


REDISEÑO Y ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE CONTROL INTERNO DE LA ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISION POR CABLE “ACOTV” SIMIJACA



NUBIA MARITZA CARO ARDILA
GINNA LIZETH PINILLA VARGAS

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA “UPTC”
FACULTAD SECCIONAL CHIQUINQUIRA
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
2022

REDISEÑO Y ACTUALIZACION DE LOS MANUALES DE CONTROL INTERNO DE LA ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISION POR CABLE “ACOTV” SIMIJACA



NUBIA MARITZA CARO ARDILA
GINNA LIZETH PINILLA VARGAS

Trabajo de grado bajo la modalidad de monografía como requisito para optar por el título de Contadores Públicos

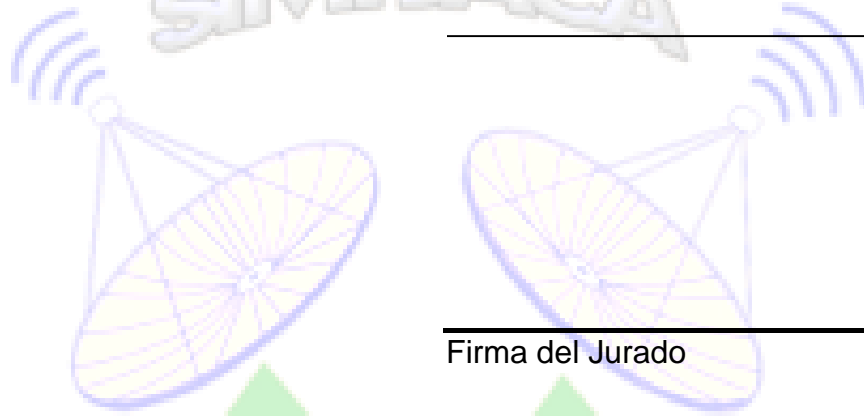
Director
JORGE DANIEL GIRALDO GARCÍA
Docente

Empresa de todos...

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA “UPTC”
FACULTAD SECCIONAL CHIQUINQUIRA
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
2022

Nota de aceptación.

ACOTV
SIMIJACA



Firma del Jurado

Firma del jurado

Firma del director de proyecto

Empresa de todos...

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por guiarnos en la dirección indicada para que culmináramos de forma exitosa nuestra carrera, por proporcionarnos el conocimiento para poder conseguir esta meta a nivel profesional.

Al profesor JORGE DANIEL GIRALDO, por ser nuestro director para el desarrollo de este Trabajo de grado bajo la modalidad de Monografía, por su dedicación entregada en su tiempo y apoyo que nos brindó para poder culminar este trabajo.

A la profesora DORA MARCELA RODRÍGUEZ le quedamos infinitamente agradecidas por la oportunidad que nos ofreció en la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV SIMIJACA, para la realización de nuestra Monografía, por brindarnos sus conocimientos y su colaboración.

A la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca por darnos la oportunidad de desarrollar nuestro trabajo de grado en su compañía tan distinguida a nivel regional y a la señora DEISY CONSTANZA RAMIREZ CAMACHO por aprobar el desarrollo de la Monografía y abrir sus puertas para realizar la investigación, brindarnos todo el apoyo y la información necesaria que solicitamos.

A nuestras familias por ser nuestro apoyo, dándonos la oportunidad de realizar nuestros estudios y acompañamiento en el progreso de nuestra carrera profesional. Y finalmente a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia “Uptc”, Seccional Chiquinquirá y a la Escuela de Contaduría Pública por permitirnos la formación como profesionales al servicio de la comunidad.

Empresa de todos...

CONTENIDO

RESUMEN	11
1. ANTECEDENTES	12
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD	13
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA	14
1.4. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	14
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4.1. ENFOQUE METODOLOGICO.	18
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	18
4.3. FUENTES DE INFORMACIÓN	18
4.4. DISEÑO METODOLÓGICO ESPECÍFICO	19
5. REFERENTES CONCEPTUALES Y NORMATIVOS	20
5.1. MARCO HISTÓRICO Y SITUACIONAL	20
5.2. MARCO TEÓRICO	20
5.3. MARCO LEGAL:	23
6. RESULTADOS	26
6.1. ANÁLISIS DE LA ENTIDAD	26
6.1.1. RESEÑA HISTÓRICA:	29
6.2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	31
6.2.1. Diseño e implementación de una encuesta aplicada a los funcionarios.	31
6.3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	45
6.3.1. Ambiente de control	45
6.3.2. Evaluación de Riesgo	48

6.3.3. Actividades de Control	51
6.3.4. Información y comunicación	53
6.3.5. Supervisión y monitoreo	53
6.4. MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, Y FUNCIONES PARA CADA CARGO	54
6.4.1. Conocimiento del cargo	54
6.4.2. Levantamiento de las funciones del cargo	61
6.5. ANÁLISIS DE LA MISIÓN Y VISIÓN	65
6.6. ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA	66
6.7. ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS	68
6.8. ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL MANUAL DE CONTROL INTERNO	69
6.8.1. Presentación de la propuesta	70
6.8.2. Compromiso de la administración	70
6.8.3. Socialización de la propuesta	70
6.8.4. Firma de acuerdo y compromiso	71
6.8.5. Resultados visibles de la implementación	71
7. CONCLUSIONES	72
8. RECOMENDACIONES	73
9. BIBLIOGRAFIA	75
10. ANEXOS	78

Empresa de todos...

LISTA DE GRÁFICAS

Grafica 1: Satisfacción Laboral	32
Grafica 2: Conocimiento Visión, Misión	32
Grafica 3: Conocimiento de metas	33
Grafica 4: Código de Ética.	34
Grafica 5: Elogios e Incentivos	34
Grafica 6: Recompensa por trabajos bien hechos	35
Grafica 7: Comunicación con Jefe	35
Grafica 8: Ambiente de trabajo	36
Grafica 9: Sugerencias Brindadas	36
Grafica 10: Recompensa por trabajos grupales	37
Grafica 11: Integración de los trabajadores	37
Grafica 12: Supervisión de Actividades	38
Grafica 13: Conocimiento de los manuales	38
Grafica 14: Segregación de Funciones	39
Grafica 15: Capacitación al ingresar a la asociación	39
Grafica 16: Capacitación Constante	40
Grafica 17: Trabajo y accesorios en casa	40
Grafica 18: Control de Inventario	41
Grafica 19: Control al horario de trabajo	41
Grafica 20: Sanciones por incumplimiento del horario de trabajo	42
Grafica 21: Copias de seguridad de información	42
Grafica 22: Contenido de la Información	43
Grafica 23: Elementos de trabajo en inventario	43
Grafica 24: Herramientas suficientes para su trabajo	44

Empresa de todos...

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Valores corporativos	47
Tabla 2: Matriz DOFA	50
Tabla 3: Matriz de riesgo	51
Tabla 4: Cargos de la asociación	55
Tabla 5: Nombramiento de los cargos	56
Tabla 6: Vinculación Laboral	56
Tabla 7: Encargados de nombramiento de cargos	57
Tabla 8: Reglamentación del Cargo	57
Tabla 9: Objetivos Social	58
Tabla 10: Organigrama Definido y Publicado	59
Tabla 11: Organigrama Publicado está Actualizado	59
Tabla 12: Funciones	60
Tabla 13: Capacitaciones	60
Tabla 14: Competencias	62
Tabla 15: Competencias área producción	63
Tabla 16: Competencias área operativa	64

Empresa de todos...

LISTA DE ANEXOS

Anexo. 1: Solicitud de documentos	78
Anexo. 2: Encuesta conocimiento de la empresa	79
Anexo. 3: Encuesta de Percepción de la empresa dirigida a un asociado	83
Anexo. 4: Encuesta de Percepción de la empresa dirigida a un directivo	86
Anexo. 5: Cuestionario de Diagnostico Organizacional	90
Anexo. 6: Cuestionario Evaluación del Control Interno	92
Anexo. 7: Encuesta de Control Interno	98
Anexo. 8: Cuestionario para definir las funciones de cada cargo	107
Anexo. 9: Formato único para el levantamiento de los procedimientos	113
Anexo. 10: Competencias	114
Anexo. 11: Manual de Procesos y Procedimientos	121
Anexo. 12: Hojas de ruta	121
Anexo. 13: Manual de Funciones	121
Anexo. 14: Cartas de entrega manual de procesos y procedimientos	122
Anexo. 15: Estudio y discusión de manuales de procesos y procedimientos	131
Anexo. 16: Entrega del manual de funciones y el manual de procesos y procedimientos	136
Anexo. 17: Cuestionario de efectividad de los procesos	137
Anexo. 18: Resolución de implementación del manual de procesos y procedimientos	138

Empresa de todos...

LISTA DE FIGURAS

Figura. 1: Asociación Comunitaria Acotv Simijaca	26
Figura. 2: Árbol Normativo de la Asociación	28
Figura. 3: Organigrama Acotv Simijaca	31
Figura. 4: Misión Acotv Simijaca	65
Figura. 5: Misión Acotv Simijaca	66
Figura. 6: Organigrama Actualizado	67



RESUMEN

El trabajo de grado bajo la modalidad de monografía se estableció con el fin de suministrar bajo el sistema de gestión COSO un Sistema de Control Interno, rediseñando y actualizando los Manuales de Control Interno como son los Manuales de Funciones, y los Manuales de Procesos y Procedimientos de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca.

La Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, cuyo objeto social consiste en operar el servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, y que desde el año 2016 entró de lleno con el servicio de internet como proveedor, se constituye en una compañía líder en satisfacer las necesidades de entretenimiento, información y recreación a través de la distribución de señales de televisión abiertas, e internet complementarias y codificadas.

En el desarrollo del trabajo de grado bajo la modalidad de monografía se nos brindó la información necesaria para la elaboración del mismo por parte de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, la página de internet, por correo y presencialmente a través de las encuestas realizadas en la evaluación del control interno, posteriormente se identificaron las modificaciones en los cargos a través de los últimos años para realizar la actualización de los procedimientos y las funciones de cada cargo; y por último se realizó el Rediseño de los Manuales del Control Interno donde se ejecutó la evaluación, supervisión y monitoreo para su implementación.

Empresa de todos...

1. ANTECEDENTES

Inicialmente se da a conocer de manera general aspectos históricos de la asociación, según (Acotv, 2022)

ACOTV Simijaca fue creada en el año 2001 y su actividad principal es la prestación del servicio de televisión comunitaria, para lo cual cuenta con un sistema de conexión, cableado y redes para suministrar el servicio y se encuentra autorizada bajo la licencia de la CNTV (antes ANTV) mediante Resolución No. 00446 del 2005. La autorización actual se da a través de la resolución No. 0019 de enero 11 de 2017.

La Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, constituida libre y democráticamente por personas naturales, unidas por lazos de vecindad y colaboración mutua. Inscrita en el Registro Mercantil S.0015015 bajo el nombre comercial Asociación Comunitaria De Televisión Por Cable Acotv –Simijaca.

En 2016, ACOTV Simijaca entra de lleno al negocio de internet, como proveedor de este servicio. En el acta 252 de 1 abril de 2016 se informa sobre el proyecto WISP – montaje e instalación para el suministro de internet vía wi-fi.

Se conoce que en la asociación ACOTV SIMIJACA en el año 2013 realizó la Evaluación del Control Interno y se diseñaron los manuales correspondientes a través de una práctica realizada por estudiantes de la UPTC, que permanece vigente pero que se hace necesario actualizar ya que en estos últimos 8 años se han realizado cambios estructurales en la asociación y las funciones y procedimientos de los diferentes cargos son distintos en la actualidad.

En el desarrollo del trabajo monográfico se realizó el adecuado análisis de la información para realizar la actualización de funciones; procesos y procedimientos de cada área de la asociación, con el fin de ubicar cada componente y elemento de la estructura para realizar una eficiente implementación del sistema de control interno.

El trabajo de grado presentado a la Asociación Comunitaria de Televisión por cable “ACOTV Simijaca”, desarrollo un sistema de control interno con base al sistema COSO, con el objetivo de optimizar recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad, además es de gran ayuda para la toma de decisiones más acertada, lo que permite optimizar el prestigio de la compañía.

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Las empresas en la actualidad se encuentran en un constante cambio y actualización de su manera de operar, buscando siempre estar a la vanguardia del mercado, es entonces donde hay que tener claro el papel tan importante que juega cada una de las personas que laboran en una entidad, como cada labor realizada en conjunto aporta una alta calidad en la prestación del servicio.

La necesidad de hacer que los procesos y procedimientos llevados a cabo en una entidad sean cada día mejores, es una tarea constante, pues el propósito principal de la misma es cumplir con las metas y logros establecidos, con fines de crecimiento y eficiencia, no solamente en el plano financiero, sino en cada una de las áreas de la entidad. Para ello se hace necesario de la misma manera contar con un sistema de control interno apropiado, ya que como menciona Santillana (2003):

El control interno comprende todo el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (pág. 3)

Se resalta entonces la necesidad de contar con unos manuales acordes a las necesidades de la empresa, buscando así generar un alto grado de eficiencia y eficacia en la ejecución de las labores a cargo de cada uno de los trabajadores, dejando en claro tanto sus funciones, así como el adecuado proceso en la elaboración de los trabajos.

Empresa de todos...

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La necesidad de hacer que los procesos y procedimientos llevados a cabo en la asociación sean cada día mejores, es una tarea constante, pues el propósito principal de la misma es cumplir con las metas y logros establecidos, con fines de crecimiento y eficiencia, no solamente en el plano financiero, sino en cada una de las áreas de la entidad.

Partiendo del hecho de que el control interno es uno de los principales sistemas que se debe manejar en el ámbito empresarial con objetivos esenciales como lo son “eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.” (Mantilla, 2018) . Se establece que de igual forma es necesario actualizar el mismo sistema periódicamente, teniendo en cuenta que tanto el mercado como los procesos desarrollados en cada uno de los cargos van cambiando con el pasar del tiempo y las necesidades mismas del mundo globalizado en el que se encuentra.

La Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, ya cuenta con unos manuales de control interno preestablecido, y manifiesta la necesidad de actualizar los mismos con el apoyo de dos estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, es entonces donde surge el problema al que se le buscó dar solución con la realización del presente trabajo monográfico, buscando hacer las respectivas reformas a los manuales de control interno teniendo en cuenta las necesidades, tamaño y estructura organizativa de la entidad ACOTV Simijaca.

1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo actualizar los manuales de control interno de la entidad Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca?

1.4. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿En qué estado se encuentra actualmente el sistema de control interno de la Asociación?
- ¿Cuáles son los principales hallazgos en los manuales de control interno actuales?
- ¿Cuáles son las estrategias de actualización a implementar en los manuales de control interno?

2. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de este proyecto aportó al fortalecimiento de los conocimientos adquiridos en el transcurso de la formación como contador público, ya que puso a prueba el desarrollo y aplicación de los mismos, de igual forma con el proceso de Actualización de los Manuales de Control Interno se contribuyó al mejoramiento de los procesos y procedimientos implementados en la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca.

Según (Fabián, 2009) define control “como un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas”. Así mismo “Es una función relación que implica varios campos del conocimiento porque su aplicación no depende del control mismo si no de aquellas partes en las cuales debe hacerse eficiente”

El control interno es la base fundamental de la gestión organizacional, por lo tanto, se aplica en la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca desde el año 2013; cuando se realizó la Evaluación y Diseño del Sistema de Control Interno por parte de estudiantes de la UPTC; en estos últimos años se han dado cambios estructurales en la organización.

La Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, es una entidad que ha evolucionado; en el año 2016 entra al negocio de internet, como proveedor de este servicio ya que el mercado a nivel global lo exige y para realizar una excelente gestión es necesario disponer de un adecuado sistema de control interno que garantice que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se efectúen de acuerdo a lo establecido, en cumplimiento de la misión de la compañía.

Analizando la actual situación de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, se hace necesario desarrollar este trabajo monográfico, ya que es indispensable la actualización de los manuales de control interno; debido a los cambios en la estructura administrativa en los últimos años; por lo que se deben crear nuevos cargos en el organigrama con su manual de funciones y procedimientos respectivos, así mismo con la implementación del servicio de internet en el año 2016; se deben efectuar nuevas funciones a los cargos que ya están constituidos.

Al cabo de la terminación del trabajo monográfico en la Asociación Comunitaria de Televisión por cable ACOTV Simijaca, se entregó en su totalidad el Rediseño y Actualización de los Manuales de Control Interno, con el fin de que sean implementados al interior de la asociación, con el objetivo de cumplimiento de las metas propuestas por la administración.

De igual manera se destaca el aporte social mediante el apoyo en la mejora de los procesos y procedimientos de la asociación, pues en estas organizaciones del sector asociativo, es indispensable estar a la vanguardia de la tecnología e innovación para que sus actividades se desarrollen de una forma más eficiente y eficaz.



3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Actualizar los manuales de control interno establecidos en la entidad Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, teniendo en cuenta los posibles cambios en el funcionamiento de la misma, y basada en el modelo COSO.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una evaluación del sistema de control Interno con el que cuenta actualmente Asociación Comunitaria De Televisión Por Cable ACOTV Simijaca.
- Documentar los procesos y procedimientos realizados actualmente por el personal de la Asociación Comunitaria De Televisión Por Cable ACOTV Simijaca.
- Rediseñar los manuales de control interno adecuados a la situación actual de la empresa.

Empresa de todos...

4. METODOLOGIA

4.1. ENFOQUE METODOLOGICO.

El trabajo de grado bajo la modalidad de monografía que se desarrolló en la entidad tuvo como enfoque el método inductivo, ya que partió del estudio de unos hechos particulares que posteriormente fueron clasificados y analizados con el propósito de llegar a unas conclusiones generales; teniendo en cuenta que la entidad contaba con unos manuales de control interno ya establecidos, pero claramente desactualizados en cuanto al funcionamiento actual de la asociación.

Para realizar este propósito se tuvo en cuenta la recolección de datos para el análisis de la información con enfoque cualitativo; datos obtenidos a través de la aplicación de técnicas de recolección de información de fuentes primarias; donde se buscó identificar las necesidades de la asociación en cuanto a la actualización del sistema de control interno, dando así lugar a la realización de los nuevos manuales adecuados a la situación actual de la asociación.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación tenida en cuenta para la realización del trabajo monográfico fue tanto exploratoria como descriptiva, considerando que se realizó un levantamiento de información detallada con el fin de entender el funcionamiento y necesidades de la asociación; y así mismo el estudio descriptivo dio lugar a la generación de manuales de control interno claramente establecidos para cada cargo.

4.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

- **Fuentes Primarias:** Hace referencia a la información obtenida mediante la aplicación directa de cuestionarios, entrevistas, situaciones observadas, y documentos propios solicitados por escritos a la gerencia de la asociación.
- **Fuentes Secundarias:** La fuente secundaria principal tomada en cuenta en el desarrollo del trabajo fue la monografía denominada: *“EVALUACIÓN, REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE ACOTV SIMIJACA”* (Delgadillo & Murcia, 2013); ya que fue este el primer trabajo elaborado en la asociación en el año 2013; igualmente las investigaciones, documentos y demás monografías relacionadas con el tema central.

4.4. DISEÑO METODOLÓGICO ESPECÍFICO

Inicialmente se efectuó un análisis de la información para tener un diagnóstico de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, sobre la prestación de sus servicios y se examinó la normatividad de la asociación, las tecnologías aplicadas y los procesos y procedimientos que se manejan en cada área de la compañía, junto con las funciones del recurso humano al interior de asociación que desarrollan con el objetivo de brindar un servicio de calidad para satisfacer las necesidades de sus asociados y clientes.

Se elaboró cuestionarios y encuestas aplicadas a los funcionarios de la asociación, con el fin de evaluar el ambiente de control interno y la evaluación de riesgo, junto con la supervisión al sistema de control interno y de los controles en las distintas áreas de la asociación.

Posteriormente se realizó el análisis de los resultados de dichos instrumentos mencionados anteriormente, con el fin de evaluar el sistema de control interno y sus componentes para determinar el estado de sus actividades de vigilancia y control actuales.

Igualmente se realizó la matriz DOFA con el fin de analizar y detallar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas encontradas en la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca y realizar un informe sobre los procedimientos a implementar para poder mitigar posibles riesgos.

Se hizo revisión de los manuales de funciones y de procesos y procedimientos del recurso humano de la asociación, y el organigrama existente con el fin de determinar los cambios realizados en su estructura durante en los últimos años.

Seguidamente se realizó la Actualización y Rediseño de los manuales de funciones y de procesos y procedimientos con respecto al cambio de los cargos en las diferentes áreas de la asociación y dirigidos hacia los nuevos servicios prestados como es el Internet desde el año 2016, y ajustes hacia el servicio de televisión por cable.

Una vez terminado el trabajo se efectuó un informe para la revisión de los nuevos manuales de funciones y de procesos y procedimientos presentados a la administración, junto con la normatividad vigente y cambio estructural en el organigrama de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca.

Una vez aprobados los manuales se dio paso a la Implementación del Rediseño y Actualización de los Manuales de Control Interno de la Asociación Comunitaria de Televisión Por Cable ACOTV Simijaca.

5. REFERENTES CONCEPTUALES Y NORMATIVOS

5.1. MARCO HISTÓRICO Y SITUACIONAL

La Asociación Comunitaria de Televisión por Cable “ACOTV SIMIJACA” es una persona jurídica, sin ánimo de lucro, ubicada en el municipio de Simijaca (Cundinamarca) en la carrera 10 # 11-37 creada el 22 de abril del año 2001 por un grupo de personas del municipio con el apoyo de la alcaldía, con el propósito de satisfacer necesidades de entretenimiento, información y educación; a través de señales de televisión abiertas, incidentales y codificadas.

Una de las cuestiones más importantes dentro del objeto social de la asociación, según Acotv (2022) :

Es que está enfocada a operar el servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, recibiendo y distribuyendo señales incidentales, codificadas y de televisión abierta de carácter nacional, regional y local para su satisfacción, bienestar, educación, recreación e información que incentive la cultura y costumbres del municipio y sus habitantes, a través de la programación propia del canal comunitario. Así como la prestación de servicios de valor agregado y telemáticos que autorice la ley y las entidades competentes.

La organización fue constituida con un capital suscrito y pagado de \$14.400.000; en la actualidad amplió sus servicios desde el año 2016 y cuenta con la prestación de servicio de internet, con cobertura en Simijaca, Susa y sus Veredas. Está conformada además por una cantidad total de 1.348 asociados en servicio de televisión; y 1.097 asociados en servicio de internet aproximadamente.

5.2. MARCO TEÓRICO

Las organizaciones han cambiado a través de los años ya que se han visto amenazadas con quedarse rezagadas ante los cambios tecnológicos debido a la globalización de la economía, estas han evolucionado rápidamente y se han visto en riesgos por los mismos cambios y la adaptación a estos, por ello se ha hecho necesario que los controles en las empresas sean más efectivos y por ello se han modificado en un ambiente automatizado donde es más fácil y rápido acceder por medio de la Internet, esto ha facilitado implementar una cultura telemática.

El Control según (Auditoría, 2009) señala: Es una correlación que involucra diferentes ciencias de conocimiento porque su estudio no está en manos del control mismo si no

de aquellas partes en las cuales debe hacerse eficiente. Control puede definirse como una vinculación de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se calcula y corrige el desempeño para asegurar el logro de los objetivos.

Según (bdigital.uexternado.) define: El Control también es visto desde la orientación institucional como un asunto administrativo a través del cual los administradores de las compañías realizan una estrategia encaminada a confrontar el rendimiento con unos patrones establecidos por las organizaciones, lo cual les permite estar en capacidad de establecer si el desempeño es acorde a las normas y asegurar de que todos los recursos estén siendo utilizados de la forma más efectiva y eficaz en función del logro de los objetivos de la compañía.

El control interno de una empresa según (Zuluaga, 2021)

Se define como aquellas actividades que trabajan en conjunto y que se integran a las operaciones normales de la organización con el objetivo de: Proteger activos. Minimizar errores. Garantizar una operación adecuada. Velar por el cumplimiento de las políticas, procedimientos, proyectos y metas de la Entidad, así mismo Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa.

