de Riobamba el 25 de febrero de 2016 se constituye la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Compañía de Responsabilidad Limitada de personería jurídica privada y está obligada a llevar contabilidad, con un capital social de 10.000,00 dólares de los Estados Unidos de América, divididos en 10.000 participaciones sociales, iguales, acumulativas e indivisibles de UN dólares de valor nominal cada una; se designa como Presidente de la compañía el Señor Chávez Bastidas Fredy Alonso, y como gerente general el Señor Chávez Haro Marco Mauricio; y para la presentación de información financiera y toma de decisiones está a cargo de la Junta General. Nace tras la necesidad de una empresa argentina de distribuir productos YPF en la zona centro del país, es así que realiza ventas al por mayor de combustibles Nafta, gasolina, biocombustible incluye grasas, lubricantes y aceites, gases licuados de petróleo, butano y propano.

La empresa en más de un año de operatividad dentro de la ciudad de Riobamba, obtuvo ventas anuales por alrededor de \$800.000,00, logrando posicionarse dentro del mercado de la ciudad de Zona Centro del país. Es así que la empresa durante los últimos meses ha cambiado de asesores comerciales tres veces, razón por la que desde el mes de abril la empresa tomó la decisión de contratar bajo el sistema de comisionistas particulares, contratando servicios profesionales del contador y de los asesores; siendo el único reconocido bajo relación de dependencia el Gerente de Ventas; y el Gerente General bajo la modalidad de comisión por su representación; dicha estrategia fue implementada con la finalidad de tener la libertad de negociación de la marca de la empresa y por ende sus productos y servicios.

5.2.2 Componente: entorno de control

Misión y Visión

Misión:

La empresa Asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA. LTDA., no poseen una misión empresarial por lo cual fue necesario la elaboración en base a interrogantes que permiten su construcción:

Tabla 22: Misión empresarial

Preguntas	Respuestas
¿Quiénes somos?	Asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA LTDA.
¿Qué buscamos?	Empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de grasas, lubricantes y aceites, gases licuados de petróleo butano y propano.
¿Por qué lo hacemos?	Para entregar productos de calidad y de forma oportuna a nuestros clientes.
¿Para quienes trabajamos?	Propietarios de vehículos de diferentes tipos de la ciudad de Riobamba.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA

Elaborado por: Sara Copa

“Asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA LTDA., es una empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de grasas, lubricantes y aceites, gases licuados de petróleo butano y propano, entregando productos de calidad y de forma oportuna a sus clientes, quienes son propietarios de vehículos de diferentes tipos de la ciudad de Riobamba”.

Visión:

Tabla 23: Visión empresarial

Preguntas	Respuestas
¿Cómo contribuye la institución al bienestar de la población objetiva?	Asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA. LTDA., entrega a la población productos de calidad.
¿Cuál es la situación futura deseada para los usuarios o beneficios?	Ser en el 2024 una empresa que distribuye al por mayor y menor combustibles, lubricantes y aceites de petróleo butano y propano
¿Qué se quiere de la institución en el futuro?	Para entregar productos de calidad y de forma oportuna a sus clientes.
¿Cómo puede la institución lograr ese futuro?	Propietarios de vehículos de diferentes tipos a nivel nacional.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

“Ser en el 2024 una empresa que distribuye al por mayor y menor combustibles, lubricantes y aceites de petróleo butano y propano, entregando productos de calidad y de forma oportuna a nuestros clientes, quienes son propietarios de vehículos de diferentes tipos a nivel nacional.”

Valores Corporativos

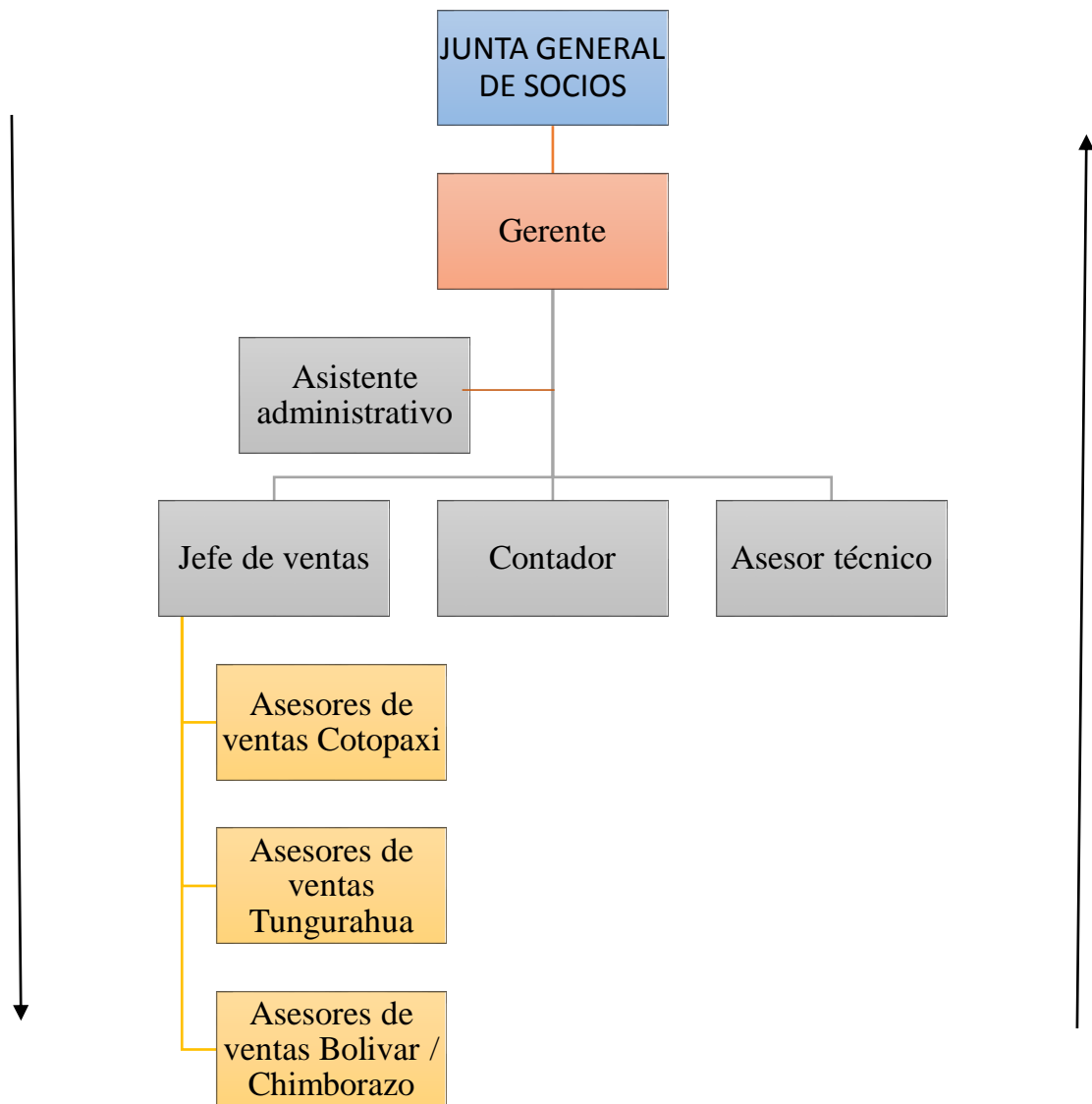
Ilustración 1: Valores Corporativos

Atención al cliente.-	<ul style="list-style-type: none">• El personal que labora en Asociados en distribución y servicios ADHYS Cía. Ltda., debe dar un servicio de calidad y calidez.
Honradez.-	<ul style="list-style-type: none">• Procurar realizar las actividades con rectitud, sin perjuicio de ninguna clase.
Honestidad.-	<ul style="list-style-type: none">• Decir y actuar en base a la verdad.
Equidad.-	<ul style="list-style-type: none">• Considera que todas las personas tienen la misma capacidad de realizar las acciones.
Respeto.-	<ul style="list-style-type: none">• Los derechos de los individuos terminan donde inician los de otro.
Trabajo en equipo.-	<ul style="list-style-type: none">• Apoyarse para el cumplimiento de las metas.
Solidaridad.-	<ul style="list-style-type: none">• El personal apoyará a sus compañeros de forma positiva.
Justicia.-	<ul style="list-style-type: none">• Dar a cada persona lo que merece.
Tolerancia.-	<ul style="list-style-type: none">• Respetar las diferentes posturas de los empleados.
Responsabilidad.-	<ul style="list-style-type: none">• Cumplir con las funciones determinadas para cada servidor.
Verdad.-	<ul style="list-style-type: none">• Informar sobre los hechos verdaderos.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA


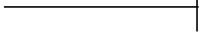



Elaborado por: Sara Copa

Ilustración 2: Organigrama estructural



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

Tabla 24: Simbología de líneas de autoridad y staff.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Línea de autoridad	Relación directa de autoridad con el subordinado
	Línea de staff	Relación de asesoramiento, apoyo o asistencia con el jefe inmediato.
	Unidad organizativa	Cada una de las dependencias existentes en la entidad.
	Flecha de dirección de autoridad descendente	Relaciona la autoridad, de arriba hacia abajo. (Nivel directivo hasta nivel operativo)
	Flecha de dirección de responsabilidad ascendente	Relaciona la dirección de las responsabilidades, desde el nivel operativo al nivel directivo.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.3 Código de ética

ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

CAPÍTULO I OBJETIVO

Art. 1.- Presentar un código de ética para la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., tiene por objeto regular el comportamiento del personal basado en normas de conducta, principios y valores éticos dentro de la organización.

CAPÍTULO II ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- El presente Código de Ética es aplicable a la totalidad del personal que labora en la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., mismo que regulará las relaciones interpersonales entre los directivos, empleados, clientes y proveedores.

CAPÍTULO III VALORES Y PRINCIPIOS

Art. 3.- Los valores y principios universales que forman parte del presente código de ética, son los siguientes:

Valores

- **Atención al cliente.-** El personal que labora en Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CIA. LTDA., debe dar un servicio de calidad y calidez, entregando la información requerida de forma oportuna y procurando dar solución a las interrogantes o necesidades que puedan presentar los clientes.
- **Honradez.-** Procurar realizar las actividades con rectitud, sin perjuicio de ninguna clase, siendo uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- **Honestidad.-** Decir y actuar en base a la verdad, sin cambiar ni distorsionar los hechos para beneficio propio o ajeno
- **Equidad.-** Los empleados de la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., cuentan con los mismos derechos y garantías, se considera que

todas las personas tienen la misma capacidad de realizar las actividades y funciones para las que fueron contratados.

- **Respeto.-** Los derechos de los individuos terminan donde inician los de otro, por lo que se valora las actividades y tiempo en la ejecución de las tareas. Trabajo en equipo.
- **Solidaridad.-** El personal apoyará a sus compañeros de forma positiva, mostrándose colaboradores y procurando el bienestar de sus compañeros.
- **Justicia.-** Dar a cada persona lo que merece en base a sus acciones, sin preferencias ni privilegios que no sean respaldados por su trabajo.
- **Tolerancia.-** Respetar las diferentes posturas de los empleados, privilegiando el dialogo entre la partes para llegar a un punto medio en favor de la empresa.
- **Responsabilidad.-** Cumplir con las funciones encomendadas y proteger los recursos de la empresa de los que son custodios o no previa suscripción del acta de entrega recepción.
- **Verdad.-** informar sobre los hechos verdaderos sin tergiversar los datos ni las situaciones que se presentaron en la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA.

Principios

- **Principio de causa efecto.-** Cuando se realicen las acciones se debe considerar que todo lo que se hace tiene una causa (porque se provocó la situación) y un efecto que generalmente es un resultado adverso que perjudica a la empresa o al individuo.
- **Principio de correspondencia.-** Se refiere a que las acciones que tienen un efecto de bumerán, lo que das recibes.
- **Principio de motivación.-** Mantener un ambiente motivado donde el personal se sienta cómodo y comprometido trabajando en Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA.

CAPÍTULO IV CONDUCTA

Art. 4.- La conducta que se espera de los empleados de Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., se regula de la siguiente manera:

Conducta del Personal:

- a. Mantener respeto a la normativa que regule a la empresa;
- b. Realizar las actividades de la empresa de forma ágil, sin perjuicio a la empresa;
- c. Mantener una conducta digna, moderada y respetuosa dentro de la organización;
- d. Cumplir a tiempo con las actividades a ellos encomendadas;
- e. Asistir puntualmente a la jornada y demás actividades de la empresa;
- f. Apoyar a los compañeros para el cumplimiento de los objetivos empresariales,
- g. Actuar con cortesía y rectitud;
- h. Mantener el autocontrol y disciplina en situaciones cotidianas o de presión para evitar conflictos;
- i. Procurar el dialogo, escuchar y procurar que lo escuchen;
- j. Cuidar su higiene personal;
- k. Presentarse correctamente uniformado;
- l. Aplicar correctamente las funciones encomendadas en el momento de su contratación;
- m. Respetar la confidencialidad de la información;

Conducta Interpersonal:

- a) Mantener una relación cordial de camaradería dentro de la empresa;
- b) Informar sobre actos que perjudican a la empresa;
- c) Fomentar el trabajo eficiente y en equipo;
- d) Optimizar los recursos de la empresa;
- e) Comprometerse con la empresa realizando las actividades enfocados a la mejora continua;
- f) Resolver conflictos personales fuera de las instalaciones de la Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda.;
- g) Respetar las opiniones ajenas, evitando conflictos; y
- h) Demás acciones que generen una atmósfera cordial.

Art. 5.- Conducta de los directivos de la Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., esperado es:

- a. Predicar con el ejemplo, aplicando los valores y los principios éticos;
- b. Aplicar reconocimientos a los empleados que cumplen con un adecuado comportamiento;
- c. Ser un líder en la empresa y motivar al personal;
- d. Cumplir con las funciones que son emitidas en el manual de puestos y funciones;
- e. Ser imparcial en la resolución de conflicto;
- f. Procurar un ambiente laboral cordial;
- g. Presentar la información con transparencia.
- h. Administrar el tiempo y los recursos; y,
- i. Incentivar acciones solidarias y de incentivos en pro de los empleados.

CAPÍTULO II CONDUCTA NO ESPERADA

Art. 6.- Conducta no esperada.- Los empleados deben evitar lo siguiente

- a) Emitir órdenes que atenten contra la normativa legal que regula a la empresa;
- b) Realizar comentarios inapropiados que atenten contra la dignidad de las personas;
- c) Violentar los derechos de las personas;
- d) Asistir a la jornada laboral bajo la influencia de bebidas alcohólicas o de sustancias estupefacientes o psicotrópicas.
- e) Solicitar o aceptar, sobornos de cualquier índole para beneficio de un tercero;
- f) Discriminar a las personas por su condición, raza, cultura u orientación sexual;
- g) Realizar campaña electoral dentro de la empresa, creando un ambiente conflictivo;
- h) Realizar trámites que no cumplan con el debido proceso con la finalidad de favorecer a proveedores, clientes o empleados;
- i) Realizar actividades personales ajenas a sus funciones en la jornada laboral; y,
- j) Efectuar acciones con connotación sexual, o acosar sexual, psicológica o físicamente a otras personas.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS

Art. 7.- El empleado que sienta que sus derechos han sido violentados presentará su denuncia de forma escrita al Gerente General, para que este proceda a sancionar al empleado infractor, como marca el reglamento interno de trabajo, catalogando previamente a la falta como leve o grave.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El presente código de ética deberá ser aprobado por la Junta general de socios para su posterior implementación en la empresa mediante la socialización del mismo previa la ejecución de la planificación de socialización, entregando una copia del mismo a todos los empleados de la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., para lo cual firmaran en una acta como constancia de su difusión.

SEGUNDA.- La aplicación del Código de Ética no perjudicará la denuncia ante la Corte Suprema de Justicia u otro organismo que vele por los derechos de las personas.

5.2.4 Plan de socialización del código de ética

El plan de socialización del código de ética es una herramienta que nos permite determinar que comportamiento esperamos de los empleados de la empresa, en caso de no cumplir con lo dispuesto debe ser sancionado como se define en el reglamento interno de trabajo, los elementos de este plan son los siguientes:

1. Definición del tema a ser socializado.

Código de ética, su existencia y aplicación.

2. Objetivos del plan de socialización

Conocer la existencia del código de ética empresarial con la finalidad de que sea aplicado de forma adecuada de tal forma que se logre un adecuado ambiente de trabajo.

3. Establecimiento de los participantes

Tabla 25: Participantes de la socialización del código de ética

No.	Participantes	Cantidad	Observación
1	Moderador	1	Gerente General de la empresa.
2	Empleados de la empresa	7	Serán convocados al terminar la jornada laboral.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

4. Planificación de los temas a ser incluidos en el procesos de capacitación

Tabla 26: Planificación de la socialización del código de ética

No.	Temas	Mecanismos para su socialización
1	Aspectos generales como son la creación y objetivo del código de ética.	Entrega de una copia del código de ética a los participantes.
2	Valores y principios	Presenta los valores y principios haciendo uso de diapositivas, posteriormente se dará ejemplos sobre su aplicación dentro de la organización.
3	Conducta esperada	Dar a conocer cuál es la conducta esperada del personal empleando videos motivacionales y ejemplos visuales.
4	Forma de interactuar entre los principales y subordinados.	Dinámicas y ejercicios de confianza que una al personal, apoyado en ejemplos visuales de lo que se espera de los dos.
5	Conducta no esperada y como denunciar aspectos negativos	Se enfocará en dar a conocer cuáles son las sanciones del mal comportamiento del personal, las mismas que están incluidas en el reglamento interno de trabajo.
6	Charla final de integración de conocimientos.	En este punto los empleados dan a conocer como se sienten al respecto y como pondrán en práctica el código de ética

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5. Cronograma de trabajo

Tabla 27: Cronograma de la socialización del código de ética

No.	Temas	Días				
		L	M	M	J	V
1	Aspectos generales como son la creación y objetivo del código de ética.					
2	Valores y principios					
3	Conducta esperada					
4	Forma de interactuar entre los principales y subordinados.					
5	Conducta no esperada y como denunciar aspectos negativos					
6	Charla final de integración de conocimientos.					

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.5 Componente: evaluación del riesgo

OBJETIVOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA LTDA.

Objetivos operativos:

Dentro del trabajo de titulación se establecieron los siguientes objetivos operativos con la finalidad de que puedan ser de aplicados:

- Aplicar procesos que permita un manejo correcto con los proveedores y clientes de la empresa.
- Realizar capacitaciones a los empleados sobre los servicios que ofrece la empresa, para obtener un servicio eficiente y de calidad para la satisfacción de nuestros clientes.
- Lograr obtener una amplia apertura en el mercado y ser competitivos en nuestros servicios frente a la competencia.

- Realizar evaluaciones de forma periódica al cumplimiento de los objetivos, metas fijadas por la empresa.
- Realizar evaluaciones al desempeño operativo y financiero de la empresa, aplicando mecanismos regulados dentro de las herramientas fijadas en el sistema de control interno.
- Ejecutar las herramientas administrativas que salvaguardan los recursos de la empresa.
- Crear un plan comunicacional interno para garantizar la entrega de información financiera oportuna y confiable para la toma de decisiones.

5.2.6 Plan de contingencia de la empresa asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA LTDA

Objetivo.

- El presente Plan de contingencia tiene el objetivo de mitigar los riesgos presentados en la empresa con la finalidad de superarlos evitando las consecuencias de los mismos.

Alcance.

- El presente Plan de contingencia será aplicado a los empleados de la empresa, con la finalidad de superar las deficiencias y amenazas.

Actualizaciones

- El Plan de contingencia puede ser objeto de actualizaciones en base a las nuevas exigencias que tenga la empresa o por disposición de la Gerencia o a su vez por la Junta General de socios.

Contenido

- Mapa de riesgos
- Acciones para superar las deficiencias y amenazas

5.2.7 Mapa de riesgos de la empresa asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA LTDA

Tabla 28: Mapa de riesgos

+	Consecuencia negativa	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Recomendación
Compras	El no estar regulado el proceso de compras afecta la legitimidad del mismo.	Alta	Medio	Aplicar el proceso registrado en el presente sistema de control interno.
	Incumplimiento de los proveedores entregando productos que no cumplan con las características y la calidad prevista.	Alta	Alto	Revisar los productos para establecer que se cumplan con la calidad y características contratadas.
Cuentas por pagar	Que se efectúen los pagos y que no se registren dichos pagos afectando a la empresa.	Media	Alto	Realizar adecuadamente el proceso de cuentas por pagar, donde se garantice la presentación de recibos de cobro que abalice el proceso.
Ventas	Inadecuado acercamiento a los clientes presentando situaciones que no se desarrollan en la empresa de la empresa.	Medio	Bajo	Seguimiento a la satisfacción de los clientes con el producto y el asesor de ventas que los visita.
Administración de personal	Ausencia de evaluaciones al talento humano.	Alta	Alta	Aplicar evaluaciones al desempeño del personal Ejecutar plan de capacitación y rotación del personal de la empresa.