Para la implementación del sistema de Control Interno se tiene en cuenta el informe COSO que se publicó en el año 1992, ya es una metodología que contiene las principales directivas para la implementación, gestión y control de una empresa. Está integrado por 5 componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

Según (Estupiñan, pág. 34); indica los cinco componentes relacionados del control interno, que resultan de la forma como la administración maneja la entidad, y están interconectados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

Ambiente de control: Es el cimiento de todos los demás módulos del control interno, suministrando disciplina y organización al sistema.

Evaluación de riesgos: Caracterización y estudio de los riesgos notables para la obtención de los objetivos, estableciendo una base para establecer cómo se deben administrar los riesgos.

Actividades de control: Políticas y procedimientos que responden al buen ejercicio de la organización y a la calidad eficiente en sus servicios, lo que ayuda a que las directivas administrativas los lleven a cabo para el logro de sus objetivos.

Información y comunicación: Personalización, elaboración y comunicación de la información de forma pertinente con una estrategia y en un tiempo determinado que permita a los empleados cumplir con sus compromisos.

Supervisión y seguimiento: Proceso que valora el desempeño de sistema en el tiempo.

El control interno, no es un proceso secuencial, donde uno de los componentes afecta al siguiente, sino es un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en donde un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Al considerar los componentes del control interno, es pertinente revisar en el informe COSO I, según (COSO, s.f.) que define:

El control interno es un método integrado a los procesos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y todo el personal de una organización, elaborado con el objetivo de suministrar una garantía razonable para el logro de sus objetivos propuestos.

El informe el control interno busca garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones; la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, normas aplicables y la salvaguarda de los activos para la permanencia de la entidad en el mercado competitivo.

Como señala (Anonymous, 2015):

El Control Interno puede juzgarse efectivo en cada una de las categorías anteriores respectivamente, si quienes lo llevan a cabo tienen seguridad razonable sobre que:

- Comprenden la extensión en la cual se están obteniendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- Los EEFF publicados se están preparando confiablemente.
- Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.
- Ya que el Control Interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en uno o más puntos a través del tiempo.

5.3. MARCO LEGAL:

Para las asociaciones sin ánimo de lucro en el país, en este caso la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable, ACO TV Simijaca; la Constitución Política establece criterios que orientan el derecho de asociación, tal como lo menciona:

Constitución Política Artículo 38: Según (Presidencia.gov.co, Constitución Política, s.f.) indica: Derecho de asociación. “Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en la sociedad”.

Constitución Política Artículo 189: Como menciona (Presidencia.gov.co, Constitución Política, s.f.) :

Calidades y Competencias Presidenciales. Corresponde al presidente de la República como jefe de Estado, jefe del gobierno y suprema autoridad administrativa:

Numeral 26: Ejercer la inspección y vigilancia sobre instituciones de utilidad común para que sus rentas se conserven y sean debidamente aplicadas y para que en todo lo esencial se cumpla con la voluntad de los fundadores. (pág. 61)

Constitución Política Artículo 209: Según (Presidencia.gov.co, Constitución Política, s.f.) señala:

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley. (pág. 67)

Constitución Política Artículo 269: Como alude (Presidencia.gov.co, Constitución Política, s.f.):

En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas. (pág. 92)

Ley 43 de 1990 artículo 7. “De las normas de auditoria generalmente aceptadas”.

Normas relativas a la ejecución del trabajo: 2. Debe hacerse un apropiado estudio y una evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en él como base para la determinación de la extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

Ley 14 de 1991: Por la cual se dictan normas sobre el servicio de televisión y radiodifusión oficial, establece como y quien debe controlar la prestación del servicio de televisión en el país.

Ley 182 de 1995: Reglamenta el servicio de televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforma la Comisión Nacional de Televisión, se promueven la industria y las actividades de televisión, se establecen normas para la contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones.

Artículo 1°: Dispone que la televisión es un servicio público cuya prestación corresponderá, entre otros, a los particulares en los términos del artículo 365 de la Constitución Política.

Artículo 3°: Establece que la dirección de la política que en materia de televisión determine la Ley, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión.

Ley 335 de 1996: Establece unas modificaciones parciales a la Ley 14 de 1991 y la Ley 182 de 1995, además de la creación de la televisión privada en Colombia y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2150 de 1995: Por el cual se establece la obligatoriedad del registro de estas entidades ante las cámaras de comercio.

Acuerdo 006 de 1999: Constituye la reglamentación en la prestación de servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro.

Acuerdo 099 de 2004: Establece la reglamentación del servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro prestado por las comunidades organizadas.

Resolución 00446 de 2005: Por la cual se otorga la licencia para operar el servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro a la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV-Simijaca.

Ley 1341 de 2009: Según (Pública, s.f.) indica: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, y se crea la Agencia Nacional de Espectro.

La Ley 1341 de 2009, en su Artículo 25. Creación, Naturaleza y Objeto de la Agencia Nacional del Espectro (Pública, s.f.) indica:

Créase la Agencia Nacional del Espectro –ANE– como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sin personería jurídica, con autonomía técnica, administrativa y financiera.

El objeto de la Agencia Nacional del Espectro es brindar el soporte técnico para la gestión y la planeación, la vigilancia y control del espectro radioeléctrico, en coordinación con las diferentes autoridades que tengan funciones o actividades relacionadas con el mismo.

Acuerdo No. 003 del 4 de abril de 2012 de la Comisión Nacional de Televisión: por medio del cual se reglamenta el servicio de televisión local sin ánimo de lucro.

Resolución 433 de 2013: Establece la reglamentación parcialmente del servicio de Televisión Cerrada sin Ánimo de Lucro.

Resolución 0019 de 2017: “Por el cual se prorroga la licencia otorgada para prestar el Servicio de Televisión Comunitaria Cerrada sin Ánimo de Lucro a la **Asociación Comunitaria de Televisión por Cable de Simijaca “ACOTV”**, identificada con Ni. 832.005.604”

Ley 1978 de 2019: Según (Colombia, s.f.) indica: “Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC”.

La Ley 1978 de 2019, en su Artículo 11, como señala (Colombia, s.f.): Acceso al uso del espectro radioeléctrico. “El uso del espectro radioeléctrico requiere permiso previo, expreso y otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.

Resolución 5050 de 2016 CRC: "Por la cual de compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones".

Resolución 6261 de 2021 CRC: Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes expedidas por las extintas comisión nacional de televisión (CNTV) y la autoridad nacional de televisión (ANTV), relacionadas con las funciones de la sesión de contenidos audiovisuales de la comisión de regulación de comunicaciones (CRC), y se adiciona el título XV en la resolución 5050 de 2016.

6. RESULTADOS

6.1. ANÁLISIS DE LA ENTIDAD

La Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, con domicilio en la carrera 10 # 11-37 del municipio de Simijaca, se constituyó libre y democráticamente mediante acta del 22 de abril de 2001, fue creada con un capital de \$14.400.000, y tiene como objeto social establecido en sus estatutos “operar el servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, recibiendo y distribuyendo señales incidentales, codificadas y de televisión abierta de carácter nacional, regional y local para su satisfacción, bienestar, educación, recreación e información que incentive la cultura y costumbres de nuestro municipio y sus habitantes, a través de la programación propia del canal comunitario. Así como la prestación de servicios de valor agregado y telemáticos que autorice la ley y las entidades competentes”. Gracias a la información obtenida, la observación de la situación actual de la entidad, su normatividad, su estructuración organizativa y demás aspectos relevantes, se identificó los rasgos generales y característicos de la asociación.

FIGURA 1: ASOCIACIÓN COMUNITARIA ACOTV SIMIJACA



Sede ACOTV, Carrera 10 #11 -37, Simijaca (Cund.)

Nota: “Autoría propia.”

Dicha información fue obtenida utilizando fuentes de recolección de información primaria como lo son la carta de solicitud de información (ver anexo 1) y la encuesta de reconocimiento inicial (ver anexo 2) ambas dirigidas a la gerente de la asociación la señora Deisy Constanza Ramírez Camacho, además se realizó una encuesta de percepción de la entidad a un asociado, un directivo, y un trabajador, (ver anexos 3) con el fin de tener una visión más amplia del estado actual de la asociación.

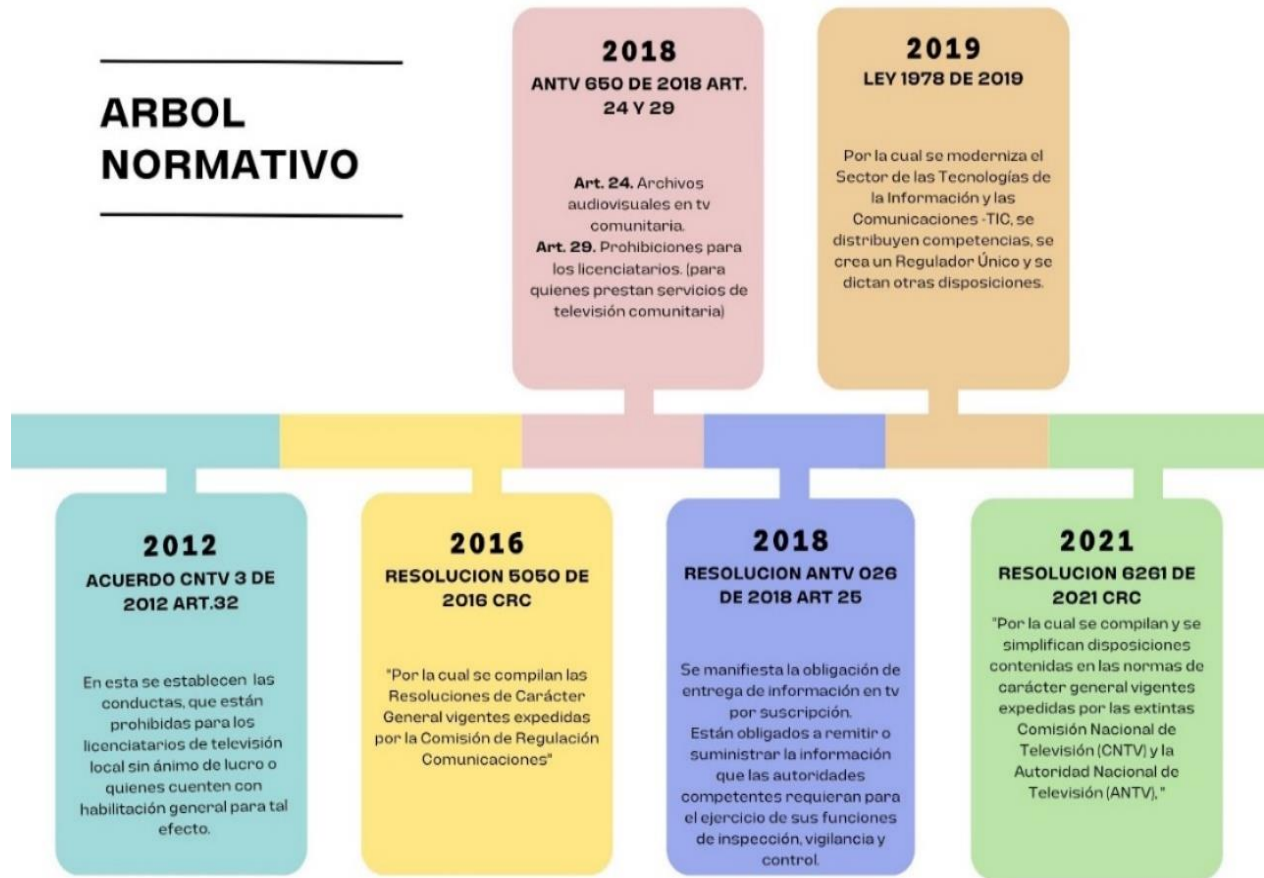
Se solicitó la documentación tal como: normatividad vigente, estatutos, reglamento interno de los trabajadores, contratos laborales de los trabajadores, código de ética y el manual de funciones procesos y procedimientos, existentes en la asociación. Se identificó que la misión y visión de la asociación se encuentran plasmadas en la página de internet de la asociación <https://acotvsimijaca.com.co/mision-y-vision/> , donde reposan todos los documentos de interés para la comunidad.

Revisando la normatividad vigente para el desarrollo del objeto social, se encontró que ACOTV Simijaca (Acotv, 2022) “opera el servicio de televisión comunitaria cerrada sin ánimo de lucro, recibiendo y distribuyendo señales incidentales, codificadas y de televisión abierta”, y que además en el año 2016 implementó el servicio de internet, son inspeccionados por el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, de tal manera que todos los servicios se ejecutan bajo las condiciones y normatividad vigente, tales como se muestran a continuación:



Empresa de todos...

FIGURA 2: ARBOL NORMATIVO DE LA ASOCIACIÓN



Nota: "Autoría Propia"

En la monografía realizada por Delgadillo y Murcia (2013) mencionan que:

En la revisión de la normatividad de la empresa se encontró que en las leyes 14 de 1991, 182 de 1995 y 335 de 1996 reglamenta la prestación del servicio de televisión, expresando el respeto a las diferentes comunidades y asociaciones existentes, al igual que la dignidad de las personas y sus diferentes aspectos ideológicos.

Además, se establece en cuanto a normatividad en (CRC, 2021) que:

Las resoluciones y los acuerdos de carácter general relacionados con las funciones de la CRC, específicamente en las materias asignadas a la Sesión de Comisión de Comunicaciones, se consideró la parte resolutoria que será incluida en la Resolución CRC 5050 de 201644, lo cual refleja el escenario de la

convergencia regulatoria. Es importante señalar que algunas disposiciones se incluirán en el Título I de definiciones. Las disposiciones restantes, se incluirán en un nuevo título.

La Ley 1978 de 2019 de acuerdo con el artículo 20 de la Ley 1341 de 2009 que fue modificado, la CRC se encuentra compuesta por la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales y Sesión de Comisión de Comunicaciones, las cuales sesionan y concluyen de forma independiente entre sí; a esta última sesión le concierne ejercer las funciones establecidas a la CRC con excepción de los numerales 25,26,27,28 y 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

6.1.1. RESEÑA HISTÓRICA:

En su página web oficial la asociación cuenta con una breve historia dentro de la cual se destacan ciertos aspectos como:

La asociación surge con la necesidad de brindar un servicio de calidad de televisión por cable y se logró mediante la reunión de personas del municipio. Contó con el apoyo de la Alcaldía y del Concejo para recolectar firmas y así conocer el número de usuarios que se vincularían a este proyecto.

Según la encuesta realizada a la Gerente se reunieron aproximadamente 12 doce personas y de allí se estipulo la primera junta directiva de la asociación, como ellos no tenían conocimiento acerca de estas actividades, tuvieron que capacitarse y sacar de sus propios recursos para instruirse y viajar a san gil donde funcionaba una asociación que prestaba este servicio, donde se prepararon y conocieron el ámbito como se desarrolla la televisión.

En su monografía (Delgadillo & Murcia, 2013) mencionan que:

Los primeros equipos utilizados fueron entregados por la empresa anterior que prestaba el servicio y los entregados en comodato por la administración municipal de Simijaca. Adicionalmente se conocieron los contratiempos para poder realizar las transmisiones de la asociación, se presentaban problemas de seguridad de los equipos, porque no se contaba con una oficina propia y las transmisiones inicialmente se desarrollaron en una caseta, por lo cual los miembros de la junta directiva hacían guardia por las noches para cuidarlos. (pág. 24)

MISIÓN

“Somos una asociación de televisión comunitaria que proporciona soluciones integrales en telecomunicaciones en el municipio de Simijaca – Cundinamarca, ofreciendo nuestros servicios con los más altos estándares de calidad a los asociados, sin generarles costos excesivos, pero sí progreso a nuestra comunidad” (Acotv, 2022).

VISIÓN

“Al 2025 ser la empresa líder en servicios de telecomunicaciones en el municipio de Simijaca – Cundinamarca y con reconocimiento en el sector, por ofrecer servicios de alta calidad” (Acotv, 2022).

Cabe resaltar que la Misión establecida no cumple con los parámetros necesarios y se manifiesta que es preciso realizar una modificación a la misma, donde se tenga claro el motivo y razón de ser de la organización, así como los objetivos a cumplir por la misma.

La Visión se debe complementar para proyectar el futuro, los objetivos de la asociación, y orientar las decisiones estratégicas de crecimiento y competitividad; que sea lo suficientemente clara y motivadora para los demás y trabajar en su cumplimiento.

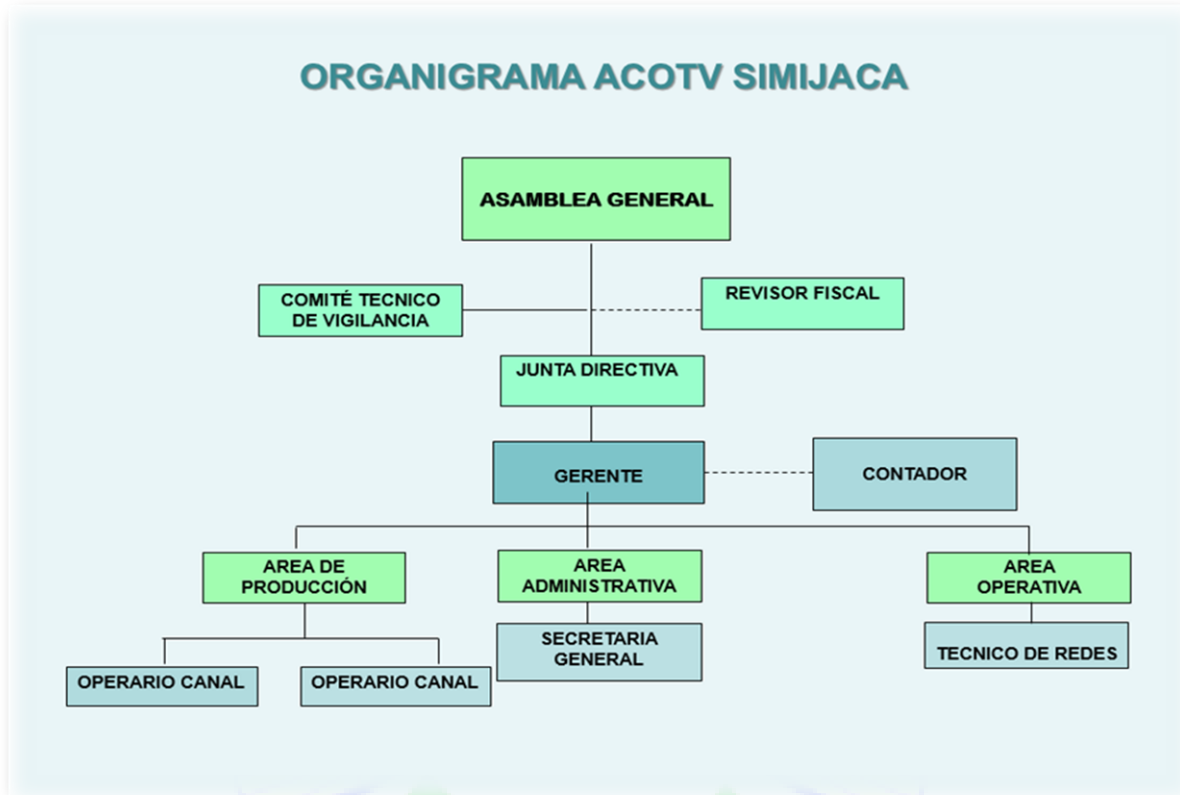
ORGANIGRAMA

La asociación cuenta con una estructura organizacional conformada según su organigrama de la siguiente manera:



Empresa de todos...

FIGURA 3: ORGANIGRAMA ACOTV SIMIJACA



Fuente: (Tomado de archivos de la asociación)

Se analizó el organigrama que contaba con una organización funcional o estructural, iniciando con la Asamblea General como órgano superior de dirección, seguido del Revisor Fiscal y Comité de Vigilancia, en la siguiente línea está la Junta Directiva y a continuación el Gerente y el Contador, se muestran el Área de Producción que cuenta con dos Operarios Canal, el Área administrativa que tiene un cargo de una secretaria general y en el Área Operativa un Técnico de Redes.

6.2. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

6.2.1. Diseño e implementación de una encuesta aplicada a los funcionarios.

Se aplicó la encuesta el día 24 de noviembre de 2021; diseñada para conocer la imagen que tienen los trabajadores respecto a la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable “ACOTV SIMIJACA; y determinar el ambiente laboral, controles establecidos, motivación a los trabajadores, el conocimiento de las políticas entre otros. (Ver anexo 2).

Se planteó la encuesta donde las respuestas tienen la opción de dar una calificación a la pregunta; el número uno es la más baja calificación, y el número cinco es la más alta calificación; según la aplicación efectuada proyecta los siguientes resultados:

Grafica 1: Satisfacción Laboral.



Nota: "Autoría Propia"

Se percibe que el 67% o sea la mayoría de los empleados están satisfechos de laborar en la asociación, ya que están en la calificación 5 lo que quiere decir que son buenas las condiciones laborales en el manejo de sus cargos, sin embargo, el 33% están en la calificación de 4 lo que nos da a entender que no están completamente satisfechos por motivos de sobrecarga laboral y valor de salario mensual.

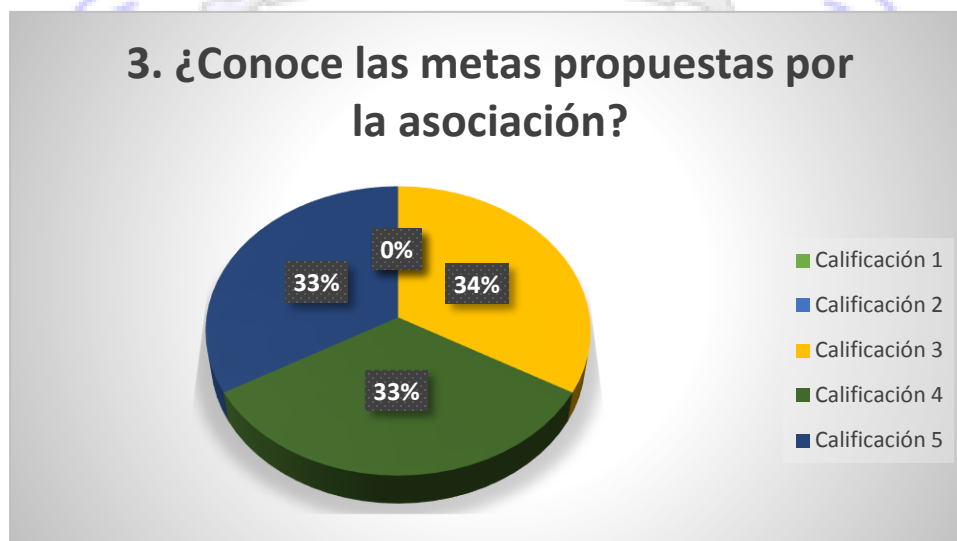
Grafica 2: Conocimiento de misión y visión



Nota: “Autoría Propia”

Al evaluar el conocimiento que se tiene por los trabajadores de la misión y visión de la asociación se evidencia que al encontrarse dentro de los dos niveles de calificación más altos se puede decir que son trabajadores que tienen en claro los propósitos de la asociación y velan por el cumplimiento de los mismos; además de ello se observa que es necesario que la administración de la asociación socialice con frecuencia su misión y visión para hacer que sus trabajadores cuenten con un 100% de conocimiento de las mismas, y así generen un alto sentido de pertenencia.

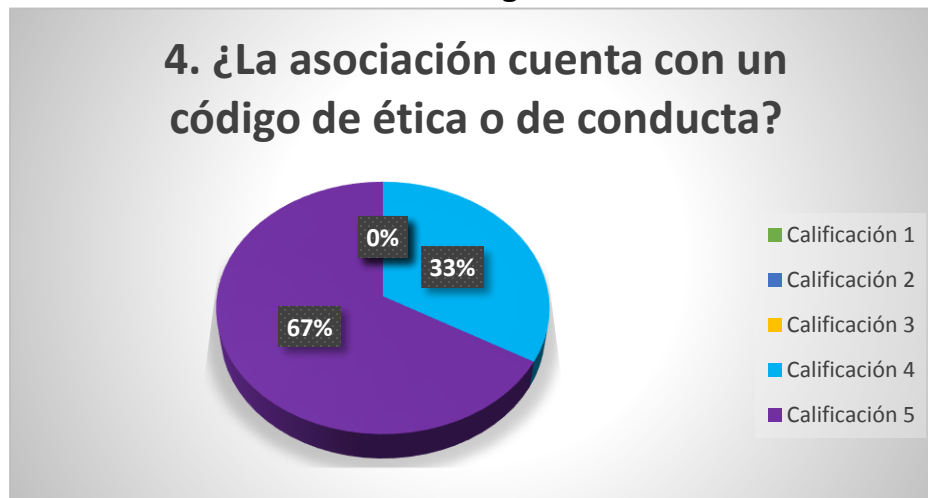
Grafica 3: Conocimiento de metas



Nota: “Autoría Propia”

En la gráfica arroja como el mayor resultado de la encuesta el 34% aproximadamente la tercera parte del personal que no cuenta con un adecuado conocimiento de las metas que se proponen en la asociación, lo que quiere decir que debido al bajo conocimiento de ellas, se pueden generar retrasos en el alcance de las mismas, es de gran importancia que se den a conocer las metas con cada uno de los trabajadores, y se tome en cuenta además las sugerencias y comentarios que puedan tener acerca de ellas.

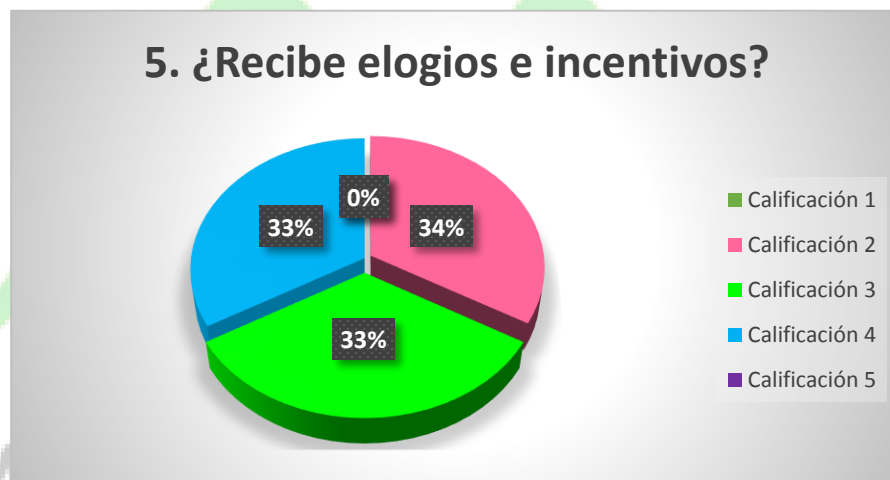
Grafica 4: Código de ética.



Nota: “Autoría Propia”

Respecto al código de ética de la asociación los trabajadores manifiestan en un 67% que si cuentan con un código establecido y se encuentra en la actualización de los manuales de control interno año 2013; por otro lado, el 33% de los trabajadores manifiestan que existe, pero reflejan que no lo conocen totalmente, ni saben dónde se encuentra.

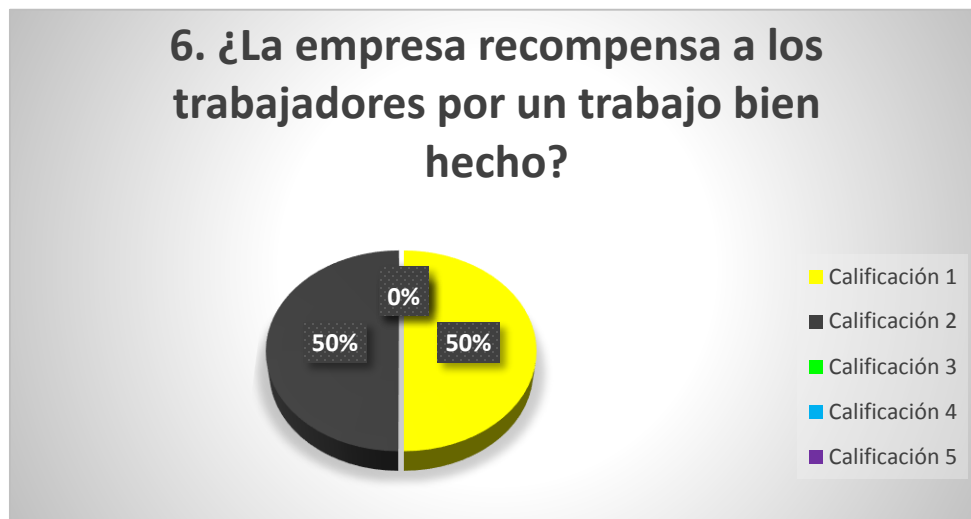
Grafica 5: Elogios e Incentivos



Nota: “Autoría Propia”

Los trabajadores manifiestan una opinión dividida entre las calificaciones 2, 3 y 4; lo que quiere decir que no sienten que sean incentivados o elogiados cuando realizan bien sus labores, es de gran importancia que la administración de la asociación fortalezca este ítem, ya que se debe tener en cuenta que la base principal en toda entidad es el talento humano, y si estos son motivados en la realización de sus labores su desempeño podrá ser mejor.

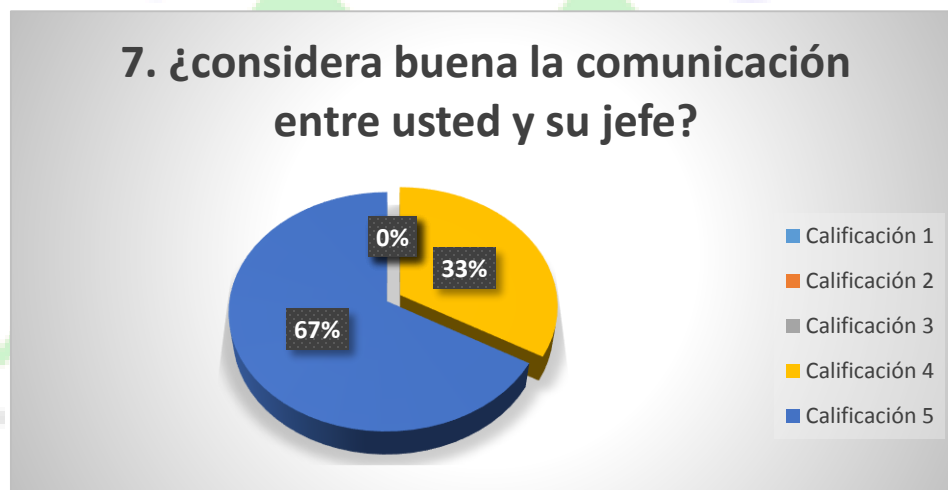
Grafica 6: Recompensa por trabajos bien hechos.



Nota: “Autoría Propia”

En este aspecto se puede notar que la empresa no recompensa las labores bien hechas de los trabajadores ya que las calificaciones esta entre el 1 y 2 de 50% cada una; lo que evidencia que ellos manifiestan un grado de descontento en cuanto a una falta de estímulos.

Grafica 7: Comunicación con jefe.



Nota: “Autoría Propia”

Las calificaciones arrojadas como resultado de la encuesta se encuentran entre la 4 y 5, las más altas lo que quiere decir que es muy buena la comunicación que hay entre trabajador y jefe inmediato. Esto favorece a la asociación ya que al ser buena la comunicación la información fluye de una manera más adecuada.

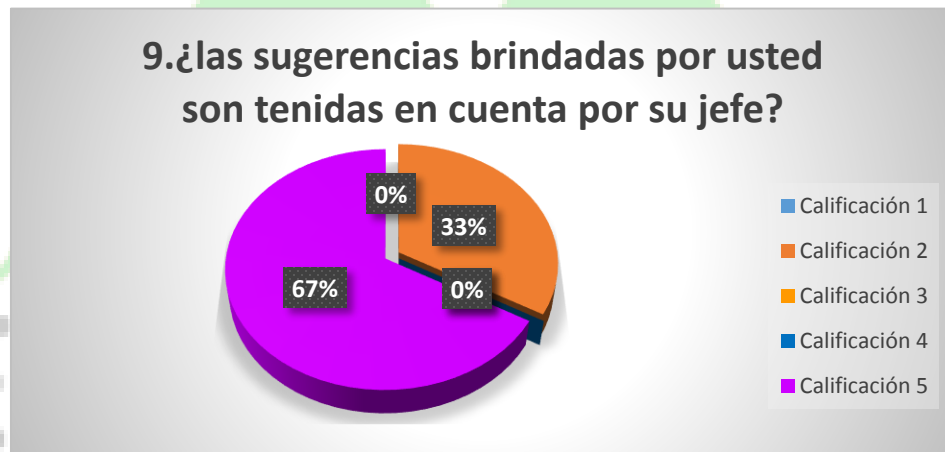
Grafica 8: Ambiente de trabajo.



Nota: “Autoría Propia”

El ambiente de trabajo dentro de la asociación, al encontrarse entre las calificaciones 3, 4 y 5; en porcentajes del 34%, 33% y 33%, nos da a conocer que no todos los trabajadores se sienten muy a gusto con el ambiente dentro de la organización, ya que existen dificultades por falta de recursos financieros, tecnología, maquinaria, personas, entre otras.

Grafica 9: Sugerencias Brindadas.

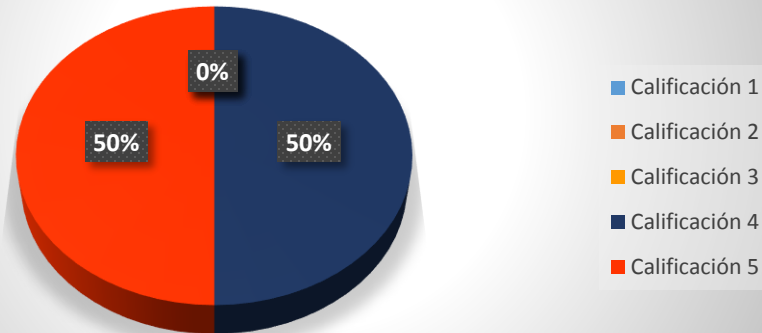


Nota: “Autoría Propia”

Los resultados en cuanto a si la opinión de los trabajadores es tenida en cuenta, se encuentra en un porcentaje del 67% mayor de satisfacción y un 33% creen que sus opiniones no son tenidas en cuenta porque consideran que no son importantes para el jefe.

Grafica 10: Recompensa por trabajos grupales

10. ¿En el trabajo que desempeña, realiza constantemente trabajos grupales?

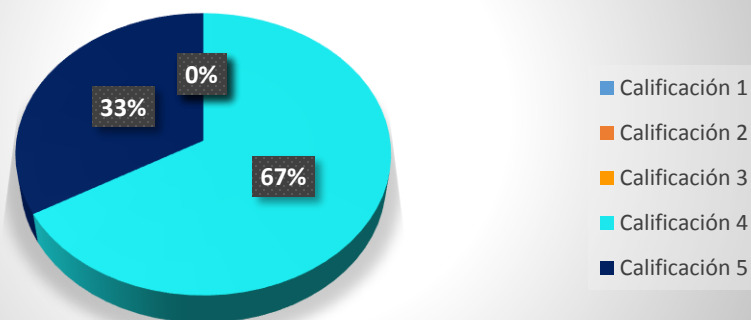


Nota: “Autoría Propia”

En la asociación se realizan constantemente trabajos en grupo, ya que se apoyan constantemente unos con otros y se ve reflejado en los resultados arrojados donde la calificación dada fue de 4 y 5, en un 50% cada una.

Grafica 11: Integración de los trabajadores.

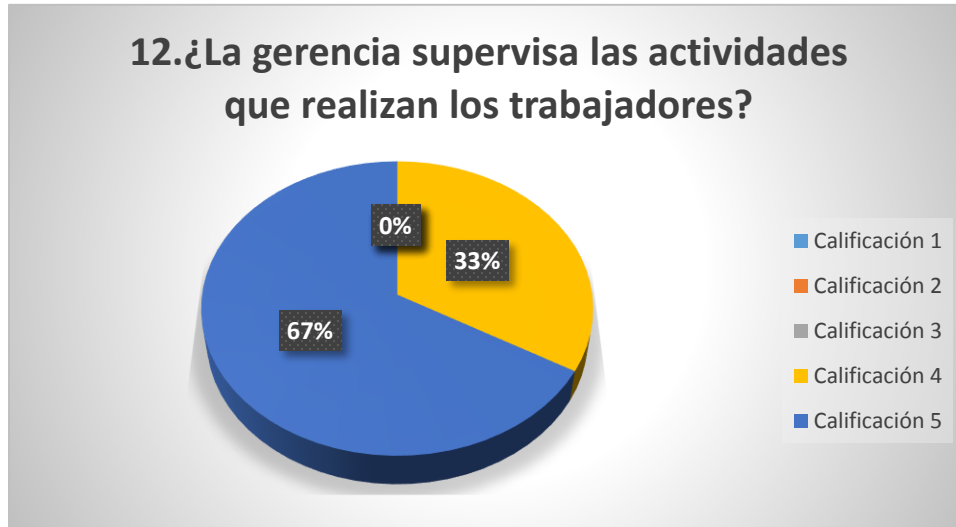
11. ¿La gerencia facilita la integración interna como externa de los trabajadores?



Nota: “Autoría Propia”

Los trabajadores dan como mayor calificación de 4 en un 67%, lo que manifiesta que la asociación se esfuerza por brindar espacios de integración del personal tanto interna como externamente y en un 33% la calificación 5, que da entender que no es suficiente para una tercera parte del personal.

Grafica 12: Supervisión de actividades.



Nota: “Autoría Propia”

La supervisión de las actividades realizadas es muy alta por lo que reflejan los resultados, muy alta, en un 67% lo que indica una buena gestión en cuanto al componente de supervisión y monitoreo del modelo coso.

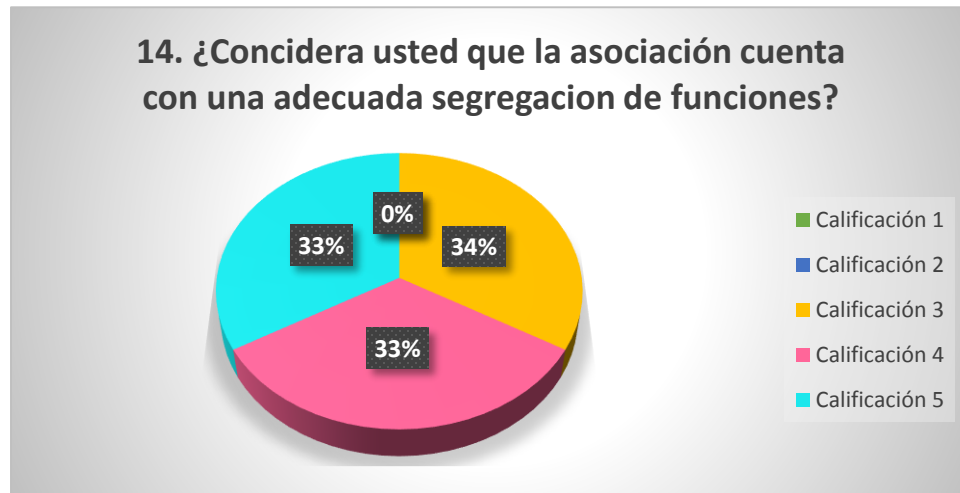
Grafica 13: Conocimiento de los manuales.



Nota: “Autoría Propia”

Se observa en un 33% un claro desconocimiento por parte de algunos de los trabajadores acerca de los manuales existentes en la asociación; lo que quiere de ser que no han sido socializados.

Grafica 14: Segregación de funciones.



Nota: “Autoría Propia”

La opinión en cuanto a si están debidamente segregadas las funciones, se encuentra dividida en las calificaciones 3, 4 y 5 lo que quiere decir que no todos los trabajadores sienten que sus funciones sean las adecuadas.

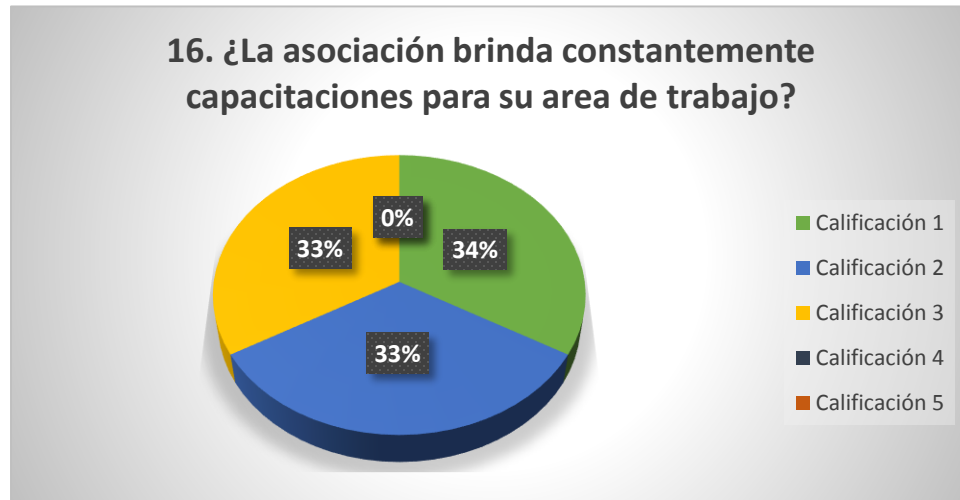
Grafica 15: Capacitación al ingresar a la asociación.



Nota: “Autoría Propia”

Se manifiesta que los trabajadores reciben una capacitación al ingresar al cargo que ocuparan en la asociación, es por ello que la calificación está dada en los niveles 4 y 5 de la encuesta.

Grafica 16: Capacitación constante.



Nota: “Autoría Propia”

Para el caso de la capacitación constante de los trabajadores, en cada una de sus áreas de trabajo, se resalta que no se realizan periódicamente, es claro que una capacitación al ingreso a la asociación no es suficiente, se deben de realizar capacitaciones que fortalezcan el desempeño y el desarrollo de las actividades dentro de la asociación.

Grafica 17: Trabajo y accesorios en casa.



Nota: “Autoría Propia”

Se evidencia que en la asociación si se permite que se trabaje desde casa y se lleven los implementos necesarios para dicha actividad, lo importante es que se tenga en cuenta que estas herramientas deben ser devueltas al sitio donde deben estar para ello es indispensable la planilla de salida de inventario, que en realidad no se lleva en la

asociación y que podría ocasionar pérdida en equipos y herramientas indispensables para el desarrollo de la actividad en la asociación.

Grafica 18: Control de inventario.



Nota: “Autoría Propia”

Al observar los resultados de la encuesta se puede decir que los controles, aunque existen no son los adecuados ya que la opinión de los trabajadores se encuentra dividida entre las tres últimas calificaciones, pero no se encuentran de acuerdo totalmente.

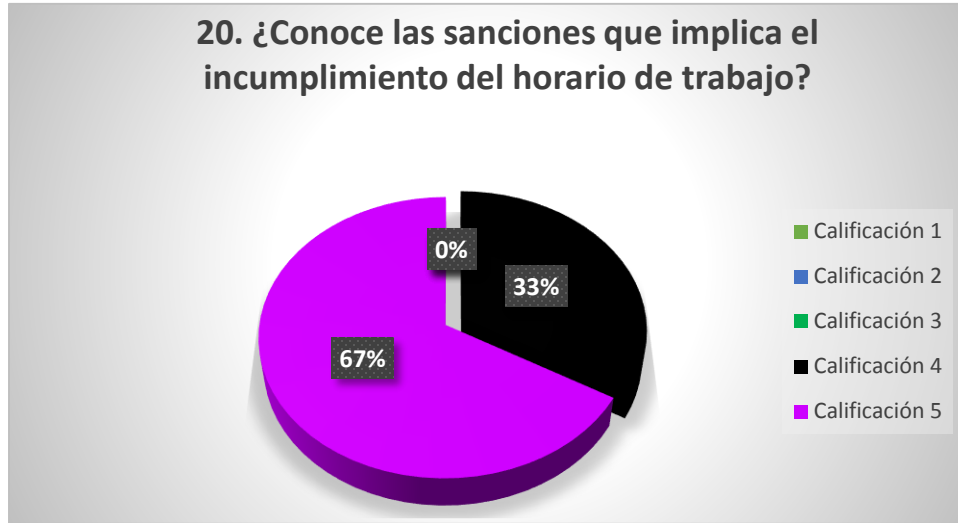
Grafica 19: Control del horario de trabajo.



Nota: “Autoría Propia”

La asociación no cuenta con un sistema de control de horario de entrada y salida de trabajadores, pero se deberían implementar métodos de control y cumplimiento de los horarios laborales.

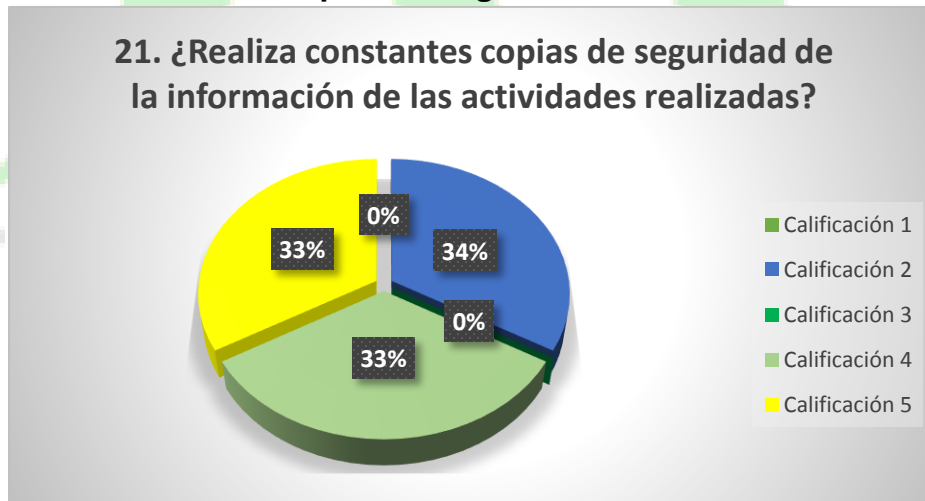
Grafica 20: Sanciones por incumplimiento del horario de trabajo.



Nota: "Autoría Propia"

La mayoría de los trabajadores tiene claras las sanciones establecidas en el código de trabajo acerca del incumplimiento de su horario de trabajo y por esta razón se tiene en cuenta el cumplimiento de los horarios en la asociación ACOTV Simijaca.

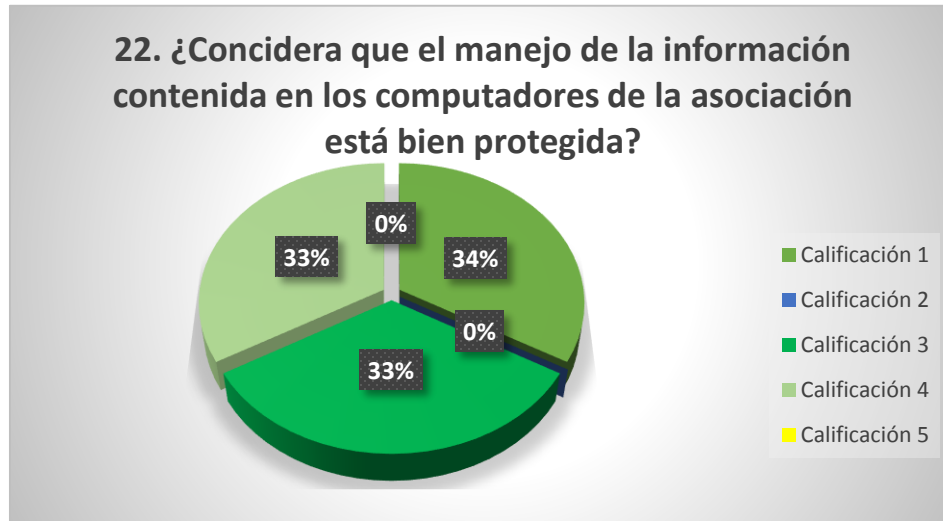
Grafica 21: Copias de seguridad de información.