Cambios en las políticas gubernamentales	Desde el cambio de Gobernantes se han presentado cambios constantes en las políticas nacionales como es el caso de las reformas tributarias en el manejo de las declaraciones hechas al fisco.	Medio	Alta	Acudir a las capacitaciones dictadas por los organismos de control a fin de mantenerse al día en las nuevas disposiciones.
Crisis económica	Los clientes ya no cuentan con los mismos recursos para realizar las compras de los productos que se comercializan en la empresa, si observamos los datos oficiales dados por INEC 25 de cada 100 Ecuatorianos son pobres, elevando el porcentaje del 23.10% al 24,50% del mes de junio a julio del 2018.	Bajo	Medio	Realizar promociones y publicidad, donde se difunda adicionalmente beneficios al adquirir los productos.
	Eminente subida de los precios por la propuesta del Gobierno por el retiro de los subsidios, aspecto que afecta a la economía del país.	Alto	Alto	Realizar la negociación con los proveedores para mantener los precios en un tiempo determinado y poder irlos incrementando de forma paulatina
Desastres naturales	En el cantón Riobamba, se han presentado erupciones volcánicas que se han venido dando en el país de forma repetitiva desde 1998 y sismos como es el caso del terremoto del 2016.	Medio	Medio	Cumplir con las normas dictadas por los organismos de control, así como también del Cuerpo de Bomberos.

Competencia en el mercado	<p>Se han creado empresas que ofertan productos similares cerca del sector donde desarrollan las actividades la empresa.</p> <p>Apoyo estatal donde se establecer una exoneración del pago del impuesto a la renta a las microempresas nuevas por tres años, por lo se impulsa la creación de competencia en el mercado.</p>	Alto	Alto	Realizar estudios de mercado para determinar cuáles son las empresas competidoras y las tendencias del mercado para en base de estos fijar las estrategias de ventas.
Controles sorpresivos por los organismos de control	<p>Los organismos de control se acercan a los establecimientos para solicitar el cumplimiento de los procesos que se deben presentar.</p> <p>Dentro de los organismos que efectúan estos aspectos son el SRI, IESS, Ministerio de Trabajo y Secretaria de Hidrocarburos.</p>	Medio	Medio	Mantener la información en regla con la finalidad de evitar multas y sanciones.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 29: Acciones para superar deficiencias y amenazas e indicadores de gestión.

Actividades	Recomendación	Responsable	Indicadores	Acciones
Compras	Aplicar el proceso de compra diseñado dentro del sistema de control interno.	Contador	$\frac{\text{Procesos de compras realizadas según el proceso}}{\text{Procesos de compras totales}} \times 100$	Realizar el proceso de verificación de mensualmente de una muestra de las compras efectuadas en el período.
	Revisar los productos para establecer que se cumplan con la calidad y características contratadas.	Asesor técnico	$\frac{\text{Compras de mercadería verificada}}{\text{Compras totales}} \times 100$	Revisión de la mercadería previa al ingreso de la empresa. Aplicar indicadores de gestión.
Cuentas por pagar	Realizar adecuadamente el proceso de cuentas por pagar.	Contador	$\frac{\text{Cuentas por pagar período de estudio}}{\text{Cuentas por pagar autorizadas}} \times 100$	Mantener las adquisiciones dentro de los límites fijados en el proceso de adquisición. Verificar la existencias de recibos de pago previo al registro en la contabilidad.

Ventas	Seguimiento a la satisfacción de los clientes con el producto y el asesor de ventas que los visita.	Jefe de ventas	$\frac{\text{Total de quejas presentadas por los clientes}}{\text{Procesos de clietes}} \times 100$ $\frac{\text{Ventas realizadas}}{\text{Ventas planificadas}} \times 100$	<p>Establecer metas de comercialización mensual y verificar su cumplimiento.</p> <p>Aplicar indicadores de gestión de forma permanente</p>
Administración de personal	<p>Aplicar evaluaciones al desempeño del personal</p> <p>Ejecutar plan de capacitación y rotación del personal de la empresa.</p>	Gerente	$\frac{\text{Personal Evaluado}}{\text{Total Personal}} \times 100$ $\frac{\text{Personal Capacitado}}{\text{Total Personal}} \times 100$ $\frac{\text{Personal incluido en el plan de rotación}}{\text{Total Personal}} \times 100$	<p>Aplicar una vez al año el proceso de evaluación del personal.</p> <p>El personal capacitado debe incluir sus certificados en su expediente para conocer el cumplimiento del proceso.</p> <p>Realizar el plan de rotación para mantener operativa a la empresa.</p>
Cambios en las políticas gubernamentales	Acudir a las capacitaciones dictadas por los organismos de	Gerente	$\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total Personal}} \times 100$	El personal que le corresponda debe asistir a las

	control a fin de mantenerse al día en las nuevas disposiciones.			capacitaciones convocadas por los organismos de control.
Crisis económica	Realizar promociones y publicidad, donde se difunda adicionalmente beneficios al adquirir los productos.	Gerente Jefe de Ventas	$\frac{\textit{Ventas ejecutadas}}{\textit{Ventas planificadas}} \times 100$	Verificación del cumplimiento de las metas de comercialización.
	Realizar la negociación con los proveedores para mantener los precios en un tiempo determinado y poder irlos incrementando de forma paulatina	Gerente Contador	$\frac{\textit{Proveedores con los que se negocio}}{\textit{Total proveedores}} \times 100$	Realizar una lista de precios de los valores pactados con los proveedores.
Desastres naturales	Cumplir con las normas dictadas por los organismos de control, así como también del Cuerpo de Bomberos.	Gerente Asesor técnico	$\frac{\textit{Acciones de prevención ejecutadas}}{\textit{Acciones de prevención planificadas}} \times 100$	Aplicar las medidas de seguridad dadas por los organismos de prevención de desastres.
Competencia en el mercado	Realizar estudios de mercado para determinar cuáles son las empresas	Gerente Jefe de Ventas	$\frac{\textit{Total de estudios de mercado ejecutados}}{\textit{Total estudios de mercado planificados}} \times 100$	Realizar un estudio de mercado cada tres años para establecer el comportamiento del

	competidoras y las tendencias del mercado para en base de estos fijar las estrategias de ventas.			mercado y darle solución con las acciones previstas.
Controles sorpresivos por los organismos de control	Mantener la información en regla con la finalidad de evitar multas y sanciones.	Contador Asesores de ventas	$\frac{\text{Total de informes presentados}}{\text{Total de informes solicitados}} \times 100$	Obtener estados financieros cuando sean solicitado por su principal

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.8 Plan de socialización del mapa de riesgos

El plan de socialización del mapa de riesgo es una herramienta que nos permite determinar cuáles son los riesgos que enfrenta la empresa para que los empleados estén listos para reducir su impacto o extinguirlos, los elementos de este plan son los siguientes:

1. Definición del tema a ser socializado.

Mapa de riesgos deficiencias internas y amenazas internas.

2. Objetivos del plan de socialización

Conocer cuáles son los riesgos a los que se enfrenta la empresa y de qué manera desde su puesto de trabajo puede superarlos.

3. Establecimiento de los participantes

Tabla 30: Participantes de la socialización del código de ética

No.	Participantes	Cantidad	Observación
1	Moderador	1	Gerente General de la empresa.
2	Empleados de la empresa	7	Serán convocados al terminar la jornada laboral.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

4. Planificación de los temas a ser incluidos en el procesos de capacitación

Tabla 31: Planificación de la socialización del mapa de riesgos

No.	Temas	Mecanismos para su socialización
1	El no estar regulado el proceso de compras afecta la legitimidad del mismo.	Dar a conocer cual el proceso de adquisición fijado en el diseño de un sistema de control interno.
2	Incumplimiento de los proveedores.	Establecer los beneficios de verificación de la mercadería receptada y los pagos mediante charlas.

3	Inadecuado acercamiento a los clientes presentando situaciones que no se desarrollan en la empresa de la empresa.	Charlar de atención al cliente y motivación.
4	Ausencia de evaluaciones al talento humano.	Por qué se debe realizar evaluaciones al desempeño del personal.
5	Desde el cambio de Gobernantes se han presentado cambios constantes en las políticas nacionales y crisis económicas.	Dar a conocer la importancia de conocer cuáles son las políticas y cómo manejar la crisis económica con los clientes aplicando promociones y estrategias que serán difundidas en charlas
6	Desastres naturales.	Mediante una charla se debe dar a conocer los mecanismos de seguridad para superar algún tipo de desastre natural.
7	Competencia	Identificarla y aplicar estrategias para mantenerlas en el mercado.
8	Charla final de integración de conocimientos.	

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5. Cronograma de trabajo

Tabla 32: Cronograma de la socialización del código de ética

No.	Temas	Días				
		L	M	M	J	V
1	El no estar regulado el proceso de compras afecta la legitimidad del mismo.					
2	Incumplimiento de los proveedores.					
3	Inadecuado acercamiento a los clientes presentando situaciones que no se desarrollan en el empresa de la empresa.					
4	Ausencia de evaluaciones al talento humano.					
5	Desde el cambio de Gobernantes se han presentado cambios constantes en las políticas nacionales y crisis económicas.					
6	Desastres naturales.					
7	Competencia					
8	Charla final de integración de conocimientos.					

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.9 Componente: actividades de control

MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES DE LA EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA LTDA

Objetivo.

- El presente Manual de funciones tiene por objeto definir las actividades que se deben desarrollar en los diferentes puestos de trabajo.

Alcance.

- La aplicación del Manual de funciones será a los empleados de la empresa y a las actividades que estos tengan con los accionistas, proveedores, clientes y público en general.

Actualizaciones

- El Manual de funciones puede ser objeto de actualizaciones en base a las nuevas exigencias que tenga la empresa en el mercado, disposiciones de organismos de control o por disposición de la Gerencia.

Tabla 33: Gerente General

Nombre del cargo	Gerente General
Objetivo del cargo	Ser el administrador general de la empresa, actuando como representante legal ante los clientes interno y externo y los organismos de control, procura el cumplimiento de metas y objetivos.
Funciones:	<p>Ser el representante legal de la empresa</p> <p>Es el firmante, quien autoriza la salida de recursos.</p> <p>Se encarga de administrar los recursos de la empresa.</p> <p>Elabora planificaciones anuales, incluyendo objetivos y metas para períodos futuros.</p> <p>Aprobar las adquisiciones en base a los resultados de la presentación de cotizaciones de proveedores.</p> <p>Se encarga de negociar las adquisiciones y establecer la forma de pago con los proveedores.</p> <p>Autorizar la devolución de los productos que no cumplan con las características pactadas.</p> <p>Autorizar los desembolsos de los recursos financieros de la empresa para cubrir diferentes pagos.</p> <p>Es el encargado de autorizar la realización de las constataciones físicas y de aplicar acciones en base a sus resultados.</p> <p>En base a los reportes de bodega se procederá a autorizar la dada de baja de diversos productos.</p>

	<p>Se autorizara la realización de hechos generadores donde se debe liberar recursos.</p> <p>Es el encargado de la realización del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.</p> <p>Determina el perfil que debe cumplir los postulantes para llenar una vacante.</p> <p>Firma los contratos para el ingreso de personal nuevo a la empresa.</p> <p>Aprobar el plan de evaluación del desempeño del personal y en base a sus resultados tomar las medidas pertinentes.</p>
Requisitos para la contratación	<p>Ingeniero en Administración de empresa o afines.</p> <p>Experiencia de mínimo de tres años en cargos similares.</p> <p>Capacitaciones en administración de talento humano y marketing.</p> <p>Manejo de herramientas informáticas</p>
Aptitudes	<p>Liderazgo</p> <p>Capaz de trabajar bajo presión</p> <p>Negociador innato</p> <p>Trabaja en equipo</p> <p>Tiene iniciativa</p>
Línea de autoridad	<p>Es el principal de la empresa bajo su mando se encuentran los subordinados.</p>

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 34: Asistente administrativo

Nombre del cargo	Asistente administrativo
Objetivo del cargo	Realizar las actividades de apoyo a la administración de la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA.
Funciones:	<p>Se encarga de aplicar los controles de asistencia al personal que labora en Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA.</p> <p>Recibir y despachar correspondencia.</p> <p>Atender a los proveedores de la empresa de forma cordial y apropiada.</p>

	<p>Apoyar en el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal.</p> <p>Elaborar la convocatoria y realizar la contratación para su publicación en los medios de comunicación con mayor difusión en el mercado de la empresa.</p> <p>Receptar los requisitos presentados por los postulantes y determinación de la lista de postulantes previos a la aplicación de pruebas de conocimiento por el cargo a ser contratado.</p> <p>Aplicar las pruebas según el cargo a ejecutarse.</p> <p>Elaborar el plan de evaluación al desempeño del personal de la empresa.</p> <p>Aplicar las evaluaciones de desempeño y emitir el respectivo informe sobre el particular.</p> <p>Apoyar en las actividades que solicite la empresa.</p>
Requisitos para la contratación	<p>Estar cursando o ser egresado de la carrera Ingeniería en Administración de empresa o afines.</p> <p>Manejo de herramientas informáticas</p>
Aptitudes	<p>Capacidad de trabajar bajo presión</p> <p>Iniciativa</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Prudente</p> <p>Organizado</p>
Línea de autoridad	Subordinado del Gerente General

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 35: Jefe de ventas

Nombre del cargo	Jefe de ventas
Objetivo del cargo	Comercializar los productos de la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA., para la obtención de utilidades.
Funciones:	<p>Planificar las actividades del área de comercialización de la empresa.</p> <p>Elaborar las proyecciones de venta y en base a su resultado elaborar las metas para el personal de ventas.</p> <p>Aplicar estrategias de marketing para cumplir con las metas y los objetivos.</p> <p>Autorizar las rutas y visitas en el mercado.</p> <p>Realizar la comercialización de los productos dentro del almacén.</p> <p>Negociar con los clientes las condiciones de las ventas con el personal.</p> <p>Participar activamente en la evaluación del personal de ventas.</p> <p>Apoyar en las demás actividades fijadas por la Gerencia.</p>
Requisitos para la contratación	<p>Ser Ingeniero Comercial o en Marketing.</p> <p>Tener experiencia en cargo similares por lo menos de tres años.</p> <p>Conocimientos en plataformas de comercialización online.</p> <p>Manejo de herramientas informáticas</p>
Aptitudes	<p>Capacidad de trabajar bajo presión</p> <p>Iniciativa</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Prudente</p> <p>Organizado</p> <p>Don de gente</p>
Línea de autoridad	Subordinado del Gerente General

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 36: Contador

Nombre del cargo	Contador
Objetivo del cargo	Llevar la contabilidad de la empresa con la finalidad de contar con información contable clara y oportuna para la toma de decisiones.
Funciones:	<p>Realizar los registros según el ciclo contable.</p> <p>Elaborar los estados financieros de forma oportuna para la toma de decisiones.</p> <p>Mantener un archivo ordenado de la información contables y los documentos de respaldo de las transacciones efectuadas.</p> <p>Realizar conciliaciones bancarias y arqueos de caja de forma periódica.</p> <p>Participar en las constataciones físicas de la mercadería.</p> <p>Coordina la realizaciones proceso de dada de baja de los productos.</p> <p>Emitir los cheques que cubren los gastos de la empresa.</p> <p>Demás actividades fijadas por mantener los recursos al aire libre.</p>
Requisitos para la contratación	<p>Ser Ingeniero en contabilidad y auditoría CPA.</p> <p>Dos años de experiencia en cargos similares</p>
Aptitudes	<p>Prudente</p> <p>Honesto</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Iniciativa</p>
Línea de autoridad	Subordinado del Gerente General

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 37: Asesores de ventas en almacén

Nombre del cargo	Asesores de ventas en almacén
Objetivo del cargo	Comercializar los productos, en base a las políticas y proyecciones de la empresa.
Funciones:	<p>Cumplir con la proyección estimada para su comercialización.</p> <p>Mantener un registro de las ventas efectuadas en un periodo determinado de tiempo.</p> <p>Negociar con los clientes sobre los productos en términos de calidad, satisfacción y precio.</p> <p>Realizar arqueos de caja periódico.</p> <p>Envío de la mercadería fuera de la jurisdicción del personal que le acompañe al ruc.</p> <p>Apoyar en el proceso de devolución del personal que labora en la empresa.</p> <p>Elaborar un registro de las ventas efectuados por el individuo.</p> <p>Demás actividades fijadas por el personal de acompañamiento.</p>
Requisitos para la contratación	<p>Ser egresado de Ingeniería comercial o marketing.</p> <p>Experiencia de un año en comercialización de productos similares.</p> <p>Manejo de herramientas informáticas</p>
Aptitudes	<p>Capacidad de trabajar bajo presión</p> <p>Iniciativa</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Prudente</p> <p>Organizado</p>
Línea de autoridad	Subordinado del Jefe de ventas

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 38: Asesores de ventas externas

Nombre del cargo	Asesores de ventas externas
Objetivo del cargo	Comercializar los productos, en base a las políticas y proyecciones de la empresa, realizando visitas a los clientes externos.
Funciones:	<p>Cumplir con la proyección estimada para su comercialización.</p> <p>Mantener un registro de las ventas efectuadas en un periodo determinado de tiempo.</p> <p>Negociar con los clientes sobre los productos en términos de calidad, satisfacción y precio.</p> <p>Realizar visita periódicas a los clientes.</p> <p>Mantener la cartera en los términos fijados por los organismos de control.</p> <p>Realizar arqueos de caja periódico.</p> <p>Envío de la mercadería fuera de la jurisdicción del personal que le acompaña al ruc.</p> <p>Apoyar en el proceso de devolución del personal que labora en la empresa.</p> <p>Enviar los productos comercializados en base a la orden de pedido dadas por el cliente.</p> <p>Elaborar un registro de las ventas efectuados por el individuo.</p> <p>Demás actividades fijadas por el personal de acompañamiento.</p>
Requisitos para la contratación	<p>Ser egresado de Ingeniería comercial o marketing.</p> <p>Experiencia de un año en comercialización de productos similares.</p> <p>Manejo de herramientas informáticas</p>
Aptitudes	<p>Capacidad de trabajar bajo presión</p> <p>Iniciativa</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Prudente</p> <p>Organizado</p>
Línea de autoridad	Subordinado del Jefe de ventas

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 39: Asesor técnico

Nombre del cargo	Asesor Técnico
Objetivo del cargo	Revisar la calidad y seguridad de los lubricantes y demás productos que se comercializa en la empresa, y realizar su adecuado almacenaje.
Funciones:	<p>Realizar las rutas de visitas al personal.</p> <p>Aplicar las técnicas fijadas en el reglamento interno de trabajo.</p> <p>Se encarga de la seguridad de los productos que se comercializa en la empresa.</p> <p>Determinar las existencias de los inventarios de cada uno de los productos.</p> <p>Realizar constataciones físicas a los inventarios.</p> <p>Dar de baja los productos que tienen daños por los cuales no se puede comercializar y constituye un peligro.</p> <p>Elaborar órdenes de compras para la adquisición de los productos que son faltantes.</p> <p>Mantener actualizados los registros de los inventarios en el sistema informático que tiene la empresa para este particular.</p> <p>Participar en las actividades que le solicite el Gerente General de la empresa.</p>
Requisitos para la contratación	<p>Egresado de seguridad industrial</p> <p>Experiencia de dos años en manejo de productos similares</p> <p>Conocimiento en la administración de bodega</p>
Aptitudes	<p>Capaz de trabajar bajo presión</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Iniciativa</p> <p>Prudencia</p> <p>Honradez</p>
Línea de autoridad	Subordinado del Gerente General, colabora directamente con el Jefe de ventas y el contador.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.10 Componente: actividades de control

MANUAL DE PROCESOS DE LA EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA LTDA

Objetivo.

- El presente Manual de procesos y procedimientos tiene por objeto regular las actividades principales que se desarrollan dentro de la empresa, estableciendo conjuntamente los responsables y los controles claves a ejecutarse.

Alcance.

- La aplicación del Manual de procesos y procedimientos enfocará en las actividades principales del área de Adquisiciones, comercialización, recursos líquidos, contabilidad y administración de talento humano.

Actualizaciones

- El Manual de procesos y procedimientos se podrá actualizar en base a las nuevas exigencias que tenga la empresa en el mercado, disposiciones de organismos de control o por disposición de la Gerencia, cabe recalcar que el personal deberá ser capacitado para el cumplimiento efectivo de dichas actividades.