Nota: "Autoría Propia"

Los trabajadores tienen claro que deben realizar dichas copias de seguridad constantemente para proteger la información concerniente a la entidad, de las bases de datos y sistemas contables que se manejan en la Asociación

Grafica 22: Contenido de la Información.



Nota: "Autoría Propia"

Se evidencia que en la asociación está bien protegida la información que se encuentra en los computadores ya que los trabajadores saben que este activo es de suma importancia para realizar de manera eficaz los procesos y procedimientos del personal en la asociación.

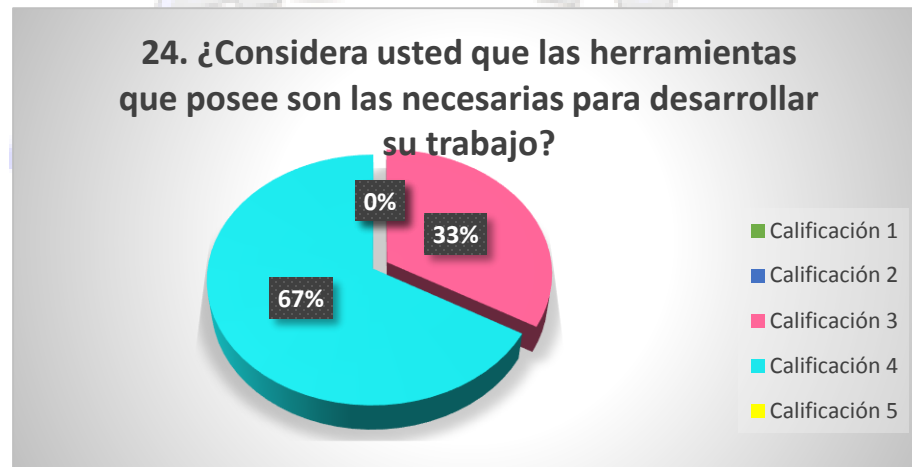
Grafica 23: Elementos de trabajo en Inventario.



Nota: "Autoría Propia"

Se evidencia que en la asociación no se tienen todos los elementos, herramientas, equipos y maquinaria inventariada debidamente porque hace falta realizar un inventario por cada área de la entidad donde se tengan todos los elementos que se utilizan y se les coloque la debida numeración para ser identificados y se realice un inventario en la base de datos para la salida de dichos elementos.

Grafica 24: Herramientas suficientes para su trabajo.



Nota: “Autoría Propia”

Los trabajadores de la asociación consideran que no son suficientes las herramientas con las que trabajan y que se hace necesario la compra de equipos, herramientas y elementos para poder desempeñar mejor sus funciones.

Analizando los resultados de las encuestas realizadas se puede concluir:

- El personal de ACOTV Simijaca se siente satisfecho de laborar en la asociación, esto es muy importante porque se tiene un adecuado ambiente laboral y un buen método de comunicación entre todas las áreas lo que conlleva a tener un apoyo y trabajo en equipo en la asociación.
- Se evidencia que se conoce la misión y visión de la compañía y existe una comunicación activa con sus jefes, es importante las sugerencias y opiniones del personal y son tomadas en cuenta ya que sirven para mejorar aspectos y para el crecimiento de la asociación ACOTV Simijaca.
- En cuanto a la motivación que realizan los directivos e incentivos al personal, se evidencio la insatisfacción por parte de los trabajadores en estos aspectos, es necesario establecer políticas de incentivos para estimular la exaltación de los

trabajadores con el fin de motivarlos a realizar cada vez mejor sus funciones con el ánimo que serán mejor recompensados.

6.3. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para establecer la valoración de los componentes del sistema de control interno, se efectuó un cuestionario y una encuesta con la representante legal de la Asociación, Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA (Ver Anexo 4 y 5), reconociendo y evaluando los criterios más importantes, y arrojando los siguientes resultados:

6.3.1. Ambiente de control

ACOTV SIMIJACA cuenta con una estructura organizacional definida en los estatutos, donde estipula Administración, Funcionamiento, Control y Vigilancia. La dirección y administración está a cargo de Asamblea General, Junta Directiva y Gerente; y el control y la Vigilancia está a cargo de Revisor Fiscal y Comité Técnico de Vigilancia.

Se puede observar que la asociación no cuenta con un comité coordinador de control interno, las funciones las hace el Revisor Fiscal y Comité Técnico de Vigilancia, quienes realizan medidas de control sobre los funcionarios y asociados y se las dan a conocer a la Junta directiva; sin embargo, si esta no atiende el llamado deben informar a la Asamblea General para que este aplique las sanciones disciplinarias del caso.

Corresponde la inspección y vigilancia gubernamental a la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, y a las entidades que el Estado designe la vigilancia y control de la asociación.

La asociación comunitaria de televisión cuenta con una misión y visión establecida, que se encuentra en la página de internet <https://acotvsimijaca.com.co/mision-y-vision/> y es del conocimiento por parte de los trabajadores, por lo cual se presenta conocimiento sobre el servicio ofrecido a los asociados y la perspectiva de crecimiento hacia el año 2025 por parte de la asociación. Así mismo se cuenta con estatutos aprobados en el año 2016 por parte de los asociados, en el cuales se expresan los objetivos y metas propuestas por la administración, así como las obligaciones, deberes, y la estructura de la organización.

Entre los módulos de control interno hace parte el ambiente de control donde se encuentran los principios y valores éticos, los cuales están plasmados en el Código de Ética aprobado para su aplicación en la Asociación Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA en el año 2013.

Según (Delgadillo M. , 2013); el Código de Ética para la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, constituye las prácticas relativas para gestionar la ética en la asociación; está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno Corporativo, todo funcionario de la asociación debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Se creó por la necesidad de instaurar los contenidos relacionados a los principios éticos, personales y socialmente distinguidos en el entorno laboral de la Asociación; que permitan enaltecer una prestación del servicio de alta calidad mostrando la cultura que caracteriza a nuestra región, y con el compromiso de continuar motivando la labor de una manera de gestión transparente y honorable para con la comunidad.

La Ética entre directivos, gerente, y personal es imprescindible para que ACOTV Simijaca pueda cumplir apropiadamente sus objetivos, en la medida en que establece la obligación necesaria para garantizar y equilibrar los derechos e intereses de todos los grupos de interés por ella integrados: empleados, suscriptores, proveedores y socios-propietarios de la asociación en general. (Delgadillo M. , 2013, pág. 147)

Además de estas concepciones (Delgadillo M. , 2013), se establecen que el Código de Ética debe ser un compromiso de todo el personal que labora en la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, en cualquier modalidad de contrato o nivel jerárquico, iniciando por los cargos directivos, manifestando que se conoce y entiende el Código de Ética, y que comparten los principios, valores y conductas que están contenidos en el documento y que el actuar del personal será ejemplarizante y coherente.



Empresa de todos...

Tabla 1: Valores corporativos

   VALORES EMPRESARIALES		
	<p>Honestidad y Transparencia:</p> <p>Actuar basados en los principios de dignidad, rectitud, ética y cumplimiento del deber. Cuidar que las acciones sean coherentes con las políticas de Asociación comunitaria de televisión por cable ACOTV-Simijaca, los proyectos regionales y los intereses de la comunidad en general.</p>	
<p>Vocación de servicio al suscriptor:</p> <p>Nuestra vocación se evidencia, entre otros aspectos, en la atención personalizada a todos los suscriptores en cada las zonas del servicio de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV-Simijaca.</p>		
	<p>Compromiso y cumplimiento:</p> <p>En la asociación damos valor a la palabra, cumpliendo lo pactado en términos de oportunidad y confiabilidad para minimizar el riesgo de no conformidades en nuestros servicios y obteniendo como resultado el fortalecimiento de la asociación.</p>	
<p>Responsabilidad:</p> <p>En asociación hacemos el trabajo bien, desempeñamos los roles previendo y asumiendo las consecuencias de nuestras acciones. La responsabilidad se demuestra mediante el mejoramiento continuo de los indicadores de satisfacción del cliente.</p>		
	<p>Respeto:</p> <p>Para la asociación, el respeto es honrar la dignidad humana en todas sus dimensiones a través de acciones y comportamientos tales como la igualdad en el buen trato.</p>	
<p>Calidad:</p> <p>La asociación se compromete a trabajar con responsabilidad, eficacia, y eficiencia, con el fin de entregar un excelente servicio a todas las partes interesadas, de forma oportuna y confiable.</p>	 <p>Calidad</p>	

Nota: "Autoría Propia"

La gerencia y los trabajadores muestran un gran interés por la integridad y el comportamiento ético, ya que estos se dan a conocer de forma verbal, la dirección propicia una cultura organizacional con énfasis en la honestidad y el compromiso; esto involucra a la aceptación de parte de todos los trabajadores de la asociación al cumplimiento del código de ética.

En la revisión de documentos de la asociación observamos la existencia del manual de funciones y procedimientos del año 2016 en el cual se indican las funciones y responsabilidades para nueve cargos existentes en la entidad, sin embargo, a través de los años se han realizado cambios a nivel de la estructura organizacional donde se han creado y eliminado cargos con diferentes funciones realizados en los contratos hasta el año 2021 debido a los cambios frecuentes de representante legal.

Examinando junto con la Representante Legal lo anteriormente mencionado se inició para el año 2022 la reestructuración de la estructura organizacional de la asociación y la creación de nuevos contratos conforme a las necesidades actuales de ACOTV SIMIJACA, para determinar realmente las funciones específicas de cada cargo y los procedimientos realizados por parte de sus trabajadores.

Observando el reglamento de trabajo de la asociación, pudimos ver que no está acorde con las actividades que realizan los trabajadores en ACOTV SIMIJACA; ya que se encontraron artículos relacionados a trabajos agrícolas, subterráneos y manejo de maquinaria pesada, entre otros los cuales no hacen parte del objeto social de la asociación.

Adicionalmente no existe claridad en lo referente a las escalas de faltas, sanciones y no está contemplado las causales para llegar al despido de un trabajador en lo relacionado con el tema de las medidas disciplinarias impuestas a los trabajadores, se observó que el grado de dichas medidas no se encuentra bien definido.

6.3.2. Evaluación de Riesgo

La asociación comunitaria de televisión ACOTV SIMIJACA, en cuanto a la valoración de riesgos se puede observar que la alta dirección es la que realiza la identificación, monitoreo de riesgos detectados y se desarrollan actividades con los trabajadores para identificar riesgos internos y externos.

Se han podido identificar riesgos en cuanto a la actividad realizada por parte de la asociación, ya que se puede ver afectada especialmente por la competencia en la

prestación del servicio, lo cual puede originar disminución en los ingresos y número de clientes del servicio de televisión por cable e Internet.

Asimismo, la asociación enfrenta riesgos en los procesos y procedimientos en cuanto a las funciones realizadas en los diferentes cargos, ya que, debido a los escasos controles y seguimientos a los trabajadores, y por la no aplicabilidad de los reglamentos por parte de la administración en lo referente al sistema de sanciones a los trabajadores por incumplimiento de sus labores, se deja una brecha abierta para este tipo de riesgos.

En cuanto a los recursos con los que cuenta la asociación existe un riesgo de manipulación y fraude por parte de los empleados; ya que se observa que en algunos puestos de trabajo se desempeña una mayor carga laboral y se desarrollan funciones extras diferentes a sus actividades, generando una oportunidad para el desarrollo de maniobras que afecten los recursos de la asociación.

En la Asociación Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA, se realizó como soporte a la evaluación de riesgos la Matriz DOFA, que identifica factores externos (amenazas y oportunidades) como internos (fortalezas y debilidades); este análisis se estableció de la siguiente manera:






Empresa de todos...

Tabla 2: Matriz Dofa

MATRIZ DOFA		
FORTALEZAS		DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Brindar el servicio de calidad de televisión por cable e Internet. ❖ Se interrelaciona el trabajo en equipo en todas las areas de la asociación. ❖ Ofrecer un buen trato al recurso humano para tener un buen ambiente de trabajo. ❖ Cobertura de los servicios a nivel local. ❖ Servicio al cliente con el fin de cumplir expectativas del consumidor. ❖ Precio asequible de los servicios hacia los usuarios. ❖ La asociación posee el Canal de Televisión Comunitario SIMITV, que cuenta con muchos seguidores en redes y realiza transmisiones en vivo. ❖ No existen clausula de permanencia en los contratos con los usuarios. 	  	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La Estructura Organizacional se encuentra indefinida con los cargos que se encuentran contratados en la asociación. ❖ Falta definir algunas funciones de los cargos establecidos, ya que hay sobrecarga laboral. ❖ Falta de capacitación constante al personal que esta vinculado en la asociación. ❖ Falta de Financiamiento que afecta la productividad y limita el crecimiento de la asociación. ❖ Falta de acciones suficientes de control para verificar el desempeño de las labores de los trabajadores ❖ No se realiza mantenimiento de equipos para la labor de facturación. ❖ Se realizan procedimientos de manera incorrecta por falta de claridad de funciones en los cargos.
OPORTUNIDADES		AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se puede implementar una mejor estructura tecnológica. ❖ Crecimiento en la prestación del servicio a nivel local. ❖ Ingreso de nuevos usuarios, utilizando promociones durante los primeros meses. ❖ Aumento de venta de servicios al mercado con estrategias de publicidad. ❖ Mejoramiento en el Equipo de Oficina para optimizar las labores realizadas. ❖ Realización de convenios interinstitucionales con el fin de ampliar la cobertura del mercado. ❖ Disminuir los gastos para redirigir recursos a rubros de importancia para la asociación. 		<ul style="list-style-type: none"> ❖ La competencia en la prestación de servicios junto con el menor precio. ❖ Emergencias Sanitarias. ❖ Creación de nuevas empresas dedicadas a la misma actividad con mejor tecnología y calidad en la prestación del servicio. ❖ Problemas en el fluido eléctrico afecta las transmisiones de televisión e internet. ❖ Daños en los equipos de los usuarios por inestabilidades electricas. ❖ Costos por las reparaciones de equipos de los usuarios afectados. ❖ Desarrollo de nuevas tecnologías como la televisión digital.

Nota: "Autoría Propia"

Tabla 3: Matriz de Riesgos

  										
RIESGOS DE CONTROL	AGENTE GENERADOR	CAUSA	DEBILIDADES EN LOS CONTROLES	EVALUACIÓN DE CONTROL			ÁREA DE IMPACTO	CONSECUENCIA	RESPUESTA AL RIESGO	DEPENDENCIA RESPONSABLE
				A	M	B				
Deficiencia en los Procedimientos	Gerente General	Estructura organizacional indefinida.	El Organigrama no se encuentra actualizado con los cargos correspondientes y sus funciones realizadas.		X		Desempeño	*No se establecen las funciones con relación a las actividades realizadas. *Se exige un mayor gasto de tiempo en las labores extras. *Falta de coordinación en las áreas de trabajo.	Modificar el organigrama detallando las áreas, cargos reales y funciones específicas que se cumplen en la asociación.	Gerente General
	Gerente General	Sobrecarga laboral en algunas áreas de la empresa.	En el Contrato de Trabajo no se especifican las demás funciones que sean asignadas por la administración.	X			Desempeño	*Asignar demasiadas funciones adicionales. *Efectos de bajo rendimiento por problemas de salud. *Disgustos entre el personal y deserción de los trabajadores.	Detallar en el Contrato de Trabajo las demás funciones que le serán asignadas por parte de la administración.	Gerente General
	Área Administrativa y Financiera, Producción, Operativa.	Extralimitación de las funciones de cada cargo.	Los manuales de funciones no están actualizados y existen exceso en las actividades asignadas.	X			Desempeño	*Realización de una actividad por varios funcionarios. *Ejecución de funciones que no le corresponden al cargo.	Realizar Actualización del Manual de Funciones y especificar las actividades a realizar.	Gerente General
	Gerente General	Falta establecer con claridad el procedimiento de compra y venta de los servicios.	En el manual de procesos falta este procedimiento		X		Desempeño-Financiera	*Atrasos en el procedimiento de compra y venta.	Especificar en el manual de procedimientos, el responsable, la descripción, el formato y el tiempo de las actividades.	Gerente General
Riesgo de Recurso Humano	Gerente General	Falta de capacitación a todo el personal vinculado a la asociación.	No hay personal que se encargue de realizar las capacitaciones.		X		Recursos Humanos-Desempeño	*Fallas en el desarrollo de las tareas.	Elaborar un plan de trabajo para dedicar al menos una vez al mes una capacitación a todo el personal.	Gerente General
Riesgo Operativo	Área Administrativa y Financiera, Producción, Operativa.	Causa de errores humanos, tecnológicos, de procesos internos defectuosos o fallidos	No hay gestión de riesgos para evitar los errores que se presenten en la compañía		X		Financiera-Contable	*La asociación puede tener pérdidas económicas.	Identificar los errores con la realización de un plan de gestión de riesgos en las áreas de la entidad.	Gerente General
Pérdidas Activos	Gerente General	Falta de política aseguramiento de los activos fijos	No hay un funcionario responsable de la seguridad de los activos fijos. No existe un plan o política que permita identificar las condiciones en las que se encuentran los activos fijos.		X		Financiera-Contable	* Falta de mantenimiento en los activos fijos. *Daño en los activos fijos de la asociación. *Robo de los activos fijos.	Realizar un plan o política que permita comprobar habitualmente las condiciones en las que se encuentran los activos fijos, establecer las fechas para mantenimientos, y determinar un responsable.	Gerente General
	Gerente General	Baja protección de Activos	Ausencia de pólizas contra todo riesgo y de manejo.	X			Activos, Patrimonio	*Pérdidas en activos e inventarios, maquinaria y equipos que pueden conllevar a la liquidación de la asociación. *Lesiones personales a trabajadores.	Adquirir pólizas contra todo riesgo y de manejo,	Gerente General
	Gerente General	Falta de Servicio de Celaduría.	Problemas en la Seguridad, Robos y Atracos.	X			Activos, Patrimonio	*Daños a la estructura y activos de la asociación. *Robo de información quedando en manos de terceros.	Contratar servicio de celaduría y establecer políticas de control de activos.	Gerente General
Pérdida de Información	Gerente General	Fragilidad en la protección de la información	Se presentan fallas por daños internos y ataques externos de virus informáticos, fallas en el sistema y demás.	X			Financiera-Desempeño	*Retraso e incumplimiento de actividades programadas en la asociación.	Implementar el uso de las herramientas de protección de datos.	Gerente General
Gestión empresarial	Gerente General	Inexactitud de estrategias para realizar la gestión de la asociación.	No se realiza evaluación periódicamente sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos.	X			Desempeño-Financiera	*No hay evaluación periódicamente de la gestión en la asociación acarreado el incumplimiento de los objetivos.	Constituir un plan de trabajo para buscar estrategias que permitan la evaluación de la gestión de la asociación, dando cumplimiento los objetivos propuestos.	Gerente General
	Gerente General	No hay implementación de estrategias de marketing.	No se ha realizado publicidad y promoción para gestionar las ventas en los servicios de la asociación.			X	Marketing-Financiera	*Desconocimiento de los servicios que brinda la asociación. *Pérdida de posibles clientes.	Establecer estrategias de marketing que tengan impacto en el área comercial, exhibiendo los servicios de distintas formas para posicionar la asociación a nivel local.	Gerente General

Nota: "Autoría Propia"

6.3.3. Actividades de Control

La asociación comunitaria ACOTV SIMIJACA realiza reuniones de junta directiva para tratar temas sobre la programación para la consecución de sus objetivos y así mismo conocer argumentos sobre eventuales riesgos que podrían afectar el correcto funcionamiento de la entidad, se realiza haciendo un análisis sobre estados financieros

mensuales que se solicitan al área financiera y que posteriormente la gerente revisa y da un dictamen sobre estos con el fin de realizar propuestas de mejoramiento en la entidad, se establecen actividades de control para asegurar que todas las áreas se desempeñen en óptimas condiciones.

Se evidenció problemas de una falta de una planta eléctrica cuando se realizan interrupciones o cortes de energía; los equipos de cómputo requieren de UPS que son dispositivos que almacenan energía y puede proporcionar o suministrar energía eléctrica durante algún apagón eléctrico por un tiempo limitado y se puede suministrar a todos aquellos dispositivos que se encuentren conectados a él; aunque si sería importante también la adquisición de la planta para un continuo despacho de electricidad mientras pasa el problema.

No se realiza mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo y demás dispositivos como las impresoras para minimizar el riesgo de pérdida total tanto de los equipos y dispositivos, como de la información que puedan contener que es muy importante para el buen funcionamiento de la asociación, tampoco están asignados a un responsable de su custodia para su seguridad, esto ocasiona pérdida de tiempo en las actividades de facturación, atención al cliente y demás funciones esenciales para el correcto ejercicio de la entidad.

Los archivos están situados de manera organizada, ubicando el archivo central en un área visible y el archivo histórico al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente, que son conservados por su valor en un sitio separadamente bajo la responsabilidad de una sola persona, estableciendo una rápida identificación de la documentación.

Se elaboró un cuestionario (Ver anexo 4) para evaluar el componente de actividades de control donde se evidenció la falta de acciones suficientes de control para verificar el cumplimiento de las labores de los trabajadores; ya que al momento de solicitar el servicio no se le da copia al usuario para que pueda reclamar si se realizó la labor en forma correcta o no; a su vez no se realizan las respectivas planillas para el desarrollo de los procedimientos y así poder controlar las actividades que se realizan diariamente en el área operativa.

En lo referente al proceso de control de los activos de la asociación tiene un sistema de cámaras para proteger los activos de forma interna como externa ofreciendo seguridad y rastreo a lo ocurrido de forma diaria en la entidad; así mismo se crean controles para la protección y el acceso a los equipos de cómputo y su información, solo la persona encargada en el cargo tiene derecho a crear, modificar o eliminar los archivos digitales;

al realizar la consulta de la información en el sistema Syscafe se verificó que estos se encuentran organizados por códigos para su rápida identificación, para la realización de traslados y pagos a entidades bancarias que manejan se requiere de la autorización del Tesorero y la aprobación de la gerencia.

Por otro lado, es necesario establecer un control de entrada y salida de los equipos utilizados por los trabajadores en el desarrollo de sus labores diarias, teniendo en cuenta que para los cargos del área operativa y de producción constantemente es necesario retirar activos de las instalaciones.

6.3.4. Información y comunicación

Acotv Simijaca cuenta con los entes para la administración y funcionamiento que son la Asamblea General y Junta Directiva quienes toman las decisiones y el Gerente las ejecuta conforme a lo ordenado, así mismo genera un plan estratégico conforme a la misión, visión y objetivos de la entidad; realiza cambios para la mejora de los procesos en la asociación; también realiza informes y proyecta operaciones de contratación que serán aprobados mensualmente por la Junta Directiva.

La gerencia da a conocer el plan estratégico a la Junta Directiva para ser aprobado y transmite la información de los objetivos y metas trazadas a los trabajadores de manera verbal en reuniones semanales para que se realicen las actividades planeadas para los diferentes cargos y haya cumplimiento de estas; al realizar el control de dichas actividades se tienen en cuenta cada una de ellas y se evalúan en un formato diario.

Para la vigilancia y control de la asociación se encuentra el Revisor Fiscal y el Comité de Vigilancia, quienes colaboran con las entidades gubernamentales para realizar vigilancia y rendir informes que sean solicitados, informar sobre anomalías que existan en el funcionamiento de la asociación.

En el área administrativa y financiera cuenta con el software Syscafe que genera la información contable de manera efectiva que se utiliza para ser analizada por los entes administrativos, financieros y de control para conocer el estado actual de la asociación y tomar decisiones para el futuro de la asociación, en aras de su permanencia en el mercado competitivo.

6.3.5. Supervisión y monitoreo

En la asociación se revisan los saldos de los proveedores, entidades financieras, bancos y deudores para la supervisión en el control interno, con el fin de verificar la información

real de los productos y si tienen deudas pendientes de años vigentes y anteriores con el fin de realizar un acta de supervisión e iniciar un proceso de cobro a los morosos.

El monitoreo se realiza en la asociación por parte de la administración como lo indican los estatutos que es una reunión de la Junta Directiva cada mes que la convoca al gerente para que realice un informe sobre la información financiera de la asociación que es solicitada con anticipación al contador para que se la haga llegar con el fin de que la gerencia la evalúe y analice dicha información real y la exponga en la reunión. Así mismo se tienen en cuenta puntos sobre el cumplimiento de objetivos y se formulan estrategias para la mejora de procesos que serán aprobadas en la siguiente reunión.

Sobre el manejo de inventarios se debe tener una información real de los saldos de existencia física de activos levantando el acta respectiva en cada supervisión para que sea verificada en las juntas de trabajo para detectar fraudes o actos indebidos y tomar las recomendaciones en cuanto a la supervisión y monitoreo de los activos para que se realice una política de seguridad en la asociación.

Se hace necesario en la asociación realizar políticas donde se haga cumplir el reglamento interno de trabajo diseñado para el cumplimiento de las actividades por parte de los trabajadores, ya que si no se cumplen se deben realizar las acciones correspondientes para que haya un control a sus procesos, y sean evaluados conforme al sistema de control interno.

6.4. MANUAL DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS, Y FUNCIONES PARA CADA CARGO

El análisis realizado de la Asociación Comunitaria ACOTV SIMIJACA, nos dio las pautas para elaborar los manuales de funciones y actualizar los cargos existentes en la entidad.

6.4.1. Conocimiento del cargo

Para identificar las especificaciones y características de cada uno de los cargos, se realizó un levantamiento de información a través de un cuestionario digital elaborado en la plataforma Google Formularios, este fue enviado a la gerencia, quien posteriormente se encargó de realizar el envío a los trabajadores de la asociación por medio del grupo de WhatsApp de la misma, y de forma directa al contador y revisor fiscal; dicho cuestionario fue aplicado el 24 de enero de 2022 (Ver Anexo 6). A continuación, se da un resumen de las respuestas obtenidas

Tabla 4: CARGOS DE LA ASOCIACIÓN

CARGOS DE LA ASOCIACIÓN				
Nombre	Cargo	Tiempo en el Cargo	Área	Jefe Inmediato
Dora Marcela Rodríguez	Revisor Fiscal	6 meses	No pertenece	Asamblea General
Deisy Constanza Ramírez	Gerente General	2 meses	Área Administrativa	Junta Directiva
Fredy Alexander Cabra	Contador	3 años	Área Administrativa	Gerente General
Leidy Carolina Lozano	Auxiliar Contable	11 años	Área Administrativa	Gerente General
Maria Delcy Villamil	Secretaria General	1 año	Área Administrativa	Gerente General
Edgar Julian Cortés	Jefe de Producción	18 meses	Área de Producción	Gerente General
Maria Alexandra Lancheros	Realizador-Audiovisual	9 meses	Área de Producción	Jefe de Producción
Oscar Alberto Quiroga	Técnico de Redes Alámbricas	19 años	Área Operativa	Gerente General
Victor Alfonso Cortés	Técnico de Redes Inalámbricas	5 años	Área Operativa	Gerente General
Diego Fernando Rincón	Auxiliar en redes	2,5 años	Área Operativa	Gerente General
Ruby Beatriz Molina	Servicios Generales	1 año	Área Administrativa	Gerente General

Nota: "Autoría Propia"

En el momento la asociación establece once (11) cargos de los cuales diez (10) cargos corresponden a las tres áreas: administrativa, producción y operativa, teniendo en cuenta que el cargo de Revisor Fiscal es un órgano de fiscalización y control.

En la asociación hay tres áreas estas son: Área Administrativa: Gerente, Contador, Auxiliar Contable, Secretaria General y Servicios Generales. Área de producción: Jefe de Producción y Realizador-Audiovisual y Área Operativa: Técnico de Redes Alámbricas, Técnico de Redes Inalámbricas, Auxiliar en redes.

En la asociación existen en el organigrama tres áreas: administrativa, producción y operativa donde el jefe inmediato es el gerente general, el Realizador- Audiovisual tiene como director al jefe de Producción y el Auxiliar en redes tiene como jefes inmediatos a los Técnicos de Redes Alámbricas e Inalámbricas. El Revisor Fiscal tiene como jefe a la Asamblea General, y a la Gerente General la dirige la Junta Directiva.

Se evidencia que en la asociación el cargo de mayor antigüedad es el Técnico de Redes Alámbricas que lleva 19 años en mantenimiento, instalación, traslados, cortes y demás actividades necesarias para el funcionamiento de la asociación, el canal, los servicios de Internet y Televisión y el cargo más reciente es el de la Gerente General que lleva 2 meses esto por el continuo cambio de personal en dicho cargo.

Tabla 5: NOMBRAMIENTO DE LOS CARGOS

NOMBRAMIENTO DE LOS CARGOS					
Cargo	Recomendación	Aptitudes	Convocatoria	Oportunidad	Otro
Revisor Fiscal			X		
Gerente General			X		
Contador			X		
Auxiliar Contable			X		
Secretaria General			X		
Jefe de Producción		X			
Realizador-Audiovisual	X				
Técnico de Redes Alámbricas			X		
Técnico de Redes Inalámbricas		X			
Auxiliar en redes			X		
Servicios Generales			X		

Nota: “Autoría Propia”

El nombramiento de los cargos en la Asociación ha sido de diferentes maneras, se evidencia que la mayoría de cargos están por convocatoria abierta donde han sido seleccionados dentro de un grupo de aspirantes los cargos de Revisor Fiscal, Gerente General, Contador, Auxiliar Contable, Secretaria General, Técnico de Redes Alámbricas, Auxiliar en Redes y Servicios Generales; los cargos que han sido nombrados por aptitudes son los del Jefe de Producción y el Técnico de Redes Inalámbricas y los cargos nombrados por recomendación son el de Realizador-Audiovisual, ya que se evidencia la experiencia en este oficio.

Tabla 6: VINCULACIÓN LABORAL

VINCULACION LABORAL DE LOS CARGOS				
Cargo	Nomina	Prestación de Servicios	Temporal	Ninguno
Revisor Fiscal		X		
Gerente General	X			
Contador		X		
Auxiliar Contable	X			
Secretaria General	X			
Jefe de Producción	X			
Realizador-Audiovisual	X			
Técnico de Redes Alámbricas	X			
Técnico de Redes Inalámbricas	X			
Auxiliar en redes	X			
Servicios Generales	X			

Nota: “Autoría Propia”

La Asociación ACOTV Simijaca ha vinculado la mayoría de cargos por nomina con contratos a término fijo a un año, la Revisora fiscal y el contador tienen vinculación laboral, mediante una orden de prestación de servicios.

Tabla 7: ENCARGADOS DE NOMBRAMIENTOS DE LOS CARGOS

ENCARGADOS DE NOMBRAMIENTOS DE LOS CARGOS				
Cargo	Asamblea General	Junta Directiva	Gerente General	No está estipulado
Revisor Fiscal	X			
Gerente General		X		
Contador			X	
Auxiliar Contable				X
Secretaria General				X
Jefe de Producción			X	
Realizador-Audiovisual			X	
Técnico de Redes Alámbricas			X	
Técnico de Redes Inalámbricas			X	
Auxiliar en redes			X	
Servicios Generales				X

Nota: "Autoría Propia"

La Asamblea General nombra el Revisor Fiscal, la Junta Directiva nombra el Gerente General, el Gerente nombra el Contador, jefe de Producción, Realizador-Audiovisual, Técnicos de Redes Alámbricas e Inalámbricas y Auxiliar en redes; los cargos que en el cuestionario respondieron que No está estipulado, son los nuevos cargos que se integran para el año 2022 fueron contratados por la Gerente General, pero no se encuentran estipulados en los estatutos.

Tabla 8: REGLAMENTACIÓN DEL CARGO

NOMBRAMIENTOS DE LOS CARGOS ESTAN REGLAMENTADOS		
Cargo	SI	NO
Revisor Fiscal	X	
Gerente General	X	
Contador	X	
Auxiliar Contable		X
Secretaria General	X	
Jefe de Producción	X	
Realizador-Audiovisual	X	
Técnico de Redes Alámbricas	X	
Técnico de Redes Inalámbricas		X
Auxiliar en redes	X	
Servicios Generales		X

Nota: "Autoría Propia"

El cargo de Revisor Fiscal está reglamentado en los estatutos, el nombramiento lo realiza la Asamblea General, al Gerente General lo nombra la Junta Directiva, al Contador lo elige el Gerente General, como lo estipulan los estatutos; los demás cargos

que respondieron en el cuestionario que Sí están reglamentados como el Jefe de Producción, Realizador-Audiovisual, Técnico de Red Alámbrica y Auxiliar en redes tuvieron en cuenta el contrato realizado con la gerente ; los cargos de Auxiliar Contable, Técnico de Red Inalámbrica y Servicios Generales que respondieron que No está estipulado el nombramiento tuvieron en cuenta que no se encuentran estipulados en los estatutos.

Tabla 9: OBJETO SOCIAL

CONOCIMIENTO DEL OBJETO SOCIAL		
Cargo	SI	NO
Revisor Fiscal	X	
Gerente General	X	
Contador	X	
Auxiliar Contable	X	
Secretaria General	X	
Jefe de Producción		X
Realizador-Audiovisual	X	
Técnico de Redes Alámbricas	X	
Técnico de Redes Inalámbricas	X	
Auxiliar en redes		X
Servicios Generales	X	

Nota: "Autoría Propia"

El Objeto social de la Asociación lo conocen el Revisor Fiscal, Gerente, Contador, Auxiliar Contable, secretaria general, Realizador-Audiovisual, Técnicos de Redes Alámbricas e Inalámbricas y Servicios Generales son las personas que llevan tiempo en la Asociación; el jefe de Producción y Auxiliar en redes son trabajadores que han sido contratados recientemente y no lo conocen.

Empresa de todos...

Tabla 10: ORGANIGRAMA DEFINIDO Y PUBLICADO

EL ORGANIGRAMA ESTA DEFINIDO Y PUBLICADO		
Cargo	SI	NO
Revisor Fiscal	X	
Gerente General	X	
Contador		X
Auxiliar Contable	X	
Secretaria General	X	
Jefe de Producción	X	
Realizador-Audiovisual	X	
Técnico de Redes Alámbricas	X	
Técnico de Redes Inalámbricas	X	
Auxiliar en redes	X	
Servicios Generales	X	

Nota: "Autoría Propia"

La Asociación tiene el organigrama definido y publicado según los directivos y los trabajadores que lo muestran en el resultado de los cuestionarios, pero el Contador No está de acuerdo ya que no está establecido de una manera formal y actualizada.

Tabla 11: ORGANIGRAMA PUBLICADO ESTA ACTUALIZADO

ORGANIGRAMA PUBLICADO ESTA ACTUALIZADO		
Cargo	SI	NO
Revisor Fiscal		X
Gerente General		X
Contador		X
Auxiliar Contable		X
Secretaria General		X
Jefe de Producción		X
Realizador-Audiovisual		X
Técnico de Redes Alámbricas		X
Técnico de Redes Inalámbricas	X	
Auxiliar en redes	X	
Servicios Generales		X

Nota: "Autoría Propia"

En la Asociación está publicado en las instalaciones el organigrama según el Técnico de redes Inalámbricas y el Auxiliar en redes, pero no tuvieron en cuenta que no está actualizado y por esta razón los demás cargos directivos y trabajadores contestaron que el organigrama No está definido y publicado en la asociación.

Tabla 12: FUNCIONES

LAS FUNCIONES QUE REALIZAN SE AJUSTAN A LOS CARGOS		
Cargo	SI	NO
Revisor Fiscal	X	
Gerente General	X	
Contador	X	
Auxiliar Contable		X
Secretaria General	X	
Jefe de Producción	X	
Realizador-Audiovisual	X	
Técnico de Redes Alámbricas	X	
Técnico de Redes Inalámbricas	X	
Auxiliar en redes	X	
Servicios Generales	X	

Nota: "Autoría Propia"

Las funciones de los cargos de Revisor Fiscal y Gerente General están estipuladas en los estatutos; el del Contador y los trabajadores están establecidas en el contrato de trabajo que están de acuerdo con las funciones que realizan en sus respectivos cargos y se ajustan al perfil de sus respectivos cargos, excepto la Auxiliar Contable quien considera que desempeña demasiadas funciones dentro de la asociación.

Tabla 13: CAPACITACIONES

LA ASOCIACIÓN DICTA CAPACITACIONES		
Cargo	SI	NO
Revisor Fiscal		X
Gerente General		X
Contador		X
Auxiliar Contable		X
Secretaria General		X
Jefe de Producción		X
Realizador-Audiovisual		X
Técnico de Redes Alámbricas	X	
Técnico de Redes Inalámbricas		X
Auxiliar en redes		X
Servicios Generales		X

Nota: "Autoría Propia"

La mayoría de los directivos y trabajadores de la Asociación ACOTV Simijaca

conducen que No se les ha brindado una adecuada capacitación para cumplir cada una de sus funciones antes de ingresar a sus trabajos y en el desarrollo de sus cargos, la gerencia asiste cada cargo que tenga inconvenientes con el fin de corregir las fallas que se presenten en el momento; pero es poco eficiente este tipo de capacitación que se realiza de manera verbal y se va realizando al cumplirse diariamente cada actividad.

6.4.2. Levantamiento de las funciones del cargo

En el cuestionario para definir las funciones del cargo realizado en Google en la pregunta número 11 se requiere que los trabajadores enumeren las funciones que cumplen en sus respectivos cargos, para comparar si están de acuerdo con las del objeto en el contrato de trabajo y si se realizan diariamente; a continuación, se recopila la información necesaria respecto a cada cargo para iniciar la elaboración del manual de procedimientos y funciones.

Se realizaron encuestas con cada uno de los trabajadores respecto a los procedimientos que realizan en la asociación, en el desarrollo de las actividades pertenecientes a sus cargos, este levantamiento se aplicó en un formato único de levantamientos de los procedimientos (Ver Anexo 7).

Se aplicó la encuesta de competencias laborales el día 31 de enero de 2022; realizado en Google Encuestas (Ver Anexo 8), donde cada uno de los trabajadores dan una calificación a las aptitudes que se debe tener a la hora de desarrollar sus funciones dentro de la asociación; esta se realizó para la elaboración de los perfiles de cada cargo; a continuación, se presentan los resultados obtenidos así:

Empresa de todos...

TABLA 14. COMPETENCIAS

ASIGNE UNA CALIFICACION A LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS Y HABILIDADES DEL EMPLEADO, DE ACUERDO CON LA PRIORIDAD PARA EL DESEMPEÑO OPTIMO EN EL CARGO, DONDE "1" ES EL VALOR MÍNIMO (NO SE REQUIERE) Y "5" ES EL VALOR MÁXIMO (FUNDAMENTAL)		
COMPETENCIA	REVISOR FISCAL	AUXILIAR CONTABLE
Fuerza / Resistencia Física	3	2
Memoria visual	4	5
Expresión verbal	4	5
Concentración	4	5
Rapidez / Precisión visual	3	5
Rapidez / Precisión auditiva	4	5
Iniciativa	4	5
Emprendimiento	4	4
Coordinación motriz	4	5
Creatividad	4	5
Razonamiento numérico	4	5
Habilidades de conciliación	4	5
Presentación personal	4	5
Auto control personal	5	5
Comunicación oral	4	5
Uso de Tic	4	5
Trabajo en Equipo	5	5
Preparación Académica	5	4

Nota: "Autoría Propia"

Se analizó los cargos del Revisor Fiscal y del Auxiliar Contable en las diferentes competencias al realizar su labor y se tiene que los valores máximos en la tabla corresponden a las habilidades cognitivas que desarrollan en los procesos mentales que les permiten recibir, procesar y elaborar la información; es decir que tienen un papel activo en los procesos de interacción, percepción y comprensión del entorno que desarrollan en el cumplimiento de sus funciones según las actividades y procesos que desempeñan en sus cargos.

TABLA 15. COMPETENCIAS ÁREA PRODUCCIÓN

ASIGNE UNA CALIFICACION A LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS Y HABILIDADES DEL EMPLEADO , DE ACUERDO CON LA PRIORIDAD PARA EL DESEMPEÑO OPTIMO EN EL CARGO, DONDE "1" ES EL VALOR MÍNIMO (NO SE REQUIERE) Y "5" ES EL VALOR MÁXIMO (FUNDAMENTAL)		
COMPETENCIA	JEFE DE PRODUCCION	REALIZADOR-AUDIOVISUAL
Fuerza / Resistencia Física	2	2
Memoria visual	4	4
Expresión verbal	5	4
Concentración	4	5
Rapidez / Precisión visual	3	4
Rapidez / Precisión auditiva	3	4
Iniciativa	5	5
Emprendimiento	5	3
Coordinación motriz	3	4
Creatividad	4	4
Razonamiento numérico	4	2
Habilidades de conciliación	5	4
Presentación personal	5	4
Auto control personal	5	4
Comunicación oral	5	5
Uso de Tic	5	4
Trabajo en Equipo	5	5
Preparación Académica	5	3

Nota: "Autoría Propia"

En el área de producción se analizan los cargos de jefe de Producción y Realizador-Audiovisual en las diferentes competencias tenidas en cuenta en el momento de realizar sus actividades propias de sus cargos, se tienen en cuenta los valores máximos en la tabla de 4 a 5 en las habilidades de comunicación que se desarrollan para elaborar, enviar y recibir información de forma verbal, esta es una habilidad crítica que se maneja en la labor diaria en todas las áreas de la asociación.

TABLA 16. COMPETENCIAS ÁREA OPERATIVA

ASIGNE UNA CALIFICACION A LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS Y HABILIDADES DEL EMPLEADO , DE ACUERDO CON LA PRIORIDAD PARA EL DESEMPEÑO OPTIMO EN EL CARGO, DONDE "1" ES EL VALOR MÍNIMO (NO SE REQUIERE) Y "5" ES EL VALOR MÁXIMO (FUNDAMENTAL)		
COMPETENCIA	TÉCNICO REDES INALÁMBRICAS	AUXILIAR EN REDES
Fuerza / Resistencia Física	5	5
Memoria visual	4	5
Expresión verbal	4	5
Concentración	5	5
Rapidez / Precisión visual	4	5
Rapidez / Precisión auditiva	3	5
Iniciativa	4	5
Emprendimiento	4	5
Coordinación motriz	5	5
Creatividad	4	5
Razonamiento numérico	4	4
Habilidades de conciliación	3	4
Presentación personal	4	4
Auto control personal	4	4
Comunicación oral	4	5
Uso de Tic	5	4
Trabajo en Equipo	5	5
Preparación Académica	5	4

Nota: "Autoría Propia"

En los cargos de Técnico de redes y Auxiliar de Redes del área operativa al analizar los resultados de la tabla en las diferentes competencias y se observa que los valores máximos 4 y 5 que se encuentran en la tabla corresponden a habilidades prácticas que utilizan para realizar trabajos donde se requieren fuerza física, concentración y coordinación motriz; además de habilidades de comunicación que son indispensables para desarrollar su labor de trabajo en equipo.

6.5. ANÁLISIS DE LA MISIÓN Y VISIÓN

En el análisis de la Misión y la Visión de la asociación ACOTV SIMIJACA, se observó junto con la Revisora Fiscal y la Gerente General que la misión no cumple con los parámetros de la actividad de la empresa; a quién está dirigida y qué servicios ofrece; no está actualizada conforme a los servicios prestados y de acuerdo a las necesidades de los usuarios, y que en la visión debe ser una expectativa realista conforme al futuro de la asociación; hace falta la estrategia para lograr los objetivos a largo plazo que será plasmada en un futuro, por esta razón se realizó la propuesta que se encuentra a continuación:

FIGURA 4: MISIÓN ACOTV SIMIJACA



Nota: "Autoría Propia"

Empresa de todos...

FIGURA 5: VISIÓN ACOTV SIMIJACA



6.6. ANÁLISIS DEL ORGANIGRAMA

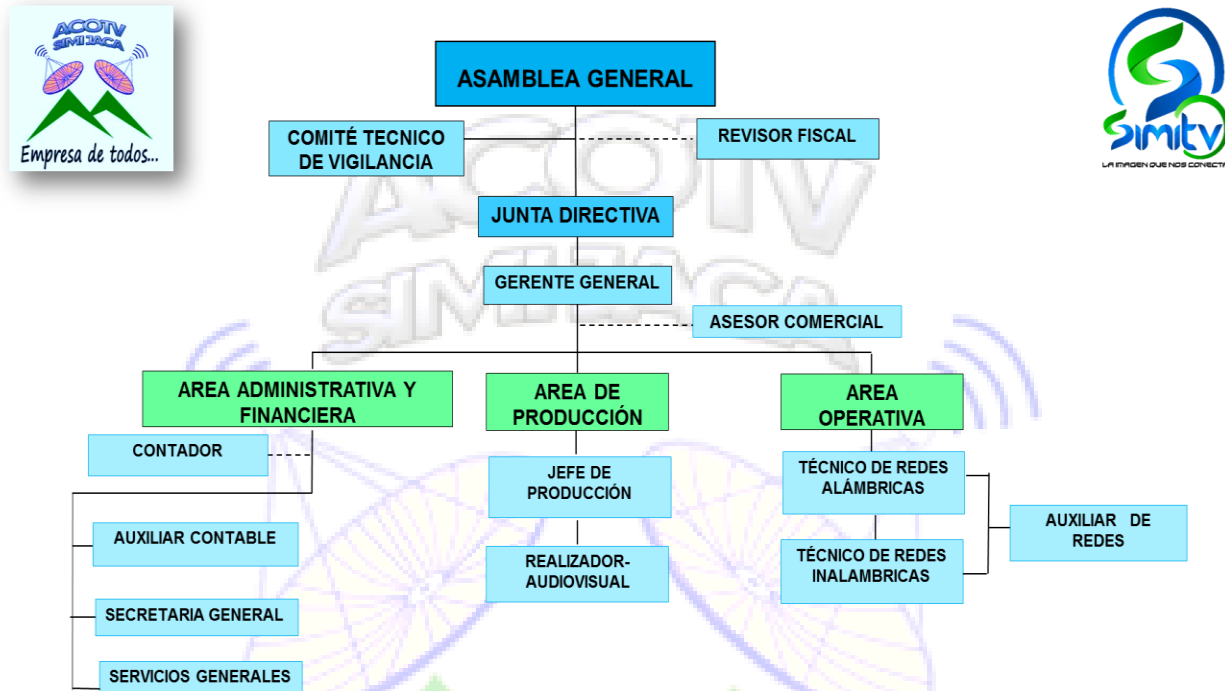
En la observación del organigrama de la asociación ACOTV SIMIJACA, se determinó junto con la Revisora Fiscal y la Gerente General que no está actualizado conforme a los cargos contratados actualmente en la asociación y que algunos cargos no cumplen con los perfiles que se encuentran en el manual de funciones del año 2013.

Una vez revisadas las áreas administrativa y financiera, de producción y operativa, los primeros días del mes de marzo de 2022 se propone realizar la actualización en el Área Administrativa; incorporar el cargo de Servicios Generales y Auxiliar Contable por contrato a término fijo como se encuentra en los contratos correspondientes.

En el Área de Producción el cargo de Jefe de Producción existe, pero no está ocupado actualmente, ya que fue cambiado en el contrato como Realizador Audiovisual, pero se deja para que posteriormente sea ocupado.

En el área operativa se crea el cargo correspondiente a Auxiliar en Redes como apoyo a los Técnicos de Redes Alámbricas e Inalámbricas; con estos cambios que se van a realizar se espera sean aprobados por la Junta Directiva, se realiza la estructura que se encuentra a continuación:

FIGURA 6. ORGANIGRAMA ACTUALIZADO



Nota: “Autoría Propia”

El Organigrama funcional se actualizó para ACOTV SIMIJACA, donde se observa en la estructura organizacional el máximo cargo directivo que es la Asamblea General quien elige al Revisor Fiscal para realizar la revisión contable, fiscal y administrativa de la asociación, y así mismo elige al Comité de Vigilancia quien pide informes y supervisa las actividades de la asociación.