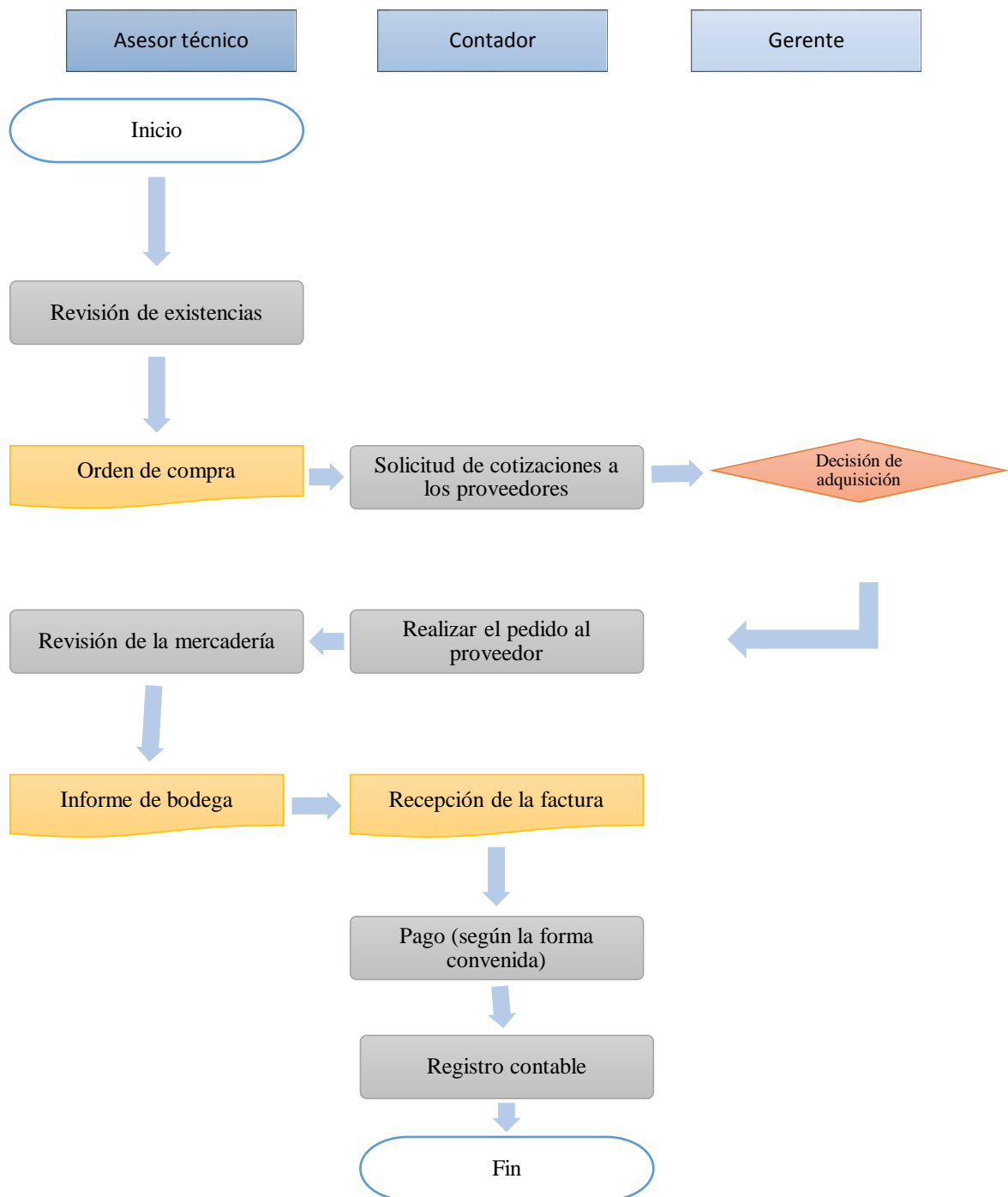
Definición de las actividades incluidas en el manual de procesos y procedimientos

Ilustración 3: Actividades incluidas en el manual de procesos y procedimientos



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 1: Proceso de compra de productos para la venta



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

Tabla 40: Proceso de compra e productos para la venta

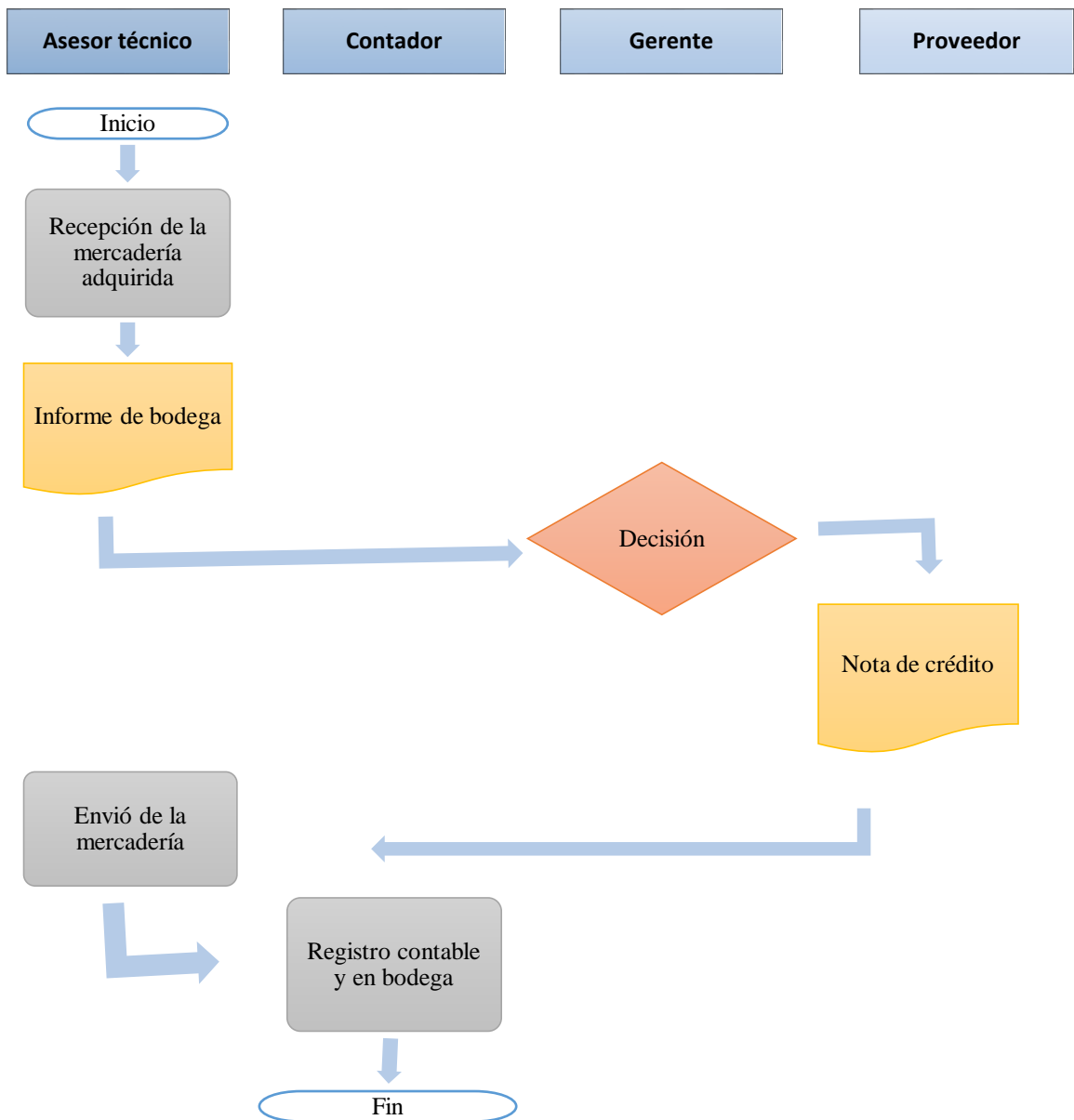
Proceso		Compras de productos para la venta	
Políticas		No se realizan compras sin que exista una orden de compra de por medio. Toda adquisición deberá ser autorizada y verificada previo su ingreso a bodega.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Realizará la verificación de las existencias en la bodega de los diferentes productos que se comercializa en la empresa.	Asesor técnico	
2	Una vez conocidos las necesidades de productos se debe elaborar una orden de compra.	Asesor técnico Contador	Orden de compra
3	En base a los productos que se desean adquirir se solicitarán cotizaciones a los proveedores a fin de establecer las mejores opciones para la empresa.	Contador Proveedores	Cotizaciones de proveedores
4	En base a las necesidades de la empresa y las cotizaciones se determinara la mejor opción para su contratación.	Gerente	
5	Realizar el pedido al proveedor que haya sido seleccionado por su precio y productos.	Contador	
6	Una vez ingresada la mercadería en la empresa se revisara para establecer que cumpla con las características contratadas en la factura comercial.	Asesor técnico	

7	Una vez finalizada la verificación de los productos adquiridos se procederá a la emisión de un informe de bodega donde se establece la conformidad o aspectos que no permiten el ingreso de los productos.		Informe de bodega
8	El proveedor procederá a la emisión de la factura comercial (y otros documentos).	Proveedor Contador	Factura comercial
9	Se firmará la forma de pago en la que se realizó la negociación, si es al contado o en transferencia o a crédito.	Gerente	
10	Registro en el sistema contable bajo las condiciones fijadas en la negociación.	Contador	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 2: Devolución de compras



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

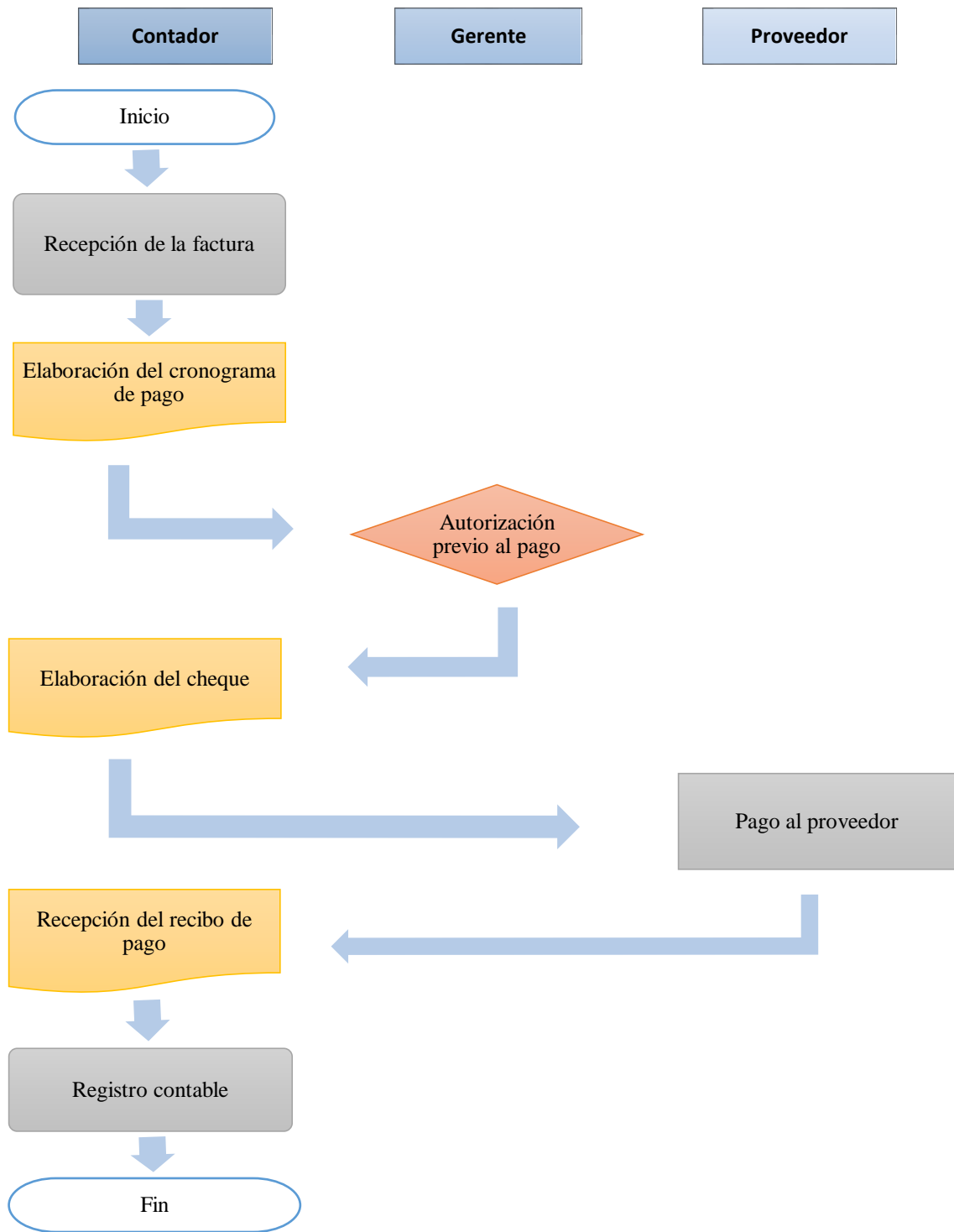
Tabla 41: Proceso de devolución en compra

Proceso		Devolución en compras	
Políticas		Cuando los productos que se adquieran no cumplan con las características fijadas en la negociación, ni sean entregadas en el tiempo previsto serán objeto de devoluciones a su proveedor.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Una vez cumplido el proceso de adquisición se procederá a receiptar de la mercadería.	Asesor técnico	
2	En base a lo observado en la constatación física a los productos adquiridos se procedió a elaborar el informe de bodega	Asesor técnico	Informe de bodega
3	El Gerente General decidirá si procede la devolución y de qué forma se efectuara con el proveedor.	Gerente	
4	El proveedor una vez realizada la devolución se procederá a la emisión de la nota de crédito de los productos que no cumplieron con lo pactado.	Proveedor	Nota de crédito
5	Una vez realizado los documentos y puesto en contacto con el proveedor se procede al envío de los productos.	Asesor técnico	
6	Una vez finalizada la operación se procede al registro en el sistema contable de la empresa.	Contador	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 3: Proceso de pago a los proveedores



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

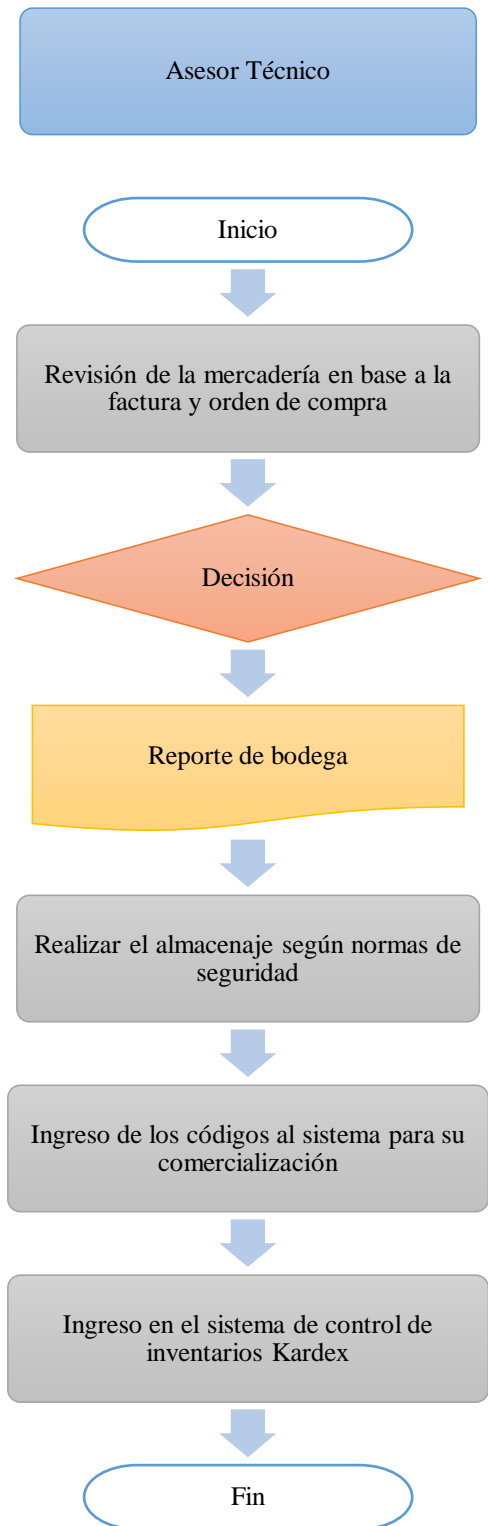
Tabla 42: Proceso de pago a proveedores

Proceso		Pago a proveedores	
Políticas		Cuando los productos que se adquieran a crédito deberá ser por un monto máximo al 75% de las compras efectuadas en el período anterior y por un plazo inferior a los sesenta días.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Una vez recibida realizada la operación de compra se procede a la emisión de la factura de compra.	Proveedor	Factura
2	En base a los montos presentados en la factura se elaborará el cronograma de pagos a los proveedores.	Contador	Cronograma de pagos
3	Previo al pago a los proveedores deberá solicitar la autorización al representante legal sobre el monto de desembolso.	Contador Gerente	
4	Se elabora el cheque que será entregado al proveedor como parte del pago.	Contador	
5	Una vez recibido el pago se procederá a la emisión del respectivo recibo de cobro, el que sustenta la cancelación de la deuda.	Proveedor	Recibo de pago
6	Finalmente se registra el pago en sistema contable de la empresa.	Contador	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 4: Proceso almacenaje



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

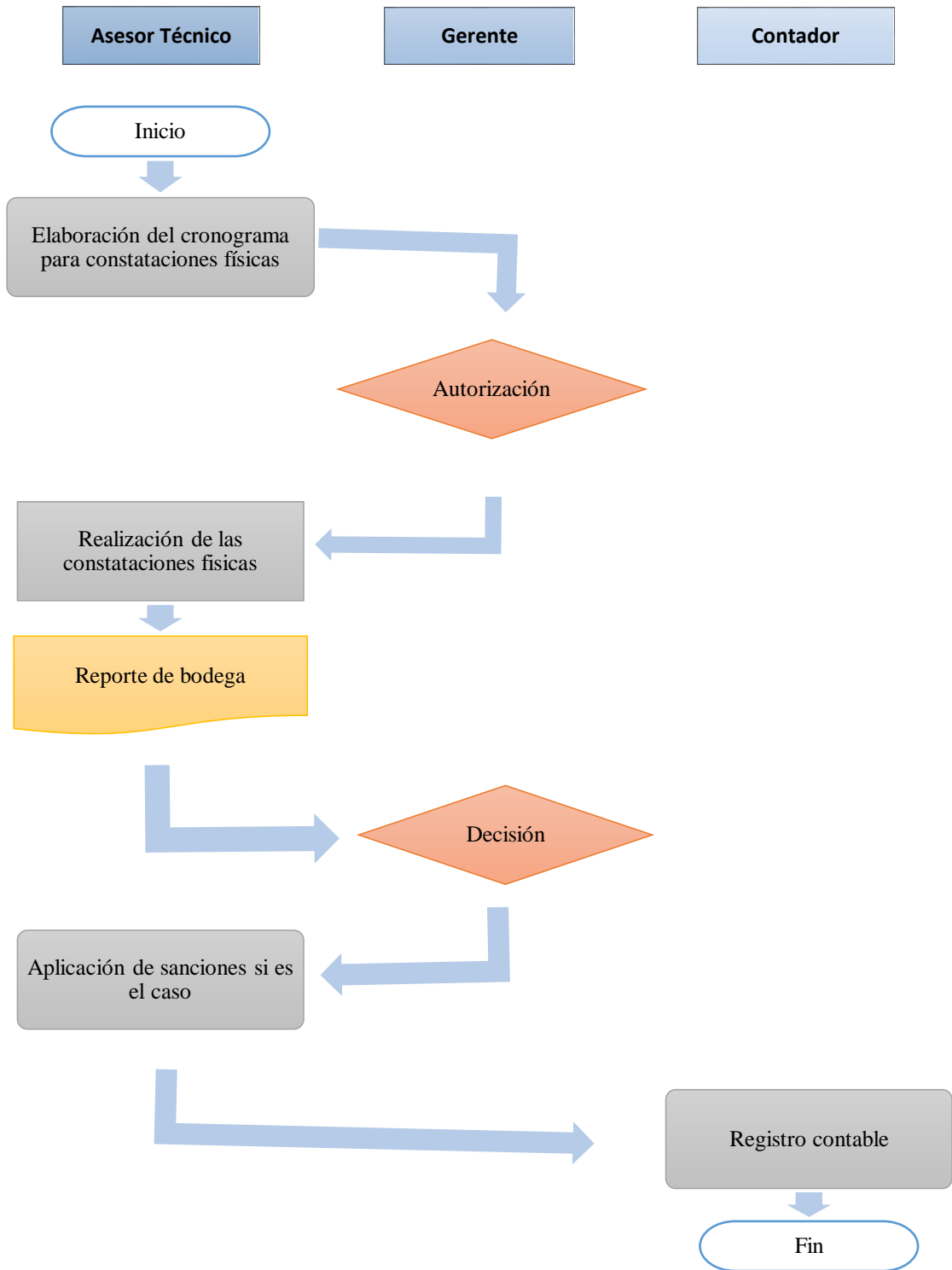
Tabla 43: Proceso de almacenamiento

Proceso		Almacenamiento	
Políticas		Para almacenar los productos que se comercializan en la empresa se deberán cumplir con todas las normas de seguridad establecidas por los organismos de control, como es el caso del Cuerpo de Bomberos del cantón Riobamba.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Una vez recibida realizada la operación de compra se procede a revisar la mercadería en base a la factura comercial y la orden de compra.	Asesor técnico	Factura Orden de compra
2	En base a las condiciones de los productos adquiridos se procederá a decidir si pueden ingresar a la bodega de la empresa.	Asesor técnico	
3	Una vez verificados los productos se procederá a la elaboración del informe de bodega donde se incluye lo observado.	Asesor técnico	Informe de bodega
4	Se realizara el almacenaje en base a las normas técnicas de seguridad que debe cumplir los productos que comercializa la empresa.	Asesor técnico	
5	Cada uno de los productos será ingresado al sistema con códigos que faciliten su identificación y registro.	Asesor técnico	
6	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios (kardex)	Asesor técnico	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 5: Proceso constatación física