La Junta Directiva nombra al Gerente General y aprueba el presupuesto fiscal; en la siguiente línea está el Gerente General quien ejecuta los acuerdos de la Asamblea General y la Junta Directiva; del Gerente General se desprenden las tres Áreas: Administrativa y financiera, Producción y Operativa, que están a su cargo, así mismos el asesor comercial quien está vinculado bajo contrato por comisión.

En el Área Administrativa y financiera se desprende el Contador quien está a cargo de certificar estados financieros, preparar declaraciones tributarias y demás actividades del área contable de la asociación, quien se mantendrá con el contrato de prestación de servicios.

La Auxiliar Contable realizaba las funciones también de secretaria, por esta razón se clasificaron las funciones correspondientes a los cargos de Secretaria General y se

realizaron los procedimientos correspondientes; así mismo con los de la Auxiliar Contable para separar los cargos e independizarlos.

Adicionalmente se incorpora el cargo de Servicios Generales que existía en el contrato con sus funciones, el cual no estaba estipulado en el Organigrama y se le crean los procedimientos correspondientes al cargo.

En el Área de Producción existe el cargo de Jefe de Producción que no está ocupado actualmente pero que se encarga de dirigir al realizador audiovisual antes llamados operarios de canal; en ausencia de éste el jefe directo es el Gerente.

En el Área Operativa solo existía un Técnico de Redes para la prestación del servicio de televisión por cable que se venía prestando como televisión comunitaria desde el año 2005, pero a partir del año 2016 se inició el suministro con el servicio de Internet, por esta razón hubo la necesidad de dividir este cargo en dos: Técnico de Redes Alámbricas y Técnico de Redes Inalámbricas y adicionalmente un Auxiliar en Redes como apoyo a cada uno de los cargos.

6.7. ELABORACIÓN DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS

Se analizó la información entregada en cada una de las entrevistas y cuestionarios realizados con el fin de dar inicio a la elaboración de los manuales respectivos, se aplicó la técnica de observación para corroborar esta información y a su vez se informó a la gerencia las inexactitudes encontradas con respecto a los perfiles en el manual de funciones de los cargos existentes en la asociación y que la estructura organizacional no ha sido actualizada.

Se revisaron los manuales existentes y se efectuaron las modificaciones necesarias para orientarlos con base a los cargos actuales y actividades realizadas en la asociación con la supervisión de la gerencia quien autorizó la realización de las actualizaciones necesarias en el manual de funciones y en cada uno de los procesos y procedimientos, para realizar los manuales correspondientes a las necesidades de la asociación.

Inicialmente se revisaron las áreas que integran el organigrama y los cargos existentes con los contratos de trabajo y se examinaron las funciones de cada cargo con la Gerente General.

Se determinó que algunos cargos no cumplen con los requisitos del perfil ocupacional, por lo que se procede a establecer cuáles son los conocimientos básicos que debe cumplir los aspirantes a los cargos, el nivel de estudio y la experiencia que debe poseer para crear los perfiles reales de cada funcionario que los ocupa.

Así mismo se realizó una descripción detallada de las áreas existentes junto con todos los cargos correspondientes, se determina el jefe inmediato al cual está directamente subordinado y las responsabilidades que deben cumplir los funcionarios encargados de cada puesto de trabajo en la asociación; finalmente se procede a realizar el manual de funciones actualizado. (Ver anexo 13).

Para realizar el manual de procedimientos se elaboró un formato único para el levantamiento de procedimientos (Ver anexo 9), donde se dieron a conocer las actividades que realizan todos los trabajadores de la asociación; así mismo se realizan las hojas de ruta (Ver anexo 12) donde se determinan los procedimientos realizados en cada dependencia correspondiente a los diferentes cargos; los formatos que utilizan para realizar los diferentes procedimientos y los tiempos que emplean en cada paso para el cumplimiento de las actividades realizadas en cada cargo.

Una vez realizados los procedimientos de los diferentes cargos de la asociación se envían a la gerente las cartas de entrega de dichos procesos (Ver anexo 14) y se hace el estudio y discusión de los manuales de procedimientos. (Ver anexo 15) donde se le pide a la gerencia para que los revise y haga las sugerencias correspondientes a todos los cargos de las diferentes áreas de la asociación.

Finalmente se revisan las sugerencias por parte de la gerente y se corrigen los procedimientos indicados, se establecen los funcionarios responsables de efectuar cada proceso, así mismo una descripción detallada de las actividades, los puntos de control ejercidos por la administración sobre las diferentes actividades, los formatos requeridos en cada paso, y la totalidad de los procedimientos realizados por cada cargo correspondientes a todos los funcionarios que trabajan en la asociación y se procede a entregar la actualización del manual de procedimientos. (Ver anexo 11).

6.8. ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL MANUAL DE CONTROL INTERNO

Para realizar la ejecución del manual de control interno, se recolectó la información con cada uno de los empleados de la asociación, con el fin de crear aceptación a este manual con todos los aportes de los funcionarios que fueron tenidos en cuenta para la realización de dicho documento, y así se obtuvo un buen trabajo, realizando encuestas a los trabajadores donde se consiguió la información real de sus cargos y su experiencia con la asociación en el tiempo que llevan laborando.

6.8.1. Presentación de la propuesta

Se realizaron conversaciones con la Revisora Fiscal junto con la Gerente General para la aceptación de la propuesta de la Monografía “Rediseño y Actualización de los Manuales de Control Interno de la Asociación Comunitaria De Televisión Por Cable Acotv Simijaca”; se estableció realizar encuestas a los funcionarios y directivos para obtener el conocimiento de la entidad y de todos los cargos existentes en la asociación.

A continuación, teniendo la información suministrada se realizó la evaluación de todos los procesos que se llevan a cabo y se procedió a efectuar la corrección de cada uno de ellos; esta labor se realizó en acompañamiento de la revisoría fiscal y la gerencia para la elaboración y entrega de los manuales de funciones y el manual de procesos y procedimientos.

6.8.2. Compromiso de la administración

Se realizó una entrega del manual de procesos y procedimientos, en tres partes a la gerente general (ver Anexo 14), con el fin hacer el estudio pertinente de cada uno de los procedimientos y efectuar las sugerencias a cada uno de ellos, y así mismo a la revisoría fiscal; dejando las sugerencias en cada procedimiento de los diferentes cargos.

A continuación, se realizó una reunión con los directivos, con el fin de revisar el manual efectuando las correcciones pertinentes en los documentos para ser incorporados en el trabajo final para su aceptación y socialización con todo el personal de la asociación.

6.8.3. Socialización de la propuesta

El rediseño y actualización de los manuales de funciones y el manual de procesos y procedimientos se fue exponiendo a cada uno de los trabajadores de la asociación donde se habló personalmente de los cambios efectuados por medio de las sugerencias y formatos realizados por ellos mismos, teniendo una clara disposición al cumplimiento de los nuevos manuales y estando en completa disposición a la colaboración del trabajo realizado.

Posteriormente se realiza la socialización con la Junta Directiva y se evalúan los manuales para su implementación, se realizan las correcciones pertinentes donde se pueden observar las funciones, el perfil y la descripción del cargo en el manual de funciones.

En el manual de procesos y procedimientos se describen cada una de las actividades realizadas por parte de todo el personal de la asociación, donde se creó una tabla paso a paso de cada proceso y un diagrama de flujo para su mejor comprensión.

Finalmente se realizó el cuestionario de efectividad de los procesos (ver Anexo 17), para dar a conocer la certeza con que se van a implementar los manuales de control interno y la evaluación del trabajo realizado por parte de la administración y Junta Directiva.

6.8.4. Firma de acuerdo y compromiso

El 15 de Junio de 2022 el representante legal emite resolución No. 001 “Por la cual se implementa el manual de funciones y procedimientos en la ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ACOTV SIMIJACA”, a partir de la fecha, comprometiéndose la administración a realizar el seguimiento adecuado a los controles planteados para minimizar los riesgos existentes. (Ver Anexo 18).

6.8.5. Resultados visibles de la implementación

- La actualización y diseño del Organigrama funcional para la asociación fue reconocido y aceptado con los diferentes cambios realizados, donde se observa que fueron creados varios cargos que no existían, ya que algunos se encontraban en los contratos, pero no habían sido actualizados en dicho organigrama. La estructura organizacional definida permitió definir bien los cargos; establecer su jerarquía, los niveles de autoridad, la separación de funciones y sus responsabilidades.
- Se crearon procedimientos para todos los cargos, aunque no estén suplidos en el momento, pero que serán de gran ayuda cuando estén presentes dichos cargos; con los procedimientos realizados se podrán guiar para realizar las actividades asignadas propias del cargo.
- En la revisión del Manual de Funciones se establecieron los perfiles ocupacionales revisando las hojas de vida de los funcionarios para adaptarlos conforme a sus estudios y experiencia de los cargos contratados y los que fueron creados.
- Se evidenció el compromiso por parte de los trabajadores para la generación de competencias en la mejora de sus actividades. Se logró la coordinación entre las diferentes áreas a fin de hacer más eficientes los procesos.

7. CONCLUSIONES

En el trabajo realizado del rediseño y actualización del manual de control interno de la Asociación Comunitaria de Televisión por cable “ACOTV” Simijaca, se pudo destacar la colaboración de la asociación y de todos los funcionarios al permitir el adelanto del proyecto de forma vinculada en conjunto con la dirección y los trabajadores.

Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en el trabajo monográfico se implementaron estrategias de recolección de información a través de la aplicación de cuestionarios y encuestas en su mayoría realizadas por medio de la plataforma virtual Google Formularios, esto con fines de facilitar el acceso del personal. Con los resultados arrojados en el análisis de la información, se dio lugar a la realización de la evaluación de control interno de la asociación y al posterior rediseño de los manuales tanto de funciones como de procesos y procedimientos.

Al realizar la evaluación de los manuales de funciones y compararlos con los contratos vigentes se incorporaron nuevos cargos y se realizaron cambios en el organigrama creando un diseño funcional donde se asignan los diferentes cargos en un sistema jerárquico; así mismo se realizan los procedimientos, flujogramas y hojas de ruta para todos los cargos, ya que la asociación proyecta un crecimiento económico para el siguiente año y con este fin se crean cargos que son necesarios para el buen desarrollo de la entidad.

Se consiguió realizar reuniones para socializar el manual de control interno con los miembros de la asociación, a través de la comunicación con todos los funcionarios dando a conocer los cambios que se implementarán en cada cargo, lo cual fue bien recibido por parte del personal ya que se cuenta con un buen equipo de trabajo que siempre está dispuesto a colaborar para el buen funcionamiento de la asociación.

El sistema de control interno que fue diseñado, garantiza la retroalimentación del mismo esto con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la asociación y conforme al desarrollo de la misión y visión que fueron actualizadas por la implementación del nuevo servicio de internet desde el año 2016 en adelante; así mismo se proyecta la entidad con tecnología innovadora para su competitividad y permanencia en el mercado con nuevos procesos y procedimientos realizados para todo el personal de la asociación.

8. RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar con el compromiso de seguimiento y retroalimentación de manual de control interno por parte de la revisoría y comité de vigilancia con el fin de optimizar los procesos y procedimientos, buscando desarrollar las actividades en una forma más eficiente y eficaz para el correcto funcionamiento de la asociación.
- Se sugiere a la administración velar por la mejora continua en la prestación de los servicios de internet y televisión por las quejas presentadas por parte de los usuarios, debido a los inconvenientes en los equipos y fallas en las señales emitidas.
- La asociación deberá de manera efectiva aplicar acciones a fin de que se cumpla con la segregación de funciones, establecida en este documento, con el objetivo de evitar sobrecargas laborales y minimizar riesgos en los cargos de auxiliar contable y secretaria general que se venía desempeñando por una sola persona; para esto se requiere la implementación y reordenamiento en sus actividades propias para cada cargo.
- Se propone que se realice continuamente una revisión de la señal en diferentes sectores donde se va constantemente la energía; se hace necesaria la implementación de estrategias tales como podar árboles que impiden que la buena señal llegue a las residencias de los usuarios.
- Se recomienda contratar con otros proveedores para que suplan el servicio de internet, en el momento en que se vaya la señal en algunos sectores, ya que así se tendrán a los usuarios satisfechos evitando quejas y reclamos por la falta del servicio y con la posibilidad de retiro de estos clientes de la asociación por insatisfacción de los servicios prestados.
- Se sugiere el fortalecimiento en la comunicación de la asociación a través del canal SIMITV, para mejorar la imagen de la entidad realizando programas relacionados a informes de gestión y de mejoras y acuerdos por parte de la asociación.
- Se propone implementar estrategias para el crecimiento de la asociación tales como compras de nuevos equipos que son necesarios para el buen desarrollo de la prestación de los servicios de la asociación, así mismo efectuar un estudio para la implementación de paneles solares para reducir el consumo de energía

lo que beneficiara a la asociación.



9. BIBLIOGRAFIA

- Acotv, S. (2022). *Acotv simijaca empresa de todos*. Obtenido de Acotv simijaca empresa de todos: <https://acotvsimijaca.com.co/historia/>
- Actualícese. (23 de 07 de 2015). Obtenido de Procesos y procedimientos: requisito indispensable para control interno.: <https://actualicese.com/procesos-y-procedimientos-requisito-indispensable-para-control-interno/>
- Ámez, F. (2003). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas*. Madrid, España: CULTURAL, S.A.
- Anonymous. (17 de 09 de 2015). *Auditoria de gestión: COSO 1*. Obtenido de <http://auditoriadegestioncoso1.blogspot.com/2015/05/coso-i.html>
- Auditoria. (2009). *Teoría General del Control en las Empresas*. Obtenido de <http://fabiangarzon18.blogspot.com.co/2009/09/teoria-general-del-control-en-las.html>
- bdigital.uexternado. (2017). *El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora*. Obtenido de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/661/ASA-Spa-2017-El_sistema_de_control_interno_en_el_estado_colombiano_como_instancia_integradora_Trabajo_de_grado.pdf;jsessionid=09F0F1230354646E706EB996022F877A?sequence=1
- Bermúdez Gómez, H. (2013). *Integridad de los documentos e integridad de la información*. (F. d. Administrativas, Ed.) Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida_764/contrapartida_764.asp
- Colombia, G. d. (s.f.). *Dirección General de Sanidad Militar*. Obtenido de <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/4-normatividad/4-6-normograma-digsa/subdireccion-tecnica-gestion-digsa/grupo-sistema-integral-informacion-tecnologias/normas-externas-aplicadas-al-regimen/ley-1978-2019-se>
- Congreso de la República. (1990). Ley 43 DE 1990. Obtenido de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-104547_archivo_pdf.pdf
- Contributing Writer. (2016). *Habilidades necesarias para contabilidad*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/habilidades-necesarias-contabilidad-sobre_134456/
- COSO. (s.f.). *www.coso.org*. (s.f.). Obtenido de <http://www.coso.org>
- CRC. (2021). *Compilación y simplificación normativa en materia de televisión*.
- Delgadillo, A. C., & Murcia, J. (2013). *EVALUACIÓN, REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE "ACOTV SIMIJACA"*. Chiquinquirá: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Delgadillo, M. (2013). *Evaluación, Rediseño e Implementación del sistema de control interno de Actov, Código de ética*.

- Departamento de Seguridad en Cómputo de la UNAM. (2012). *Control de Acceso*. México D.F. Obtenido de <http://redyseguridad.fi-p.unam.mx/proyectos/seguridad/Interes.php>
- Estupiñan Gaitán Rodrigo. (2015). Control Interno y Fraudes: Análisis de informe, Coso I, II ,y III con base en los ciclos transaccionales. En Estupiñan Gaitán Rodrigo, *Control Interno y Fraudes: Análisis de informe, Coso I, II ,y III con base en los ciclos transaccionales* (págs. 8-9). Ecoe Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Estupiñan, R. (2015). Control Interno y Fraudes: Análisis de informe, Coso I, II ,y III con base en los ciclos transaccionales. En *Control Interno y Fraudes: Análisis de informe, Coso I, II ,y III con base en los ciclos transaccionales* (págs. 8-9). Ecoe Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Giovanny., G. (1 de 12 de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno.: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Javier, S. (29 de 09 de 2020). *Proceso de auditoría*. . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-auditoria.html>
- Jenny, S. (2011). “*Reflexiones sobre las exigencias formuladas a los Revisores Fiscales en los últimos cuatro años y su relación con los requerimientos internacionales de formación*”. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Obtenido de https://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/nov/memorias_rev_fiscal_foro_firmas/evontos_rev_fiscal/V_revisor_fiscal/ponencia_ujaveriana_ppt.pdf
- Lopez, J. I. (2001). *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal*. México DF: Thomson Editores.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoria del Control Interno*. Bogota: EcoEdiciones.
- MINTIC. (2014). *Qué son las TIC'S*. Bogota D.C. Obtenido de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-channel.html>
- Monografías. (2018). *Definición Del Manual Funciones*. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs/definici%C3%B3n-del-manual-de-funcionesP39ZZSUPJ8UNZ>
- Monografías. (2018). *Definición Del Manual Funciones*. Obtenido de <https://www.monografias.com/docs/definici%C3%B3n-del-manual-de-funcionesP39ZZSUPJ8UNZ>
- Presidencia.gov.co. (s.f.). *Constitución Política*. Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf>

- Presidencia.gov.co. (s.f.). *dapre.presidencia.gov.co*. Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf>
- Pública, F. (s.f.). *EVA GESTOR NORMATIVO*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913#:~:text=Se%C3%B1ala%20que%20las%20entidades%20del,la%20Informaci%C3%B3n%20y%20las%20Comunicaciones>.
- Reverso Diccionario. (2012). *recursos asignados*. Obtenido de <http://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/recursos%20asignados>
- Santillana, J. (2003). *establecimiento de sistema de control interno la funcion de contraloria*. Mexico: THOMSON .
- SC.EHU. (2001). *Automatización*. Obtenido de <http://www.sc.ehu.es/sbweb/webcentro/automatica/WebCQMH1/PAGINA%20PRINCIPAL/Automatizacion/Automatizacion.htm>
- Simijaca, A. (2022). *Acotv simijaca empresa de todos*. Obtenido de Acotv simijaca empresa de todos: <https://acotvsimijaca.com.co/historia/>
- Solutions., G. (2017). *¿Qué es el modelo COSO? Cómo gestionar riesgos*. Obtenido de ¿Qué es el modelo COSO? : <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- Universidad Libre de Colombia. (2011). *Soportes de Contabilidad*. Bogotá D.C. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/CienciasEconomicas/Webcontaduria/estudie/Conta/ContaSopor.htm>
- UPTC. (2016). Programa de Contaduría Pública de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sede Chiquinquirá. *Universidad Pedagogica y Tecnologica de Colombia*. Obtenido de http://www.uptc.edu.co/facultades/f_chiquinquirá/pregrado/contaduria/inf_general/
- Zuluaga, F. (29 de mayo de 2021). *OCH group*. Obtenido de <https://www.contpaqi.com/publicaciones/gestion-empresarial/que-es-el-control-interno-de-una-empresa>

Empresa de todos...

10. ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE SOLICITUD DIAGNOSTICO DE LA ASOCIACIÓN

Simijaca, 24 de noviembre de 2021

Doctora:

DEISY RAMIREZ

Representante Legal

Asociación Comunitaria De Televisión Acotv Simijaca

Respetada doctora:

La presente con el fin de solicitarle a usted información para el desarrollo del diagnóstico de la asociación, para lo cual se necesita la siguiente información:

1. Estatutos de la asociación
2. Misión, Visión, objetivos de la organización
3. Reglamento interno de los trabajadores
4. Contrato de los trabajadores
5. Manual de funciones y procedimientos
6. Estructura organizacional
7. Código de ética
8. Marco legal

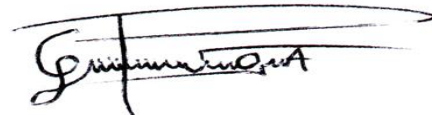
Gracias por su atención prestada

Cordialmente:



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

ANEXO 2: ENCUESTA CONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN

CUESTIONARIO DE RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN ACOTV SIMIJACA

Fecha: 24 de noviembre de 2021

Entrevistado: _____

Cargo: _____ Tiempo que lleva en el Cargo: _____

1. ¿Cuál fue el año de fundación de la Asociación Comunitaria Acotó?

2. ¿Quién fue el fundador de la corporación?

3. ¿Con que propósito se realizó la Asociación Comunitaria Acotó?

4. ¿Cuál es el objeto social de la corporación?

Empresa de todos...

5. ¿Cuál es la cobertura de operación de la empresa?

6. ¿Cuántos socios conforman la Asociación Comunitaria Acotó?

7. ¿Cómo está integrada la asociación?

8. ¿Cuál es el capital de trabajo de la empresa?

9. ¿Cuál es la estructura organizacional de la empresa?

10. ¿Cuántos cargos tiene la empresa?

11. ¿En general cómo funciona la empresa?

12. ¿Cómo funciona cada cargo?

13. ¿Tienen manuales de funciones, procesos y procedimientos?

14. ¿Si tiene manuales como los elaboraron, están por escrito?

15. ¿Posee algún manual de reclutamiento y selección de personal?

16. ¿Tienen algún plan de capacitación en la asociación?

17. ¿Cómo es la inducción a los nuevos empleados?

18. ¿En su concepto como cree que funciona la empresa en su parte operativa?

19. ¿Qué dificultades cree que tiene la empresa en su parte operativa?

20. ¿Se tiene conocimiento de competencia directa con la actividad que desarrolla la empresa?

21. ¿Quiénes son su principal competencia?

22. ¿Cómo cree que están frente a la competencia?

23. ¿Qué tan competitivos son en el mercado que laboran?

24. ¿Porque toman la decisión de actualizar el sistema de control interno en la asociación?

25. ¿Quienes toman la decisión para actualizar el sistema de control interno dentro de dicha asociación?

26. ¿Qué expectativas tienen al terminar la actualización del sistema de control interno?

ANEXO 3: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA EMPRESA DIRIGIDA AL ASOCIADO

11/3/22, 16:45

Encuesta de percepción de la empresa dirigida al asociado.

Encuesta de percepción de la empresa dirigida al asociado.

1. Nombre y apellidos

2. ¿Cuánto tiempo lleva siendo asociado de ACOTV?

3. ¿Los servicios prestados por la Asociación han sido de su agrado? ¿por qué?

4. ¿Conoce usted la misión y la visión de la asociación? ¿Cuáles son?

11/3/22, 16:45

Encuesta de percepción de la empresa dirigida al asociado.

5. ¿En su concepto como cree que funciona la empresa en general?

6. ¿Sabe cual es la competencia directa de la Asociación? ¿Mencionela?

7. ¿En su perspectiva que ventajas y debilidades tiene la asociación frente a la competencia?

8. ¿Sabe usted que es un sistema de control interno y para que sirve?

11/3/22, 16:45

Encuesta de percepción de la empresa dirigida al asociado.

9. ¿Qué sugerencias le daría a los directivos de la asociación?

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

ANEXO 4: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DIRIGIDA AL DIRECTIVO

11/3/22, 10:47

Encuesta de percepción de la Asociación dirigida a directivo

Encuesta de percepción de la Asociación dirigida a directivo

1. Nombres y apellidos

2. Cargo dentro de la junta Directiva

3. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?

4. ¿Conoce usted la misión y visión de la asociación? ¿cuales son?

5. ¿Considera que es necesario realizar una actualización de la misión y visión de la asociación? ¿por qué?

11/3/22, 10:47

Encuesta de percepción de la Asociación dirigida a directivo

6. ¿Conoce usted la estructura organizacional de la Asociación? ¿Considera que debe ser reestructurada?

7. ¿Considera usted que los servicios brindados por la asociación cubren las necesidades de los clientes de manera adecuada?

8. ¿Cuál es su percepción de la asociación en general?

9. ¿Sabe usted cual es la competencia directa de la asociación? Mencionala.

11/3/22, 16:47

Encuesta de percepción de la Asociación dirigida a directivo

10. ¿En su perspectiva que fortalezas y debilidades tiene la asociación frente a la competencia?

11. ¿Sabe usted que es un sistema de control interno y para que sirve?

12. ¿Sabe usted si el manual de funciones y procedimientos se encuentra actualizado? ¿considera que es necesario actualizarlo y por qué?