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

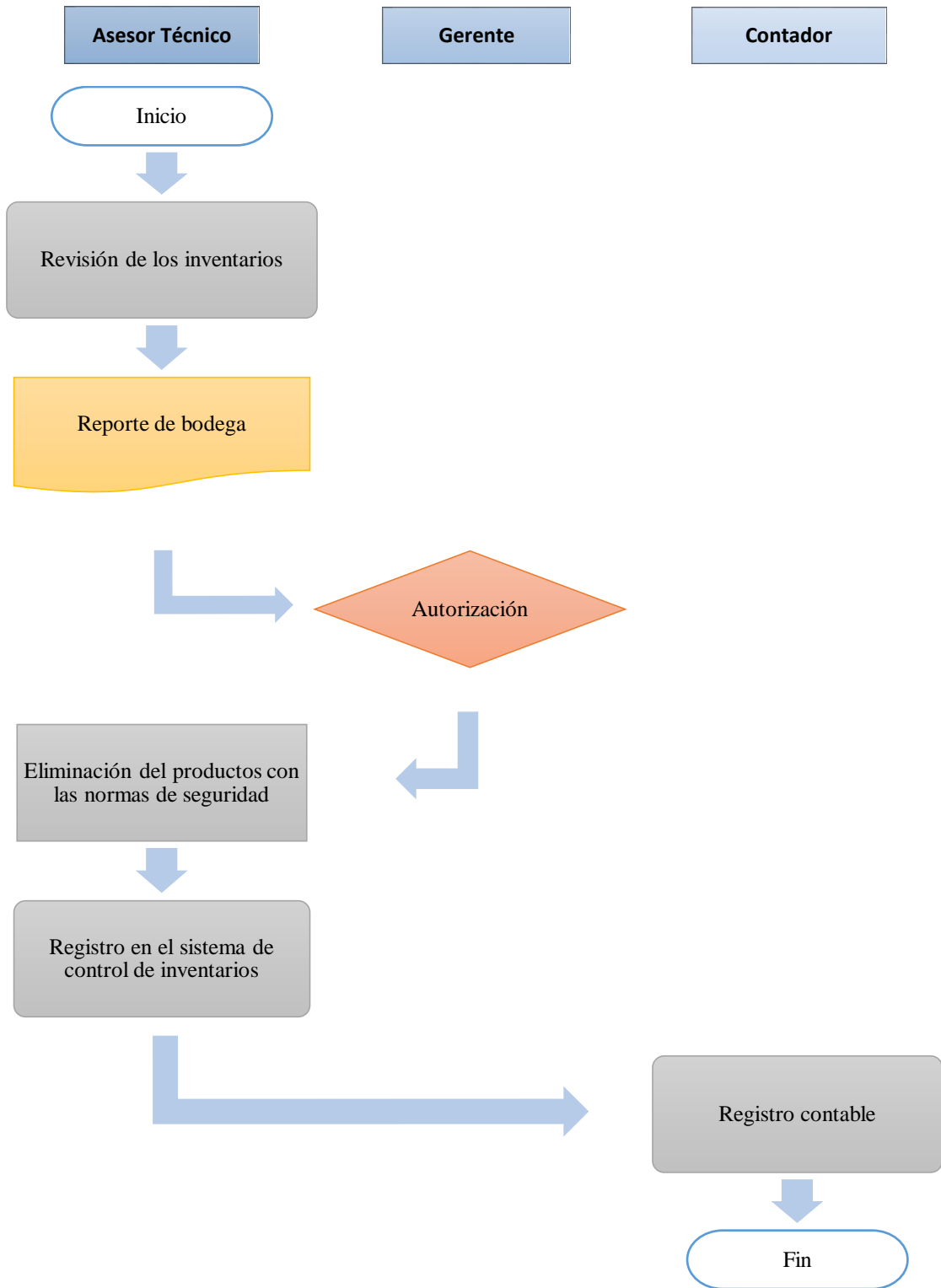
Tabla 44: Proceso de constatación física

Proceso		Constatación física	
Políticas		Con la finalidad de salvaguardar los recursos de la empresa, se plantea la realización de constataciones físicas dos veces por periodo fiscal siendo responsabilidad de los responsables de los inventarios.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Se elaborara un cronograma para constataciones físicas que se aplicará en la empresa.	Asesor técnico	Cronograma de constatación física.
2	Se solicitará al Gerente General la autorización para la aplicación de la constatación física.	Gerente	
3	Una vez aplicadas las constataciones físicas se procederá a la emisión de un informe donde se incluyan principalmente las irregularidades.	Asesor técnico	Reporte de bodega
4	Establecer las sanciones que se corresponda por las deficiencias encontradas, si las hay.	Gerente	
5	Cada uno de los productos será ingresado al sistema con códigos que faciliten su identificación y registro.	Asesor técnico	
6	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios	Contador	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 6: Proceso dadas de baja



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

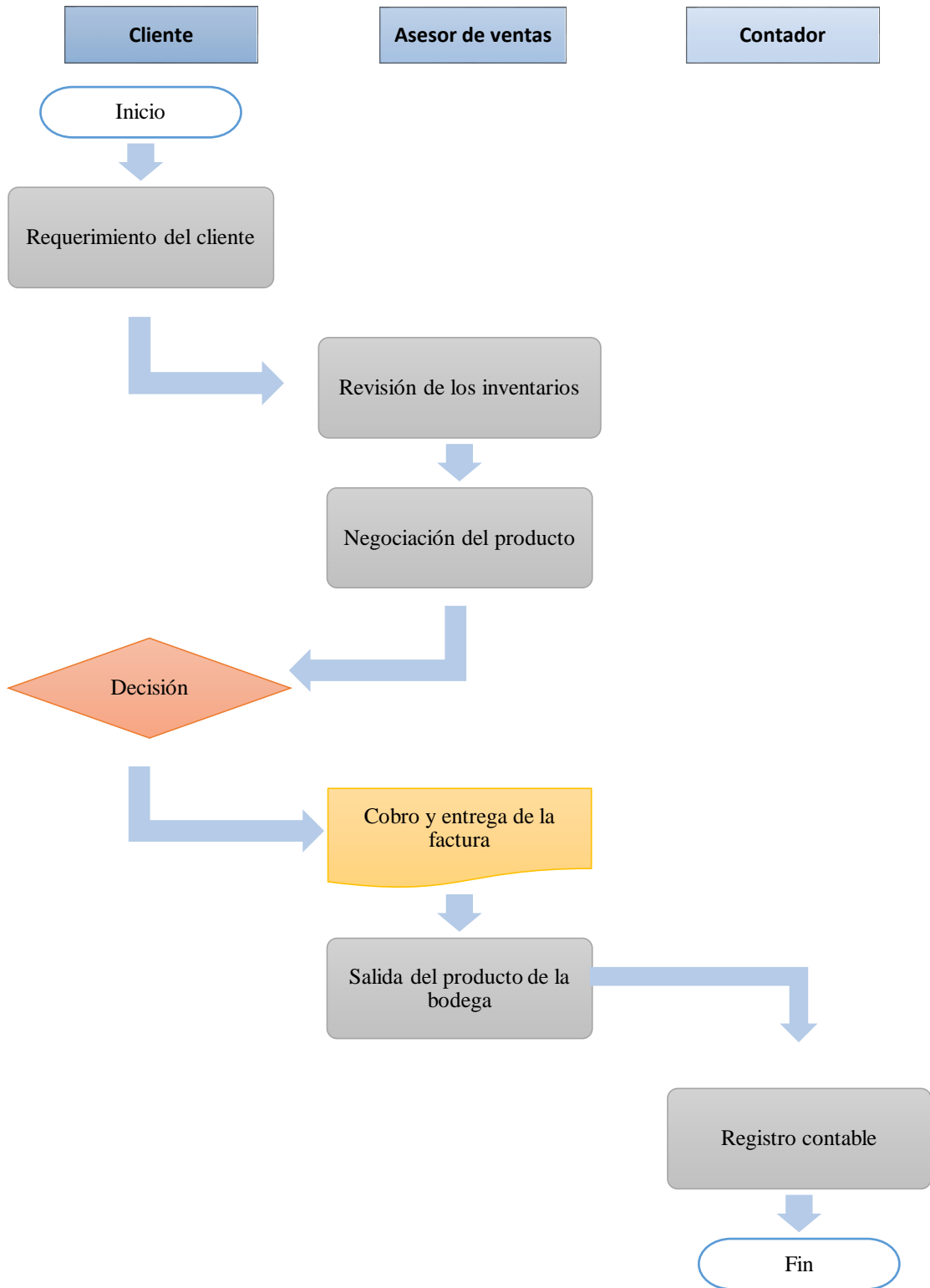
Tabla 45: Proceso de dadas de baja

Proceso		Dadas de baja	
Políticas		Los productos que se consideren un riesgo de seguridad a la empresa se darán da baja según las normas de seguridad con la finalidad de superar los riesgos.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Una vez revisados los inventarios se procederá a la determinación de las novedades en los productos almacenados.	Asesor técnico	
2	En base a los resultados de la revisión se elaboró el reporte de bodega donde se incluyó los productos que deben ser dados de baja por seguridad.	Asesor técnico	
3	Una vez aplicadas las constataciones físicas se procederá a la emisión de un informe donde se incluyan principalmente las irregularidades.	Asesor técnico	
4	En base al reporte de bodega se procederá a la autorización del proceso de dada de baja.	Gerente	Reporte de bodega
5	Se eliminara los productos que estén en malas condiciones según las normas de seguridad dadas principalmente por los proveedores y los organismos de control.	Asesor técnico	
6	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios y contable	Contador Asesor técnico	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 7: Venta en almacén



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

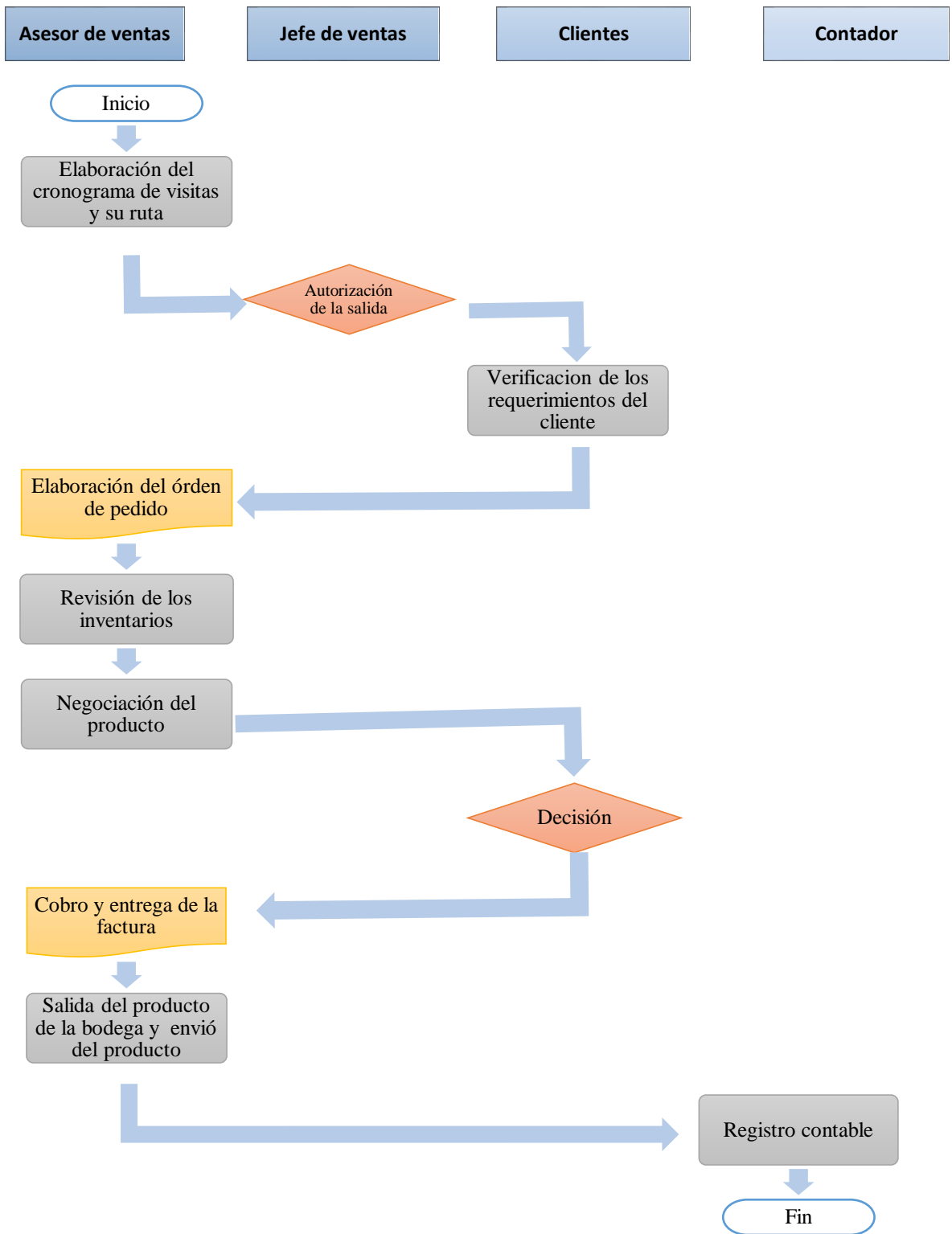
Tabla 46: Proceso de venta en almacén

Proceso		Venta en almacén		
Políticas		Se efectuara la comercialización de los productos dentro del almacén a los clientes que soliciten, manteniendo para este fin una persona responsable de la misma.		
No.	Actividades	Responsable	Documento	de fuente
1	Los clientes que visitan el almacén establecen los productos que desean adquirir en base a sus requerimientos.	Clientes		
2	Se revisaran en los inventarios la disponibilidad de los productos para proceder a su comercialización.	Asesor de ventas		
3	Según las condiciones de venta fijados para cada uno de los productos se procederá a la negociación.	Asesor de ventas Cliente		
4	En base a los datos presentados en la negociación se procederá a tomar la decisión.	Cliente		
5	Si el cliente está conforme se procede a cobrar el precio pactado, emitiendo la factura y procedimiento al respectivo pago según la forma convenida.	Asesor de ventas Cliente	Factura	
6	Con la factura se procederá a entregar el producto que fue comercializado según las características convenidas.	Asesor de ventas		
7	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios y contable	Contador	Sistema contable informático.	

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 8: Venta en las provincias de visita



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

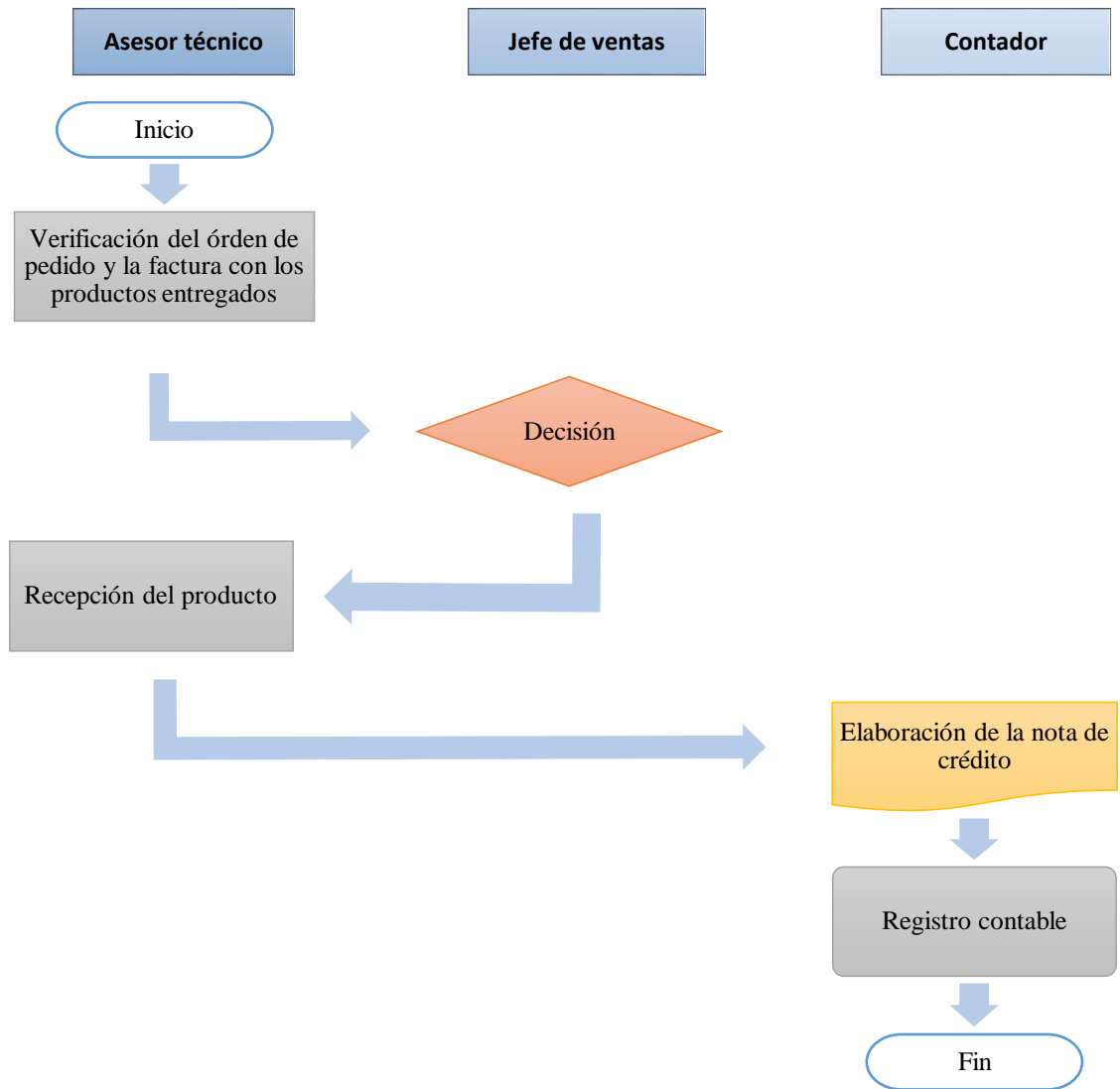
Tabla 47: Proceso de venta en provincia

Proceso		Venta en provincia	
Políticas		Se efectuara la comercialización de los productos en las provincias de la zona centro del país.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Para iniciar la comercialización externa se procede a la realización de un cronograma de visitas y su ruta.	Asesor de ventas	Cronograma de visitas y sus rutas.
2	El encargado de la comercialización procederá a autoridad la salida de los Asesores de ventas a las diferentes provincias.	Jefe de ventas	
3	Una vez que se procede a visitar a los clientes se determinara los requerimientos de los mismos.	Clientes Asesor de ventas	
4	En base a los requerimientos de los clientes se procederá a la elaboración de la orden de pedido.	Clientes Asesor de ventas	Orden de pedido
5	Se revisarán en los inventarios la disponibilidad de los productos para proceder a su comercialización.	Asesor de ventas	
6	Según las condiciones de venta fijados para cada uno de los productos se procederá a la negociación.	Asesor de ventas Cliente	
7	En base a los datos presentados en la negociación se procederá a tomar la decisión.	Cliente	
8	Si el cliente está conforme se procede a cobrar el precio pactado, emitiendo la factura y procedimiento al respectivo pago según la forma convenida.	Asesor de ventas Cliente	Factura
9	Con la factura se procederá a entregar el producto que fue comercializado según las características convenidas.	Asesor de ventas	
10	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios y contable	Contador	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 9: Devolución en venta



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

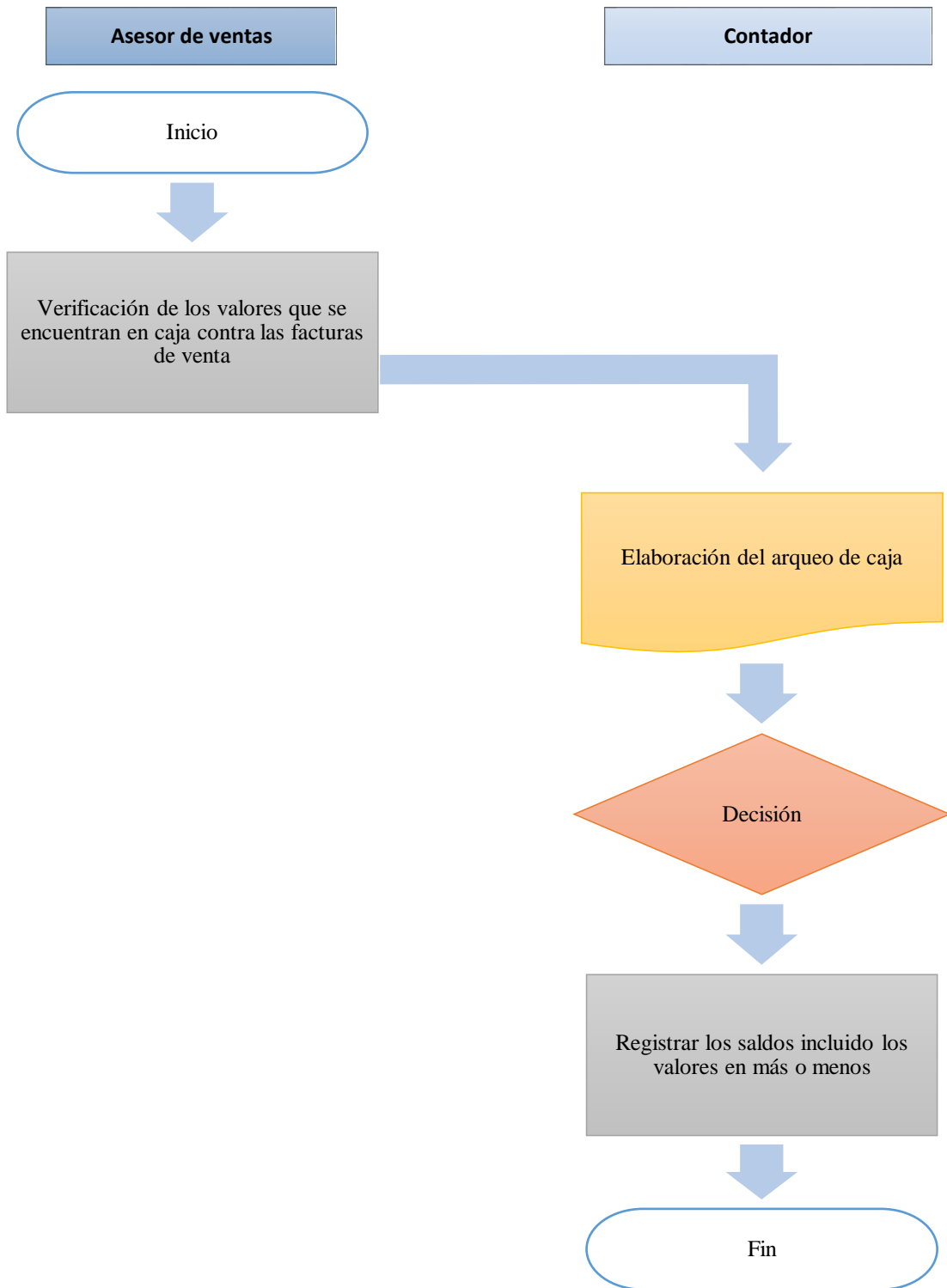
Tabla 48: Proceso de devolución en venta

Proceso		Devolución en venta	
Políticas		Las devoluciones en ventas se realizarán solo cuando los productos estén en perfectas condiciones y siempre y cuando se presente el documento de respaldo en un plazo no mayor a los ocho días.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Para proceder a la devolución se analizará la orden de pedido y la factura con los productos entregados a los clientes.	Asesor técnico	
2	Una vez verificado el producto y determinar si cumple con las condiciones fijadas en los documentos de respaldo.	Asesor técnico Jefe de ventas	
3	Una vez determinado el cumplimiento se procederá a la ingresar los productos a la bodega de la empresa.	Asesor técnico	
4	Elaboración de la nota de crédito de los productos que fueron devueltos a la empresa.	Contador	Nota de crédito
5	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios y contable	Contador	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 10: Arqueo de caja



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

Tabla 49: Proceso de arqueo de caja

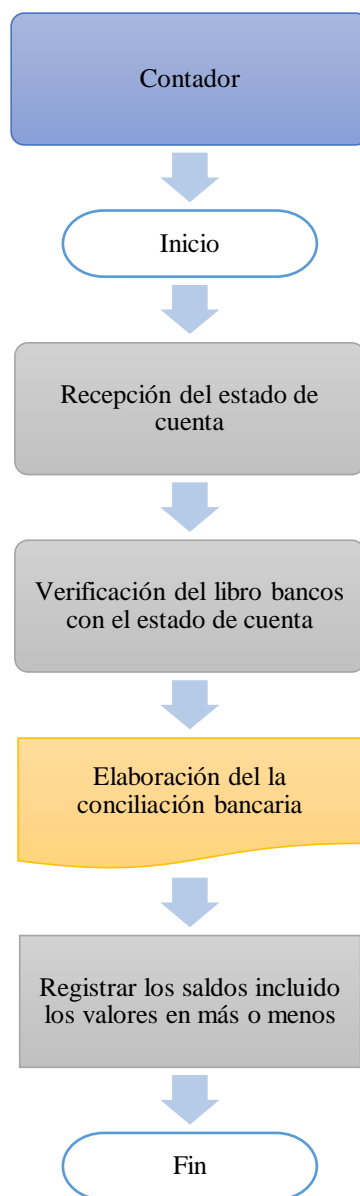
Proceso		Arqueo de caja	
Políticas		Todos los días laborables se efectuará un arqueo de caja, con la finalidad de establecer que los valores recibidos por la comercialización de productos hayan ingresado a la empresa.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Una vez finalizada la jornada laboral se procederá a la verificación de los valores que se encuentran en caja contra las facturas de venta	Asesor de ventas Contador	Arqueo de caja
2	En base a los resultados fijados se procederá a tomar decisiones sobre los valores reportados.	Contador	
3	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios y contable	Contador	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Elaboración del arqueo de caja

Flujograma 11: Conciliación bancaria



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

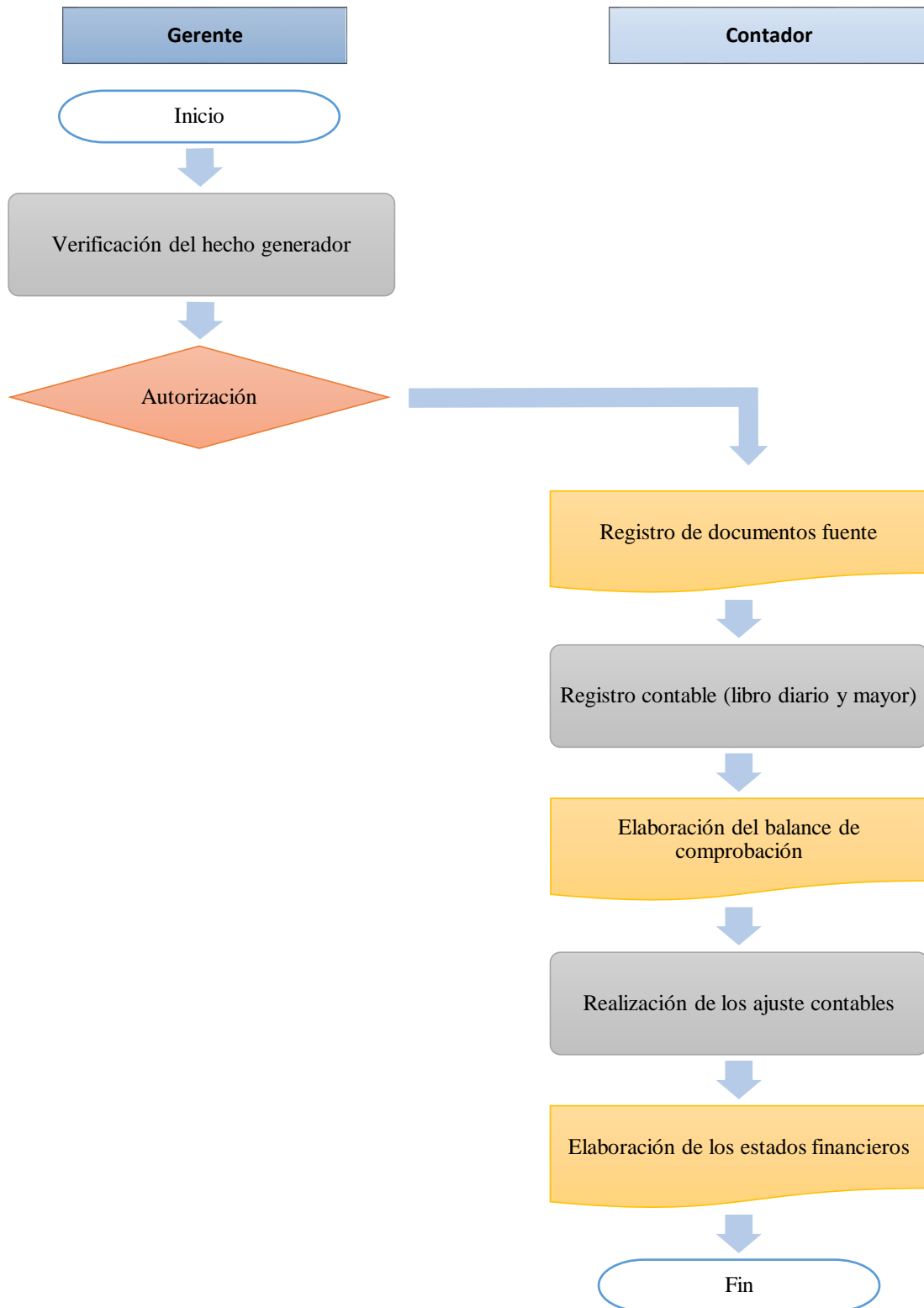
Tabla 50: Proceso de conciliación bancaria

Proceso		Conciliación bancaria	
Políticas		Todos los meses se efectuará constataciones bancarias de las cuentas que mantenga la empresa con el libro bancos.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Solicitará mensualmente a las instituciones del sistema financiero los estados de cuenta, donde se incluyan los movimientos efectuados en el mes.	Contador	Estado de cuenta
2	Elaborar la conciliación bancaria para determinar las deficiencias.	Contador	Conciliación bancaria
3	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios y contable	Contador	Sistema contable informático.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 12: Proceso contable



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

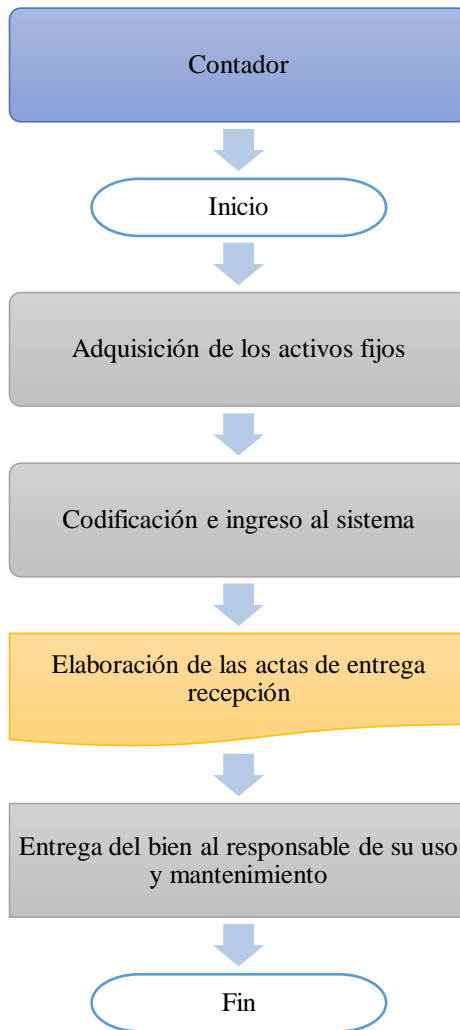
Tabla 51: Proceso contable

Proceso		Proceso Contable	
Políticas		Registrar todos los hechos contables según el ciclo propuesto.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Todos los hechos generadores deben ser respaldados por la autorización de la Gerencia.	Gerente	
2	Todas las actividades que representen la salida de recursos deberán mantener un documento fuente.	Contador	Documentos de respaldo
3	Finalmente se registrará al sistema de control de inventarios y contable	Contador	Sistema contable informático.
4	Elaborar los balances de comprobación según sea requerido por la máxima autoridad.	Contador	Balance de comprobación
5	Elaborar los ajustes contables y de cierre con la finalidad de presentar los Estados Financieros.	Contador	Estados financieros

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 13: Administración de activos fijos



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

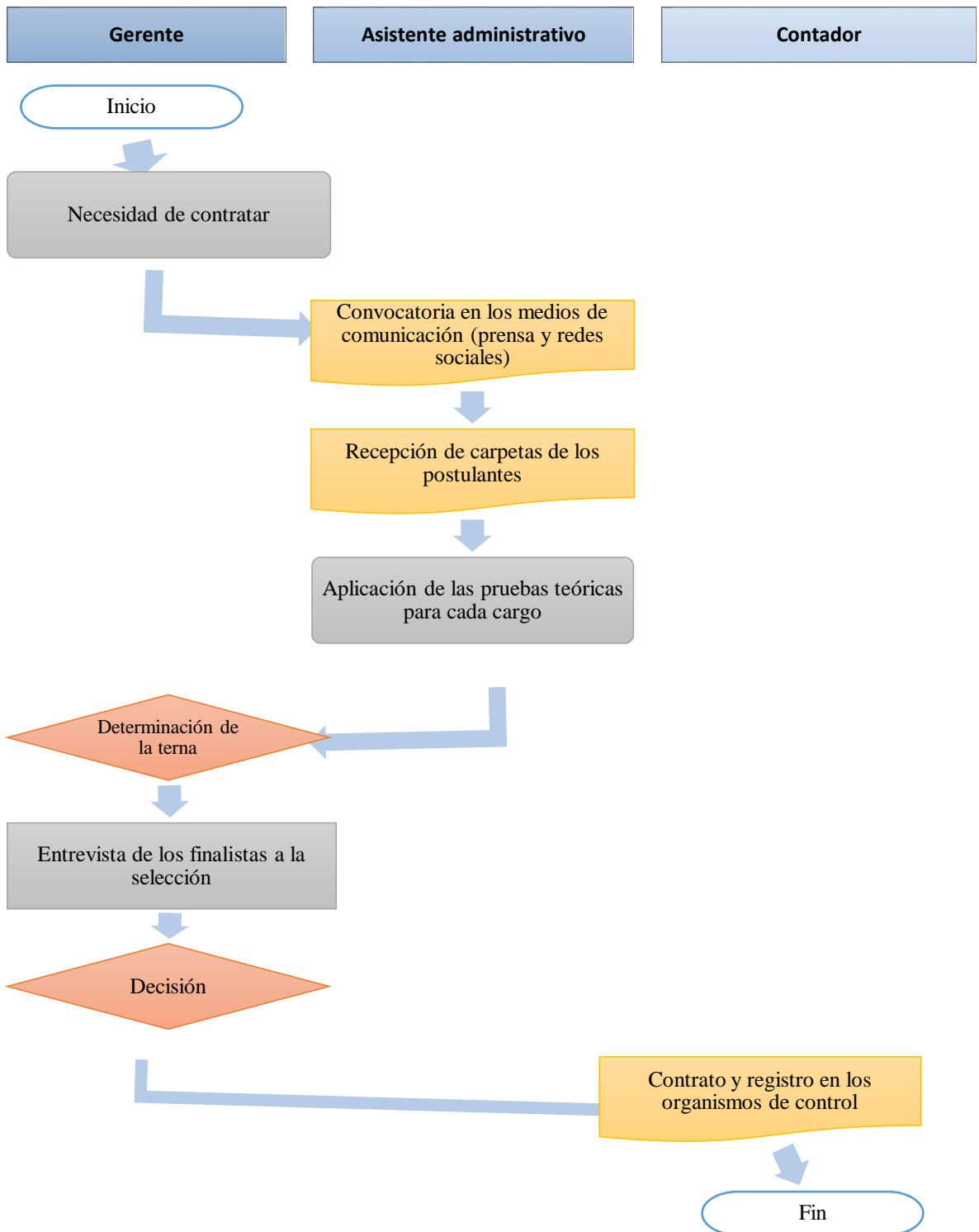
Tabla 52: Proceso administración de activos fijos

Proceso		Administración de activos fijos	
Políticas		Elaborar actas de entrega recepción de los activos fijos de la empresa con la finalidad de conocer cuáles son los responsables de su manejo.	
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Una vez adquirido los activos fijos se procederá a verificar que estos cumplan con las condiciones fijadas en las facturas comerciales.	Contador	
2	Codificar e ingresar al sistema los activos fijos de la empresa para mantener la integridad de los bienes.	Contador	
3	Elaborar las actas de entrega recepción de los diferentes activos fijos con la finalidad de establecer su estado y responsables de su uso.	Contador	Acta de entrega recepción.
4	Entrega del bien al responsable de su uso y mantenimiento dentro de la empresa.	Contador	

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 14: Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

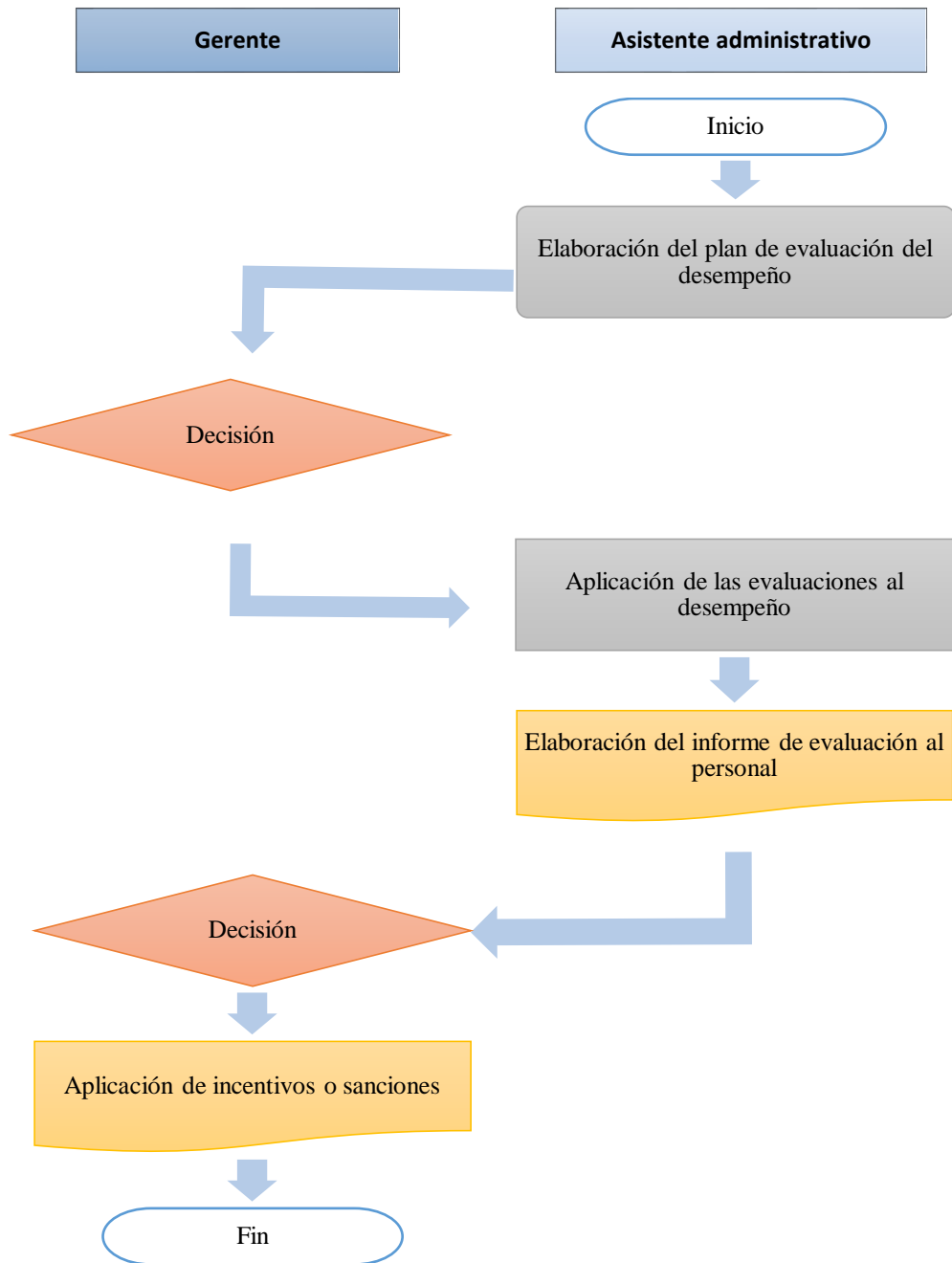
Tabla 53: Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal

Proceso	Reclutamiento, selección y contratación del personal		
Políticas	Se contratará al personal según las necesidades que tenga la empresa, procurando que no se dupliquen funciones.		
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Se determinará la necesidad de contratación antes de ingresar a un nuevo funcionario.	Gerente	
2	Se elaboró la convocatoria a las personas interesadas en ser contratadas en la empresa que se presenten en redes sociales o prensa escrita.	Asistente administrativo	Convocatoria
3	Se recepto las carpetas de los interesados para posteriormente ser revisadas.	Asistente administrativo	
4	Aplicación de las pruebas basadas en el perfil que debe cumplir el contratado.	Asistente administrativo	Pruebas prácticas según sea el cargo a desempeñar.
5	Entrevista con los postulantes con el Gerente general o su delegado para establecer a la persona idónea para el puesto.	Gerente	
6	Contrato y registro en los organismos de control, como es el IESS y el Ministerio de Trabajo.	Gerente Contador	Contrato de trabajo Aviso de entrada

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Flujograma 15: Evaluación del desempeño



Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

Tabla 54: Proceso de evaluación del desempeño

Proceso	Evaluación del desempeño		
Políticas	Efectuar un proceso de evaluación del desempeño anual para conocer las deficiencias en la aplicación de los procesos y las funciones de cada puesto de trabajo.		
No.	Actividades	Responsable	Documento de fuente
1	Elaborar un plan de evaluaciones al desempeño del talento humano y los procesos de la empresa.	Asistente administrativo	Plan de evaluación
2	Solicitar la aprobación del plan de evaluación donde se incluirá la totalidad del personal de la empresa	Gerente	
3	Aplicar el plan de evaluación al desempeño del personal según el puesto de trabajo por área.	Gerente Asistente administrativo	
4	Elaboración el informe de la evaluación al desempeño del personal.	Asistente administrativo	Informe de la evaluación al desempeño del personal
5	Una vez recibido el informe de evaluación será entregado a la máxima autoridad para su aplicación.	Gerente	
6	Aplicación de sanciones e incentivos según los resultados dados en la evaluación de talento humano.	Gerente	

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.11 Componente: información y comunicación

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EMPRESARIAL DE ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

Objetivo.