13. ¿Qué sugerencias en pro del crecimiento y progreso le puede aportar a la asociación?

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

ANEXO 5: CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN ACOTV SIMIJACA

OBJETIVO: La finalidad del siguiente cuestionario es realizar un diagnóstico organizacional de la ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN ACOTV SIMIJACA.

La información aquí descrita se manejará de forma confidencial.

CARGO: _____ TIEMPO EN EL CARGO: _____

<p>Marque con una X la respuesta que crea conveniente de acuerdo a la pregunta, considerando el número uno (1) como la calificación más baja y el cinco (5) como la calificación más alta.</p> <p>De igual forma cada número tendrá un calificativo determinado de siguiente manera:</p> <p>1 = pésimo; 2 = malo; 3= regular; 4 = bueno; 5 = excelente</p>						
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Se siente satisfecho de laborar en la empresa?					
2	¿Conoce la misión y la visión de la empresa?					
3	¿Conoce las metas propuestas por la Asociación?					
4	¿Le han informado acerca de la filosofía de la association?					
5	¿La Asociación cuenta con un código de ética o de conduct?					
6	¿Recibe elegies e incentives?					
7	¿La asociación recompensa a los trabajadores por un taboo bien echo?					
8	¿Considera buena la comunicación entre Ud. y sus jefes?					
9	¿Considera que el ambiente de trabajo es adecuado?					
10	¿Las sugerencias brindadas por Ud., son tenidas en cuenta por su jefe?					
11	¿En el trabajo que desempeña, realiza constantemente trabajos grupales?					
12	¿La gerencia facilita la integración interna como externa de los trabajadores?					

13	¿La gerencia supervisa las actividades que realizan los trabajadores?					
14	¿Para el desarrollo de su trabajo, hay descripción de funciones, manuales u otra forma que informe sobre sus obligaciones?					
15	¿Considera Ud. que la asociación cuenta con una adecuada segregación de funciones?					
16	¿Al ingreso a la Asociación le fue brindada una capacitación adecuada que le permitió la ejecución de su trabajo?					
17	¿La asociación brinda constantemente capacitaciones para su área de trabajo?					
18	¿Se permite que el personal se lleve trabajo y accesorios para su casa?					
19	¿Se realiza algún tipo de control al momento de sustraer algún equipo de la asociación?					
20	¿Existe algún control y seguimiento diario a su horario de trabajo?					
21	¿Conoce las sanciones que implica el incumplimiento del horario de trabajo?					
22	¿Realiza constantes copias de seguridad de la información de las actividades realizadas?					
23	¿Considera que el manejo de la información contenida en los computadores de la Asociación está bien protegida?					
24	¿Cada componente de su computador o de los elementos necesarios en su trabajo, están debidamente numerados en el inventario?					
25	¿Considera Ud., que las herramientas que posee son las necesarias para desarrollar su trabajo?					

Empresa de todos...

ANEXO 6: CUESTIONARIO DIAGNÓSTICO EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN ACOTV SIMIJACA	
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL AMBIENTE DE CONTROL	
ENTIDAD: ACOTV SIMIJACA.	SUPERVISADO POR:
ALCANCE:	

GENERALIDADES	SI	NO	N/A
1. ¿Muestra la dirección interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores?			
2. ¿Existe un código de ética aprobado por la asociación?			
3. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?			
4. ¿Se ha dado a conocer eficazmente el compromiso de la dirección hacia la integridad y el comportamiento ético a toda la asociación?			
5. ¿La dirección propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el compromiso?			
6. ¿Los funcionarios responden adecuadamente a la integridad y valores éticos propiciados por la entidad?			
7. ¿Existe conocimiento de los actos fraudulentos o contrarios a la ética que involucren a los trabajadores de la asociación?			
8. ¿La entidad ha exigido la aceptación formal del código de ética por parte de todos los trabajadores de la asociación?			
9. ¿La entidad realiza la inducción a los nuevos funcionarios en cuestiones éticas?			
10. ¿Otorga la dirección reconocimientos para fomentar un ambiente ético adecuado?			
11. ¿Se da a conocer debidamente el reglamento interno de trabajo con el fin de dejar claro el ambiente laboral?			
12. ¿Los trabajadores entienden que si se les sorprende violando las normas de ética incurrir en una falta del reglamento de trabajo?			
13. ¿Se investigan y documentan las posibles violaciones a la ética por parte de los trabajadores?			
14. ¿Se da a conocer debidamente a los trabajadores las acciones disciplinarias que se toman sobre las violaciones éticas?			
15. ¿Existe reiteración de comportamientos contrarios a la ética por parte de los trabajadores de la asociación?			

16. ¿La asociación presenta una misión claramente establecida?			
17. ¿La asociación presenta una visión claramente establecida?			
18. ¿La asociación presenta claramente sus objetivos?			
19. ¿La Asociación desarrolla una administración estratégica para el cumplimiento de su misión?			
20. ¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta para evaluar la gestión de Asociación?			
21. ¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño y las actividades de la Asociación?			
22. ¿La Asociación ha realizado modificaciones en la estructura organizacional?			
23. ¿Existen políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación por parte del gerente sobre las operaciones y actividades que desarrolla la entidad?			
24. ¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones realizadas por los trabajadores?			
25. ¿Existe reglamentos específicos para todas las áreas de la Asociación?			
26. ¿Los funcionarios tienen conocimiento de los reglamentos específicos y el manual de procesos?			
27. ¿Se han identificado los procesos, procedimientos y actividades que no son los más adecuados o innecesarios en la Asociación?			
28. ¿La Asociación ha elaborado el manual de organización y funciones?			
29. ¿Se han definido canales de comunicación bidireccionales y entre unidades funcionales relacionadas?			
30. ¿La Asociación ha elaborado el reglamento interno de trabajo?			
31. ¿Se ha presentado y dado a conocer el reglamento interno de trabajo a todos los trabajadores de la Asociación?			
32. ¿La Asociación evalúa el desempeño de los funcionarios?			
33. ¿La evaluación de desempeño brinda información que sirva para mejorar el desempeño y tomar medidas correctivas?			
34. ¿La Asociación elabora programas de capacitación para sus trabajadores?			
35. ¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las actividades de la entidad?			
36. ¿La dirección procura el mantenimiento de un clima organizacional adecuado?			
37. ¿La dirección fomenta la realización de actividades para la integración de sus trabajadores?			
38. ¿La dirección ejerce controles gerenciales haciendo comparaciones con el cumplimiento de metas y objetivos?			

39. ¿La dirección atiende adecuadamente las deficiencias de control interno?			
40. ¿La dirección es consciente de los riesgos presentes y potenciales que pueden afectar a la Asociación?			
41. ¿El personal tiene la capacidad y el entrenamiento adecuado para el desarrollo de sus labores?			
42. ¿La entidad ha establecido claramente los requisitos y perfiles de competencia requeridos para los puestos en las diversas áreas de la Asociación?			
43. ¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?			
44. ¿Existen procedimientos para evaluar a los aspirantes en su competencia profesional para el ingreso a la Asociación?			
45. ¿Existe evidencia que demuestre que los funcionarios poseen los conocimientos y habilidades requeridos?			
46. ¿Existen procedimientos para la investigación de los datos suministrados por los aspirantes a los cargos vacantes?			
47. ¿Se investiga si los candidatos han tenido procesos penales o judiciales pendientes con las autoridades?			
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE EVALUACION DE RIESGO			
	SI	NO	N/A
48. ¿Se ha dado a conocer el concepto de evaluación de riesgo a todos los trabajadores, sus distintas calificaciones y consecuencias para la Asociación?			
49. ¿Se realiza periódicamente la identificación de los riesgos que pueden afectar a la Asociación?			
50. ¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?			
51. ¿Se han determinado las interacciones de la Asociación con el entorno para conocer los riesgos externos que se puedan presentar?			
52. ¿se han establecido procedimientos en los cuales se permitan realizar autoevaluaciones directas e indirectas sobre el diseño y desarrollo de la entidad?			
53. ¿Se han establecido procedimientos o sistemas de alerta tempranos que permitan detectar riesgos en el entorno externo e interno?			
54. ¿Se analizan las posibles consecuencias de los riesgos residuales identificados?			
55. ¿Se establecen las posibles acciones que serán consideradas en la administración de riesgos?			

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE CONTROL

	SI	NO	N/A
56. ¿La Asociación ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?			
57. ¿Se ha realizado algún análisis que permita determinar la existencia de actividades improductivas o servicios que no son necesarios?			
58. ¿Existe ineficacias generadas por la falta de coordinación adecuada entre las áreas de la entidad?			
59. ¿Se establecen actividades de control para asegurar que las áreas y unidades funcionales cuenten con recursos suficientes en el desempeño de sus labores?			
60. ¿Existen actividades suficientes de control para verificar el cumplimiento de las labores de los trabajadores?			
61. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control para asegurar los inventarios?			
62. ¿Existen cantidades significativas en custodia que excedan la rotación normal de inventarios?			
63. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control para la identificación de los activos fijos que no están en condiciones de producción?			
64. ¿Existen activos fijos dañados por falta de un mantenimiento preventivo adecuado?			
65. ¿Existen planes de contrataciones de insumos o servicios para el desarrollo de las labores?			
66. ¿Existen políticas de inventarios de stock mínimos y punto de pedido para iniciar el proceso de compra?			
67. ¿Se han presentado practicas inapropiadas o despilfarros?			
68. ¿Existe acceso restringido a los equipos para que se utilice únicamente por el personal autorizado?			
69. ¿Las instalaciones cuentan con protección adecuada contra siniestros?			
70. ¿Los activos fijos como computadores, cámaras, etc., tienen asignado los responsables de su custodia?			
71. ¿Los inventarios cuentan con un sistema adecuado de autorizaciones que permitan el ingreso y salida de equipos?			
72. ¿Existe un plan de mantenimiento preventivo sobre los equipos?			
73. ¿Las cuentas bancarias están asignadas a personas diferentes a la encargada de la caja de la Asociación?			
74. ¿Se depositan diariamente los recaudos y existe constancia de ello en documentos?			

75. ¿Se realizan inventarios y arquezos físicos periódicos sorprendivos?			
76. ¿Se realiza la comparación con los registros y se determinan las diferencias existentes?			
77. ¿Existen tareas de designación en los trabajadores para ejercer la supervisión?			
78. ¿Se informa el resultado obtenido de la supervisión y se realizan las medidas correctivas?			
79. ¿Los archivos están ubicados en lugares adecuados y protegidos bajo la responsabilidad de cada área?			
80. ¿Los archivos presentan índices que permitan una rápida identificación de la documentación que contienen para su consulta?			
81. ¿Se elaboran cronogramas que establezcan fechas para el cumplimiento de objetivos y metas?			
82. ¿Se verifica el cumplimiento de los cronogramas?			
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE INFORMACION Y COMUNICACION			
	SI	NO	N/A
83. ¿Conocen los usuarios el nivel de confiabilidad de la información financiera y operativa que utilizan?			
84. ¿Permite el sistema la generación de información financiera oportuna para la toma de decisiones?			
85. ¿Se realizan copias de seguridad de la información que se realiza en la Asociación?			
86. ¿Existe protección adecuada de los archivos físicos dela documentación procesada?			
87. ¿Existe una asignación de responsabilidad respecto a la custodia de la documentación y copias de seguridad?			
88. ¿Existen procesos de capacitación sobre los sistemas nuevos y sobre las modificaciones que se realizan en la Asociación?			
89. ¿Se destinan recursos suficientes para mejorar o desarrollar sistemas de información operativos?			
90. ¿La Asociación cuenta con un sistema de procesamiento de datos adaptado a las necesidades de la misma?			
91. ¿La dirección a determinado las necesidades de la información y la periodicidad de su emisión?			
92. ¿La dirección tiene conocimiento de la información relevante que se obtiene a través del buzón de quejas y reclamos?			
93. ¿La dirección realiza seguimiento a las necesidades de los usuarios para tomar decisiones y mejorar el nivel de satisfacción de los mismos?			

94. ¿La Dirección tiene la información de los objetivos y metas que debe alcanzar?			
95. ¿Los trabajadores tienen el nivel de responsabilidad y los objetivos de las actividades en las cuales participan?			
96. ¿Existen procedimientos para comunicar las irregularidades que los funcionarios hayan detectado?			
97. ¿A los nuevos funcionarios se les indica la naturaleza y el alcance de sus deberes y responsabilidades?			
98. ¿La inducción a los nuevos funcionarios incluye dar a conocer los procedimientos, reglamentos y controles específicos que deben aplicar?			
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE CONTROL DE SUPERVISIÓN			
	SI	NO	N/A
99. ¿Se realiza algún tipo de revisión al sistema de control interno y de los controles en las distintas áreas de la Asociación?			
100. ¿Las comunicaciones de los proveedores, bancos y deudores se utilizan para supervisar en control interno de los saldos relacionados?			
101. ¿Se realiza la confirmación de los saldos de existencia física?			
102. Existe evidencias de la comparación periódica de los registros de dineros y activos físicos?			
103. ¿Existe una adecuada segregación de funciones que permita el desarrollo de controles de la Asociación?			
104. ¿Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficacia de los controles internos?			

Empresa de todos...

ANEXO 7: ENCUESTA DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN ACOTV SIMIJACA.					
NOMBRE DEL RESPONSABLE:					
CARGO:		FECHA:			
1. AMBIENTE DE CONTROL					
1.1. PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		O	A	A	
1	¿En la identificación de los valores existe participación de los funcionarios?				
2	¿Existe un plan o programa para el fortalecimiento de la ética?				
3	¿Existen instrumentos donde estén consolidados los valores de la entidad?				
4	¿Los valores corporativos son utilizados como una herramienta para fortalecer la cultura organizacional?				
5	¿Existen medios de difusión que promuevan en la organización la apropiación de principios y valores?				
6	¿La alta Gerencia genera acciones que fortalecen el compromiso de los funcionarios frente a los principios y valores?				
1.2. COMPROMISO Y RESPALDO DE LA ALTA DIRECCION					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		O	A	A	
7	¿Existe interés de la alta Gerencia por el desarrollo del Sistema de Control Interno?				
8	¿La alta dirección tiene conocimiento y dominio de los instrumentos, procesos y sus respectivos procedimientos de evaluación y control?				
9	¿Está el Comité coordinador de control Interno y la Oficina de Control?				
10	¿Se asume por parte de la alta Dirección las decisiones frente al control interno de la entidad?				
11	¿Existe coordinación entre la alta dirección y la oficina de control interno para el fortalecimiento del sistema de control interno?				
12	¿La alta dirección promueve mecanismos efectivos para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno?				
1.3. CULTURA DE AUTOCONTROL					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		I	O	A	
13	¿La entidad cuenta con los mecanismos y prácticas que faciliten el ejercicio del autocontrol?				

14	¿Los mecanismos de sensibilización contemplan acciones que involucran a toda la organización?				
15	¿Está el sistema de evaluación orientado a fomentar cultura de autocontrol?				
16	¿Permite el proceso de autocontrol el mejoramiento continuo de los mecanismos de verificación y evaluación?				
17	¿Se desarrollan acciones orientadas al conocimiento de las normas generales y específicas de la organización, por parte de todos los funcionarios?				
18	¿Conocen los funcionarios los mecanismos y el sistema de evaluación y control?				
19	¿Se evidencia el compromiso, sentido de pertenencia y la motivación de los trabajadores de la Asociación?				
1.4. CULTURA DEL DIALOGO					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		O	A		
20	¿Se evita los diálogos soportados en el rumor o especulación?				
21	¿La entidad ha generado espacios para el diálogo?				
22	¿El diálogo fluye de manera clara?				
23	¿Hay certeza en la calidad de la información?				
24	¿Se utilizan mecanismos para que la información institucional fluya ordenada y oportunamente?				
25	¿Todos los funcionarios piensan y se involucran en asuntos de la organización en un diálogo maduro y respetuoso?				
26	¿La información se comparte y las decisiones que se toman son prudentes y justas?				
2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO					
2.1. VALORACION DEL RIESGO					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		O	A		
1	¿Hay interés y compromiso por parte de la alta Dirección en la identificación, manejo y monitoreo de los riesgos detectados?				
2	¿La entidad ha iniciado el proceso de identificación de riesgos a nivel global?				
3	¿Se han desarrollado actividades con la participación de los trabajadores para la identificación de los factores de riesgos tanto internos como externos en las áreas?				
4	¿Posee la entidad mapas de riesgos, tanto a nivel global como por áreas, procesos o actividades?				
5	¿Se priorizan los riesgos al determinar el impacto potencial sobre los objetivos organizacionales y la probabilidad de ocurrencia de los				

	mismos?				
6	¿Se cuenta con registros históricos y/o estadísticos que permitan hacer proyecciones para determinar la probabilidad o posible ocurrencia de riesgos?				
7	¿Existen herramientas o mecanismos que permiten determinar el impacto de los diferentes riesgos?				
8	¿Están identificados los controles que permitan mitigar los riesgos?				
9	¿El análisis de los riesgos permite determinar el nivel de exposición o grado de vulnerabilidad a que está abocada la entidad?				
11	¿Existen escalas o rangos de valoración que miden los niveles de vulnerabilidad?				
2.2. MANEJO DEL RIESGO					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		O		A	
11	¿La alta Dirección evalúa y considera de manera concertada las posibles acciones a ser tomadas en razón al costo beneficio que representan?				
12	¿Cada dependencia, entiende sus riesgos y su importancia, fija los mecanismos para evitarlos y aplica respuestas adecuadas para cada uno de ellos?				
13	¿Existe en la entidad un plan socializado para el nivel de riesgos? ¿Este plan responde a las preguntas Quién? ¿Qué? ¿Cuándo? ¿Por qué? y Cómo?				
14	¿Están los funcionarios de la entidad con la capacidad de responder efectivamente ante la eventual ocurrencia de un riesgo?				
15	¿Existen planes de contingencia en la entidad?				
16	¿Se están implementando las acciones y actividades establecida en el plan de manejo de riesgos?				
2.3. MONITOREO					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		I		O	
17	¿Se han determinado responsables para determinar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en el plan?				
18	¿Se han definido indicadores para la evaluación y verificación del plan de manejo de riesgos?				
19	¿Se realizan revisiones periódicas que examinen y verifiquen en tiempo real los resultados de la aplicación de acciones?				
20	¿La entidad tiene establecido como política, al menos una vez al año, la evaluación de los planes para la administración del riesgo?				

3. CULTURA DEL DIALOGO					
3.1. ESQUEMA ORGANIZACIONAL					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
1	¿El esquema organizacional es altamente jerarquizado?				
2	¿Existen rígidas líneas de autoridad y establecimiento de autorizaciones en los distintos niveles de la organización?				
3	¿Existen en la organización más de dos niveles verticales de decisión, distintas a la máxima autoridad, (Junta Directiva, Gerencia y Presidencia)?				
4	¿Las decisiones se concentran en la alta Gerencia?				
5	¿La actual estructura permite la constitución de equipos de trabajo?				
6	¿La estructura de la organización define claramente las responsabilidades?				
7	¿Están establecidos por la alta Gerencia los mecanismos que garanticen la coordinación de las áreas para el logro de los objetivos?				
8	¿La Dirección General concierne con los responsables, las actividades específicas y la formulación de objetivos, metas y niveles de productividad y desempeño?				
9	¿La entidad asume de manera ágil y oportuna los cambios internos y externos?				
3.2. PLANEACIÓN					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
10	¿Es el plan estratégico el principal instrumento de planeación y referente de gestión institucional?				
11	¿Contiene el plan estratégico: la misión, visión, objetivos, estrategias, metas y medición de resultados, como referentes generales de la gestión institucional?				
12	¿Involucra el ejercicio y formulación de la planeación, la definición de indicadores y metas que se apliquen y se validen en el transcurso del proceso de gestión?				
13	¿Existen mecanismos y/o herramientas que permitan la presentación de informes de avance de resultados?				
14	¿Las decisiones son adoptadas con base en los resultados del seguimiento y la evaluación?				
15	¿Contribuyen los planes, programas y proyectos al cumplimiento y fortalecimiento del objeto institucional?				
3.3. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN

16	¿Están identificados los procesos misionales y de apoyo?				
17	¿Existe una adecuada segregación de funciones y procesos?				
18	¿Se han definido los límites, alcances y misión de los procesos?				
19	¿El desarrollo de las funciones de los trabajadores está basado en la aplicación de los manuales de procesos y procedimientos?				
20	¿Se emplean mecanismos para la revisión y actualización de los procesos y procedimientos que mejoren la gestión?				
21	¿Están claramente definidos los responsables de la administración de los procesos y procedimientos?				
22	¿Los procesos cuentan con indicadores para el seguimiento y evaluación de la gestión?				
23	¿Se evalúa permanentemente la pertinencia y suficiencia de los puntos de control establecidos dentro de los procesos?				
24	¿Permite el procedimiento de autocontrol el mejoramiento continuo de los procesos?				
3.4. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		O		A	
25	¿El área encargada de la administración de personal cuenta con la información básica y actualizada las personas que conforman la planta tales como: cargos discriminados por nivel jerárquico, tipo de nombramiento, profesión, género, grupos de edad, posesiones, reubicaciones a través de resoluciones de la Junta Directiva, archivo y mantenimiento de las hojas de vida de los servidores entre otros?				
26	¿Se da atención oportuna a los requisitos de ley propuestos a las diferentes situaciones administrativas tales como: nómina, liquidación de vacaciones, primas, viáticos, reducciones presupuestales, rete fuente, ¿entre otros?				
27	¿Se da atención oportuna a las diferentes solicitudes realizadas por los trabajadores de la entidad?				
28	¿Están definidos claramente los responsables del desarrollo de los procesos básicos de gestión de personal tales como: selección, contratación terminación de empleo, ¿bienestar entre otros?				
29	¿La vinculación y contratación de personal se realiza de acuerdo con las políticas establecidas por la administración?				
30	¿Están definidos todos los perfiles de los cargos de la entidad y son tenidos en cuenta para el proceso de vinculación?				
31	¿Se implementan planes de capacitación a los nuevos trabajadores?				
32	¿Los programas de inducción y re -inducción están orientados al conocimiento integral de la entidad y del estado?				

33	¿Existen programas integrales de bienestar e incentivos?				
34	¿Los programas de bienestar son de beneficio tanto del servidor como de su familia?				
35	¿Existen mecanismos de verificación y seguimiento a las políticas de administración del talento humano para determinar su impacto?				
36	¿Se han implementado mecanismos para medir el compromiso, la cultura y el clima organizacional?				

3.5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S I	N O	N A	OBSERVACIÓN
37	¿La información fluye de manera consistente, integrada y con criterios de calidad en toda la organización para tomar decisiones?				
38	¿La información institucional es procesada en su mayor parte por métodos manuales?				
39	¿La información institucional es procesada en plataformas informáticas incipientes?				
40	¿Los tiempos de respuesta son inadecuados lo cual dificultada la oportuna toma de decisiones?				
41	¿La información esta lo suficiente integrada para soportar la toma de decisiones y control de la gestión?				
42	¿Se evitan los sistemas paralelos y redundantes de información?				
43	¿Se está generando una cultura informática en la organización?				
44	¿Existen mecanismos que garanticen la seguridad de la información?				
45	¿Hay adecuadas medidas de control que garantizan la calidad de la información?				
46	¿Existen políticas sobre definición de perfiles de usuarios y manejo de claves?				
47	¿Los sistemas de información permiten el establecimiento de mecanismos integrados de medición de la gestión?				
48	¿El sistema de Información de la Entidad es preciso, oportuno, integral, lo cual contribuye a la toma de decisiones?				

3.6. MECANISMOS DE VERIFICACION Y EVALUACION

3.6.1. AUTOEVALUACIÓN

Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S I	N O	N A	OBSERVACIÓN
49	¿Existen instrumentos o herramientas para la autoevaluación?				
50	¿Los instrumentos de verificación y evaluación son adecuados, vigentes y aplicados?				
51	¿En todos los niveles de la organización, se cumplen integralmente las políticas y decisiones que adopta la Dirección?				