- El presente sistema de información y comunicación tiene el objetivo de determinar los equipos informáticos que generan información, así como la intención de que cada uno de los trabajadores de la entidad conozcan todos los aspectos de la empresa y puedan informar a los clientes internos y externos sobre los productos (bienes, servicios e información) de la empresa según lo amerite.

Alcance.

- La aplicación del sistema de información y comunicación serán aplicados a los todo lo que implica la empresa.

Actualizaciones

- El sistema de información y comunicación puede ser objeto de actualizaciones en base a las nuevas exigencias que tenga la empresa o por disposición de la Gerencia o la junta general de socios.

Jerarquía

Tabla 55: Jerarquía del personal

Cargos	Posición jerárquica	Disposición de la comunicación
Gerente General	Principal de la empresa	Solicita la información general para la toma de decisiones, por lo que los diferentes empleados deben entregar los datos cuando sean solicitados por la misma.

Asistente administrativo	Subordinado de la Gerencia	Apoya a la Gerencia con las acciones administrativas y posteriormente realiza la suplencia del Contador, solo en la recepción de documentación y su archivo.
Jefe de ventas	Subordinado de la Gerencia	Subordinado del Gerente y principal del Área de ventas, del dependerá la planificación y ejecución de las metas de comercialización.
Asesores de ventas	Subordinados del Jefe de ventas	Subordinados del Jefe de Ventas, aplica las actividades del área de comercialización.
Contador	Subordinado de la Gerencia	Encargado del manejo de la información contable y financiera de la empresa, custodia la documentación.
Asesor Técnico	Subordinado de la Gerencia	Encargado del manejo de bodega de la empresa.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 56: Información por área

Áreas	Responsable	Información
Administrativa	Gerente General	Contratos laborales Documentación dirigida a esta área. Reportes de las diferentes áreas.
	Asistente administrativo	
Comercialización	Jefe de ventas	Plan de ventas Metas y Objetivos Verificación del cumplimiento de metas y objetivos Registros de clientes y negociaciones.
	Asesores de ventas	
Financiera	Contador	Mediante el uso del Equipo y sistema informático que posee la entidad como proporcionará la información contable que genere la entidad en el ejercicio de sus actividades económicas, mismos que permitan abalzar el registro contable. Documentos de respaldo. Acceso al sistema información contable. Manejo de claves de los organismos de control.
Técnica	Asesor Técnico	Control de los productos para la comercialización y el cumplimiento de sus especificaciones técnicas.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 57: Requisitos para la entrega de la información

Áreas	Requerimiento	Responsable
Administrativa	Solicitud al Gerente de forma escrita para que sea autorizada la entrega.	Asistente Administrativo
Comercialización	Solicitud al Gerente de forma escrita para que sea autorizada la entrega. Datos de las ventas son manejados por el Jefe de ventas y puede ser entregada a los empleados de la misma área de forma verbal.	Jefe de ventas Asesores de ventas
Financiera	Declaraciones a los organismos de control Estados financieros Manejo de información contable y financiera. Puede ser entregada por autorización de la Gerencia, quien plasma su autorización en un oficio de solicitud.	Contador
Técnica	Se solicita la información de forma escrita y debe ser autorizada por la Gerencia.	Asesor técnico

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Tabla 58: Tecnologías de la información y comunicación (TICs)

Áreas	Activos fijos	Sistemas informáticos
Administrativa	Existen dos computadoras	Para la comunicación general se utilizara el skype corporativo y los email para el envió de información interna.
Comercialización	Una computadora con impresora para imprimir facturas. Cuatro tablets para él envió de pedidos a la empresa. Lector de código de barras.	Sistema de control de inventarios y aplicación SICAR App.
Financiera	Una computadora con impresora multifunciones.	Sistema informático contable Anfibus.
Técnica	Una computadora y lector de código de barras.	Sistema de control de inventarios y aplicación SICAR App.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.12 Políticas de seguridad de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) empresarial de asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA. LTDA.

Objetivo.

- Plantear políticas que permitan la seguridad que requiere la información y los instrumentos considerados como Tecnologías de la información y comunicación de la entidad con la finalidad de respaldar la información que de la entidad derive por la ejecución de sus actividades, así como su tecnología.

Alcance.

- La aplicación de las políticas de seguridad de las TICs se extiende a toda la entidad, otorgando a la entidad las formas de respaldar todo tipo de información que generen las diferentes áreas, evitando prescindir que la información se almacene únicamente en el equipo informático o sistema informático de cada área.

Actualizaciones

- Puede ser objeto de actualizaciones en base a las nuevas exigencias que tenga la empresa o por disposición de la Gerencia o la junta general de socios.

Tabla 59: Seguridad de las Tecnologías de la información y comunicación (TICs)

Áreas	Responsable	Forma de respaldo y herramienta a ser usada.
Administrativa	Gerente General	La información generada de forma diaria debe ser respaldada en la herramienta informática Dropbox (Nube)
	Asistente administrativo	
Comercialización	Jefe de ventas	La información generada de forma diaria debe ser respaldada en la herramienta informática Dropbox (Nube)
	Asesores de ventas	

Financiera	Contador	<p>La información generada de forma diaria debe ser respaldada en tres bases de datos como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respaldo del sistema informático Anfibus; 2. En un disco duro externo que deberá reposar en la entidad; y, 3. En la herramienta informática Dropbox (Nube).
Técnica	Asesor Técnico	<p>La información generada de forma diaria debe ser respaldada en la herramienta informática Dropbox (Nube)</p>

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA
Elaborado por: Sara Copa

5.2.13 Componente: actividades de supervisión

MANUAL DE EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA LTDA

Objetivo.

- El presente Manual de evaluación los procesos de la empresa, con la finalidad de establecer el nivel de cumplimiento de los mismos y poder establecer las medidas correctivas a tiempo.

Alcance.

- La aplicación del Manual de evaluación de los procesos de la empresa será aplicados a los empleados de la empresa y están relacionados con las áreas operativas de la organización.

Actualizaciones

- El Manual de evaluación de procesos de la empresa funciones puede ser objeto de actualizaciones en base a las nuevas exigencias que tenga la empresa en el mercado, disposiciones de organismos de control o por disposición de la Gerencia.

Parámetros de evaluación de los procesos

Para la evaluación de los procesos se aplicara el método de cuestionarios de control interno, se presenta a continuación el modelo de cuestionarios:

Tabla 60: Modelo de evaluación del proceso de compra de productos para la venta

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿El Asesor técnico realiza la verificación de las existencias en la bodega previa a la compra?				
2	¿Se elabora orden de compra donde se incluyen el volumen y las características de los productos?				
3	¿Se solicitan cotizaciones a los proveedores a fin de establecer la mejor?				
4	¿Se realiza la compra en base a la mejor opción?				
5	¿Para el ingreso de la mercadería a la bodega se efectúa una inspección física?				
6	¿Se emite un informe de bodega para establecer inconformidades en las adquisiciones realizadas?				
7	¿Para legalizar las transacciones se emite la factura comercial?				
8	¿Se establece la forma de pago de cada una de las transacciones de compras?				
9	¿Las adquisiciones son registradas en el sistema contable bajo las condiciones fijadas en la negociación?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 61: Modelo de evaluación del proceso del proceso de devolución en compra

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿El Asesor técnico inspecciona la mercadería adquirida?				
2	¿Las unidades que deben devolverse se incluyen en el informe de bodega?				
3	¿El Gerente General autoriza la devolución y de qué forma se efectuara con el proveedor?				
4	¿Se emite la respectiva nota de crédito para legalizar la transacción?				
5	¿Se mantiene un archivo ordena de los documentos que legalizan las devoluciones?				
6	¿En el sistema contable de la empresa se registran las devoluciones en compras?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 62: Modelo de evaluación del proceso del proceso de pago a proveedores

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Previo a la definición de la deuda con un proveedor debe existir una factura de compra?				
2	¿Se elabora un cronograma de pagos a los proveedores?				
3	¿Previo al pago a los proveedores se solicita la autorización al representante legal?				
4	¿Se efectúan los pagos a proveedores con cheque?				
5	¿Una vez efectuado el pago se recibe un documentos que respalde la cancelación de la deuda.				
6	¿Los pagos a los proveedores son registrados en el sistema contable de la empresa.				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 63: Modelo de evaluación del proceso de constatación física

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Se elabora un cronograma para la realización de las constataciones físicas a ser aplicadas a la empresa?				
2	¿El Gerente General autoriza para la aplicación de la constatación física?				
3	¿Una vez aplicadas las constataciones físicas se emite el informe donde se incluyan principalmente las irregularidades?				
4	¿Se establecen las sanciones que se corresponda por las deficiencias encontradas?				
5	¿Cada uno de los productos será verificado en base a los códigos que faciliten su identificación y registro?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 64: Modelo de evaluación del proceso de dadas de baja

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Una vez revisados los inventarios se procederá a la determinación de los productos a dar de baja?				
2	¿Dichos productos son incluidos en el reporte de bodega?				
3	¿La máxima autoridad autoriza la dada de dada de baja?				
4	¿Se eliminan los productos que estén en malas condiciones según las normas de seguridad aplicadas a los productos?.				
5	¿Se realiza el registro contable de las dadas de baja en el sistema de control de inventarios y contable				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 65: Modelo de evaluación del proceso de venta en almacén

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Se revisan los inventarios para conocer la disponibilidad de los productos previo el proceso de comercialización?				
2	¿Se establecen las condiciones de venta en base a la negociación?				
3	¿Para abalizar las ventas se emite la respectiva factura comercial?				
4	¿Se registra la venta en el sistema contable de la empresa?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 66: Modelo de evaluación del Proceso de venta en provincia

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Para iniciar la comercialización externa se elabora un cronograma de visitas y su ruta?				
2	¿El encargado de la comercialización debe solicitar autorización para la salida de los asesores al mercado?				
3	¿Se elabora la orden de pedido donde se incluye el volumen y características del producto que se venderá?				
4	¿Se revisa la verificación de disponibilidad de los productos antes de su comercialización?				
5	¿En base a los datos presentados en la negociación se procederá a tomar la decisión?				
6	¿Se emite la factura comercial para legalizar el proceso de comercialización?				
7	¿Se registran las ventas en el sistema de control de inventarios y contable?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 67: Modelo de evaluación del proceso de devolución en venta

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Se cuenta con una política que regule las devoluciones en ventas?				
2	¿Para proceder a la devolución se analizara la orden de pedido y la factura comercial?				
3	¿Para autorizar la devolución en ventas se debe verificar el producto y si cumple con las condiciones fijadas en los documentos de respaldo?				
4	¿Una vez determinado el cumplimiento se procederá a la ingresar los productos a la bodega de la empresa?				
5	¿Se emite la respectiva nota de crédito de los productos que fueron devueltos a la empresa?				
6	¿Las devoluciones en ventas son registrados en el sistema de control de inventarios y contable				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 68: Modelo de evaluación del proceso de arqueo de caja

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Una vez finalizada la jornada laboral se procede a la aplicación de arqueos de caja?				
2	¿Se mantiene un archivo ordenado de los documentos que legalicen las transacciones y el manejo de la cuenta caja?				
3	¿Se registran los excesos o disminuciones en el al sistema contable?				
4	¿En caso de presentarse deficiencias elevadas se inicia investigaciones sobre el caso?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

Elaboración del arqueo de caja

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 69: Modelo de evaluación del Proceso de conciliación bancaria

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Se solicita mensualmente a las instituciones del sistema financiero los estados de cuenta?				
2	¿Se mantiene actualizada el libro bancos?				
3	¿Periódicamente se elabora la conciliación bancaria?				
4	¿Las diferencias reportadas en las cuentas bancarias se proceden al registro en el sistema de contable?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 70: Modelo de evaluación del proceso administración de activos fijos

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Se verifica que los activos fijos cumplan con las condiciones fijadas en las facturas comerciales?				
2	¿Al momento del ingreso del activo fijo se procede a codificarlos e ingresar al sistema contable?				
3	¿Se elaboran las actas de entrega recepción de los diferentes activos fijos de la empresa?				
4	¿Se determinan cuáles son los responsables de su uso y mantenimiento de los activos fijos de la empresa?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 71: Modelo de evaluación del Proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Para la contratación primero se define la necesidad de un nuevo empleado?				
2	¿Se elabora el perfil del cargo que se va a contratar en la empresa?				
3	¿Se convoca al proceso de selección y contratación de personal?				
4	¿Para la contratación se establecen los requisitos que deben presentar?				
5	¿Se elabora una lista de los postulantes que han cumplimiento de los requisitos fijados?				
6	¿Se aplican pruebas basadas en el perfil que debe cumplir el contratado?				
7	¿Se define una terna para que se proceda a la entrevista con el Gerente?				
8	¿Una vez culminado el procesos de reclutamiento y selección se procede a la contratación?				
9	¿Se registra el contrato y aviso de entrada a los organismos de control?				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Tabla 72: Modelo de evaluación del Proceso de evaluación del desempeño

No.	Interrogantes	S	AV	N	Observación
1	¿Se elabora un plan de evaluaciones al desempeño del talento humano y los procesos de la empresa?				
2	¿Para su aplicación se solicita la autorización del Gerente?				
3	¿Una vez aplicada las evaluaciones se procede a la elaboración el informe para la toma de decisiones?				
4	¿En base al informe se procede a la tomad e decisiones?				
5	¿Cómo resultado de la evaluación se aplican sanciones e incentivos al talento humano.				

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

S = Siempre

AV = A veces

N = Nunca

Resultados

Una vez aplicado los respectivos cuestionarios de control interno se procederá a determinar si los procesos se realizan siempre, a veces o nunca según lo define el responsable de cada uno de ellos, cabe recalcar que si no se cumplen con las actividades de deben aplicar las sanciones contempladas en el reglamento interno de trabajo de la empresa.

5.2.14 Componente: actividades de supervisión

5.2.15 Plan de capacitación

Tabla 73: Capacitaciones por cargo

Nombre del cargo: Gerente General	Centros de capacitación
1. Administración general	SECAP
2. Administración de talento humano	SRI
3. Gestión financiera	IESS
4. Regulaciones del Servicio de Rentas Internas y Ministerio de Trabajo.	Ministerio de Trabajo Otros privados
5. Uso de plataformas virtuales de comercialización.	
6. Otros	
Asistente administrativo	
1. Administración de talento humano	SECAP
2. Gestión financiera	IESS
3. Regulaciones del Ministerio de Trabajo.	Ministerio de Trabajo
4. Uso de plataformas virtuales de comercialización.	Otros privados
Otros	
Jefe de ventas	
1. Plan de comercialización	SECAP
2. Estrategias de marketing	Otros privados
3. Técnicas de negociación	
4. Manejo de clientes a crédito	
5. Uso de plataformas virtuales de comercialización.	
6. Otros	
Asesores de ventas	
1. Atención al cliente	SECAP
2. Facturación	Otros privados
3. Estrategias de marketing	

4. Técnicas de negociación	
5. Manejo de clientes a crédito	
6. Uso de plataformas virtuales de comercialización.	
7. Otros	
Contador	
1. Declaraciones de impuestos	SECAP
2. Facturación	SRI
3. Sistema contable y de control de inventarios	IESS
4. Uso de plataformas virtuales de los organismos de control.	Ministerio de Trabajo Otros privados
5. Otros	
Asesor Técnico	
1. Manejo de inventarios	SECAP
2. Normas de seguridad de productos inflamables	Otros privados
3. Sistema de control de inventarios	
4. Otros	

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.16 Plan de rotación de personal en vacaciones

Tabla 74: Modelo de rotación de personal

Cargos	Suplente	Período de vacaciones
Gerente General	Jefe de ventas	Quince días en el mes de mayo (período de ventas bajas)
Asistente administrativo	Contador	Quince días en el mes de julio (período de ventas bajas), se encargará de las actividades que se relaciona con el manejo de recursos.
Jefe de ventas	Gerente Asesor de ventas	Quince días (período de ventas bajas) En la planificación se hará cargo el Gerente, mientras que en las actividades operativas son dadas por el Asesor de ventas.
Asesores de ventas	Asesor de ventas	Quince días (período de ventas bajas) Se pueden dividir las funciones entre los asesores de ventas.
Contador	Asistente administrativo	Quince días en el mes de agosto. Su reemplazo se encargará de archivar los documentos fuente de cada uno de los hechos contables.
Asesor Técnico	Asistente administrativo	Quince días cuando sean autorizados por el Gerente.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.17 Plan de incentivos al personal

Tabla 75: Modelo de plan de incentivos

Cargos	Metas	Incentivos
Gerente General	Incremento de las ventas	Bonificación económica dada al final del período.
Asistente administrativo	Mantener una eficiente administración del personal y los recursos de la empresa.	Entregar un día libre con una compensación económica mínima si es considerado el empleado del mes.
Jefe de ventas	Incremento de las ventas	Comisión económica por el cumplimiento de la meta mensual sea pagada con la remuneración.
Asesores de ventas	Incremento de las ventas	Comisión económica por el cumplimiento de la meta mensual sea pagada con la remuneración.
Contador	Tener información contable de forma oportuna y confiable incluyendo la presentación de estados financieros y declaraciones a los organismos de control.	Entregar un día libre con una compensación económica mínima si es considerado el empleado del mes.
Asesor Técnico	Mantener actualizado los inventarios y en los niveles aceptables para la comercialización.	Entregar un día libre con una compensación económica mínima si es considerado el empleado del mes.

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

5.2.18 Sistema de control interno COSO III

Objetivo.

- Aplicar el sistema de control interno COSO III, con la finalidad de identificar las actividades a desempeñar con sus responsables, permitiendo que las operaciones comerciales se realicen con eficiencia, eficacia y efectividad.

Alcance.

- La aplicación del sistema de control interno será aplicado a todos los departamentos de la entidad como a sus funcionarios.

Actualizaciones

- El Sistema de Control Interno contiene herramientas administrativas propuestas mismas que pueden ser objeto de actualizaciones en base a las nuevas exigencias que tenga la empresa en el mercado, disposiciones de organismos de control o por disposición de la Gerencia.