3.6.2. UNIDAD U OFICINA DE CONTROL INTERNO

52	¿Existe un plan general de evaluación y verificación de la gestión institucional por parte de la oficina de control interno?				
53	¿La evaluación se realiza de manera integral, periódica y continua para determinar el desarrollo y avance de la gestión?				
54	¿Existen programas para fomentar la cultura de autocontrol o autoevaluación?				
55	¿Se formulan recomendaciones y acompañamiento a los diferentes procesos y áreas de la organización?				
56	¿La oficina de control interno, hace seguimiento a las recomendaciones formuladas?				
4. DOCUMENTACIÓN					
4.1. MEMORIA INSTITUCIONAL					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		O		A	
1	¿Existe un archivo adecuado de documentos que facilite la conservación, disponibilidad, consulta y seguridad de los mismos?				
2	¿La consulta de documentos disponibles está basada en registros de préstamos y seguimiento del manejo?				
3	¿Existen adecuados procesos de actualización sobre la documentación?				
4	¿La documentación se utiliza y sirve de soporte para la toma de decisiones?				
5	¿Existen políticas definidas para el acceso a la información documental?				
4.2. MANUALES					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
		O		A	
6	¿Existen manuales actualizados de las funciones, procesos y procedimientos?				
7	¿Los manuales están acordes con la estructura vigente?				
8	¿Se incluyen las observaciones de los entes de control internos y externos?				
9	Las aplicaciones en uso, están soportadas en manuales de sistemas, instalación y de usuario?				
10	¿Existen por escrito procedimientos para el uso y mantenimiento de hardware y software?				
11	¿Se capacita a los funcionarios en el uso y operación de los manuales?				
12	¿Existen medios de difusión para socializar los manuales?				
13	¿Existe concordancia de las operaciones, procesos o funciones realizadas con las plasmadas en los manuales?				
14	¿Los manuales de procesos y procedimientos son aplicados por las diferentes dependencias?				

4.3. DOCUMENTACIÓN DE LA NORMATIVIDAD					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S I	N O	N A	OBSERVACIÓN
15	Obedecen las disposiciones y resoluciones de la Junta Directiva a las necesidades de la entidad?				
16	Las disposiciones internas son los suficientemente consistentes, ¿que no requieren ajustes permanentes?				
17	¿Están las disposiciones internas y externas reunidas en un archivo o documento de fácil acceso para todos los trabajadores de la entidad?				
18	Están las disposiciones internas y externas organizadas cronológicamente y temáticamente?				
19	¿Existen medios de difusión oportunos y efectivos de la normatividad vigente?				
20	¿Existen procedimientos para consultar o tener acceso a la normatividad vigente?				
21	Existe un mecanismo que garantice la unidad de criterio en la aplicación de las disposiciones?				
22	¿La normatividad es aplicada en cada una de las áreas correspondientes?				
5. RETROALIMENTACIÓN					
5.1. COMITÉ					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S I	N O	N A	OBSERVACIÓN
1	Existe un reglamento que contenga las funciones, objetivos, entre otros?				
2	¿Se realizan reuniones periódicamente durante el año?				
3	¿Las reuniones contribuyen a la definición y desarrollo de planes de mejoramiento?				
4	¿Las acciones orientadas al mejoramiento son producto de las recomendaciones o correctivos definidos?				
5	¿Se revisa y evalúa el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones de las dependencias?				
5.2. PLANES DE MEJORAMIENTO					
Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S I	N O	N A	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un plan de mejoramiento formulado y concertado con los responsables de los procesos?				
2	¿Los planes de mejoramiento son aplicados de una manera oportuna?				
3	¿Se verifica el grado de implementación de los planes?				
4	Se determina el grado de cumplimiento de los planes de mejoramiento?				
5.3 SEGUIMIENTO					

Nº	CRITERIO Y EVALUACIÓN	S	I	N	OBSERVACIÓN
			O	A	
1	Se realizan revisiones periódicas derivadas del plan de mejoramiento?				
2	¿Se advierten oportunamente las desviaciones?				
3	Son oportunas y pertinentes, las acciones de mejoramiento que adopta la administración, con base en las observaciones y recomendaciones formuladas?				
4	¿Se realiza el acompañamiento por parte de la Oficina de Control Interno a los responsables de la toma de acciones correctivas y de mejoramiento?				



ANEXO 8: CUESTIONARIO PARA DEFINIR LAS FUNCIONES DEL CARGO

11/3/22, 16:49

CUESTIONARIO PARA DEFINIR LAS FUNCIONES DE CADA CARGO

CUESTIONARIO PARA DEFINIR LAS FUNCIONES DE CADA CARGO

La aplicación de esta encuesta tiene como finalidad conocer e identificar las actividades realizadas por los trabajadores en cada cargo en la Asociación ACOTV SIMIJACA.

***Obligatorio**

1. Nombres y apellidos

2. Cargo que desempeña en la Asociación

3. ¿A qué área pertenece su cargo?

Marca solo un óvalo.

- Área administrativa
- Área de producción
- Área operativa
- No pertenece a un área

4. ¿Quién es su jefe inmediato? nómbrelo *

5. ¿Qué tiempo lleva en el cargo? *

11/3/22, 16:49

CUESTIONARIO PARA DEFINIR LAS FUNCIONES DE CADA CARGO

6. ¿Cómo fue su ingreso a la Asociación? *

Marca solo un óvalo.

- recomendación asociado
- aptitudes
- convocatoria
- oportunidad
- otro

7. ¿Qué tipo de vinculación laboral tiene? *

Marca solo un óvalo.

- nomina
- prestación de servicios
- temporal
- ninguno

8. ¿Quién es el encargado de su nombramiento en la asociación? *

Marca solo un óvalo.

- Asamblea general
- Junta directiva
- Director Ejecutivo
- No esta estipulado

11/3/22, 16:49

CUESTIONARIO PARA DEFINIR LAS FUNCIONES DE CADA CARGO

9. Este nombramiento esta reglamentado *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

10. ¿Cómo esta reglamentado?

11. ¿Dentro de su cargo se relaciona con otras áreas de la asociación? ¿Cuáles? *

12. ¿Conoce usted el objeto social de la asociación? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

11/3/22, 16:49

CUESTIONARIO PARA DEFINIR LAS FUNCIONES DE CADA CARGO

13. Si conoce el objeto social por favor escríbalo

14. ¿Conoce usted si esta definido y publicado el organigrama de la asociación ? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

15. ¿Sabe usted si el organigrama publicado esta actualizado? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

16. Resumen de su cargo. Nombre las Funciones que desempeña en su cargo, asegúrese de mencionar cada una de ellas. *

11/3/22, 10:49

CUESTIONARIO PARA DEFINIR LAS FUNCIONES DE CADA CARGO

17. ¿De las funciones que realiza considera usted que se ajustan al perfil de su cargo? ¿Por qué? *

18. ¿La asociación le brinda capacitaciones para cumplir cada una de sus funciones? *

Marca solo un óvalo.

- Sí
 No

19. ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones para su cargo? *

20. Describa los conocimientos especiales que requiere para desempeñar su cargo. (estudios) *

11/3/22, 16:49

CUESTIONARIO PARA DEFINIR LAS FUNCIONES DE CADA CARGO

21. ¿Se exige experiencia previa necesaria para desempeñar su cargo? ¿Qué tipo de experiencia (en qué área)? *

Elaborado por:

Ginna Lizeth Pinilla Vargas
Nubia Maritza Caro Ardila

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

ANEXO 9: FORMATO ÚNICO PARA EL LEVANTAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS

FECHA DE LEVANTAMIENTO Y VIGENCIA:				CODIGO:	
				VERSION:	
CARGO:					
PROCEDIMIENTO:					
PASO N°:	EMPLEADO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN	FORMATO	TIEMPO
INICIO					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

ANEXO 10: COMPETENCIAS

11/3/22, 16:50

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

ASIGNE UNA CALIFICACION A LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS Y HABILIDADES DEL EMPLEADO , DE ACUERDO CON LA PRIORIDAD PARA EL DESEMPEÑO OPTIMO EN EL CARGO, DONDE "1" ES EL VALOR MÍNIMO (NO SE REQUIERE) Y "5" ES EL VALOR MAXIMO (FUNDAMENTAL)

***Obligatorio**

1. Correo *

2. Cargo

3. Área de trabajo

Competencias a evaluar

4. Fuerza/resistencia física

Marca solo un óvalo.

1

2

3

4

5

11/3/22, 16:50

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

5. Memoria visual

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Expresión verbal

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

7. Concentración

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11/3/22, 16:50

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

8. Rapidez/ Precisión visual.

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Rapidez/ Precisión auditiva

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. Iniciativa

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11/3/22, 16:50

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

11. Emprendimiento

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. Coordinación motriz

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Creatividad

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11/3/22, 16:50

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

14. Razonamiento numérico

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. Habilidades de conciliación

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. Presentación personal

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11/3/22, 16:50

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

17. Auto control personal

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. Comunicación oral

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

19. Uso de TIC

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11/3/22, 16:50

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

20. Trabajo en equipo

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

21. Preparación académica

Marca solo un óvalo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Elaborado por:

Nubia Maritza Caro Ardila
Ginna Lizeth Pinilla Vargas

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

ANEXO 11: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

(Ver documento externo Manual de Procesos y Procedimientos)

ACOTV
SIMIJACA

ANEXO 12: HOJAS DE RUTA

(Ver documento externo de Hojas de Ruta)

ANEXO 13: MANUAL DE FUNCIONES

(Ver documento externo Manual de Funciones)

ANEXO 14: CARTAS DE ENTREGA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Simijaca, 28 de marzo de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del primer avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión por cable ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para el Gerente General.

1. Rendición y presentación de informes financieros
2. Planeación Estratégica
3. Contratación y selección de personal
4. Elaboración de documentos
5. Informe HECCA

En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

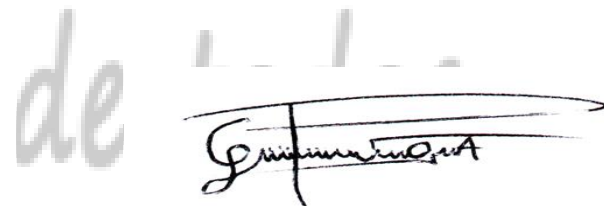
Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

Simijaca, 28 de marzo de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del primer avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para la Auxiliar contable.

1. Facturación de auspicios
2. Facturación de internet
3. Facturación de televisión
4. Registro de ingresos
5. Preparación de nomina
6. Informe de cartera
- 7.

En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

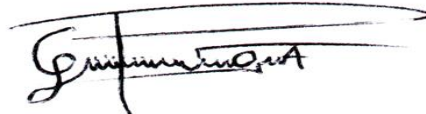
Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos en compañía de quien desempeña el cargo.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

Simijaca, 28 de marzo de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del primer avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para la Secretaria General.

1. Atención al Cliente
2. Cancelación de servicio
3. Archivo de documentos
4. Inscripción de nuevos usuarios

En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

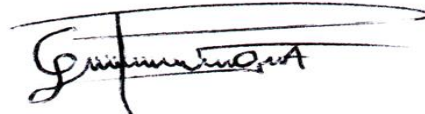
Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos en compañía de quien desempeña el cargo.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

Simijaca, 28 de marzo de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del segundo avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión por cable ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para el Jefe de producción.

1. Dirección y coordinación del área de producción
2. Transmisiones en vivo
3. Parrilla de programación

En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

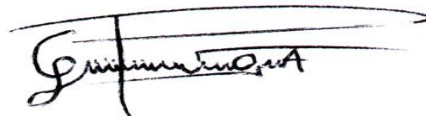
Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos en compañía de quien desempeña el cargo.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

Simijaca, 28 de marzo de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del segundo avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión por cable ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para el Realizador Audiovisual.

1. Producción y edición de videos
2. Grabación y cámara

En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

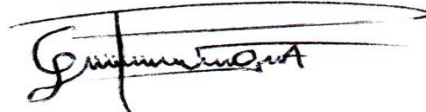
Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos en compañía de quien desempeña el cargo.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

Simijaca, 19 de abril de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del segundo avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión por cable ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para el Auxiliar técnico de redes

1. Entrega de facturación
2. Revisión de antenas y fibra
3. Reporte de servicios realizados
4. Corte a morosos

En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

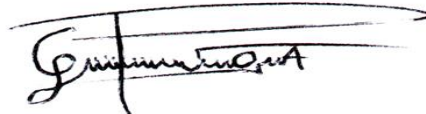
Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos en compañía de quien desempeña el cargo.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

Simijaca, 19 de abril de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del segundo avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión por cable ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para el Técnico de redes inalámbricas.

1. Instalación del servicio de internet
2. Reconexión servicio de internet
3. Revisión de servicio de internet
4. Reporte de servicios realizados

En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

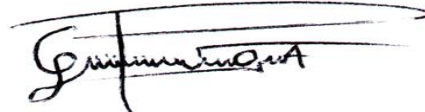
Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos en compañía de quien desempeña el cargo.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

Simijaca, 19 de abril de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del segundo avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión por cable ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para el Técnico de redes alámbricas.

1. Mantenimiento de red parabólica.
2. Instalación de televisión.
3. Traslado de servicio de televisión.
4. Reconexión de servicio de televisión
5. Mantenimiento de cabecera.
6. Reporte de servicios realizados.

En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

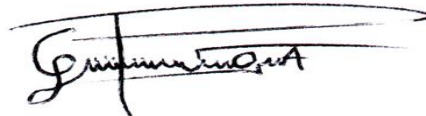
Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos en compañía de quien desempeña el cargo.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

Simijaca, 19 de abril de 2022

Señora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Señora:

La presente con motivo de hacer entrega del segundo avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión por cable ACOTV SIMIJACA, el cual contiene los siguientes procedimientos para el cargo de Servicios Generales.

1. Aseo de instalaciones.
2. Aseo y limpieza de baño.
3. Servicio de cafetería.
4. Grabación y cámara.
5. Entrega de facturación.

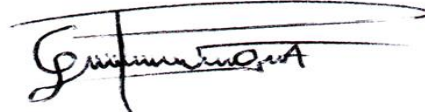
En el levantamiento de estos procesos y procedimientos se tuvo en cuenta la información recolectada de las entrevistas y la información recolectada del método de observación.

Cordialmente solicito a usted su colaboración con el fin de realizar una revisión estos procedimientos en compañía de quien desempeña el cargo.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA
Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS
Estudiante UPTC – Chiquinquirá

ANEXO 15: ESTUDIO Y DISCUSIÓN DE MANUALES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Simijaca, 28 de marzo de 2022

Siendo las 10:30 a.m. me reuní con las estudiantes de la UPTC, para revisar los procedimientos entregados del primer avance del manual de procesos y procedimientos de la Asociación Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA el cual contiene los siguientes procedimientos para el Gerente General:

1. Rendición y presentación de informes financieros
2. Planeación Estratégica
3. Contratación y selección de personal
4. Elaboración de documentos
5. Informe HECCA

Una vez revisados todos los procedimientos, se sugieren los siguientes cambios:

- Sugerencias
 1. En rendición y presentación de informes financieros, en la parte donde dice medidas y políticas de seguridad, tal vez sea necesario cambiar la parte “notas a los estados de situación financiera” por Análisis de situación financiera. Esto se debe a que como gerente no realizo ni las notas ni los estados financieros, sino lo que presento es el análisis de los estados.

Así mismo contiene los siguientes procedimientos para el Auxiliar Contable.

1. Facturación de auspicios
2. Facturación de internet
3. Facturación de televisión
4. Registro de ingresos
5. Preparación de nomina
6. Informe de cartera

Una vez revisados todos los procedimientos, no se presentan sugerencias.

Igualmente contiene los siguientes procedimientos para la secretaria general:

1. Atención al Cliente
2. Cancelación de servicio
3. Archivo de documentos
4. Inscripción de nuevos usuarios

Una vez revisados todos los procedimientos, no se presentan sugerencias.

De igual manera contiene los siguientes procedimientos para el Jefe de producción:

1. Dirección y coordinación del área de producción
2. Transmisiones en vivo
3. Parrilla de programación

Una vez revisados todos los procedimientos, se sugieren los siguientes cambios:

- En el procedimiento de transmisión en vivo en el paso 19 la grabación en vivo debe ir luego del paso 20 transmisión en vivo; ya que primero se inicia la transmisión del evento y posteriormente se graba.

Por último, establecen los siguientes procedimientos para el Realizador Audiovisual.

1. Producción y edición de videos
2. Grabación y cámara

Una vez revisados todos los procedimientos, se sugieren los siguientes cambios:

- En la producción y edición de videos los efectos de transición pueden ingresarse en el paso anterior y eliminar así un paso.

Se da por terminado el proceso de revisión del primer avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA.

Cordialmente.



DEISY RAMIREZ CAMACHO
Representante Legal
ACOTV Simijaca



Simijaca, 19 de abril de 2022

Siendo las 10:00 a.m. me reuní con las estudiantes de la UPTC, para revisar los procedimientos entregados del segundo avance del manual de procesos y procedimientos de la Asociación Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA el cual contiene los siguientes procedimientos para el Auxiliar de redes:

1. Entrega de facturación
2. Revisión de antenas y fibra
3. Reporte de servicios realizados
4. Corte a morosos

Una vez revisados todos los procedimientos, no se realizaron sugerencias.

Así mismo contiene los siguientes procedimientos para el Técnico de redes inalámbricas.

1. Instalación del servicio de internet
2. Reconexión servicio de internet
3. Revisión de servicio de internet
4. Reporte de servicios realizados

Una vez revisados todos los procedimientos, se sugieren los siguientes cambios:

- Revisar
 1. Los puntos 2, 3 y 4 del proceso de reconexión del servicio no se realizan puesto que la reconexión se realiza de manera virtual por medio del sistema.
 2. Tampoco se realiza el punto 9 puesto que el técnico no debe dirigirse al domicilio del cliente para hacer firmar la orden de reconexión.

De igual manera contiene los siguientes procedimientos para el Técnico de redes alámbricas.

1. Mantenimiento de red parabólica.
2. Instalación de televisión.
3. Traslado de servicio de televisión.
4. Reconexión de servicio de televisión
5. Mantenimiento de cabecera

6. Reporte de servicios realizados.

Una vez revisados todos los procedimientos, se sugieren los siguientes cambios:

- Revisar
 1. En el procedimiento de mantenimiento de red parabólica, revisar el punto 9. Y cambiar por “no, verifica a qué sector corresponde la falla”

Por último, contiene los procedimientos para el cargo de Servicios Generales.

1. Aseo de instalaciones.
2. Aseo y limpieza de baño.
3. Servicio de cafetería.
4. Grabación y cámara.
5. Entrega de facturación.

Una vez revisados todos los procedimientos, no se realizan sugerencias.

Se da por terminado el proceso de revisión del segundo avance del manual de procesos y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión ACOTV SIMIJACA.

Cordialmente.



DEISY RAMIREZ CAMACHO
Representante Legal
ACOTV Simijaca

ANEXO 16: ENTREGA DEL MANUAL DE FUNCIONES Y MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Simijaca, 18 de Mayo de 2022

Doctora:

DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal

Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca

Respetada Doctora:

La presente con motivo de hacer entrega de los manuales de funciones y procedimientos para la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, el cual contiene lo siguiente:


1. Manual de funciones de los trabajadores
2. Manual de procesos y procedimientos
3. Flujogramas

En el desarrollo de este manual de procesos y procedimientos se tuvo en cuenta las observaciones manifestadas por la revisora fiscal, la representante legal, por el presidente de la junta directiva, la administración y el personal que labora en la asociación.

Cordialmente solicito a usted colocar a discusión el manual de procesos y procedimientos en la junta directiva para su aprobación. Agradezco informar respuesta otorgada por junta directiva.

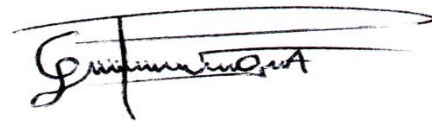
Gracias por la atención prestada.

Cordialmente,



NUBIA MARITZA CARO ARDILA

Estudiante UPTC – Chiquinquirá



GINA LIZETH PINILLA VARGAS

Estudiante UPTC – Chiquinquirá

ANEXO 17: CUESTIONARIO DE EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS ACOTV SIMIJACA

OBJETIVO: La finalidad del siguiente cuestionario es conocer la efectividad de los procesos dentro de la implementación del sistema de control interno en la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca.

La información aquí descrita se maneja de forma confidencial. CARGO: _____

Marque con una X la respuesta que crea conveniente de acuerdo a la pregunta, considerando el número uno (1) como la calificación más baja y el cinco (5) como la calificación más alta. De igual forma cada número tendrá un calificativo determinado de siguiente manera: 1 = pésimo; 2 = malo; 3= regular; 4 = bueno; 5 = excelente.						
Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	¿Qué calificación da al sistema de control interno antes del desarrollo de la monografía?					
2	¿Qué calificación da al sistema de control interno después del desarrollo de la monografía?					
3	¿Cómo considera usted la información de las políticas de control interno antes del desarrollo de la monografía?					
4	¿Cómo considera usted la información de las políticas de control interno después del desarrollo de la monografía?					
5	Las herramientas desarrolladas durante la monografía, ¿en qué grado han fortalecido o mejorado su trabajo?					
6	En el desarrollo de esta monografía, ¿ha mejorado el ambiente laboral?					
7	En su opinión ¿la administración contribuye con el crecimiento de la asociación por medio de esta monografía desarrollada con estudiantes de la UPTC?					
Observaciones:						

ANEXO 18: RESOLUCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ACOTV SIMIJACA”

NIT. 832005604-1

Resolución No. 001 de 2022

Fecha: 15 de Junio de 2022

“Por la cual se implementa el manual de funciones y procedimientos de la ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ACOTV SIMIJACA”
NIT. 832005604-1

EL REPRESENTANTE LEGAL de la ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ACOTV SIMIJACA”

NIT. 832005604-1, En uso de sus facultades legales, estatutarias y

CONSIDERANDO

- Que en la asociación es compromiso de la administración contar con un manual de funciones y uno de procesos y procedimientos que contenga la descripción de las diferentes actividades realizadas en la asociación, donde se determine los puestos de trabajo, el perfil para cada uno, además permita conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos, y a los responsables de su ejecución, ayudando a la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describe en forma detallada las actividades de cada puesto, sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, intervienen en la consulta de todo el personal, aumenta la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben hacer y como lo deben hacer.
- Que en colaboración de las estudiantes de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia UPTC seccional Chiquinquirá Nubia Maritza Caro Ardila y Ginna Lizeth Pinilla Vargas, en desarrollo de la monografía “Rediseño y actualización de los manuales de control interno de la asociación comunitaria de televisión por cable Acotv Simijaca” se diseñó el manual de funciones y el manual de procesos y procedimientos.

- Que, por medio de reuniones con el respaldo del gerente, las estudiantes de la UPTC dieron a conocer el manual de funciones y el manual de procesos y procedimientos a los empleados, a los miembros de la junta directiva, y a la revisora fiscal de la asociación comunitaria de televisión por cable Acotv Simijaca.

Por lo anterior expuesto:

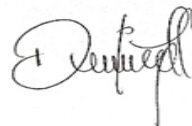
RESUELVE:

ARTICULO 1º. De la Aprobación. El representante legal de la ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ACOTV SIMIJACA” en uso de sus facultades legales y estatutarias aprueba el manual de funciones y el manual de procesos y procedimientos, realizado por las estudiantes de la UPTC, siendo elaborados en las oficinas de ACOTV SIMIJACA y estando encaminados a la mejora continua de la asociación.

ARTICULO 2º. De la Autorización. El representante legal de la ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ACOTV SIMIJACA” Autorizara la implementación del manual defunciones y el manual de procesos y procedimientos con los diferentes aspectos expresados en cada uno de ellos a partir del primero de julio de 2022.

ARTICULO 3º. Decreto supremo. Establece que el manual de funciones y el manual de procesos y procedimientos quedan aprobados en una sola presentación; así mismo se indica que el empleador está obligado a hacer entrega a los trabajadores de un ejemplar del manual de funciones y del manual de procesos y procedimientos.

La presente resolución rige a partir de su publicación COMUNIQUESE Y CUMPLASE



DEISY RAMIREZ CAMACHO

Representante Legal
ACOTV Simijaca