Elementos que incluye el manual de gestión de talento humano

- Matriz de seguimiento de deficiencias

COMPONENTES Y PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO - COSO III

ENTORNO DE CONTROL

1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
2. Ejerce responsabilidad de supervisión
3. Establece estructura, autoridad y responsabilidad
4. Demuestra compromiso para la competencia
5. Hace cumplir con la responsabilidad

EVALUACION DE RIESGOS

6. Especifica objetivos relevantes
7. Identifica y analiza los riesgos
8. Evalúa el riesgo de fraude
9. Identifica y analiza cambios importantes

ACTIVIDADES DE CONTROL

10. Selecciona y desarrolla actividades de control
11. Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
12. Se implementa a través de políticas y procedimientos
13. Usa información relevante

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

14. Comunica internamente
15. Comunica externamente

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

16. Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
 17. Evalúa y comunica deficiencias
-

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO GENERAL		
La entidad o parte de la estructura se somete a la evaluación de (entidad, división, unidad, apertura, función)		
Los objetivos que son considerados para el ámbito de control interno que se evalúa.	Consideraciones sobre el nivel de riesgo aceptable de la administración	
Operativos.- Verificar el cumplimiento eficiente y eficaz de la misión y visión planteadas por la empresa ADHYS CIA LTDA.		
Reporte.-		
Cumplimiento.- Analizar si se está cumpliendo con las disposiciones y normativas aplicables en ADHYS CIA LTDA.		
COMPONENTES	FUNCIONAMIENTO (S/N)	EXPLICACIÓN/ CONCLUSIÓN
Entorno de Control	3,36	La empresa ADHYS CIA LTDA no cuenta con un código de ética y los estándares de conducta que guie al personal de la empresa para su comportamiento, decisiones y actividades para el cumplimiento de los objetivos, por lo que se deberá crear un código de ética y de conducta y a su vez deberán ser socializadas por todo el personal de la empresa.
Evaluación de Riesgo	3,16	En la entidad no se han establecido los mecanismos adecuados para identificar analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos, debido a que no cuenta un Sistema de Control Interno propio.
Actividades de Control	3,43	La empresa ADHYS CIA LTA., ha establecido políticas y procedimientos que le ayuden a enfrentar de forma eficaz los riesgos que pueden existir y que garantice llevar a cabo las instrucciones para mitigar las deficiencias en la ejecución de los objetivos.
Información y Comunicación	3.50	La entidad cuenta con una comunicación razonable con la finalidad de que exista una buena relación encaminados al cumplimiento de los objetivos.
Actividades de Supervisión	2.79	La entidad a pesar de no contar con un SCI propio la entidad supervisa y mide la calidad del desempeño de las actividades programadas para reaccionar parcialmente y sin adaptarse completamente a las circunstancias que se puedan presentar.
SUMATORIA	16,24	

FÓRMULA:

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{\text{CalificaciónTotal}}{\text{PonderaciónTotal}}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = \frac{16.24}{5}$$

$$\text{NiveldeConfianza} = 3.25$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Ineficiente
2	Deficiente
3	Bueno
4	Satisfactorio
5	Excelente

MATRIZ DE SEGUIMIENTO DE DEFICIENCIAS

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:

COMPONENTES:

ENTORNO DE CONTROL; EVALUACIÓN DE RIESGOS; ACTIVIDADES DE CONTROL; SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN; Y, ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

PERIODO:

PRINCIPIO	PREGUNTA	ACCIONES EJECUTADAS	PORCENTAJE DEL NIVEL DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	OBSERVACIONES

ELABORADO POR:

SUPERVISADO POR:

AUTORIZADO POR:

CONTADOR

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

GERENTE GENERAL

Fuente: Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA LTDA

Elaborado por: Sara Copa

CONCLUSIONES

Mediante la evaluación de control interno COSO III aplicado a la EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA., se concluye con lo siguiente:

- Se realizó la consulta de varias fuentes bibliográficas para establecer que es un sistema de control interno y cuáles son los elementos que debe contener, partiendo de este particular podemos decir, en la actualidad se maneja el COSO III, enfocado en cinco componentes; entorno de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.
- Para el proceso investigativo se consideró el método inductivo deductivo, el primero parte de la consulta de varias fuentes bibliográficas para posteriormente ponerlo en práctica en el capítulo cuarto donde se desarrollaran cada uno de los elementos del sistema de control interno, también se aplicaron varias técnicas como son la entrevistas, los cuestionarios tanto de control interno como para establecer la viabilidad del tema y la observación, en base a los cuales se diseñó el sistema de control interno.
- Se diseñó un sistema de control interno para la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda. Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, donde se identificó las actividades a desarrollarse en los departamentos de Recursos Humanos, Finanzas y Ventas, para evitar la ineficiencias en el uso de los recursos así como las pérdidas de productos que se hubieran evitado el crecimientos empresarial.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere al representante legal de la Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS Cía. Ltda., realizar una socialización de lo que es un sistema de control interno y la capacitación al personal para incluir dentro de la organización un entorno de control, evaluar los riesgos a los que se enfrenta, para aplicar actividades de control, mantener un sistema de información y comunicación adecuado y aplicar acciones de supervisión contante.
- Implementar el diseño del Sistema de Control Interno para los departamento de Recursos Humanos, Finanzas y Ventas de la EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA., a través de las políticas y procedimientos, para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y que evite la pérdida de los mismos, asegurando el correcto funcionamiento de los procesos de la empresa.
- Para la posterior evaluación del sistema de control interno se deben aplicar las técnicas de la entrevista, los cuestionarios para conocer los niveles de confianza y riesgo, y la observación, necesaria para determinar cuáles son los causantes de dichas deficiencias para tomar las medidas correctivas a tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. 2a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2016). *Control interno y fraudes análisis de informe COSO I, II y II con base en los ciclos transaccionales*. 3a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Bogotá: McGraw-Hill
- Del Toro, J., Fonteoba, A., & Santos, C. (2005). *Programa de preparación económica para cuadros*. Combinado de Periódicos Granma.
- Gutiérrez, I., Bermúdez, H., & Medrano, E. (2013). *Diseño de manual de control interno administrativo-contable con base a enfoque COSO I y II, aplicado a las Empresas Televisivas de la Ciudad de San Miguel, departamento de San Miguel. El Salvador*. 11^a. ed.). México: Pearson Educación.
- Del Toro, J., Fonteoba, A., & Santos, C. (2005). *Programa de preparación económica para cuadros*. Combinado de Periódicos Granma.
- Superintendencia de Compañías (2013). *Ley de Compañías*. Recuperado de, <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/econom%C3%ADa-y-finanzas/2283-ley-de-compa%C3%B1as-del-ecuador-actualizada-y-vigente-2017>
- Auditool. (2013). *COSO III*. Recuperado de, <https://www.auditool.org/herramientas/coso-2013>.

ANEXOS

Anexo 1: Formatos para control interno de constatación física, bodega y arqueo de caja

YPF		ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA LTDA			
		CONSTATACIÓN FÍSICA			
		Riobamba - Ecuador			
Responsable		_____			
Fecha		_____			
No.	Producto	Código	Cantidad	Estado	Observación

YPF		ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA LTDA	
		REPORTE DE BODEGA	
		Riobamba - Ecuador	
Fecha		_____	
Responsable		_____	
Asunto		_____	

Resultados			
Una vez aplicado el siguiente proceso se determinó:			
Es lo que puedo informar en honor a la verdad.			
Atentamente;			
_____		_____	_____
Asesor Técnico		Autorización	Observación

YPF

**ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y
SERVICIOS ADHYS CÍA LTDA
ARQUE DE CAJA
Riobamba - Ecuador**

Responsable _____

Fecha _____

Según documentos _____

Efectivo

100		1	
50		0,50	
20		0,25	
10		0,10	
5		0,05	
1		0,01	

Saldo _____

A favor o contra

Observación

Firmas de responsabilidad

Anexo 2: Reglamento interno de trabajo empresa asociados en distribución y servicios ADHYS CÍA. LTDA.

La Empresa ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA., legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Riobamba, en aplicación de lo que dispone el artículo 64 del Código del Trabajo y con el fin de que surta los efectos legales previstos en el numeral 12 del artículo 42; letra a) del artículo 44; y numeral 2º del artículo 172 del mismo Cuerpo de Leyes, aplicará, de forma complementaria a las disposiciones del Código del Trabajo, el siguiente reglamento interno en sus instalaciones y siendo obligatorio para todos los empleados y trabajadores de la empresa.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ORGANIZACIÓN Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

- Art.- 1. **OBJETO GENERAL.-** Empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., tiene como objetivo principal la comercialización por mayor y menor de combustibles, aceites y grasas, de conformidad con lo dispuesto en el contrato de constitución; objeto que lo realiza acatando estrictamente todas las disposiciones legales vigentes.
- Art.- 2. **OBJETO DEL REGLAMENTO.-** El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo, tiene por objeto clarificar y regular en forma justa los intereses y las relaciones laborales, existentes entre EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA. y SUS EMPLEADOS O TRABAJADORES.

CAPÍTULO II

VIGENCIA, CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

- Art.- 3. **VIGENCIA.**- Este reglamento Interno comenzará a regir desde la fecha en que es aprobado por la Dirección Regional de Trabajo y Servicio Público.
- Art.- 4. **CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN.**- La Empresa dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para lo cual colocará un ejemplar en un lugar visible de forma permanente dentro de cada una de sus dependencias, cargará el texto en la intranet y entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores. En ningún caso, los trabajadores, argumentarán el desconocimiento de este Reglamento como motivo de su incumplimiento.

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

- Art.- 5. El Representante legal es la autoridad ejecutiva de la empresa, por consiguiente le corresponde ejercer la dirección de la misma y de su talento humano, teniendo facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.
- Art.- 6. Se considerarán oficiales las comunicaciones, circulares, memorandos, oficios, etc., debidamente suscritos por el Representante legal, quien lo subroge, o las personas debidamente autorizadas para el efecto.

Sin perjuicio de lo anterior, las amonestaciones y llamados de atención, serán suscritas por el Gerente de Recursos Humanos o quien haga sus veces; y, los memorandos referentes a políticas o procedimientos de trabajo que implemente la Empresa, serán firmadas por el Representante legal.

CAPÍTULO IV

DE LOS TRABAJADORES, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 7. Se considera empleados o trabajadores de EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA. a las personas que por su educación, conocimientos, formación, experiencia, habilidades y aptitudes, luego de haber cumplido con los requisitos de selección e ingreso, establecidos en la ley, reglamentos, resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, manuales o instructivos de la Compañía, presten servicios con relación de dependencia en las actividades propias de la empresa.

Art.- 8. La admisión e incorporación de nuevos trabajadores, sea realizaran bajo el proceso diseñado por la empresa.

Art.- 9. Para la suscripción del contrato de trabajo, el aspirante seleccionado deberá presentar los siguientes documentos actualizados:

- a) Hoja de vida actualizada.
- b) Al menos dos (2) certificados de honorabilidad.
- c) Exhibir originales y entregar 2 copias legibles y a color de la cédula de ciudadanía; certificado de votación.
- d) Presentar los originales y entregar copias de los certificados o títulos legalmente conferidos, con el correspondiente registro de la autoridad pública competente.
- e) Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos según el caso.
- f) Dos fotografías actualizadas tamaño carné.
- g) Formulario de Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta (No. 107), conferido por el último empleador.
- h) Certificados de trabajo y honorabilidad.

Art.- 10. Los aspirantes o candidatos deberán informar al momento de su contratación si son parientes de trabajadores de la Empresa, hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

CAPÍTULO V

DE LOS CONTRATOS

Art.- 11. **CONTRATO ESCRITO.-** Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; y, luego de su suscripción, deberá ser inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

CAPÍTULO VI
JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE
ASISTENCIA

Art.- 12. De conformidad con la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los trabajadores de la Empresa, en los centros de trabajo asignados.

Sin embargo, respetando los límites señalados en el Código del Trabajo, las jornadas de labores podrán variar y establecerse de acuerdo con las exigencias del servicio o labor que realice cada trabajador y de conformidad con las necesidades de los clientes y de la Empresa.

Art.- 13. Los trabajadores tienen la obligación personal de registrar su asistencia utilizando los sistemas de control que sean implementados por la Empresa. La falta de registro de asistencia al trabajo, se considerará como falta leve.

Si por fuerza mayor u otra causa, el trabajador no puede registrar su asistencia, deberá justificar los motivos por escrito ante su Jefe Inmediato y dar a conocer al Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

Art.- 14. El trabajador que requiera ausentarse de las instalaciones de la empresa durante la jornada de trabajo, deberá solicitar el permiso respectivo de su superior inmediato. La no presentación del permiso al Departamento de Recursos Humanos o a su Representante por parte del trabajador, será sancionada como falta leve.

Art.- 15. Si por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificado, el trabajador no concurre a laborar, en forma obligatoria e inmediata deberá comunicar por escrito el particular al Departamento de Recursos Humanos. Superada la causa de su ausencia, deberá presentar los justificativos que corresponda ante el Departamento de Recursos Humanos o quien hiciere sus veces.

El Departamento de Recursos Humanos procederá a elaborar el respectivo formulario de ausencias, faltas y permisos, con el fin de proceder a justificar o sancionar de conformidad con la ley y este reglamento

- Art.- 16. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores de la compañía serán sancionadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los valores recaudados por este concepto serán entregados a un fondo común de la Caja de Ahorros de la empresa.
- Art.- 17. Debido a la obligación que tienen los trabajadores de cumplir estrictamente los horarios indicados, es prohibido que se ausenten o suspendan su trabajo sin previo permiso del Jefe Inmediato y conocimiento del Departamento de Recursos Humanos.
- Art.- 18. A la hora exacta de inicio de funciones, el trabajador deberá estar listo con el uniforme adecuado y los artículos de seguridad a su cargo, de ser el caso.
- Art.- 19. Las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento y la serán causal para solicitar la terminación de la relación laboral, previa solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.
- Art.- 20. No se considerarán trabajos suplementarios los realizados en horas que exceden de la jornada ordinaria, ejecutados por los trabajadores que ejercen funciones de confianza y dirección por así disponerlo el artículo 58 del Código del Trabajo, así como también los trabajos realizados fuera de horario sin autorización del jefe inmediato, por lo que para el pago de horas extras se deberá tener la autorización del jefe inmediato.
- Art.- 21. No se entenderá por trabajos suplementarios o extraordinarios los que se realicen para:
- a) Recuperar descansos o permisos dispuestos por el gobierno, o por la Empresa.
 - b) Recuperar por las interrupciones del trabajo, de acuerdo al artículo 60 del Código de Trabajo.
- Art.- 22. El trabajador que tenga la debida justificación por escrito de su Jefe Inmediato y de Recursos Humanos o su Representante, para ausentarse en el transcurso de su jornada de trabajo, deberá marcar tanto al salir como al ingresar a sus funciones.

CAPÍTULO VII

DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, FALTAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

DE LAS VACACIONES

Art.- 23. De acuerdo al artículo 69 del Código del Trabajo los trabajadores tendrán derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de vacaciones, las fechas de las vacaciones serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 24. Las vacaciones solicitadas por los trabajadores, serán aprobadas por los Jefes inmediatos, o Gerencia de Recursos Humanos.

Art.- 25. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con la entrega de bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones, con el fin de evitar la paralización de actividades por efecto de las vacaciones, cuando el caso así lo amerite.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

DE LAS LICENCIAS

Art.- 26. Sin perjuicio de las establecidas en el Código del Trabajo, serán válidas las licencias determinados en este Reglamento, que deberán ser solicitadas por escrito y llevar la firma del Jefe Inmediato o de Recursos Humanos o de la persona autorizada para concederlos.

Se concederá licencias con sueldo en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Para asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por la Empresa.

- c. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada, como por ejemplo: incendio o derrumbe de la vivienda, que afecten a la economía de los trabajadores.
- d. Cualquier otra licencia prevista en el Código del Trabajo.

Art.- 27. La falta de justificación en el lapso de 24 horas de una ausencia podrá considerarse como falta injustificada, haciéndose el trabajador acreedor a la sanción de amonestación por escrito y el descuento del tiempo respectivo.

CAPÍTULO IX

DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 28. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, la Empresa se orientará por las disposiciones o normas establecidas en el mercado laboral relativo a la clasificación y valoración de puestos, aprobados por la Presidencia que estarán siempre en concordancia con la ley; y no podrán ser inferiores a los mínimos sectoriales determinados para esta empresa.

Art.- 29. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, u otros mecanismos de pago permitidos por la ley.

Art.- 30. La Empresa efectuará descuentos de los sueldos del Trabajador solo en casos de:

- a) Aportes personales del IESS;
- b) Dividendos de préstamos hipotecarios o quirografarios, conforme las planillas que presente el IESS;
- c) Ordenados por autoridades judiciales.
- d) Valores determinados por las Leyes o autorizados expresamente por el trabajador así como por compras o préstamos concedidos por la empresa a favor del trabajador.
- e) Multas establecidas en este Reglamento
- f) Descuentos autorizados por consumos del trabajador, cancelados por la empresa como tarjetas de comisariato, seguro médico privado, consumo de celulares, repuestos, servicios, mantenimiento, etc.

CAPÍTULO X

ÍNDICES MÍNIMOS DE EFICIENCIA

Todos los trabajadores de la Empresa precautelarán que el trabajo se ejecute en observancia a las normas técnicas aplicadas a su labor específica y que redunde tanto en beneficio de la Empresa, como en el suyo personal.

CAPÍTULO XI

DE LAS BECAS, CURSOS, SEMINARIOS, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO EN GENERAL

Art.- 31. El departamento de Recursos Humanos de acuerdo con sus requerimientos, brindará capacitación y entrenamiento a los trabajadores, conforme al Plan Anual de Capacitación que será elaborado por el Departamento de Recursos Humanos y/o su Representante.

CAPÍTULO XII

TRASLADOS Y GASTOS DE VIAJE

Art.- 32. Todo gasto de viaje dentro y fuera del país que se incurra por traslado, movilización será previamente acordado con el trabajador y aprobado por el Jefe Inmediato y por Recursos Humanos y/o su Representante. Para el reembolso deberá presentar las facturas o notas de ventas debidamente legalizadas de acuerdo con las normas tributarias que sustenten el gasto.

Art.- 33. No se cancelará gastos que no sean consecuencia del desempeño de las labores encomendadas al trabajador, o contradigan las políticas de viáticos y viajes establecidas por la empresa.

Art.- 34. La Compañía y el trabajador podrá acordar el traslado temporal a su personal a cualquier sitio del territorio nacional, según lo estime conveniente y según las funciones que el puesto lo requieran con el fin de cumplir los objetivos de la empresa.

CAPÍTULO XIV
OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR
DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 35. Además de las obligaciones constantes en el artículo 45 del Código de Trabajo, las determinadas por la ley, las disposiciones de EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA., las del Contrato de Trabajo, Código de Conducta y este Reglamento, son obligaciones del Trabajador las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, instructivos, normas y disposiciones vigentes en la Empresa; que no contravengan al presente reglamento y código de conducta.
2. Ejecutar sus labores en los términos determinados en su contrato de trabajo, y en la descripción de funciones de cada posición, según consta en el Manual de Funciones, desempeñando sus actividades con responsabilidad, esmero y eficiencia;
3. Ejecutar su labor de acuerdo a las instrucciones y normas técnicas que se hubieren impartido; y, cumplir estrictamente con las disposiciones impartidas por la Empresa y/o autoridades competentes, sin que en ningún caso pueda alegarse su incumplimiento por desconocimiento o ignorancia de la labor específica confiada.
4. Observar en forma permanente una conducta armónica, respetuosa, y de consideraciones debidas en sus relaciones con sus compañeros de trabajo, superiores, subalternos, clientes y particulares.
5. Comunicar cualquier cambio de su dirección domiciliaria, teléfono dentro de los cinco primeros días siguientes de tal cambio.
6. Presentarse al trabajo vestido o uniformado, aseado y en aptitud mental y física para el cabal cumplimiento de sus labores. Los trabajadores de oficina y los que deban atender al público, se sujetarán a las disposiciones de uso respectivas.

7. Velar por los intereses de EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA. y por la conservación de los valores, documentos, útiles, equipos, maquinaria, muebles, suministros, uniformes y bienes en general confiados a su custodia, administración o utilización. Y usarlos exclusivamente para asuntos de la compañía, o en caso de extrema emergencia para asuntos particulares.
8. En el caso de desaparición de cualquier herramienta, instrumento o equipo entregado al trabajador por parte de la Empresa, sea este de propiedad de EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA. o sus clientes, ésta procederá a su reposición a costo del trabajador. Cuando tal hecho se deba a su culpa, negligencia, o mala fe previamente comprobada.
9. En caso de enfermedad, es obligación del trabajador informar lo ocurrido al inmediato superior o representante legal de la compañía, se justificará las faltas, previa comprobación de la enfermedad, mediante el correspondiente certificado médico extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o por un Centro Médico autorizado por la empresa.
10. Guardar absoluta reserva respecto a la información confidencial, secretos técnicos, comerciales, administrativos, e información del cliente sobre asuntos relacionados con su trabajo, y con el giro del negocio de la Empresa. . Esta información confidencial o no pública, no debe ser revelada a nadie fuera de la Empresa, incluidos familiares y amigos, en el cual pueda existir conflicto de intereses.
11. Abstenerse de realizar competencia profesional con la Empresa o colaborar para que otros lo hagan, mientras dure la relación laboral.
12. Registrar su ingreso a la empresa en el sistema de control de asistencia, cuando el trabajador esté listo para empezar con sus labores, de igual forma al salir de su jornada de trabajo.
13. Cumplir con puntualidad con las jornadas de trabajo, de acuerdo a los horarios establecidos por la compañía.

- 14.** Una vez terminada la jornada laboral todo el personal deberá mantener bajo llave toda documentación correspondiente a datos confidenciales o reservados de la Empresa.
- 15.** Desplazarse dentro o fuera de la ciudad y del país, de acuerdo con las necesidades de la EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA., para tal efecto la Empresa reconocerá los gastos de transporte, hospedaje y alimentación en que se incurra, según el Art. 42 numeral 22 del Código del Trabajo.
- 16.** Asistir a cursos, seminarios, y otros eventos que se consideren necesarios, como parte de su entrenamiento y capacitación.
- 17.** Todos los trabajadores deberán prestar esmerada atención a los clientes de la Empresa, con diligencia y cortesía, contestando en forma comedida las preguntas que le formulen.
- 18.** Mantener los lugares de trabajo en perfecto orden y limpieza, así como los documentos, correspondientes. y todo el material usado para desempeñar su trabajo.
- 19.** Devolver los bienes, materiales y herramientas que recibieren ya sean de propiedad del empleador o sus clientes, cuidar que estos no se pierdan, extravíen o sufran daños.
- 20.** Sujetarse a las medidas de prevención de riesgo de trabajo que dicte la Empresa, así como cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad como el uso de aparatos y medios de protección proporcionados por las mismas.
- 21.** Utilizar y cuidar los instrumentos de prevención de riesgos de trabajo, entregados por la Empresa, como: cinturones de protección para carga, etc.
- 22.** Comunicar a sus superiores de los peligros y daños materiales que amenacen a los bienes e intereses de la Empresa o a la vida de los trabajadores, así mismo deberá comunicar cualquier daño que hicieren sus compañeros, colaborar en los programas de emergencia y otros que requiera

la Empresa, independientemente de las funciones que cumpla cada trabajador.

23. Informar inmediatamente a sus superiores, los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daño a la Empresa.
24. En caso de accidente de trabajo, es obligación dar a conocer de manera inmediata al Jefe Inmediato, Recursos Humanos, Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo; o a quien ejerza la representación legal de la Empresa, a fin de concurrir ante la autoridad correspondiente, conforme lo establece el Código del Trabajo.
25. Facilitar y permitir las inspecciones y controles que efectúe la Compañía por medio de sus representantes, o auditores.
26. Cuidar debidamente los vehículos asignados para el cumplimiento de sus labores.
27. Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicite la empresa en las fechas establecidas por la misma.
28. Firmar los roles de pago en todos sus rubros al percibir la remuneración o beneficio que sea pagado por parte de la Empresa.

DE LOS DERECHOS

Art.- 36. Serán derechos de los trabajadores de EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

- a) Percibir la remuneración mensual que se determine para el puesto que desempeñe, los beneficios legales y los beneficios de la Empresa.
- b) Hacer uso de las vacaciones anuales, de acuerdo con la Ley y las normas constantes de este Reglamento.
- c) Recibir ascensos y/o promociones, con sujeción a los procedimientos respectivos, y de acuerdo con las necesidades y criterios de la Empresa.

- d)** Ejercer el derecho a reclamo, siguiendo el orden correspondiente de jerarquía, cuando considere que alguna decisión le puede perjudicar.
- e)** Recibir capacitación o entrenamiento, de acuerdo con los programas de desarrollo profesional que determine la Empresa, tendiente a elevar los niveles de eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones.
- f)** Ser tratado con las debidas consideraciones, no infringiéndoles maltratos de palabra y obra.
- g)** Las demás que estén establecidos o se establezcan en el Código del Trabajo, Leyes, Código de Conducta, Reglamentos especiales o instrumentos, disposiciones y normas de EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 37. A más de las prohibiciones establecidas en el artículo 46 del Código del Trabajo, que se entienden incorporadas a este Reglamento y Código de Conducta, y las determinadas por otras Leyes, está prohibido al Trabajador:

- a)** Mantener relaciones de tipo personal, comercial o laboral, que conlleven un conflicto de intereses, con las personas naturales o jurídicas que se consideren como competencia o que sean afines al giro de Empresa. El trabajador deberá informar al empleador cuando pueda presentarse este conflicto.
- b)** Exigir o recibir primas, porcentajes o recompensas de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Empresa tenga algún tipo de relación o como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- c)** Alterar los precios de los productos o servicios que ofrece la Empresa a cambio de recompensas en beneficio personal.

- d)** Alterar la respectiva jornada de trabajo o suspenderla sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios y turnos designados.
- e)** Encargar a otro trabajador o a terceros personas la realización de sus labores sin previa autorización de su Jefe Inmediato.
- f)** Suspender arbitraria e ilegalmente el trabajo o inducir a sus compañeros de trabajo a suspender las suyas.
- g)** Causar pérdidas, daño o destrucción, de bienes materiales o de herramientas, pertenecientes al empleador o sus clientes, por no haberlos devuelto una vez concluidos los trabajos o por no haber ejercido la debida vigilancia y cuidado mientras se los utilizaba; peor aún producir daño, pérdida, o destrucción intencional, negligencia o mal uso de los bienes, elementos o instrumentos de trabajo.
- h)** Realizar durante la jornada de trabajo rifas o ventas; de igual manera atender a vendedores o realizar ventas de artículos personales o de consumo, se prohíbe realizar actividades ajenas a las funciones de la Empresa o que alteren su normal desarrollo; por lo que le está prohibido al trabajador, distraer el tiempo destinado al trabajo, en labores o gestiones personales, así como realizar durante la jornada de trabajo negocios y/o actividades ajenas a la Empresa o emplear parte de la misma, en atender asuntos personales o de personas que no tengan relación con la Empresa, sin previa autorización de Recursos Humanos.
- i)** Violar el contenido de la correspondencia interna o externa o cualquier otro documento perteneciente a la Empresa, cuando no estuviere debidamente autorizado para ello;
- j)** Destinar tiempo para la utilización inadecuada del internet como bajar archivos, programas, conversaciones chat y en fin uso personal diferente a las actividades específicas de su trabajo.
- k)** Instalar software, con o sin licencia, en las computadoras de la Empresa que no estén debidamente aprobados por la Gerencias o por el Responsable de Sistemas.

- l)** Divulgar información sobre técnicas, método, procedimientos relacionados con la empresa, redacción, diseño de textos, ventas, datos y resultados contables y financieros de la Empresa; emitir comentarios con los trabajadores y terceras personas en relación a la situación de la Empresa.
- m)** Divulgar información sobre la disponibilidad económica y movimientos que realice la Empresa, ningún trabajador de la misma, podrá dar información, excepto el personal de contabilidad que dará información únicamente a sus superiores.
- n)** Queda prohibido para los trabajadores, divulgar la información proporcionada por los clientes a la compañía.
- o)** Todo personal que maneje fondos de la Empresa, no podrá disponer de los mismos para otro fin que no sea para el que se le haya entregado. Ello dará lugar a la máxima sanción establecida en este reglamento, que implicará la separación de la Empresa previo visto bueno otorgado por el Inspector del Trabajo competente, sin perjuicio de otras acciones legales a que hubieren lugar.
- p)** Utilizar en actividades particulares los servicios, dinero, bienes, materiales, equipos o vehículos de propiedad de la Empresa o sus clientes, sin estar debidamente autorizados por el jefe respectivo.
- q)** Sacar bienes, vehículos, objetos y materiales propios de la empresa o sus clientes sin la debida autorización por escrito del jefe inmediato.
- r)** Queda terminantemente prohibida la violación de los derechos de autor y de propiedad intelectual de la compañía y de cualquiera de sus clientes o proveedores.
- s)** Ejercitar o promover la discriminación por motivos de raza, etnia, religión, sexo, pensamiento político, etc., al interior de la Empresa.
- t)** Sostener altercados verbales y físicos con compañeros, trabajadores y jefes superiores dentro de las instalaciones de la Empresa y en su entorno, así como también hacer escándalo dentro de la Empresa.

- u)** Propiciar actividades políticas o religiosas dentro de las dependencias de la empresa o en el desempeño de su trabajo.
- v)** Presentarse a su lugar de trabajo en evidente estado de embriaguez o bajo los efectos de estupefacientes prohibidos por la Ley.
- w)** Ingerir o expender durante la jornada de trabajo, en las oficinas o en los lugares adyacentes de la empresa bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas y estupefacientes, u otros que alteren el sistema nervioso, así como presentarse a su trabajo bajo los efectos evidentes de dichos productos.
- x)** Ingerir alimentos o bebidas en lugares que puedan poner en peligro la calidad del trabajo o las personas.
- y)** Fumar en el interior de la empresa.
- z)** No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas de prevención y seguridad impartidas por la empresa y negarse a utilizar los aparatos y medios de protección de seguridad proporcionados por la misma, y demás disposiciones del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- aa)** Portar cualquier tipo de arma durante su permanencia en la empresa que pueda poner en peligro la vida y seguridad de las personas y equipos con excepción de las personas que tengan autorización de la empresa.
- bb)** Ingresar televisores y cualesquier otro artefacto que pueda distraer y ocasionar graves daños a la salud y a la calidad del trabajo de la empresa sin la autorización por escrita de sus superiores.
- cc)** Ingresar a las dependencias de la compañía material pornográficas o lesivas, reservándose la compañía el derecho a retirar dicho material y sancionar al infractor.
- dd)** Alterar o suprimir las instrucciones, avisos, circulares o boletines colocados por la Empresa en los tableros de información, carteleras o en cualquier otro lugar;

- ee)** Permitir que personas ajenas a la Empresa permanezcan en las instalaciones de la misma, sin justificación ó causa para ello.
- ff)** Está prohibido a las personas que laboran con claves en el sistema informático entregarlas a sus compañeros o terceros para que utilicen; por tanto la clave asignada es personalísima y su uso es de responsabilidad del trabajador.
- gg)** Los beneficios concedidos al trabajador, que no constituyen obligación legal, son exclusivos para este y su cónyuge, y se extenderá a terceros por autorización escrita del empleador. .
- hh)** Vender sin autorización bienes, vehículos, accesorios, regalos y repuestos de la empresa.
- ii)** Practicar juegos de cualquier índole durante las horas de trabajo
- jj)** Distraer su tiempo de trabajo en cosas distintas a sus labores, tales como: leer periódicos, revistas, cartas, ajenas a su ocupación así como dormir, formar grupos y hacer colectas sin autorización de las autoridades de la compañía.
- kk)** Propagar rumores que afecten al prestigio o intereses de la compañía sus funcionarios o trabajadores; así como no podrán reunirse sin autorización de los ejecutivos.
- ll)** Tener negocio propio o dentro de la sociedad conyugal relacionado al giro de negocio de la Compañía, con el fin de favorecer a su negocio antes que a la Compañía.
- mm)** Comprar acciones o participaciones o montar un negocio directa o indirectamente, por sí mismo o a través de interpuesta persona, para ser proveedor de la Compañía sin conocimiento expreso por parte de la Empresa.

nn) Laborar horas suplementarias o extraordinarias sin previa orden expresa de sus superiores o de Recursos Humanos o del funcionario debidamente autorizado.

oo) Utilizar en beneficio propio los bienes dejados por los clientes incluyendo vehículos, accesorios o pertenencias.

CAPÍTULO XVI

DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA

Art.- 38. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos de la Empresa, como: dinero, accesorios, vehículos, valores o inventario de la Empresa; como el personal de tesorería, repuesto, bodega, agencias y cualquier otra área que estén bajo su responsabilidad dinero, valores, insumos, cajas chicas entre otros, son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

CAPÍTULO XVII

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 39. A los trabajadores que contravengan las disposiciones legales o reglamentarias de la Empresa se les aplicará las sanciones dispuestas en el Código del Trabajo, Código de Conducta, las del presente reglamento y demás normas aplicables.

Art.- 40. En los casos de inasistencia o atraso injustificado del trabajador, sin perjuicio de las sanciones administrativas que se le impongan, al trabajador se le descontará la parte proporcional de su remuneración, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. En el caso que el trabajador se encuentre fuera de la ciudad, y no presente la justificación debida de las labores encomendadas, se procederá a descontar los valores cancelados por viáticos, transporte, etc.

Art.- 41. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, a la reincidencia y de los perjuicios causados a la Empresa, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a) Amonestaciones Verbales;
- b) Amonestaciones Escritas;
- c) Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d) Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

DE LAS SANCIONES PECUNIARIAS -MULTAS

Art.- 42. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Art.- 43. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Gerente de Recursos Humanos, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave a juicio del Gerente General y quien haga las veces del control de Talento Humano no merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Art.- 44. Las multas serán aplicadas, a más de lo señalado en este reglamento, en los siguientes casos:

1. Provocar desprestigio o enemistad entre los componentes de la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., sean directivos, funcionarios o trabajadores;

2. No acatar las órdenes y disposiciones impartidas por su superior jerárquico;
3. Negarse a laborar durante jornadas extraordinarias, en caso de emergencia;
4. Realizar en las instalaciones de la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., propaganda con fines comerciales o políticos;
5. Ejercer actividades ajenas a la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., durante la jornada laboral;
6. Realizar reclamos infundados o mal intencionados;
7. No guardar la consideración y cortesía debidas en sus relaciones con el público que acuda a la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA.;
8. No observar las disposiciones constantes en cualquier documento que la empresa Asociados en Distribución y Servicios ADHYS CÍA. LTDA., prepare en el futuro, cuyo contenido será difundido entre todo el personal.
9. No registrar personalmente su asistencia diaria de acuerdo con el sistema de control preestablecido por el Responsable del control de Talento Humano;

DE LAS FALTAS EN GENERAL

Art.- 45. Las faltas son leves y graves, sin perjuicio de las multas a las que se refiere el artículo anterior.

DE LAS FALTAS LEVES

Art.- 46. Se consideraran faltas leves el incumplimiento:

- a) La reincidencia por más de tres veces en los casos que hayan merecido amonestación verbal dentro del mismo periodo mensual. La reincidencia que se refiere el presente literal será causal para una amonestación escrita.

- b) Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c) La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre la Empresa.
- d) Los trabajadores que durante el último periodo mensual de labor, hayan recibido tres amonestaciones escritas.
- e) Los trabajadores que no cumplieren con responsabilidad y esmero las tareas a ellos encomendados.
- f) La negativa de someterse a las inspecciones y controles, así como a los exámenes médicos y chequeos.
- g) Poner en peligro su seguridad y la de sus compañeros. Si la situación de peligro se genere por hechos que son considerados faltas graves, se sancionarán con la separación del trabajador, previo visto bueno.
- h) Disminuir injustificadamente el ritmo de ejecución de su trabajo.
- i) El incumplimiento de cualquier otra obligación o la realización de cualquier otro acto que conforme otras disposiciones de este reglamento sea sancionada con multa y no constituya causal para sanción grave.
- j) Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- k) Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

DE LAS FALTAS GRAVES

Art.- 47. Son Faltas graves aquellas que dan derecho a sancionar al trabajador con la terminación del contrato de trabajo. Las sanciones graves se las aplicará al trabajador que incurra en las siguientes conductas, serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a) Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto en los casos en que el cometer dichas prohibiciones sea considerada previamente como falta leve por la Empresa, de conformidad con lo prescrito en este instrumento.
- b) Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c) Presentar certificados falsos, médicos o de cualquier naturaleza para justificar su falta o atraso.
- d) Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- e) Alterar de cualquier forma los controles de la Empresa sean estos de entrada o salida del personal, reportes o indicadores de ventas, cuentas por cobrar, indicadores de procesos de la empresa, etc.
- f) Sustraerse o intentar sustraerse de los talleres, bodegas, locales y oficinas dinero, materiales, materia prima, herramientas, material en proceso, producto terminado, información en medios escritos y/o magnéticos, documentos o cualquier otro bien.
- g) Encubrir la falta de un trabajador.
- h) No informar al superior sobre daños producto de la ejecución de algún trabajo, y ocultar estos trabajos.
- i) Inutilizar o dañar materias primas, útiles, herramientas, máquinas, aparatos, instalaciones, edificios, enseres y documentos de la Empresa o clientes, así como vehículos pertenecientes a clientes.
- j) Revelar a personas extrañas a la Empresa datos reservados, sobre la tecnología, información interna de la Empresa, e información del cliente.
- k) Dedicarse a actividades que impliquen competencia a la Empresa; al igual que ser socio, accionista o propietario de negocios iguales o relacionados

al giro del negocio de empresa, ya sea por sí mismo o interpuesta persona, sin conocimiento y aceptación escrita por parte del Representante Legal.

- l) Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados, así como también el originar o promover peleas o riñas entre sus compañeros de trabajo;
- m) Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- n) Por indisciplina o desobediencia graves al presente Reglamento, instructivos, normas, políticas, código de conducta y demás disposiciones vigentes y/o que la Compañía dicte en el futuro.
- o) Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- p) Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- q) Manejar inapropiadamente las Políticas de Ventas, promociones, descuentos, reservas, dinero y productos de la Empresa para sus Clientes; incumplimiento de las metas de ventas establecidas por la Gerencia; así como la información comercial que provenga del mercado.
- r) Los trabajadores que hayan recibido dos o más infracciones, de las infracciones señaladas como leves, dentro del periodo mensual de labor, y que hayan sido merecedores de amonestaciones escritas por tales actos. Sin embargo, si el trabajador tuviese tres amonestaciones escritas dentro de un periodo trimestral de labores, será igualmente sancionado de conformidad con el presente artículo.
- s) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- t) Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.

- u) Paralizar las labores o Incitar la paralización de actividades.
- v) Se considerara falta grave toda sentencia ejecutoriada, dictada por autoridad competente, que condene al trabajador con pena privativa de libertad. Si es un tema de transito es potestad de la empresa, si el trabajador falta más de tres días se puede solicitar visto bueno.

CAPÍTULO XVIII

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES O TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 48. Los trabajadores de EMPRESA ASOCIADOS EN DISTRIBUCIÓN Y SERVICIOS ADHYS CÍA. LTDA., cesarán definitivamente en sus funciones o terminarán los contratos celebrados con la Empresa, por las siguientes causas, estipuladas en el artículo 169 del Código del Trabajo:

- a) Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b) Por acuerdo de las partes.
- c) Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d) Por muerte o incapacidad del colaboradores o extinción de la persona jurídica contratante, si no hubiere representante legal o sucesor que continúe la Empresa o negocio.
- e) Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- f) Por visto bueno presentado por el trabajadores o empleador.
- g) Por las demás establecidas en las disposiciones del Reglamento Interno y Código del Trabajo.

CAPITULO XIX

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 49. Son obligaciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado de los datos del trabajador y, en general de todo hecho que se relacione con la prestación de sus servicios.
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d) Tratar a los trabajadores con respeto y consideración.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos y consultas de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

Art.- 50. Son prohibiciones de la empresa, a parte de las establecidas en el Código de Trabajo, Estatuto, Código de Ética, las siguientes:

- a) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- b) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- c) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

- d) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- e) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren;

CAPITULO XX

SEGURIDAD E HIGIENE

Art.- 78. Se considerara falta grave la transgresión a las disposiciones de seguridad e higiene previstas en el ordenamiento laboral, de seguridad social y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, quedando facultada la compañía para hacer uso del derecho que le asista en guardar la integridad de su personal.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 79. Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Art.- 80. La Empresa aprobará en la Dirección Regional del Trabajo, en cualquier tiempo, las reformas y adiciones que estime convenientes al presente Reglamento. Una vez aprobadas las reformas o adiciones. La Empresa las hará conocer a sus trabajadores en la forma que determine la Ley.

Art.- 81. En todo momento la Empresa impulsará a sus Trabajadores a que denuncien sin miedo a recriminaciones todo acto doloso, daño, fraudes, violación al presente reglamento y malversaciones que afecten económicamente o moralmente a la Empresa, sus funcionarios o trabajadores.

Art.- 82. En todo lo no previsto en este Reglamento, se estará a lo dispuesto en el Código del Trabajo y más normas aplicables, que quedan incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo.