

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA
ALBORAUTOS SAS SEDE TUNJA**

Marlly Tatiana Martinez Perez

Leidy Astrid Salcedo Yanquén

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
CONTADOR PÚBLICO

Director Trabajo de Grado

Laura Katherine Suárez Caro

UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

Ciencias Económicas y Administrativas

Contaduría Pública

Tunja - Boyacá

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

Asesor Científico

Firma Jurado

Firma Jurado

Tunja, noviembre de 2022

Dedicatoria

Se dedica este trabajo de grado a todas las personas que nos han brindado apoyo y que en el transcurso de nuestra carrera estuvieron en cada paso que dimos. A nuestros familiares y amigos que han estado constantemente impulsándonos en la consecución de nuestros objetivos.

Agradecimiento

En primera instancia agradezcamos a nuestra directora de trabajo de grado Laura Suarez, al jurado William Parra y Jenny Salas que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este trabajo de grado.

A nuestros padres, hermanos y familiares por el apoyo incondicional y su energía positiva que nos han brindado en este crecimiento como futuros profesionales.

TABLA DE CONTENIDO

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA	
ALBORAUTOS SAS SEDE TUNJA.....	1
NOTA DE ACEPTACIÓN	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento.....	4
TABLA DE CONTENIDO DE GRAFICOS.....	8
TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS.....	11
RESUMEN.....	12
Abstract	13
INTRODUCCIÓN.....	14
1. GENERALIDADES	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.1. Descripción del problema	15
1.1.2. Formulación Del Problema.....	18
1.1.3. Sistematización Del Problema	18
1.2. OBJETIVOS	18
1.2.1. Objetivo General.....	18
1.2.2. Objetivos Específicos	18

1.3. JUSTIFICACIÓN.....	19
1.4. MARCO REFERENCIAL.....	20
1.4.1. Marco Teórico.....	20
1.4.2. Fundamentación teórica	22
2.4.3. Marco Conceptual.....	28
1.4.4. Marco Espacial	29
1.4.5. Marco Legal	31
1.5. METODOLOGÍA	32
1.5.1. Tipo de Estudio:	32
1.5.2. Método de la Investigación.....	32
1.5.3. Método de Observación.....	33
1.5.4. Método de Análisis.....	34
2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y FUNCIONES.....	34
2.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	34
2.1.1. Reseña histórica	34
2.1.2. Organización Jurídica	35
2.1.3. Herramientas de planeación existentes.....	37
2.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA.....	38
2.2.1. Misión.....	38

2.2.2. Visión:	38
2.2.3. Principios y Valores:	39
2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	39
3. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.....	44
3.1. MAPA DE PROCESOS	44
3.1.1. Procesos Estratégicos	45
3.1.2. Procesos Misionales	46
3.1.3. Procesos de Apoyo	48
3.2. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES	51
3.2.1. Área Comercial	51
3.2.2. Área Contable	51
3.2.3. Área Administrativa	53
4. FLUJOGRAMAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	54
4.1 ADMINISTRATIVO	54
4.1.1 Asistente Administrativo.....	54
4.1.2 Gestión Documental	57
4.1.3 Salud y Seguridad en el trabajo	58
4.2 CONTABLE	59
4.2.1 Proveedores	59

	8
4.2.2 Caja y Bancos	60
4.2.3 Analista de cartera	61
4.2.4 Analista NIIF	62
4.2.5 Traspasos y salida de vehículos.....	65
4.3 COMERCIAL	67
4.3.1 Recepción de clientes.....	67
4.3.2 Comercial	68
4.4 COLISIÓN.....	70
5. CONCLUSIONES.....	71
6. RECOMENDACIONES.....	71
7. REFERENCIAS	72
8. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	73
9 ANEXO	112

TABLA DE CONTENIDO DE GRAFICOS

Figura 1: Vista de Alborautos sentido norte – sur.....	29
Figura 2: Vista de Alborautos sentido sur – norte	30
Figura 3: Diseño de encuesta para recopilar información	32
Figura 4: Organigrama de la Empresa Alborautos SAS.....	39

Figura 5: Mapa de Procesos Alborautos SAS.....	44
Figura 6: Información.....	54
Figura 7: Revisión ingresos y egresos del personal	54
Figura 8: Seguimiento el personal nuevo	54
Figura 9: Conciliación de cartera.....	54
Figura 10: Cotización de bienes-servicios.....	55
Figura 11: Reportar información.....	55
Figura 12: Novedades de vehículos	55
Figura 13: Solicitudes.....	55
Figura 14: Vencimiento de vacaciones	56
Figura 15: Contratos.....	56
Figura 16: Recepción y trámite de paz y salvos.....	56
Figura 17: Consolidación incapacidades	56
Figura 18: Condiciones salariales	56
Figura 19: Seguimiento vencimiento de Contratos	57
Figura 20: Revisión de Carpetas.....	57
Figura 21: Gestión documental.....	57
Figura 22: Envío de requisición.....	58
Figura 23: Reporte de accidente.....	58

Figura 24: Inspecciones	58
Figura 25: Capacitación a funcionarios	59
Figura 26: Proveedores.....	59
Figura 27: Caja y bancos	60
Figura 28: Recepción caja menor.....	60
Figura 29: Extractos bancarios.....	60
Figura 30: Analista de cartera.....	61
Figura 31: Conciliación facturación electrónica y quiter	61
Figura 32: Cuentas por cobrar a trabajadores	61
Figura 33: Manejo SOAT	61
Figura 35: Saldo 2380.....	62
Figura 36: Sobrantes ventas de vehículos.....	62
Figura 37: Analista NIIF	62
Figura 38: Conciliación de inventarios	63
Figura 39: Notas a los estados financieros	63
Figura 40: Actualización de pólizas contables	63
Figura 41: Arqueo de cajas	63
Figura 42: Depreciación de activos.....	64
Figura 43: Anulaciones.....	64

Figura 44: Revisión de impuestos	64
Figura 45: Traspasos y salida de vehículos	65
Figura 46: Recepción de carpetas	65
Figura 48: Expedición de certificados.....	66
Figura 49: Recepción de clientes	67
Figura 50: Asesor comercial.....	68
Figura 51: Carpetas y facturas de vehículo.....	68
Figura 52: Retoma.....	68
Figura 53: Asistente comercial	69
Figura 54: Proceso de venta.....	70
Figura 55: Colisión.....	70

TABLA DE CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Herramientas de Planeación	37
Tabla 2: Descripción de cargos por área.....	40
Tabla 3: Proceso de Gerencia.....	45
Tabla 4: Proceso de Mercadeo	46
Tabla 5: Comercialización de Vehículos	46
Tabla 6: Mantenimiento de Vehículos.....	47
Tabla 7: Proceso de compras.....	49

Tabla 9: Proceso de Infraestructura.....	50
-------------------------------------------------	----

RESUMEN

La compañía ALBORAUTOS SAS dedicada a la compra y venta de vehículos y repuestos para carros, busca constantemente el liderazgo en el mercado automotriz, siempre con una actitud responsable y generando lealtad con las marcas, sin embargo, actualmente no están documentadas las funciones de cada uno de los integrantes del equipo de la entidad y el personal nuevo no cuenta con una guía que facilite la inducción a sus cargos, situación que ocasiona inconvenientes en el desarrollo de los procesos como lo es omitir funciones secundarias, desarrollar tareas que no competen al cargo asignado y realizar tareas incompletas.

Se propuso un manual de procesos y procedimientos para las diferentes áreas y cargos que conforman el grupo ALBORAUTOS SAS, con el objetivo de organizar y documentar las funciones establecidas para cada perfil. Se diseñó y aplicó un tipo de encuesta con preguntas abiertas, adicionalmente se hicieron entrevistas a los funcionarios, usando como referencia la información requerida en dirección al desarrollo de este proyecto que constituye una herramienta esencial para la compañía, logrando reflejar los procesos de las actividades específicas dentro de la organización realizándolos de una manera eficaz y eficiente.

Palabras Claves: Manual, Procesos, Procedimientos, Control interno

Abstract

The company ALBORAUTOS SAS dedicated to the purchase and sale of vehicles and spare parts for cars, constantly seeks leadership in the automotive market, always with a responsible attitude and generating brand loyalty, however, the functions of each one is not currently documented. of the members of the entity's team and the new personnel do not have a guide that facilitates the induction to their positions, a situation that causes inconveniences in the development of the processes such as omitting secondary functions, carrying out tasks that do not correspond to the assigned position and incomplete tasks.

For this reason, a manual of processes and procedures was proposed for the different areas and positions that make up the ALBORAUTOS SAS group, with the aim of organizing and documenting the functions established for each profile, a type of survey with open questions was designed and applied, additionally Officials were interviewed, using as a reference the information required towards the development of this project, which constitutes an essential tool for the company, managing to reflect the processes of the specific activities within the organization, carrying them out in an effective and efficient manner.

Keywords: Manual, Processes, Procedures, Internal Control

INTRODUCCIÓN

El propósito de este trabajo es suplir la necesidad de un manual de procesos y procedimientos para la empresa ALBORAUTOS SAS, mediante el cual se establecerá el paso a paso en cada uno de los cargos que competen a trabajadores de la entidad, logrando reflejar cada una de las actividades específicas dentro de la organización para que estas puedan realizarse de una manera eficaz y eficiente.

El presente trabajo se estructura abordando el planteamiento del problema, al conjuntar en forma sencilla, objetiva, ordenada, y secuencial las operaciones realizadas por el área comercial, administrativa, contabilidad, y colisión (pintura, lavado y arreglo físico de vehículos), además de las causas y consecuencias de la organización. En este se presentará un marco teórico con la descripción general de ALBORAUTOS SAS seguido de los procesos identificados tras la aplicación de una encuesta abierta y entrevistas a funcionarios para la recopilación de información, dando así, cumplimiento al primer objetivo de este proyecto.

La siguiente sección es el análisis y el procesamiento de la información para ser transformada en una forma de fácil comprensión ante cualquier usuario utilizando para ello flujogramas y finalmente determinar las conclusiones y recomendaciones más relevantes que se han obtenido con el desarrollo de este trabajo de grado.

1. GENERALIDADES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción del problema

En las empresas dedicadas a la compra - venta de vehículos y repuestos automotrices junto con la prestación de servicios relacionados con el ramo, el principal punto de concentración es el área comercial y de posventa, junto a los departamentos contable y administrativo. Estas dependencias tienen gran importancia en tanto que le permiten a la compañía posicionarse en el mercado y brindar un buen servicio al cliente.

La compañía ALBORAUTOS SAS dedicada a la comercialización de vehículos y repuestos, comenzó a operar en el año 2000, buscando constantemente el liderazgo en el mercado automotriz, siempre con una actitud responsable y seria generando lealtad con las marcas, lo que le ha permitido que se convirtiera en un modelo de empresa competente para las 9 marcas de vehículos actualmente más vendidos. Sin embargo, los avances tecnológicos han obligado a la empresa a innovar, situación que ha presionado el impulso del área posventa y comercial y cierto descuido en sus demás departamentos. (contable, administrativa, colisión).

Actualmente ALBORAUTOS SAS no cuenta con un manual de procesos y procedimientos, lo que ocasiona inconvenientes en los procesos de ingreso de personal, proveedores, cartera etc.

Debido a que la empresa no tiene una buena organización. Pese a que se realice un proceso adecuado de selección de personal, sin una guía adecuada, cada colaborador desempeñará las funciones a su manera, situación que puede impedir el logro de objetivos empresariales.

Un manual de funciones se podría utilizar como herramienta guía en los procesos y procedimientos, permitiendo dar una orientación para tener una adecuada organización de los documentos finales y en los procesos realizados con el fin de cumplir los procedimientos. Que permiten un buen manejo de la compañía con el uso de sistemas oportunos, relevantes y confiables en un periodo a largo plazo que permitan generar confianza a clientes, proveedores e inversionistas que hacen parte de forma directa e indirecta con las organizaciones.

Teniendo en cuenta las siguientes causas:

1. El desconocimiento de las funciones que realizan a diario cada uno de los funcionarios que conforman el equipo de la empresa.
2. El nuevo ingreso del personal en Alborautos SAS que no cuenta con la guía para realizar el proceso de inducción.
3. No se tiene un orden lógico para recopilar e interpretar adecuadamente la información.
4. Afecta la efectividad y eficiencia de operaciones
5. Se dificulta la unificación de criterios
6. Desconocimiento de normas laborales

7. Pueden confundir las responsabilidades
8. La ausencia de reglas
9. La carencia de un control eficaz para las actividades
10. La falta de un procedimiento establecido

El manual de procesos y procedimientos es de gran importancia para una organización como ALBORAUTOS SAS dado que la rotación del personal es constante y que la información de los requerimientos del puesto a ocupar no es suficiente y no es lo suficientemente clara para el personal y puede que se confundan las responsabilidades y se cumpla con estas.

Reconocer manejo del sistema (Quiter) y los módulos que brindan la información de datos básicos de la compañía (Razón social, Nit, actividades económicas que desarrolla, vigencia de la misma, sedes y/o sucursales, logo (s) y responsabilidades fiscales, etc.), para el registro de información contable y su uso, evidenciando la falta de conocimiento sobre el sistema y los procesos, lo que deja como consecuencia un vacío en la comprensión de la información.

Con el manejo de algunas funciones, se puede percibir que los datos registrados inicialmente en el sistema Quiter pueden ser modificados, por lo que los documentos en físico quedan desactualizados, generando un conflicto para los usuarios que requieran acceder a esta información en un futuro, pues se hace evidente el desconocimiento de ello en tiempo real y afecta de manera directa o indirectamente los principales ítems que tiene en cuenta ALBORAUTOS SAS para el control y registro de la información como lo es: Marca, centro de costos y sucursal el cual permite tener un mayor control en la compañía.

Es necesario documentar un manual que logre una planeación estratégica en la empresa permitiendo la participación de todos sus miembros, por medio de una comunicación efectiva y

con el compromiso de que todos acaten este manual; verificando, analizando y permitiéndole a la empresa contar con una buena estandarización y mejora para el crecimiento interno, sin dejar de lado las políticas establecidas por la entidad y lo dictaminado por la ley.

1.1.2. Formulación Del Problema

¿Cómo diseñar un manual de procesos y procedimientos para ALBORAUTOS SAS, sucursal Tunja?

1.1.3. Sistematización Del Problema

¿Cuáles son los procesos y procedimientos de los departamentos de ALBORAUTOS S.A.S, sucursal Tunja?

¿Cómo establecer flujogramas de procesos y procedimientos correspondientes a los departamentos de ALBORAUTOS S.A.S, sucursal Tunja?

¿Cuáles son las funciones y características de cada procedimiento de los departamentos de ALBORAUTOS S.A.S, sucursal Tunja?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un manual de procesos y procedimientos para ALBORAUTOS SAS, sucursal Tunja

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar los procesos y funciones de los departamentos de ALBORAUTOS S.A.S, sucursal Tunja.

- Establecer flujogramas de procesos y procedimientos correspondientes a los departamentos de ALBORAUTOS S.A.S, sucursal Tunja.
- Documentar los procesos y procedimientos de los departamentos de ALBORAUTOS S.A.S, sucursal Tunja.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de grado surge de la necesidad de un manual de procesos y procedimientos para ALBORAUTOS SAS, y el diseño de una herramienta esencial para que la compañía oriente el desempeño del trabajador ante cualquier duda y cumpla con los objetivos de una manera eficiente además adoptando unas buenas prácticas empresariales. Los manuales servirán para lograr la efectividad de los procesos desarrollados, cumpliendo los objetivos establecidos por la compañía y dando pie para un buen rendimiento en las funciones asignadas al personal.

Dando solución a ello, se ha determinado recolectar información por medio de entrevistas a los trabajadores de la empresa Alborautos S.A.S con fin de documentar los procesos de la compañía.

Estos manuales servirán para establecer de manera clara los procesos y procedimientos y evitará afectar desfavorablemente a todo aquel que tenga vínculo con la entidad dado que les dará la confianza y seguridad. El buen manejo de los procesos permitirá salvaguardar la información de los clientes, brindando tranquilidad y obtendrán la confianza para seguir adquiriendo los productos y servicios, además de que contribuye a la elaboración de actividades dentro de los procesos como el ingreso de personal, archivo, procesos de circulación, causación,

conciliaciones bancarias, servicio al cliente, venta de vehículos, procesos de cartera, entre otros y a hacer que la realización del trabajo sea más formal.

Con la elaboración de este trabajo se beneficiará a la gerencia de la empresa ALBORAUTOS SAS y posteriormente a todos sus clientes; el diseño de este manual permitirá un correcto funcionamiento de cada uno de los procesos en los que incurren para el buen manejo de la información y de la organización.

Esta idea de diseñar un manual de procesos y procedimientos para ALBORAUTOS SAS como trabajo de grado, permitirá crear nuevas ideas a empresas con similares características permitiendo tener un control más centralizado de las funciones.

1.4. MARCO REFERENCIAL

El marco referencial está fundamentalmente compuesto por el marco teórico, marco conceptual, marco espacial y marco legal, necesarios para entender el avance y desarrollo de este proyecto.

1.4.1. Marco Teórico

Se plantea el manejo de una estructura y elementos que permitan definir los objetivos, justificación, alcance involucrado, participantes como centro de información y herramientas utilizando diagramas (BPMN), que permitirán analizar las actividades, condiciones a cumplir para iniciar el procedimiento y resultados, adicional a eso se emplearán encuestas descriptivas

Los procesos y procedimientos, caracterizados porque consisten en actividades y etapas específicas uniformes, donde se establecen reglas que marcan la pauta para evitar errores y facilitando el entrenamiento del personal son esenciales para dar trámite a la comprensión del control interno de la empresa ALBORAUTOS SAS.

El manual dentro de sus muchas clasificaciones que tienen los manuales administrativos son un elemento importante para transmitir reglas o normas que deban de seguir el trabajo de las organizaciones analizando de manera óptima las actividades con fin de reducir recursos y concentrando la información que está al alcance del personal sirviendo como herramientas para lograr objetivos propuestos por la compañía. (S/f). Gestiopolis.com.

Según la teoría administrativa de control de gestión, la elaboración de manuales en empresas busca que exista un documento completo y actualizado de consulta que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias. Manual de procesos y procedimientos (Oficina de planeación y sistemas Manual de procedimientos y procesos cámara (V 2018), dspace.ups.edu.ec.

Amparando el estudio del problema y algunas de las definiciones conceptuales que apoyan esta investigación se cita a:

Manual, según Duhalt Krauss (1997) “quien define que es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, política, procedimientos, organización de un organismo social, que consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Permite explicar claramente las funciones a desempeñar dentro de la organización para dar una mayor comprensión de las labores a realizar.

Procedimiento, de acuerdo con Melinkoff (1990), "Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral por medio del cual se garantiza la disminución de errores”

Relata el cumplimiento de unas labores de una forma específica y es usado para las labores que tienen varias actividades para lograr el objetivo.

Función del manual de procedimientos, Rodríguez Valencia (2002) “consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades concatenadas, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse”.

Manual de procedimientos, Banco popular Dominicano (s.f.) “es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización”.

Permite que una empresa funcione de la manera que debería funcionar de la manera correcta permitiendo establecer los reglamentos que permitan una mejor gestión de la organización.

1.4.2. Fundamentación teórica

1. Control Interno

Se conoce como control interno a una planeación que establece una organización en la que plantean unos principios, métodos y procedimientos que puedan evitar que la empresa se vea afectada de una manera negativa.

El control interno en las organizaciones nos permite evidenciar de una manera clara la eficiencia y la eficacia de las operaciones y a su vez verificar que tan confiables son los registros.

(Aristizábal Londoño, 2013)

El control interno se encuentra reglamentado en la NIA 400 en la que se busca establecer normas y proporcionar lineamientos para los sistemas de contabilidad y control interno.

1. Ambientes de control
2. Procedimientos de control

1.1. Control Interno Contable: Es un instrumento que permite alcanzar un nivel de calidad de la información financiera, económica, social y ambiental en los entes públicos. Éste ayuda en la toma de decisiones y proyecta adecuadamente las acciones que la administración pública emprende en cuanto a la gestión de los recursos públicos. (Luján et al, 2010)

Se puede evidenciar por medio de resultados evaluando el control con indicadores de eficacia y eficiencia.

1.2 Control Interno Organizacional: Es considerado una herramienta para cumplir los objetivos para la utilización de los recursos de una manera más eficiente y mejorar la productividad evitando fraudes. (Gómez Giovanni, 2010)

1.3 Normas De Control Interno: Son normas que son creadas con la finalidad de que la compañía funcione correctamente busca comprobar si los estados financieros o la información contable es de confianza, el cumplimiento de las operaciones y si en realidad el negocio es eficaz.

Establecer sistemas claros para la gestión y lo que hacen es evaluar de forma periódica y tienen por objeto:

- Asegurar que las actividades operacionales sean eficaces y eficientes.
- Cumplir con los requisitos normativos.
- Elaboración de informes financieros confiables.
- Proteger los activos junto con la información.

2. Sector Automotriz

Está relacionado con el negocio del diseño, fabricación y comercialización de vehículos, también es importante tener en cuenta que las compañías que solamente prestan

servicios a los automóviles no hacen parte de este sector es decir compañías de combustible, talleres mecánicos y de mantenimiento y lavaderos. (Blanco Diana, 2019)

En el que Alborautos SAS busca constantemente ser el líder, en este proceso se ha recibido durante los años 2018 y 2019 varios reconocimientos por tener el mejor taller al servicio de sus clientes y por su compromiso.

2.1 Importancia del sector automotriz: Desde su comienzo en el año 1899 la industria automotriz ha sido una de las industrias más importantes en la economía del país, con su primer ejemplar de la marca francesa Dion Bouton. lo que dio un inicio muy favorecedor para la industria vehicular y permitiendo que en los inicios del siglo XX se iniciara la importación en masa de vehículos automotores.

Este sector aporta el 4% del PIB en Colombia junto con otros factores que con el pasar de los años han favorecido al sector automotriz.

2.2 Normas De Calidad ISO 9000:2000

ISO 9000: Norma creada con el fin de reglamentar la redacción del manual de procesos y procedimientos de una manera más clara referente a conceptos fundamentales que se utilizan en el mismo. (International Organization for Standardization [ISO], 2015)

Proporcionan los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

Se propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para

ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

ISO 20000: Con el fin de proporcionar un control continuo y una mayor eficiencia para seguir mejorando, en ALBORAUTOS SAS se emplea la ISO 20000 (International Organization for Standardization [ISO], 2018)

El objetivo de la norma ISO es ofrecer a las empresas una certificación que garantice que la metodología y buenas prácticas están correctamente establecidas en sus procesos de gestión de la información. Al implantar ISO 20000 las empresas conseguirán una integración de sus procesos que incluye un sistema de mejora continuo en la calidad de sus servicios, tanto a sus clientes como de forma interna.

El manual de procesos y procedimientos es un documento o libro en donde se encuentra una descripción a fondo de las actividades que deben realizarse en el cumplimiento de las funciones asignadas a cada uno de los integrantes, además de las normas, estamentos, políticas, reglamentos, sanciones y lo relacionado con la organización también permitiendo el buen funcionamiento de esta. En este documento o libro se debe encontrar la información detallada y general.

El manual debe estar escrito de una manera lógica y en un lenguaje sencillo para que los trabajadores o el personal que se integre a la empresa pueda entenderlo sin dificultad.

Este manual debe ser leído por todos los trabajadores de la compañía en especial el personal que se está integrando a las labores de esta en este se debe poner información como la misión, objetivos, visión, valores, políticas,

Principios, funciones, compromiso, productos y servicios.

También existen algunas desventajas del manual de procesos y procedimientos, ninguna empresa es demasiado grande o demasiado pequeña para tener un manual de procesos y procedimientos dado que es necesario que todos los trabajadores tengan una guía de cómo realizar las respectivas funciones.

Define el Alcance e Involucrados

Definir todos los procedimientos de la organización, los de algunas áreas o solo los de una en específico.

Procedimientos:

- Ventas
- Operaciones
- Administración y finanzas

Es posible dejar por lo pronto pendiente otros procedimientos como los del área de recursos humanos o informática, dado que nuestra prioridad es mantener la labor comercial y operativa.

Los involucrados serán las áreas y personas que llevan a cabo actividades para los mismos.

Conocer los límites de lo que quieres incluir en el manual te ayudará a saber hasta dónde debes detenerte en documentar.

1. Procesos y procedimientos:
2. Planeación y ejecución de campañas de marketing
3. Elaboración y presentación de propuestas

4. Pedidos, etc.

Y finalmente los de administración y finanzas:

1. Facturación
2. Cobranza
3. Contabilidad
4. Trámite de pago, Etc.

(SOFTGRADE, 2018)

Importancia del Manual de Procesos y Procedimientos en ALBORAUTOS SAS:

Es una herramienta fundamental para el correcto funcionamiento de las organizaciones en donde se encuentran contenidas y de manera específica las políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para que sean realizadas las tareas de una manera eficaz.

o que se busca es cumplir los objetivos y metas propuestos por la empresa se tienen que establecer normas en donde se establezca que cada uno de los integrantes que hacen parte del personal de la empresa debe cumplir con lo establecido en este manual

la información es plasmada en diagramas, responsabilidades y roles y buscando reducir los errores por falta de la misma.

Se hace necesaria la labor de escoger un buen personal, brindar aportes de nuevo conocimiento a la compañía, brindando guías para cada funcionario que ingrese a ocupar un puesto, para cumplir con el objetivo. Se hace necesaria la rotación del personal con una previa capacitación y/o asesoramiento del nuevo cargo a desempeñar para poder generar cambios positivos que permitan que la compañía avance.

Al realizar un análisis de la situación de la empresa se ha determinado que es necesario el diseño del manual de procesos y procedimientos para el correcto funcionamiento de la compañía (Togra Natalí,2015)

2.4.3. Marco Conceptual

Con motivo de brindar una contextualización de los conceptos fundamentales para el desarrollo de este proyecto es necesario orientar al usuario de ALBORAUTOS SAS definiendo algunos de los conceptos básicos, entre estos el término de un manual de procesos y procedimientos el cual será utilizado de forma frecuente, pues esta es una herramienta idónea que permite plasmar un proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente, permitiendo al funcionario desempeñar a la perfección en el ambiente laboral produciendo un efecto de forma esperada encaminada al cumplimiento de objetivos propuestos por la compañía, apoyándose de un equipo de trabajo conformado por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común, pero para ello dicho equipo debe contar con responsabilidad en el cumplimiento puntual de cada una de sus obligaciones y que de manera disciplinada ordena sus hábitos y tiene compromiso con lo se va a ejecutar, es decir, llevar a cabo la acción a realizar, en su respectivo cargo, pero es necesario que cada uno de ellos cuente con responsabilidad para cumplir con cada uno de los procesos.

La sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación conocido como “proceso” implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz

desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa. El describir las actividades, explica a detalle el procedimiento. Esto es, describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción. (Ingeniería de calidad, 2011-2018)

Para el entendimiento del manual de procesos y procedimientos para ALBORAUTOS SAS los diagramas de flujo permitirán saber cuál es la secuencia de la información o de los documentos a lo largo del procedimiento que se describe respetando los lineamientos y políticas establecidos por la empresa.

Los procesos y procedimientos, caracterizados por qué consisten en actividades y etapas específicas uniformes, donde se establecen reglas que marcan la pauta para evitar errores y facilitando el entrenamiento del personal son esenciales para dar trámite a la comprensión del control interno de la empresa ALBORAUTOS SAS.

El manual dentro de sus muchas clasificaciones que tienen los manuales administrativos son un elemento importante para transmitir reglas o normas que deban de seguir el trabajo de las organizaciones analizando de manera óptima las actividades con fin de reducir recursos y concentrando la información que está al alcance del personal sirviendo como herramientas para lograr objetivos propuestos por la compañía.

Según la teoría administrativa de control de gestión, la elaboración de manuales en empresas busca que exista un documento completo y actualizado de consulta que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo de las dependencias.

1.4.4. Marco Espacial

Se encuentra ubicado en la ciudad de Tunja Avenida norte Cr 6 51 174

Figura 1: Vista de Alborautos sentido norte – sur

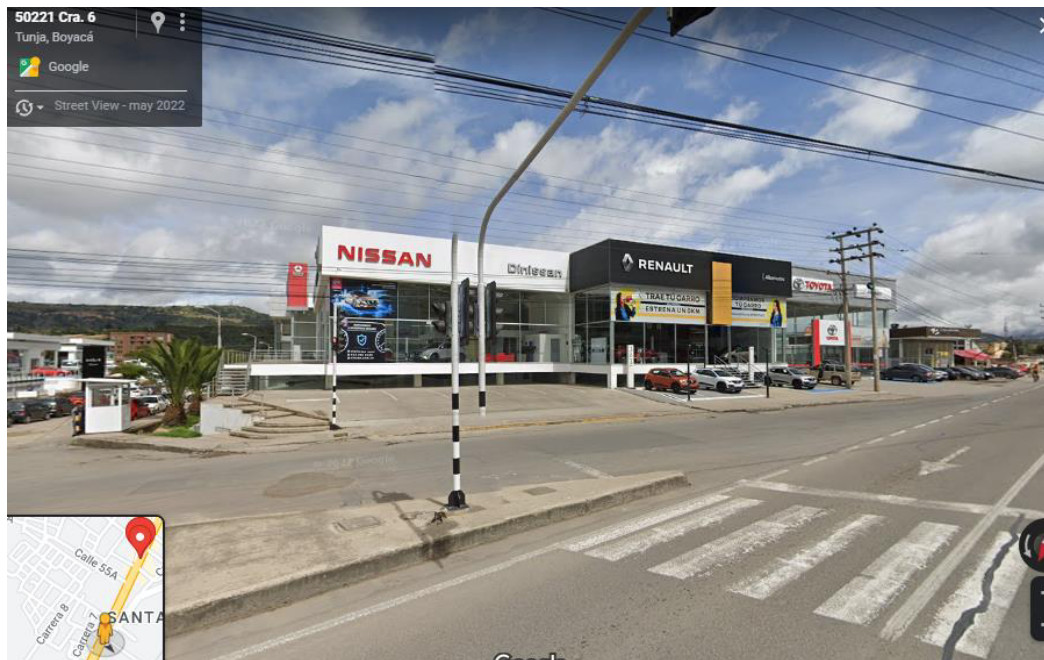


Figura 2: Vista de Alborautos sentido sur – norte



1.4.5. Marco Legal

Las normas que se detallan a continuación fueron base fundamental para el diseño de un manual de procesos y procedimientos para la empresa ALBORAUTOS SAS.

Ley 1314 de 2009: “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptadas en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento (Normativa, 2009)

Constitución Política de Colombia de 1991

Ley 87 de 1993: “por el cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”

Ley 872 de 2003: “por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadores de servicios”

Ley 962 de 2005: “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativo de los organismos y las entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestación servicios públicos”

Decreto 2145 de 1999: “por el cual se dictan normas sobre Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades u organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones”

Decreto 1537 de 2001: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Internos de las entidades y organismos del Estado”

Decreto 4110 de 2004: “por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”

Acuerdo 01 de 2014 “Por el cual se adoptan los Estatutos Internos de la región Administrativa y de Planeación Especial denominada RAPE-región Central.

1.5. METODOLOGÍA

Se aplica inicialmente a una población de 12 personas quienes encabezan las funciones de los procesos que trata el proyecto de investigación entres estos: jefes, asistentes y auxiliares de las áreas de contabilidad, administración, comercial y colisión.

1.5.1. Tipo de Estudio:

Este trabajo es de tipo descriptivo cuyas bases son la observación, análisis y registro detallado de las actividades de los funcionarios a cargo en los departamentos de contabilidad, administración, comercial y colisión de la empresa ALBORAUTOS SAS.

Para ello es necesario identificar los procesos y funciones que se desean establecer mediante flujogramas de una manera detallada, cumpliendo así con los objetivos planteados para cada departamento de la organización logrando satisfacer la necesidad de ALBORAUTOS SAS

1.5.2. Método de la Investigación

Con el fin de recopilar información para el diseño de un manual de procesos y procedimientos se hace necesario el uso de los siguientes métodos de investigación.

Figura 3: Diseño de encuesta para recopilar información

- Cargo que desempeña: _____

- Horario de trabajo: _____
- Área a la que pertenece el cargo: _____

- Nivel requerido de estudios formales para el desempeño del cargo: _____

- Se requiere experiencia para cumplir con el cargo: _____

- El trabajo desempeñado en este cargo requiere la aplicación y/o interpretación de conocimientos de: _____

- Funciones del cargo y su paso a paso para realizarlas:

- Cargo de sus jefes directos e indirectos: _____

- Cuantos cargos tiene bajo subordinación y cuales son: _____

1.5.3. Método de Observación

Teniendo en cuenta que algunos de los trabajadores que hacen parte de la organización no saben a ciencia cierta las funciones que deben realizar este es un elemento fundamental para obtener el mayor número de datos posible, para este caso se planea entrevistar a los funcionarios con fin de identificar sus funciones, así mismo se observará el paso a paso de sus funciones

1.5.4. Método de Análisis

Con el propósito de resolver la falta de un manual de procesos y procedimientos es necesario realizar un diagnóstico con enfoque en los principales elementos que inciden para el diseño del mismo por lo que se tomará como base la opinión de profesionales en cada uno de los departamentos de ALBORAUTOS SAS.

Fuentes primarias: funcionarios a cargo.

Fuentes secundarias: Páginas web, libros electrónicos, biblioteca UAN.

2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y FUNCIONES

2.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1.1. Reseña histórica

La palabra Alborautos nace en 1994 cuando el Empresario Fernando Ávila Navarrete, piensa en un nombre que tenga significado y muestre a sus concesionarios como los mejores de Tunja. Alhora - Inicia con la A, la primera letra del abecedario y significa amanecer, salida del sol.

El 02 de marzo de 1994, el empresario Boyacense Fernando Ávila ante la creciente demanda de las camionetas marca Toyota para servicio público inició conversaciones con la ensambladora de la marca para Colombia, SOFASA S.A para instalar un concesionario autorizado Toyota, para cubrir el mercado de Boyacá y Casanare.

En el mes de noviembre del mismo año Alborautos inicia operaciones en la ciudad de Tunja en instalaciones propias con todos los requerimientos de la ensambladora y el mercado. La operación en los primeros años fue muy exitosa para Toyota tanto en Boyacá como en Casanare,

por razones de orden público la plaza de Casanare cerró y la operación en Boyacá se vio altamente afectada; fue así como Sofasa consciente de la situación propone a Alborautos ser concesionario dual de las marcas Toyota y Renault para Boyacá. En el año 2000 inicia operaciones Alborautos con la marca Renault con su nueva vitrina y nuevo portafolio de productos con muy buenos resultados. El 20 de diciembre de 2007, Alborautos reabre su parte comercial en la ciudad de Yopal (Casanare), con la venta de vehículos nuevos. Para el año 2010 se da inicio al servicio posventa en la misma ciudad.

Hoy en día Alborautos SAS es el concesionario certificado para la marca Renault en las ciudades de Tunja y Toyota para Boyacá y Casanare, ofreciendo los mejores servicios a sus clientes en venta de vehículos nuevos, Repuestos, Servicios de mantenimiento y garantía, colisiones menores y fuertes en instalaciones modernas y futuristas, con equipos de alta tecnología y con lo más importante el recurso humano calificado, que les permite mantenerse bajo estándares de calidad y de servicio muy altos ofreciendo a sus clientes las mejores experiencias con vehículos.

2.1.2. Organización Jurídica

Alborautos SAS, empresa constituida como una Sociedad por acciones Simplificada ejercida por su representante legal y presidente Fernando Aurelio Ávila Navarrete, gerente Luz Mila Benítez, primer suplente gerente Consuelo Osorio Calderón.

Fue creada mediante escritura pública N.º 0358 del 2 de marzo de 1994 de notaría 48 de Bogotá DC, e inscrita en Cámara de Comercio el 10 de marzo del 2021 con el número 02671752 del libro IX con la denominación Alborautos S.A.S.

Por escritura pública número 5516 del 21 de diciembre de 2019 de la notaría 16 de Bogotá inscrita en esta Cámara de Comercio mediante fusión la sociedad Alborautos SAS,

absorbe a la sociedad Alsacia Motor SAS. Como persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida, cuenta con un capital autorizado, suscrito y pagado de \$3.600.000.000 (tres mil seiscientos millones) de pesos correspondientes a 3.600 acciones con un valor nominal unitario de \$1.000 mil pesos.

Por acta N.º 130 del 29 de agosto del 2017 de asamblea de accionistas inscrita en cámara de comercio el 10 de marzo de 2021 con número 02671752 del libro IX se designó a CR BUREAU PARTNERS SA como persona jurídica para cumplir con el cargo de revisor fiscal de la compañía y que por documento privado del 6 de junio de 2022 de revisor fiscal inscrito en esta cámara de comercio el 9 de junio de 2022 con el número 02848104 del libro IX se le designó a Jenifer Katherine Espinel Rodríguez.

Aclaratoria grupo empresarial: Mediante documento privado sin número de representante legal del 10 de Agosto de 2017 inscrito el 10 de Marzo de 2021 bajo el número 02671752 del libro IX, se aclara el grupo empresarial y situación de control en el sentido de indicar que, la sociedad Alciautos SAS (Matriz) comunica que se configura situación de control en grupo empresarial con las sociedades: Comercializadora Alcalá Motor SAS (26 Octubre de 2016), Alsacia Motor SAS (26 Octubre de 2016), All Car Group SAS (1 Julio de 2017) y Alborautos SAS (26 Octubre 2016) como empresas subordinadas.

De conformidad con lo previsto en el Artículo 2.2.1.13.2.1 del decreto 1074 de 2015 y la resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es grande, empresa perteneciente al grupo II con actividad principal código CIIU 4511, actividad secundaria código CIIU 4520 y otras actividades código CIIU 4530.

2.1.3. Herramientas de planeación existentes

Las herramientas aquí planteadas son definidas por gerencia, teniendo en cuenta requisitos impuestos por las marcas de Renault y Toyota. Estas serán socializadas durante reuniones y comités donde se involucren los jefes de cada área, para que posteriormente se encarguen de transmitir la información a su equipo de trabajo.

Tabla 1: Herramientas de Planeación

ÁREA	MECANISMO DE DEFINICIÓN DE METAS	RESPONSABLE
Contabilidad	Cumplimiento de cierre contable, presentación de impuestos e información a terceros, preparar estados financieros y analizar informes.	Contadora, Analista NIIF, Auxiliares Contables.
Comercial	Vender 6 carros por mes, venta de garantía, garantía extendida (min 1), retoma (min 1), servicios adicionales (min 1) por vehículo, cierre comercial.	Gerente Comercial, jefe de sala, Asesores Comerciales, Asistente Comercial
Colisión	Obtener excelencia en atención al cliente y servicio	Jefe colisión, auxiliar de colisión, técnicos, latoneros, lavador y alistadores.
Administrativa	Asegurarse del buen uso de los recursos humanos, evitar el caos y el desperdicio de recursos financieros y materiales, así como de realizar una correcta planeación, orientar al personal y administrar la información. Minimizar riesgos laborales.	Asistente administrativa, Seguridad y salud en el trabajo, Gestión documental
Posventa	Cumplir con entrega de vehículos en horas pactadas, brindar servicio con calificación de calidad excelente	Gerente posventa, jefe taller, Técnicos mecánicos, cotech, alistadores.
Caja General	Cumplir con el 100% de recibos de caja sin anular.	Cajeras
Cartera	No tener facturas pendientes por cobrar mayor a 45 días	Facturación

Fuente: Elaboración propia

Diseño de metas:

Entregar al cliente productos y servicios con calidad, eficiencia, entrega oportuna y precios competitivos, formando una relación estrecha de confianza y respeto. Buscar constantemente el liderazgo en el mercado automotriz.

En calidad de la buena labor y prestación de servicio Alborautos SAS fija objetivos y metas del Sistema de Gestión Ambiental de la organización permitiendo planificar la mejora en su desempeño ambiental mediante la aplicación del Procedimiento General: “Fijación de Objetivos y Metas y Confección del Programa”.

2.2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA**2.2.1. Misión**

A través de un equipo humano, comprometido, innovador, ético y con espíritu de servicio, buscamos constantemente el liderazgo en el mercado automotriz. Nuestra principal preocupación es la satisfacción de todos los clientes, proveedores, empleados e inversionistas y los buscamos con una actitud responsable y seria que nos genera una lealtad con el concesionario y con la marca. (Alborautos, s.f.)

2.2.2. Visión:

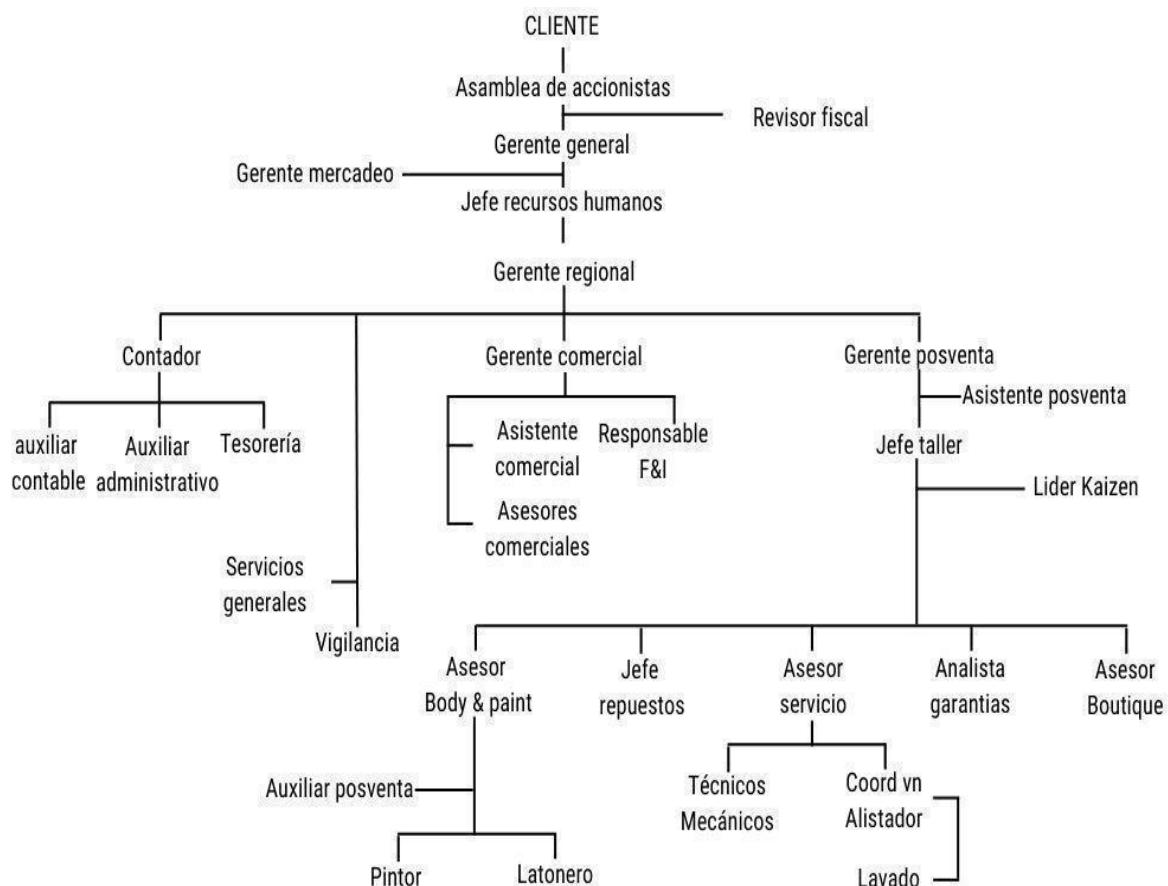
Ser el concesionario líder de las marcas Toyota (Automotores Toyota Colombia) y Renault (Sofasa), convirtiéndonos en un modelo de empresa. Aplicando estrategias modernas y dinámicas, las cuales, combinadas con los factores de humanización, conocimiento, experiencia y rentabilidad, nos permiten crecer y permanecer en el mercado automotriz. (Alborautos, s.f.)

2.2.3. Principios y Valores:

ALBORAUTOS SAS propende por los valores familiares, sociales, económicos y laborales de sus funcionarios, buscando con ello un incremento en su autoestima y una mayor pertenencia a la organización; para esto hemos construido los siguientes valores que regirán todas nuestras acciones al interior de la organización. (Alborautos, s.f.)

2.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 4: Organigrama de la Empresa Alborautos SAS



Fuente: Gilbert Burgos (Líder Kaizen de Alborautos, 2022)

Tabla 2: Descripción de cargos por área

ÁREA	CARGO	DESCRIPCIÓN
Contabilidad	Contadora	Presentar informes, atender requerimientos municipales y nacionales, arqueo de caja general y posteriormente revisión y preparación de informes
	Analista NIIF	Devolución de facturas, revisión de impuestos y conciliaciones (generales excepto Inter compañías), arqueo de cajas, cierre contable, manejo módulo activos fijos.
	Auxiliares Contables	Encargados del registro diario de la información, seguimiento de la misma con el fin de tener claridad, transparencia, confiabilidad y a tiempo cada uno de los movimientos de Alborautos SAS.
Tesorería	Tesorera	Se encarga de controlar las finanzas de la empresa, manejar relaciones con terceros, es el encargado de administrar el flujo de caja, asume las gestiones monetarias de la empresa.
Administrativa	Asistente Administrativa	Dar un apoyo al área administrativa, en gerencia y demás áreas planificando gestionando aspectos relacionados con la labor, así como tener conocimiento de las diferentes situaciones que se presenten internamente en la compañía siendo intermediaria entre funcionarios con gerencia y recursos humanos.
	Auxiliar en gestión Documental	Apoyo al manejo de actividades documentadas en medios físicos y magnéticos dejando un inventario como control.
	Auxiliar Seguridad y Salud en el Trabajo	Atender los cuidados del personal como lo es la protección personal gestionando a su vez capacitaciones para un trabajo seguro tomando en cuenta factores de riesgo.
Comercial	Gerente Comercial	Es el encargado de planificar las ventas de los productos y servicios para cumplir con los objetivos establecidos, también es el supervisor y el encargado de coordinar el trabajo comercial del equipo de ventas

	Jefe de Sala	Revisión y posterior autorización en venta de vehículos, aprobación para facturación de bonos, presentación de informes, planificación, organización y evaluación de logros del equipo comercial.
	Asistente Comercial	Apoya al asesor comercial para facilitar el trabajo administrativo como el armado de carpetas finales y radicación a contabilidad.
	Anfitriona	Encargada de brindar atención al cliente hasta ser designado a un asesor comercial.
	Asesores Comerciales	Brindar una experiencia satisfactoria adaptándose al gusto y necesidad de los clientes logrando ventas o captarlos para futuros negocios.
Colisión	Jefe de Colisión	Atender de manera oportuna los vehículos que llegan colisionados brindando en el menor tiempo posible respuestas del estado de los mismos a sus propietarios. También atenderá y coordinará cada uno de los procesos que hacen parte de la entrega del vehículo.
	Asistente de Servicio	Recepcionar los vehículos y atender a los clientes mientras se agenda turno con jefe de Colisión, así como le facilitará el trabajo en ciertas labores.
	Latonero-Pintor	Encargado del embellecimiento del exterior de los vehículos para posterior entrega.
	Alistador de Piezas	Lijara, pulirá y restaurara las partes afectadas del vehículo.
	Desarmador	Separa cada una de las piezas del vehículo
Posventa	Gerente Posventa	Liderar, encaminar y dirigir los procesos de mecánica y colisión, realizando seguimiento permanente a las directrices establecidas por la marca y por ALBORAUTOS, proponiendo estrategias de mejora continua, garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos para el servicio de taller.
	Jefe Taller	Coordinará a su equipo de trabajo de acuerdo a indicaciones recibidas o por prioridad teniendo en cuenta las actividades

		y movilidad dentro del taller. Presentará informes y planes de mejora para mayor calidad del servicio.
	Técnicos mecánicos	Prestaran servicio en mantenimiento, reparación e instalación de lo necesario para entregar al cliente el vehículo en condiciones óptimas.
	Técnico Cotech	Realizará el diagnóstico eléctrico del vehículo.
	Alistadores	Realizar el embellecimiento externo de los vehículos garantizando la entrega de los mismos en óptimas condiciones al cliente final
	Líder Kaizen	Atenderá las solicitudes del área de taller, también inspeccionará y gestionará lo necesario para mejorar la zona y herramienta de trabajo.
	Asistente Posventa	Cumplir con los controles administrativos definidos por la organización para la facturación, solicitud de garantías, programación de citas y control sobre la solución de las quejas de los clientes y apoyar administrativamente los procesos de soporte de la gestión posventa
	Analista de Garantías	Responsable del ingreso correspondiente a requerimientos de garantía de los clientes al PORTAL y mantener en el mismo sistema actualizada la información de cada proceso.
	Jefe de Repuestos	Administrar el almacén de repuestos asegurando un nivel adecuado de inventario y promoviendo las ventas internas y externas cumpliendo con los objetivos definidos por la Organización
	Asesor de Repuestos	Mantener disponibilidad adecuada de productos de acuerdo con el sistema del control de inventarios, llevar el control de las ventas perdidas, analizar la información del mercado para incrementar el portafolio de producto, elaborar informes de disponibilidad y ventas perdidas diariamente, análisis de precio del mercado con los informes correspondientes.

	Asesor Boutique	Administrar el almacén de boutique, llevando un control adecuado del inventario, asesorando correctamente a los clientes para asegurar la calidad y confianza al momento de vender promoviendo así las ventas de accesorios
Revisoría Fiscal	Revisor fiscal	Verificar el cumplimiento de operaciones, inspeccionar, solicitar informes, notificar irregularidades, reportar operaciones sospechosas, inspeccionar bienes de la sociedad, colaborar con los entes de control.
Gerencia	Gerente General	Debe supervisar las operaciones diarias, diseñar estrategias, fijar objetivos, tomar decisiones, mantener un control de los presupuestos y a su vez optimizar los gastos, evaluar y mejorar las operaciones, preparar informes periódicos, proporcionar soluciones ante las dificultades.
Mercadeo y publicidad	Gerente, mercadeo	Debe tener conocimientos de ventas, mercadotecnia y administración, planificar, dirigir o controlar las políticas de mercadeo basándose en las políticas de mercadeo establecidas para identificar los posibles clientes y evaluar la competencia, determinar las estrategias de fijación de precios y monitorear tendencias que indican la necesidad de contar con nuevos productos o servicios.
Recursos Humanos	Jefe de Recursos Humanos	Desarrollar e implementar estrategias de recursos humanos, crear puentes de relación entre la dirección y empleados, realizar el proceso de reclutamiento y selección del personal, motivar al personal y asegurarse de la conservación del capital humano, fomentar un entorno de trabajo en armonía.
Calidad	Jefe de calidad	Verificar los trabajos realizados en el taller haciendo uso de los estándares (ficha de control calidad y certificado de control de calidad) definidos por la marca para garantizar la calidad del servicio y hacer el seguimiento a las inconformidades detectadas en el Contact Center dándole un

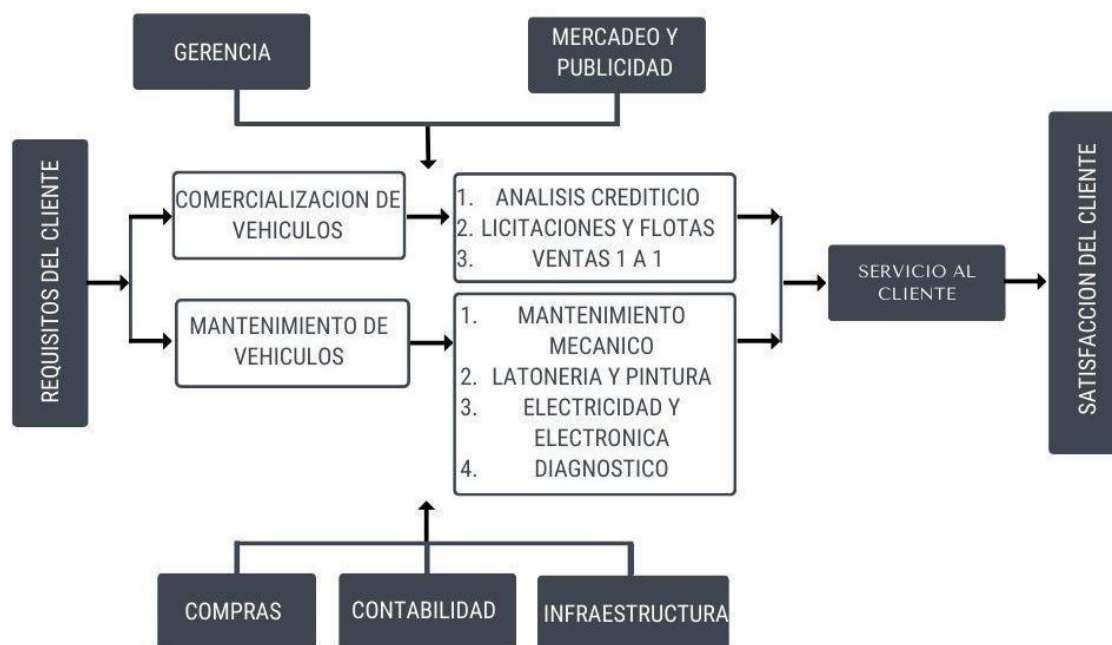
		tratamiento idóneo a los clientes para recuperar su satisfacción.
--	--	-------------------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

3. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

3.1. MAPA DE PROCESOS

Figura 5: Mapa de Procesos Alborautos SAS



Fuente: Jhon Galvis, 2012

Con base en el mapa de procesos se especifica la subdivisión de procesos (comercial, colisión, administrativa y contable) de la entidad junto a los departamentos de Control Interno, donde se determina la elaboración de un documento en el cual se relacionan los procesos ejecutados en Alborautos sede Tunja, junto con los responsables de ejecutarlos.

3.1.1. Procesos Estratégicos

Encaminada a su misión y visión, Alborautos plantea metas desarrolladas a nivel estratégico que tienen como propósito lograr en un periodo determinado la mejora continua de la calidad, para brindar un mejor servicio a los clientes, así como implementaran estrategias en cuanto a competitividad disminución de costos y aumento de rentabilidad.

Tabla 3: Proceso de Gerencia

PROCESO DE GERENCIA	
Conformado por los procesos administrativos donde se requiere de recursos como pueden ser humanos, financieros, materiales o de conocimiento.	
Objetivo	El propósito de este es direccionar las actividades a desarrollar dentro de una organización.
Número de Dependencia	Actualmente Alborautos SAS sede Tunja está integrada por 3 dependencias.
Líder de este proceso	Gerente General
Cargos que lo conforman	Asistente administrativa, aprendiz o auxiliar en Seguridad y Salud en el trabajo, auxiliar de gestión documental y apoyo recursos humanos.
Personal	Tunja Renault y Toyota: 3 funcionarios, 1 Asistente administrativa, 1 Auxiliar de Gestión Documental, 1 Auxiliar Sistema de Gestión y Salud en el trabajo

Fuente: Mariela Pinzon (Asistente Administrativa, 2022), Elaboración propia.

Es de aclarar que el proceso de mercadeo no se tendrá en cuenta para el diseño de manual de procesos y procedimientos, teniendo en cuenta

Tabla 4: Proceso de Mercadeo

PROCESO DE MERCADEO	
Consiste en analizar oportunidades para diseñar estrategias de marketing orientadas a las necesidades de Alborautos por un periodo de tiempo concreto.	
Objetivo	Lograr una buena imagen de marca, captación de clientes.
Número de Dependencia	Actualmente Alborautos SAS sede Tunja está integrada por 1 dependencia.
Líder de este proceso	Gerente Comercial
Cargos que lo conforman	Analistas de mercadeo
Personal	Tunja Renault: 1 analista de mercadeo Tunja Toyota: 1 analista de mercadeo

Fuente: Mariela Pinzon (Asistente Administrativa, 2022)

3.1.2. Procesos Misionales

Determinantes para el funcionamiento óptimo del objeto social de la empresa se establecen dichos procesos para regular la calidad con base a criterios técnicos previamente definidos, contribuyendo de manera directa con el producto o servicio adquirido por el cliente.

Tabla 5: Comercialización de Vehículos

COMERCIALIZACIÓN DE VEHÍCULOS
Esta área comprende la venta de los vehículos, una de las principales funciones del departamento comercial es garantizar la satisfacción del consumidor, así como también incrementar las ventas alcanzando los resultados pronosticados por parte de la gerencia

ejecutando estrategias de ventas y todos aquellos esfuerzos para alcanzar la mejor posición en el mercado dando a conocer los productos y servicios que Alborautos SAS comercializa.	
Objetivo	Logrando los resultados deseados generando la rentabilidad esperada.
Número de Dependencia	Actualmente Alborautos SAS sede Tunja está integrada por 1 dependencia.
Líder de este proceso	Gerente Comercial - jefe de Sala
Cargos que lo conforman	Asesores comerciales, asistente administrativa y anfitriona.
Personal	<p>Tunja Renault 10 funcionarios: 1 jefe de Sala, 6 Asesores comerciales, 1 Anfitriona, 1 Asistente Comercial, 1 Cajera.</p> <p>Tunja Toyota: 5 funcionarios: 1 jefe de Sala, 1 Asistente Comercial, 3 Asesores</p>

Fuente: Mariela Pinzon (Asistente Administrativa, 2022), Elaboración propia.

Se aclara que no se realizará un manual de procesos y procedimientos para el área Posventa, debido a que este ya cuenta con uno, solo se tendrá en cuenta el departamento de colisión.

Tabla 6: Mantenimiento de Vehículos

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS	
Es un mantenimiento regular y de rutina para ayudar a mantener los vehículos en funcionamiento, evitando cualquier tiempo de inactividad o fallas imprevistas del vehículo y comprende la reparación de los vehículos que llegan con graves daños ocasionados por algún tipo de accidente.	
Objetivo	Tiene el propósito de brindar mayor seguridad a los conductores, así como garantizar que se prolongue la vida útil de este. Por otro lado, satisfará a los clientes con la entrega del vehículo en óptimo estado.
Número de Dependencia	Actualmente Alborautos SAS sede Tunja está integrada por 2 dependencias conocidas como Posventa y Colisión.

Líderes de estos procesos	Gerente Regional Posventa - Gerente Posventa - jefe Taller - jefe Colisión
Cargos que conforman Posventa	Gerente regional posventa, función mayorista, jefe de taller, asistente Posventa, analista de garantías, asesor de Servicio, asesor de Repuestos, vendedor VPR, nacional de calidad, técnico cotech, técnico mecánico y técnico de alineación
Cargos que conforman Colisión	Jefe Colisión, asistente de Servicio, técnico latonero-pintor y alistadores de piezas
Personal Posventa	<p>Tunja Renault 16 funcionarios: 1 Gerente Regional Posventa, 1 Función Mayorista, 1 jefe de Taller, 1 Asistente Posventa, 1 Analista de Garantías, 1 Asesor de Servicio, 2 Asesor de Repuestos, 1 Vendedor VPR, 1 Nacional de Calidad, 1 Técnico Cotech, 3 Técnico mecánico, 1 Técnico de Alineación</p> <p>Tunja Toyota 12 funcionarios: 1 jefe Posventa, 1 jefe taller, 1 Líder Kaizen, 2 Asesores de repuestos, 1 Asesor de Servicio, 4 Técnico mecánicos, 1 Instalador de Accesorios, 1 Alistador, 1 Lavador.</p>
Personal Colisión	Tunja Renault y Toyota 6 funcionarios: 1 jefe Colisión, 1 Asistente de Servicio, 1 Técnico latonero-pintor y 3 Alistadores de piezas.

Fuente: Mariela Pinzon (Asistente Administrativa, 2022), Elaboración propia.

3.1.3. *Procesos de Apoyo*

Con el fin de medir, controlar, analizar, evaluar e informar se crean los procesos de apoyo como flujo de valor operativo habilitando el correcto funcionamiento de los demás procesos.

Tabla 7: Proceso de compras

PROCESO DE COMPRAS	
Este consiste en una serie de pasos y etapas antes de adquirir un producto o servicio, necesario para cumplir una meta u objetivo de Alborautos SAS.	
Objetivo	Analizar las mejores ofertas para adquirir bienes o servicios a buenos costos y con proveedores de confianza.
Número de Dependencia	Actualmente Alborautos SAS comparte dependencia de compras con el grupo empresarial Alciautos ubicado en sede Bogotá, en la ciudad de Tunja se encarga el líder Kaizen para las áreas de taller, alistamiento o mantenimientos locativos, asistente comercial cuando la compra es para el personal.
Líder de este proceso, cargos que lo conforman y número de personal	Auxiliar de compra 2 personas

Fuente: Mariela Pinzon (Asistente Administrativa, 2022), Elaboración propia.

Tabla 8: Proceso de Contabilidad

PROCESO CONTABILIDAD	
Etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales.	
Objetivo	Proveer toda la información contable-financiera necesaria para la toma de decisiones
Número de Dependencia	Actualmente Alborautos SAS sede Tunja está integrada por 1 dependencia.
Líder de este proceso	Contadora
Cargos que lo conforman	Analista NIIF y Auxiliares contables
Personal	Tunja Renault y Toyota 8 funcionarios: 1 Contadora, 1 Analista NIIF, 6 Auxiliares Contables

Fuente: Mariela Pinzon (Asistente Administrativa, 2022), Elaboración propia.

Tabla 9: Proceso de Infraestructura

PROCESO INFRAESTRUCTURA	
Compone la estructura básica de una organización o sistema, La infraestructura de una empresa incluiría todos los activos fijos, tales como el edificio, equipos, maquinaria y herramientas necesarias para fabricar los productos.	
Objetivo	Planear y ejecutar proyectos que garanticen el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica.
Número de Dependencia	Actualmente Alborautos SAS sede Tunja está integrada por 1 dependencia.
Líder de este proceso, cargos que lo conforman y número de personal	Un auxiliar de mantenimiento y un analista de sistemas.

Fuente: Mariela Pinzon (Asistente Administrativa, 2022), Elaboración propia.

En cumplimiento al objetivo No.1. Los procesos y procedimientos, que se identificaron mediante visita previa a las diferentes áreas recopilando como base de información son estratégicos, operativos y apoyo en pro del cumplimiento del objeto social de Alborautos SAS.

Con base en el mapa de procesos diseñado para estas áreas y mediante entrevistas a los funcionarios, se describen gran parte de los procesos ejecutados en esta entidad.

De acuerdo con las entrevistas preliminares se recolectó información acerca de los procesos y procedimientos desarrollados en Alborautos Tunja, de modo que, el equipo de trabajo identificó los siguientes procesos:

3.2. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES

3.2.1. Área Comercial

Proceso Recepción De Clientes

Responsable anfitriona del área comercial, encargada de recibir a los clientes, ingresar los datos e información de ellos, brindarles atención y asignarlos a los asesores comerciales. Este proceso no es encadenado, pues sus funciones no dependen de ningún otro funcionario.

Proceso Comercial

Comienza a partir de la asignación de clientes al asesor comercial, en la parte inicial de este proceso deben encargarse de brindar buena atención al cliente, brindar información oportuna clara y precisa, una vez culminado esta etapa procede al diligenciamiento de documentos necesarios para cerrar negociación, el proceso termina una vez entreguen el vehículo al cliente. En este proceso dependen de que cuenten con el vehículo solicitado por el cliente, autorizaciones previas por parte de la jefe de sala, gerente general, asistente administrativa para radicación de documentación requerida por el área contable para dar boleta de salida al vehículo, alistadores y en uno que otro caso dependerá del asesor boutique.

3.2.2. Área Contable

Proceso Trámites Para Salida De Vehículos

A cargo de 3 auxiliares contables, en este proceso se valida la información del cliente, el pago de impuestos y demás trámites del vehículo, saldos que impidan la salida del mismo para al final dar firma de la salida del vehículo. Este proceso es encadenado con las asistentes comerciales y entre el mismo equipo contable.

Proceso De Cartera

Responsable 1 auxiliar contable encargado del seguimiento para recuperar lo que supera más de 45 días de No pago, o ajuste de saldos en dados casos. En la etapa inicial no depende de nadie puesto que la información ya se encuentra en sistema, sin embargo, para la segunda etapa depende de los responsables que registran y presentan dichos saldos en cartera.

Proceso De Proveedores

Responsable de un auxiliar contable encargado del ingreso al sistema de todas las compras en las cuales Alborautos SAS incurre, aquí depende de los responsables de la adquisición del bien o servicio, de funcionarios que tramitan anticipos de viáticos, auxiliar de nómina para pago de vacaciones o liquidaciones, autorizaciones previas por gerente regional y contadora. La etapa inicial es la obtención de una orden de compra, autorizaciones, ingreso al sistema y culmina en la radicación a tesorería.

Proceso De Caja Y Bancos

En este proceso se realiza el respectivo seguimiento al control de ingresos y egresos realizados mediante cualquier forma de pago. Para el proceso de caja se requiere de reportes diarios realizados por las cajeras y en bancos se requiere el extracto bancario una vez sea descargado por el área de tesorería.

Proceso Analista NIF

Son procesos que se realizan para complementar los trabajos realizados por otras áreas y verificar el correcto funcionamiento de estas.

3.2.3. Área Administrativa

Proceso Administrativo

Son procesos dependientes de otras áreas para el cumplimiento de su función, su objetivo es mantener un control enfocado a procesos y trámites con el personal.

Proceso Gestión Documental

Son aquellos que emplean un conjunto de etapas y técnicas para administrar el flujo de documentos externos e internos que hacen parte de los procesos de la compañía Alborautos SAS.

Proceso Seguridad Y Salud En El Trabajo

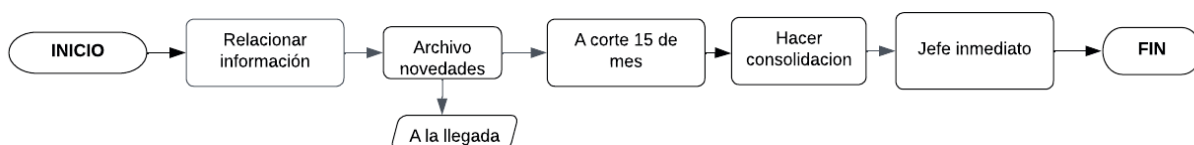
Es un proceso encargado de la seguridad de los trabajadores en ejercicio de sus funciones, identificando los riesgos y sus controles garantizando el bienestar físico y psicosocial.

4. FLUJOGRAMAS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

4.1 ADMINISTRATIVO

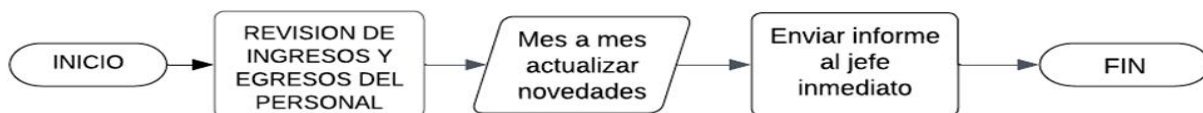
4.1.1 Asistente Administrativo

Figura 6: Información



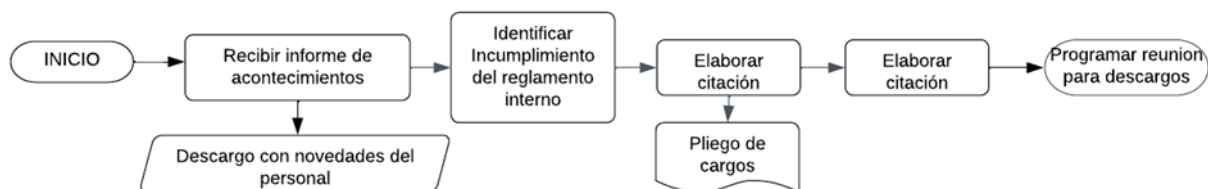
Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Revisión ingresos y egresos del personal



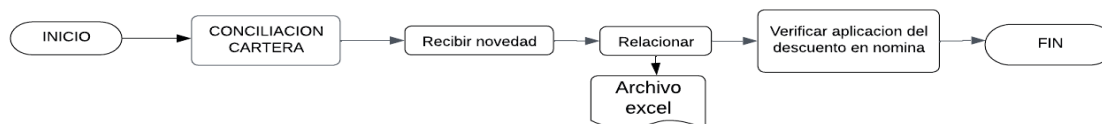
Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Seguimiento el personal nuevo



Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Conciliación de cartera



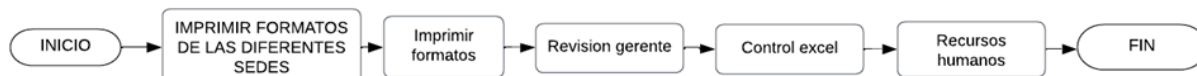
Fuente: Elaboración propia

Figura 14: Vencimiento de vacaciones



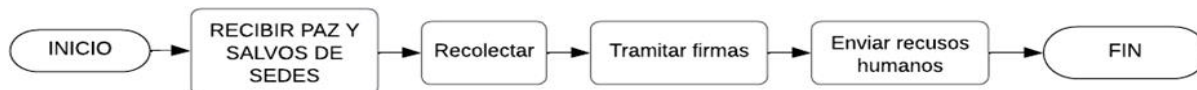
Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Contratos



Fuente: Elaboración propia

Figura 16: Recepción y trámite de paz y salvos



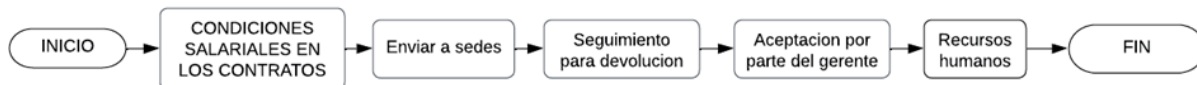
Fuente: Elaboración propia

Figura 17: Consolidación incapacidades



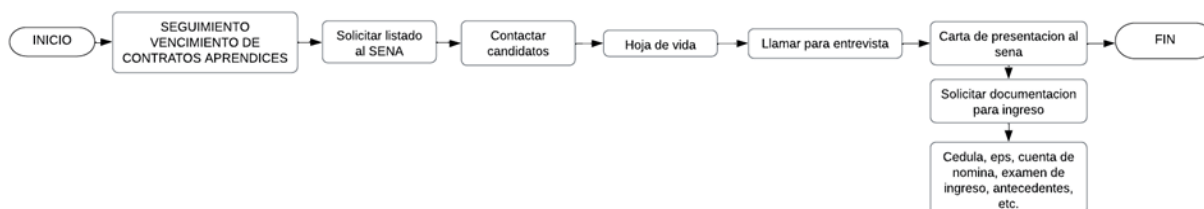
Fuente: Elaboración propia

Figura 18: Condiciones salariales



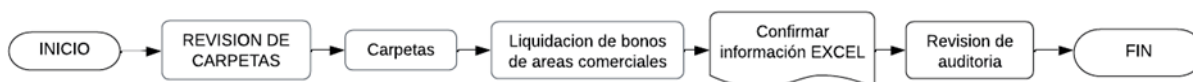
Fuente: Elaboración propia

Figura 19: Seguimiento vencimiento de Contratos



Fuente: Elaboración propia

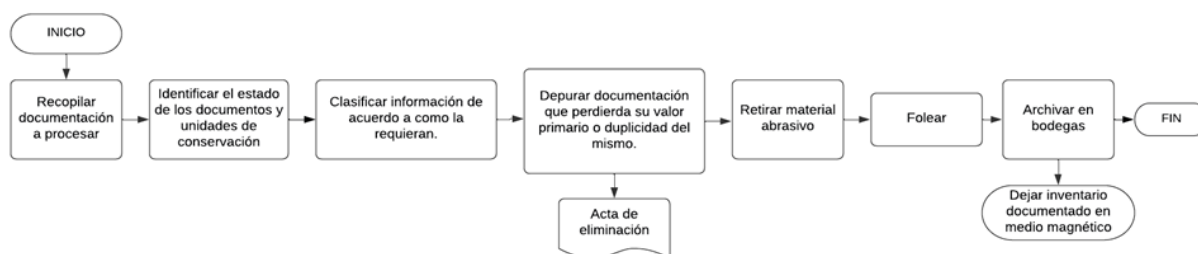
Figura 20: Revisión de Carpetas



Fuente: Elaboración propia

4.1.2 Gestión Documental

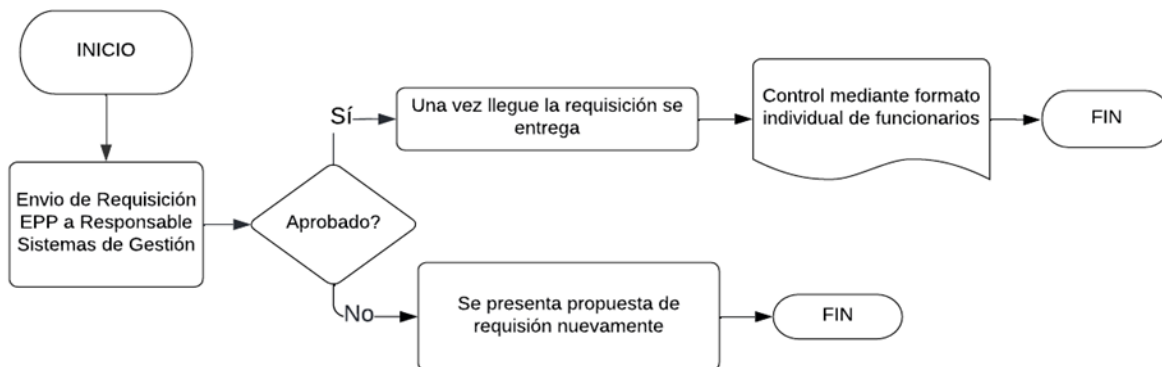
Figura 21: Gestión documental



Fuente: Elaboración propia

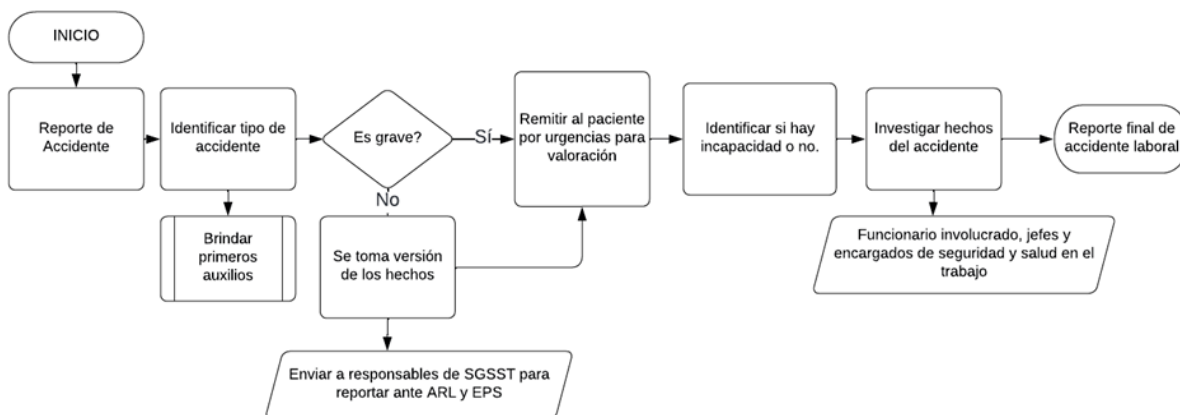
4.1.3 Salud y Seguridad en el trabajo

Figura 22: Envío de requisición



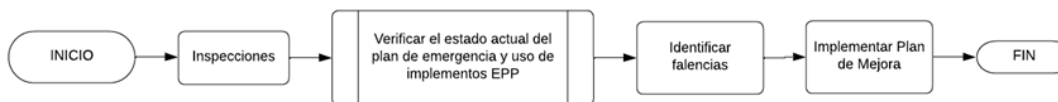
Fuente: Elaboración propia

Figura 23: Reporte de accidente



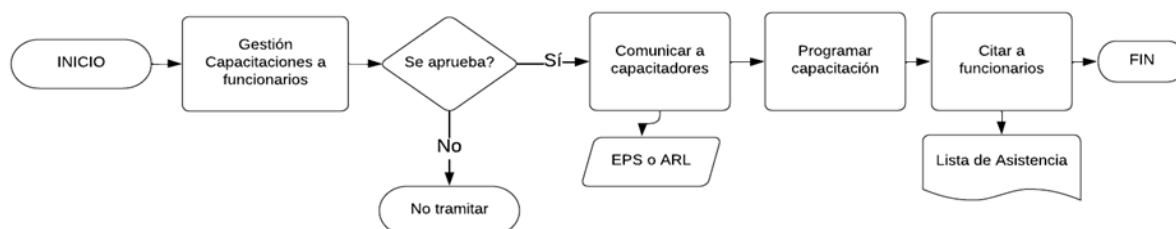
Fuente: Elaboración propia

Figura 24: Inspecciones



Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Capacitación a funcionarios

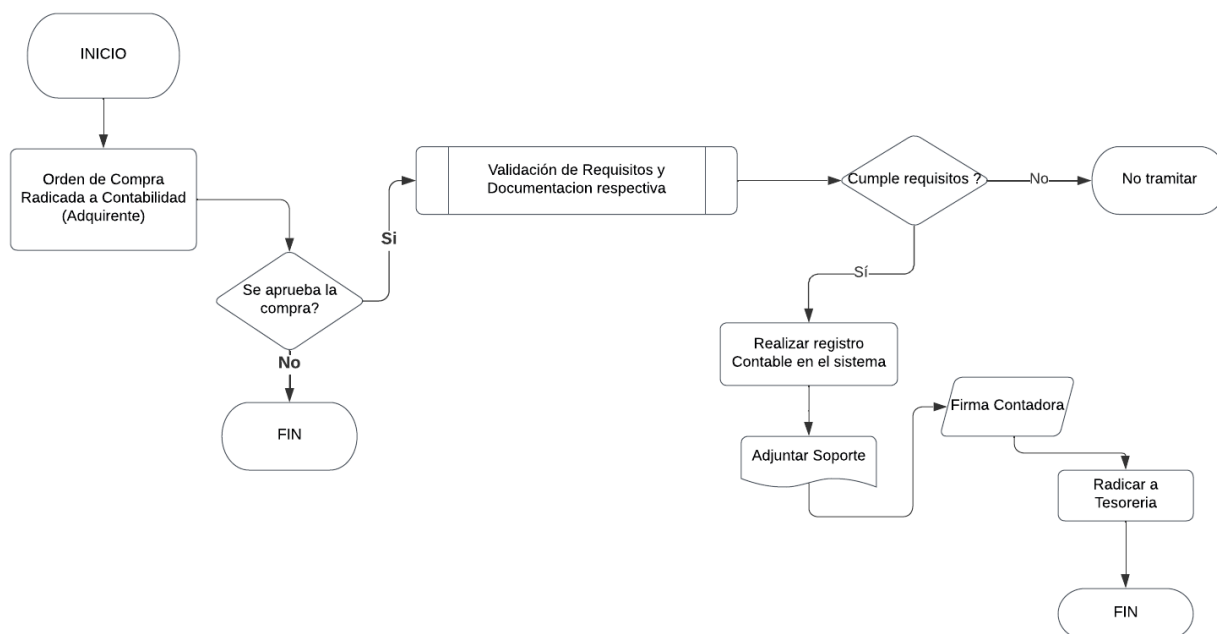


Fuente: Elaboración propia

4.2 CONTABLE

4.2.1 Proveedores

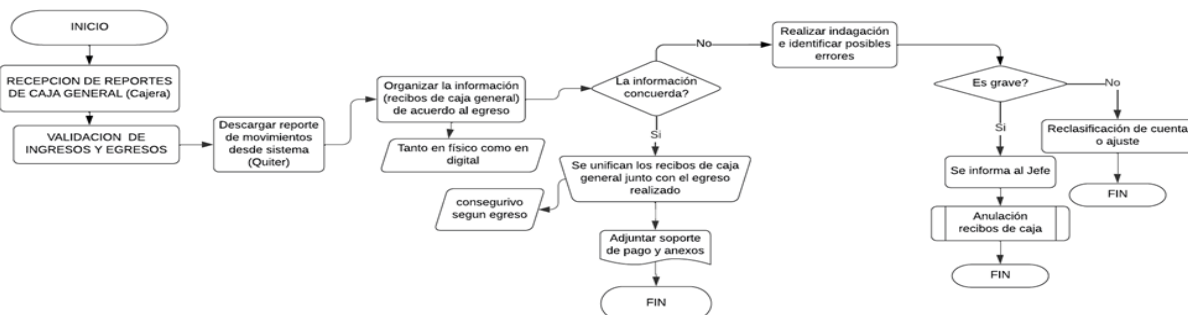
Figura 26: Proveedores



Fuente: Elaboración propia

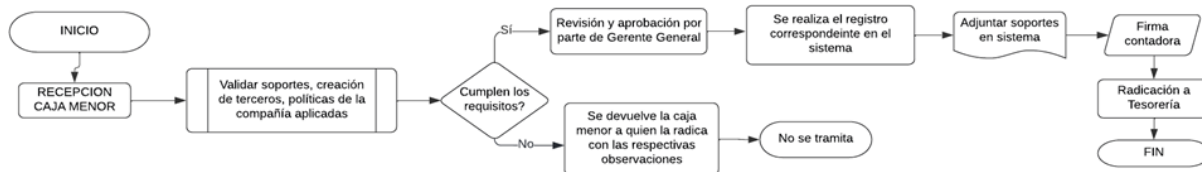
4.2.2 Caja y Bancos

Figura 27: Caja y bancos



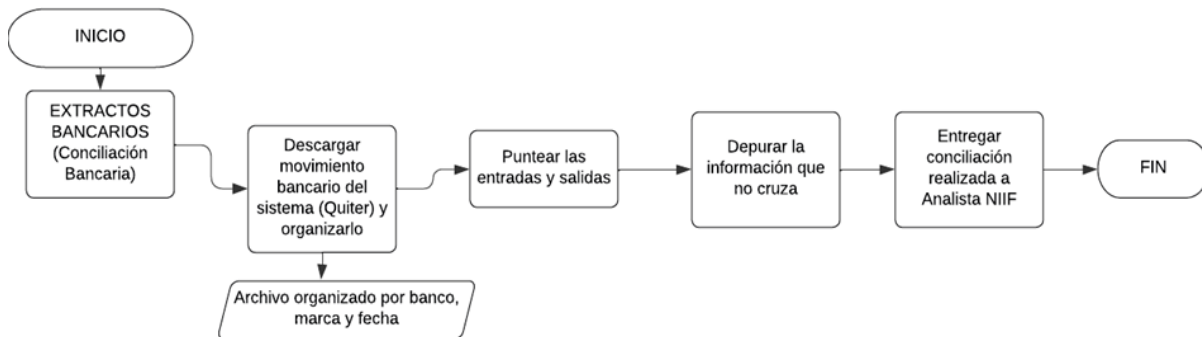
Fuente: Elaboración propia

Figura 28: Recepción caja menor



Fuente: Elaboración propia

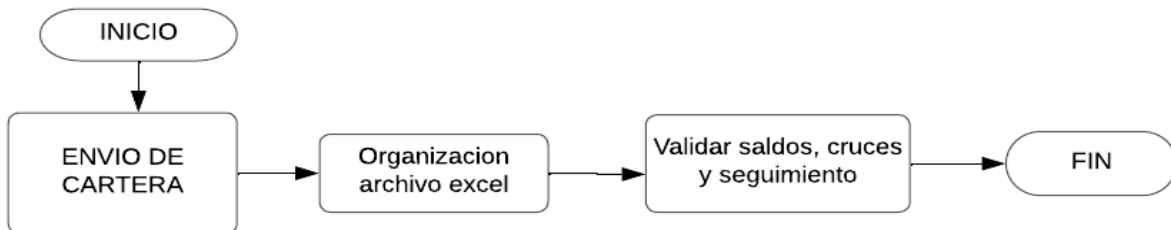
Figura 29: Extractos bancarios



Fuente: Elaboración propia

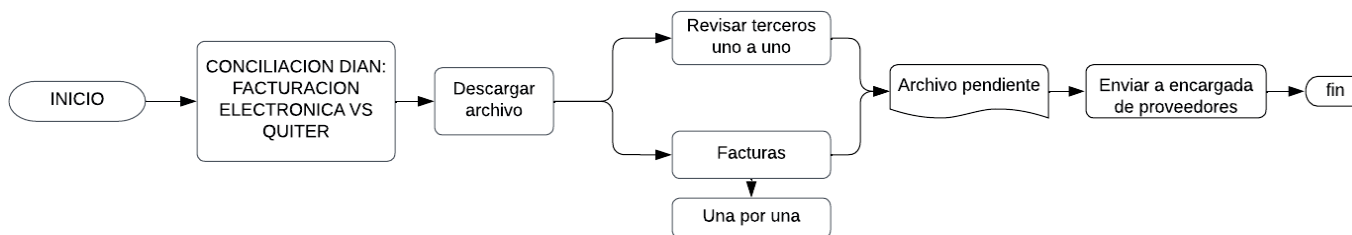
4.2.3 Analista de cartera

Figura 30: Analista de cartera



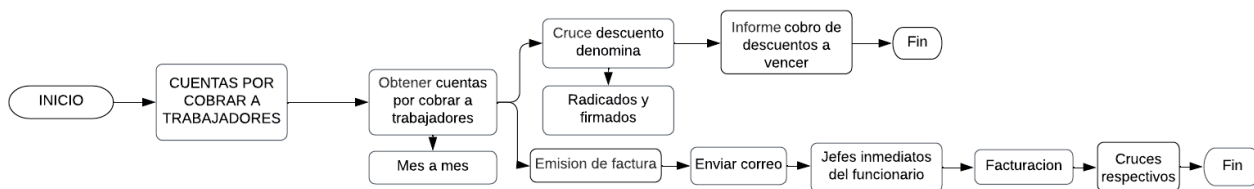
Fuente: Elaboración propia

Figura 31: Conciliación facturación electrónica y quiter



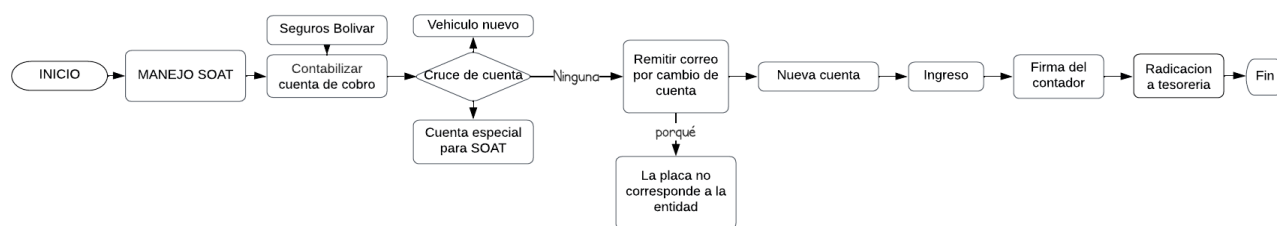
Fuente: Elaboración propia

Figura 32: Cuentas por cobrar a trabajadores



Fuente: Elaboración propia

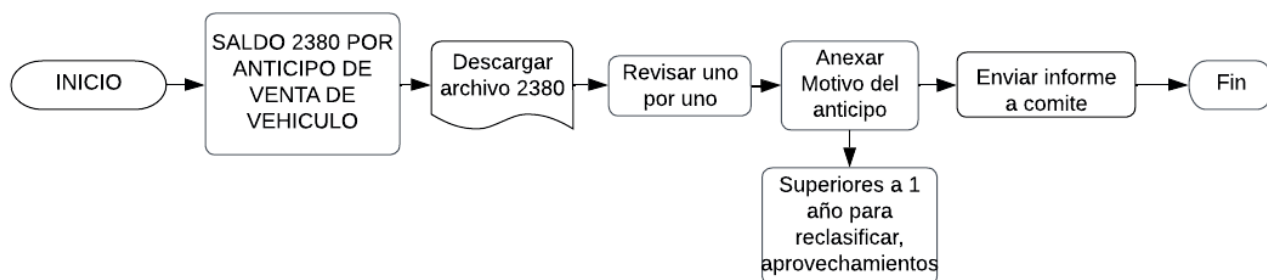
Figura 33: Manejo SOAT



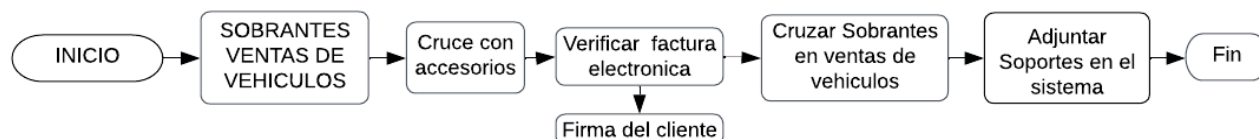
Fuente: Elaboración propia

Figura 34: Seguimiento legalización

Fuente: Elaboración propia

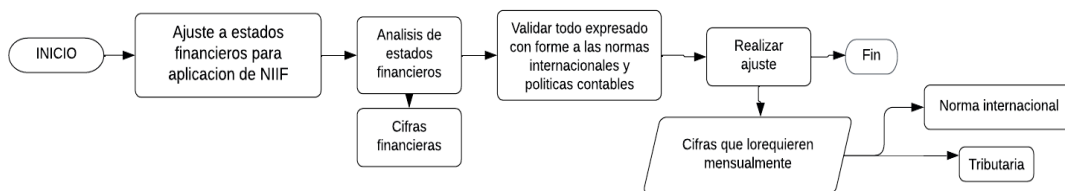
Figura 35: Saldo 2380

Fuente: Elaboración propia

Figura 36: Sobrantes ventas de vehículos

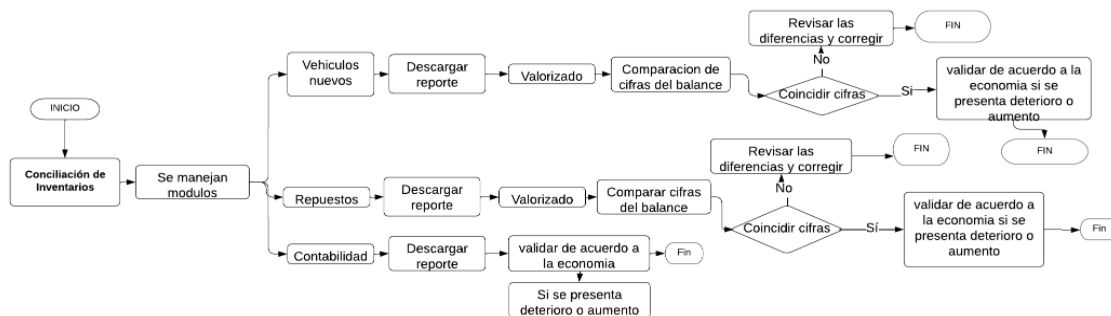
Fuente: Elaboración propia

4.2.4 Analista NIIF

Figura 37: Analista NIIF

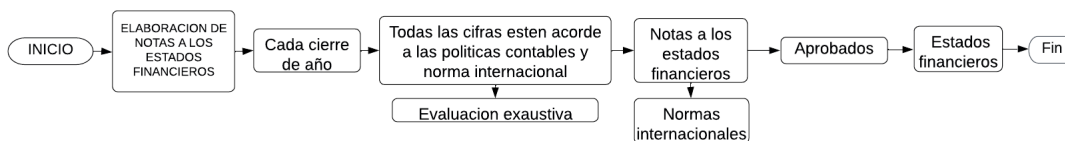
Fuente: Elaboración propia

Figura 38: Conciliación de inventarios



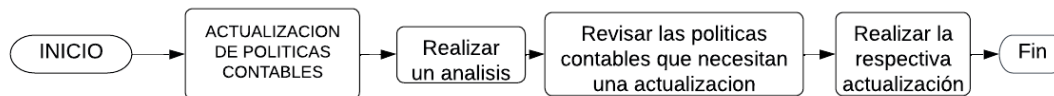
Fuente: Elaboración propia

Figura 39: Notas a los estados financieros



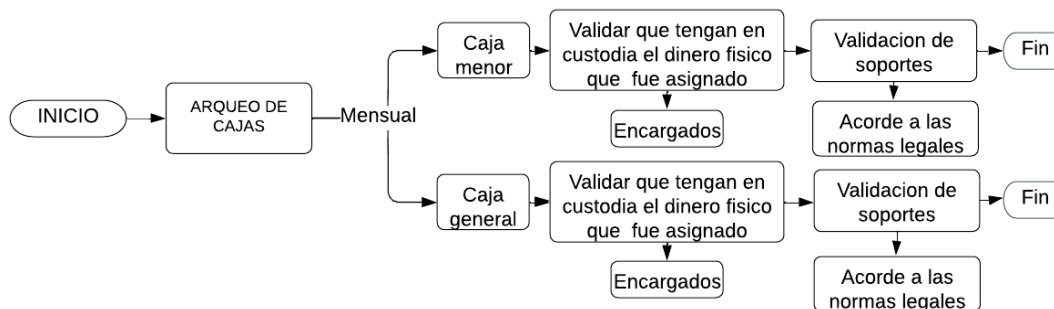
Fuente: Elaboración propia

Figura 40: Actualización de pólizas contables



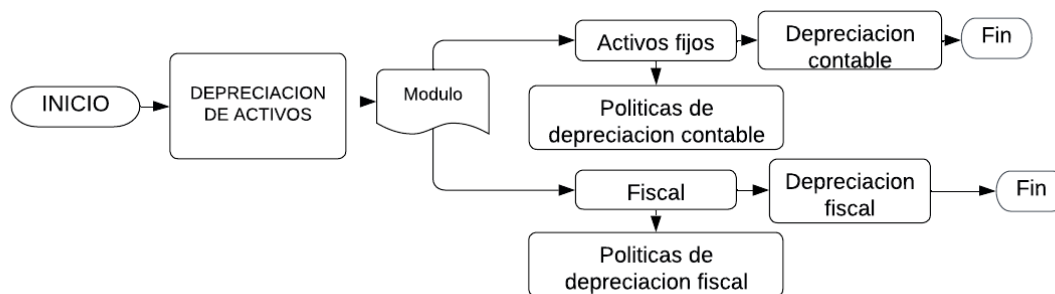
Fuente: Elaboración propia

Figura 41: Arqueo de cajas



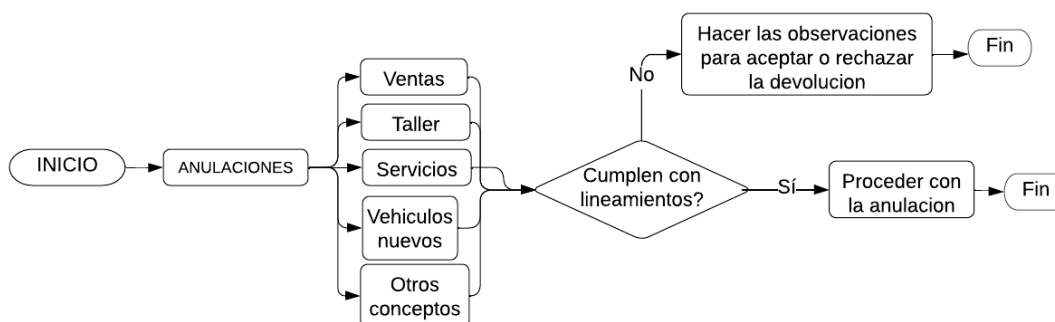
Fuente: Elaboración propia

Figura 42: Depreciación de activos



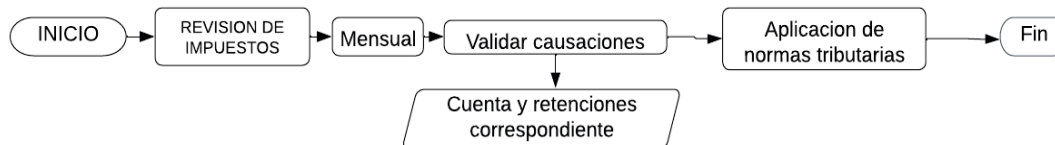
Fuente: Elaboración propia

Figura 43: Anulaciones



Fuente: Elaboración propia

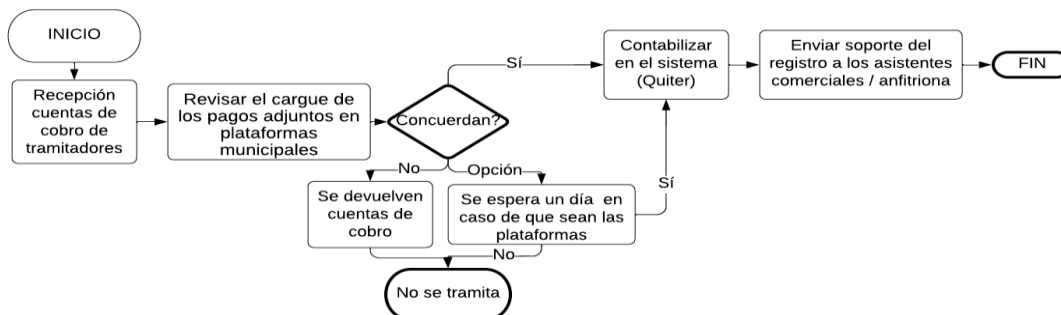
Figura 44: Revisión de impuestos



Fuente: Elaboración propia

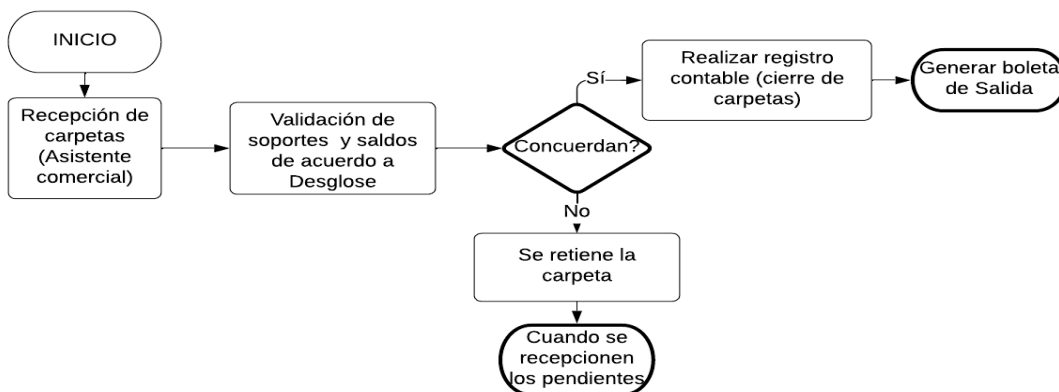
4.2.5 Traspasos y salida de vehículos

Figura 45: Traspasos y salida de vehículos



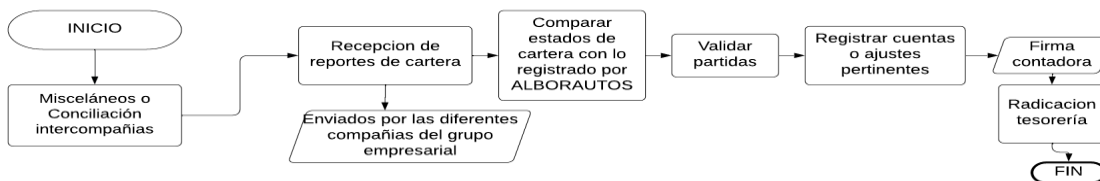
Fuente: Elaboración propia

Figura 46: Recepción de carpetas



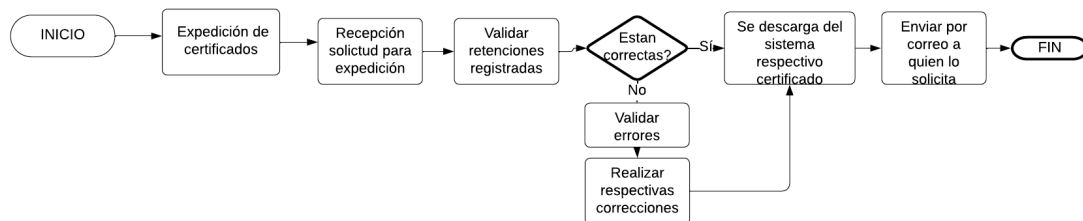
Fuente: Elaboración propia

Figura 47: Conciliación Inter compañías



Fuente: Elaboración propia

Figura 48: Expedición de certificados

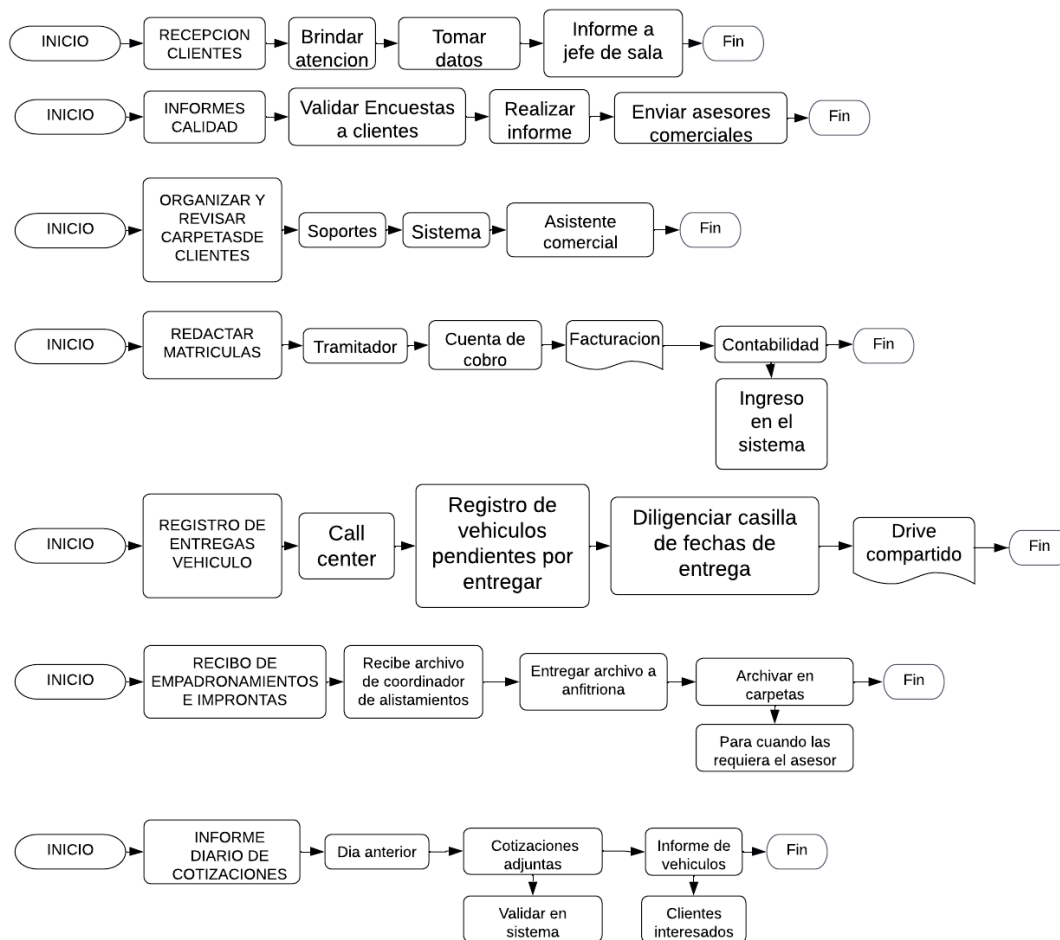


Fuente: Elaboración propia

4.3 COMERCIAL

4.3.1 Recepción de clientes

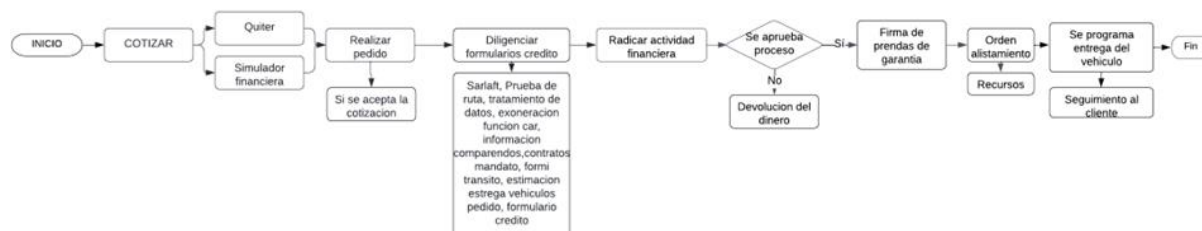
Figura 49: Recepción de clientes



Fuente: Elaboración propia

4.3.2 Comercial

Figura 50: Asesor comercial



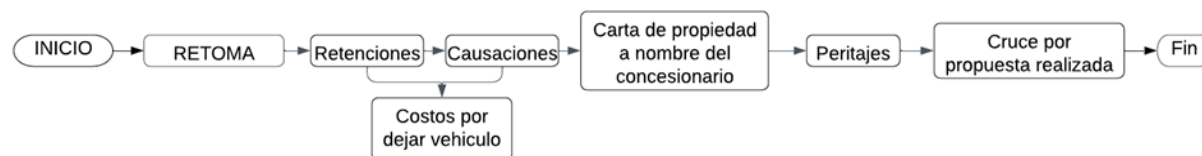
Fuente: Elaboración propia

Figura 51: Carpetas y facturas de vehículo



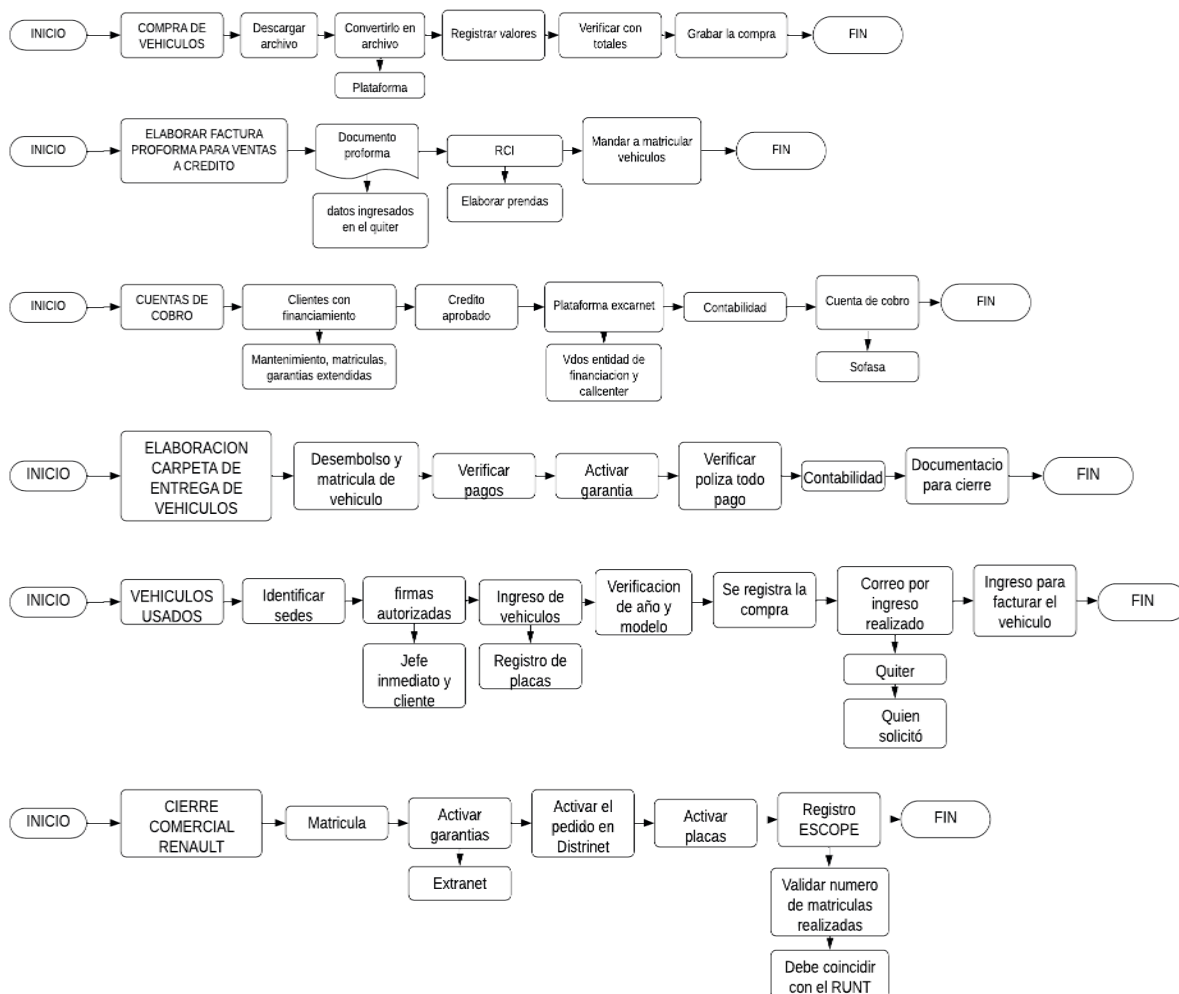
Fuente: Elaboración propia

Figura 52: Retoma



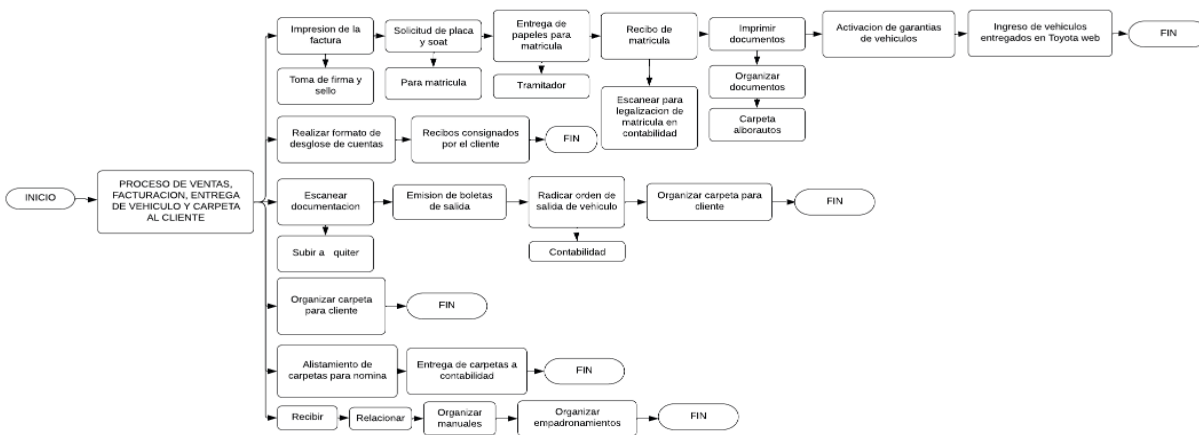
Fuente: Elaboración propia

Figura 53: Asistente comercial



Fuente: Elaboración propia

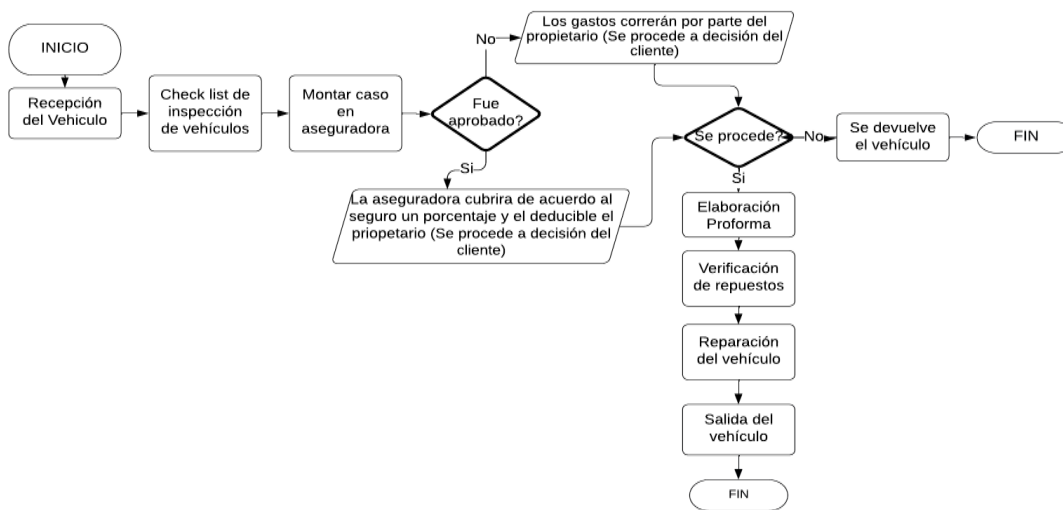
Figura 54: Proceso de venta



Fuente: Elaboración propia

4.4 COLISIÓN

Figura 55: Colisión



Fuente: Elaboración propia

5. CONCLUSIONES

La empresa ALBORAUTOS SAS dedicada a la compra - venta de vehículos y repuestos automotrices junto con la prestación de servicios relacionados con el ramo, le es indispensable el uso de los manuales de procesos y procedimientos para lograr mayor eficiencia de los recursos e incrementar la productividad de las personas, facilitando así, la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido en el área comercial y de posventa, junto a los departamentos contable y administrativo.

Se logró documentar las actividades que comprenden los diferentes procesos de una forma clara que garantizarán ser una herramienta práctica para el desarrollo de cada una de las funciones, como apoyo, se elaboraron 50 flujogramas correspondientes a 27 actividades, de las cuales se recolectó información mediante entrevistas con preguntas abiertas, siendo estas aplicadas a los funcionarios a cargo de forma directa.

6. RECOMENDACIONES

ALBORAUTOS SAS debe tomar en consideración la propuesta del Manual de procesos y procedimientos y lo proporcione a todos los miembros de la organización para que de esta manera se puedan estandarizar

1. Partiendo de la aplicación del manual es necesario que se introduzcan normas para asegurarse del correcto uso de este por parte del personal.
2. Dentro de los procesos es necesario realizar un seguimiento constante para asegurar el correcto manejo de los procesos.

7. REFERENCIAS

Alborautos, S.A.S (2021) Alborautos Renault Colombia. Recuperado de <https://alborautosrenault.com/>

Ingeniería de calidad (2011-2018). Ingenieria de calidad. Recuperado de <https://www.ingeneriadecalidad.com/#>

International Organization for Standardization [ISO], (2015) ISO 9001: 2015 Quality Management Systems- Requirements. Recuperado de: <https://www.iso.org/standard/62085.html>

International Organization for Standardization [ISO], (2018). ISO/IEC 27001 and related standards information security management. Recuperado de: <https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>

Ley 1340, (2009). Por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la competencia. Recuperado de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Leyes/2009/Ley_1340_2009.pdf

SOFTGRADE (2018) softgrade. Recuperado de <https://softgrade.mx/>

Togra Natalí (2015) Diseño de un manual de procesos para la empresa industrial, mecánica de precisión lema del pacifico, Meprelpa S.A. Quito- Ecuador Recuperado de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7718/1/UPS-CT004581.pdf

8. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	74
2.	OBJETIVO	74
3.	PROCESOS DE LA ENTIDAD.....	74
3.1	PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	75
3.1.1.	Proceso de Gerencia.....	75
3.1.1.1.	Procedimiento de Gestión documental.....	83
3.1.1.2.	Procedimiento de Seguridad y Salud en el trabajo	86
3.2.	PROCESOS MISIONALES	90
3.2.1.	Proceso de Comercialización de Vehículos	90
3.2.2.	Proceso de Mantenimiento de Vehículos (Colisión)	100
3.3.	PROCESOS DE APOYO	107
3.3.1.	Proceso de Contabilidad.....	107

1. PRESENTACIÓN

La compañía ALBORAUTOS SAS dedicada a la compra y venta de vehículos así como de repuestos para los mismos busca constantemente el liderazgo en el mercado automotriz, siempre con una actitud responsable y seria generando lealtad con las marcas, sin embargo en la actualidad se desconoce las funciones que realizan a diario cada uno de los funcionarios que conforman el equipo de la entidad, adicional a ello los nuevos ingresos del personal en Alborautos SAS no cuenta con una guía para realizar el proceso de inducción a sus cargos, se ignora la estructura de la organización y no se tiene un orden lógico para recopilar e interpretar adecuadamente la información. Presentando así déficit de un manual de procesos y procedimientos, generando inconvenientes en sus procesos.

2. OBJETIVO

El objetivo de este proyecto es elaborar un manual de procesos y procedimientos encaminados por áreas y cargos para la empresa Alborautos SAS de la ciudad de Tunja, con fin de dar a conocer las funciones establecidas para cada cargo, siendo esta una herramienta esencial para que la compañía logre impulsar el crecimiento, se haga más competitiva y cumpla con los objetivos de una manera eficiente, además adoptando unas buenas prácticas empresariales

3. PROCESOS DE LA ENTIDAD

Alborautos SAS comprende 5 áreas que abarcan el objeto social de la empresa, estas son: Área comercial, posventa, colisión, administrativa y área contable, es de aclarar que en este proyecto no se tendrá en cuenta el área posventa debido a que ya cuenta con un manual de procesos y procedimientos.

Dado lo anterior se identifican los siguientes procesos:

Procesos en el área comercial:

1) Proceso recepción de clientes:

2) Proceso comercial

Procesos en el área contable:

1) Proceso trámites para salida de vehículos

2) Proceso de cartera.

3) Proceso de proveedores

4) Proceso de caja y bancos

5) Proceso analista NIIF

Procesos en el área administrativa:

1) Proceso asistente administrativo

2) Proceso gestión documental

Procesos en el área colisión:

1) Recepción y entrega de vehículos colisionados

3.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS

3.1.1. Proceso de Gerencia

	<p>OBJETIVO:</p> <p>El propósito de este es direccionar las actividades a desarrollar dentro de una organización, planear, dirigir, controlar y tomar de decisiones para beneficio de la misma.</p>
	<p>ALCANCE:</p> <p>Comprende la parte interna de la empresa</p>
	<p>NORMATIVIDAD APLICABLE:</p>

IATF 16949, ISO 9001, ISO 45001
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Presidencia, Gerente general, Asistente administrativa</p>
<p>DEFINICIONES:</p> <p>Causación: Reconocimiento de un hecho económico, consolidar: Transformar algo a una forma más sólida, dotación: elementos requeridos para la correcta práctica de las labores.</p>
<p>PROCEDIMIENTOS QUE LO INTEGRAN:</p> <p>Cargo administrativo, gestión documental y contabilidad.</p>
PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN
<p>A. LINEAMIENTOS GENERALES Y POLÍTICAS</p> <p>Ley 489 de 1998</p>
<p>B. PERFIL GENERAL DEL CARGO</p> <p>Se requiere la aplicación y/o interpretación de conocimientos en el manejo básico de office, todo lo referente a contratación del personal y normatividad en recursos humanos. Es fundamental que la persona que desempeñe este cargo cuente como mínimo con un nivel de estudios técnico o tecnológico con experiencia de 2 años como asistente o auxiliar administrativa. Adicional a ello debe cumplir con un horario de lunes a viernes de 8:00 am - 12:30 pm y de 2:00 pm - 6:00 pm, días sábado de 8:00 am - 1:30 pm.</p>
<p>C. FUNCIONES GENERALES</p> <p>Relacionar información, revisión de ingresos y egresos, seguimiento de personal nuevo, conciliación de cartera, solicitar cotización de productos, realizar novedades, atender solicitudes, vencimiento de vacaciones, recepcionar paz y salvo de las diferentes sedes,</p>

consolidar incapacidades, salarios en contratos y su respectivo seguimiento al vencimiento de contratos de aprendices y revisión de carpetas correspondiente a bonos.			
PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN			
D. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Relacionar información una vez llegue con corte quincenal	Asistente administrativa	Archivo novedades (excel)
	Realizar consolidación y enviar a jefe inmediato.	Asistente administrativa	
2	Revisar mensualmente los ingresos y egresos del personal para enviar archivo a jefe inmediato.	Asistente administrativa	Archivo novedades (excel)
3	Recepción informe de acontecimientos correspondiente a novedades de descargos del personal	Asistente administrativa	Pliego de cargos
	Identificar incumplimientos en el reglamento interno del trabajo		
	Elaborar citación para realizar notificación al funcionario en cuestión		

	Programar reunión de descargos		Correo de citación y documento redacción de versiones
4	Recepcionar novedades de cartera correspondiente a funcionarios para relacionarlas con fin de verificar que en nómina se realicen los respectivos descuentos.	Asistente administrativa	Archivo novedades (excel)
5	Brindar apoyo anualmente en la recolección de información necesaria para el reporte de base de datos que se realiza ante la superintendencia.	Asistente administrativa	Documentación respectiva de acuerdo a lo solicitado.
6	brindar apoyo a terceros en la recolección de información que soliciten	Asistente administrativa	Archivo PDF
	Diligenciar formatos enviados por el tercero		
	Recolectar firmas requeridas		
	escanear y enviar		
7	Solicitar cotización de productos	Asistente administrativa	
	Realizar orden de compra		

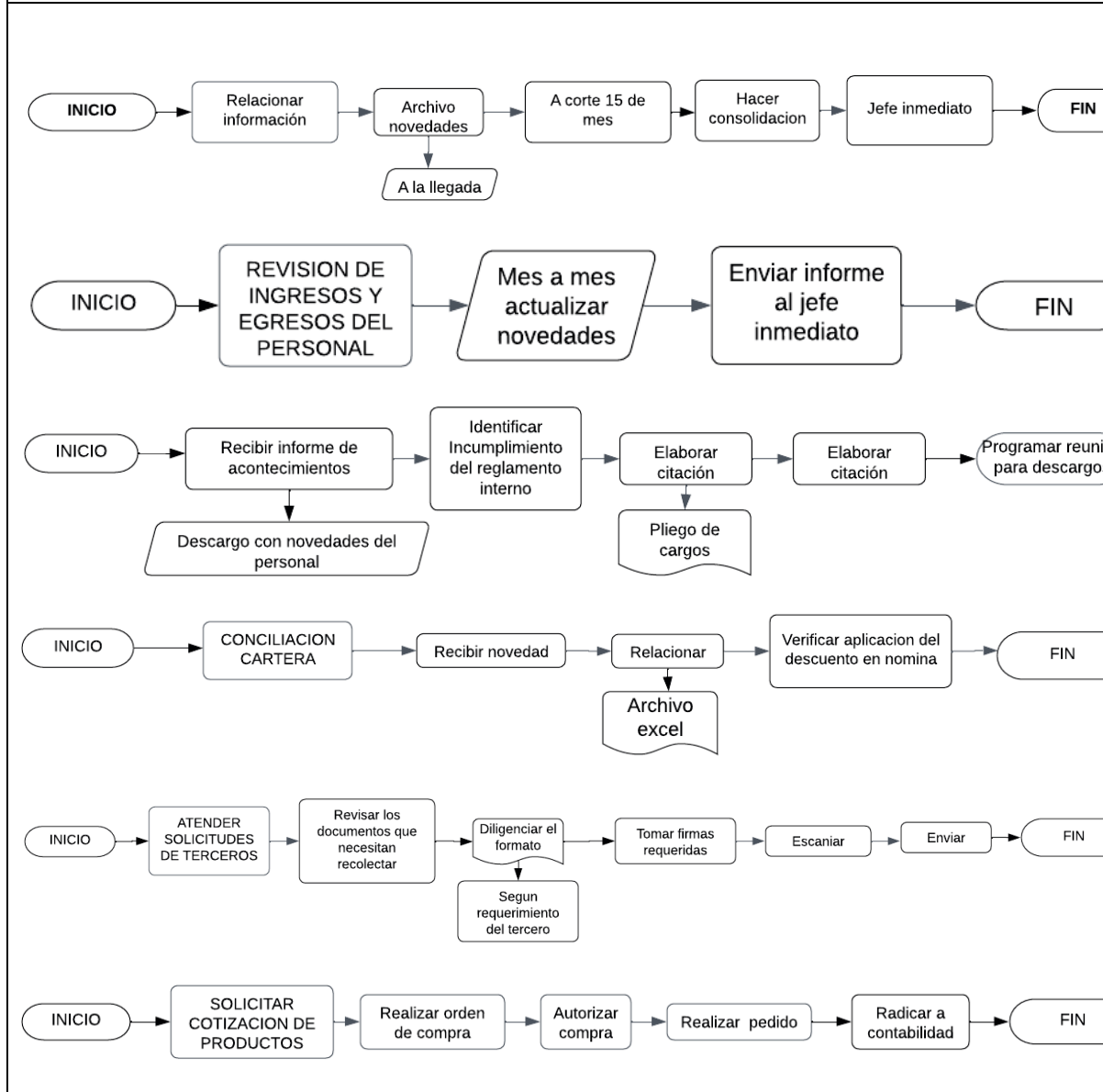
	Autorizar compra		Formato de orden de compra y cotización
	Confirmar pedido		
	Radicar en contabilidad		
8	Entrega de papelería	Asistente administrativa	formato de entrega por área
9	entrega de dotación al personal de las diferentes sedes por requerimiento y lineamientos de las marcas	Asistente administrativa	formato de requerimiento de sede
10	Reportar información de ingresos, retiros o cambios de cargo	Asistente administrativa	Plataforma DMD
11	Realizar novedad por carros facturados	Asistente administrativa	Correo electrónico (excel)
12	Dar solución a las solicitudes que diariamente se presentan	Asistente administrativa	Medios magnéticos
13	Filtrar vencimientos de vacaciones de los trabajadores	Asistente administrativa	Correo electrónico
	Informas a jefes directos de los trabajadores		
14	Imprimir formatos de las diferentes sedes	Asistente administrativa	Archivo excel
	Verificación de gerente		

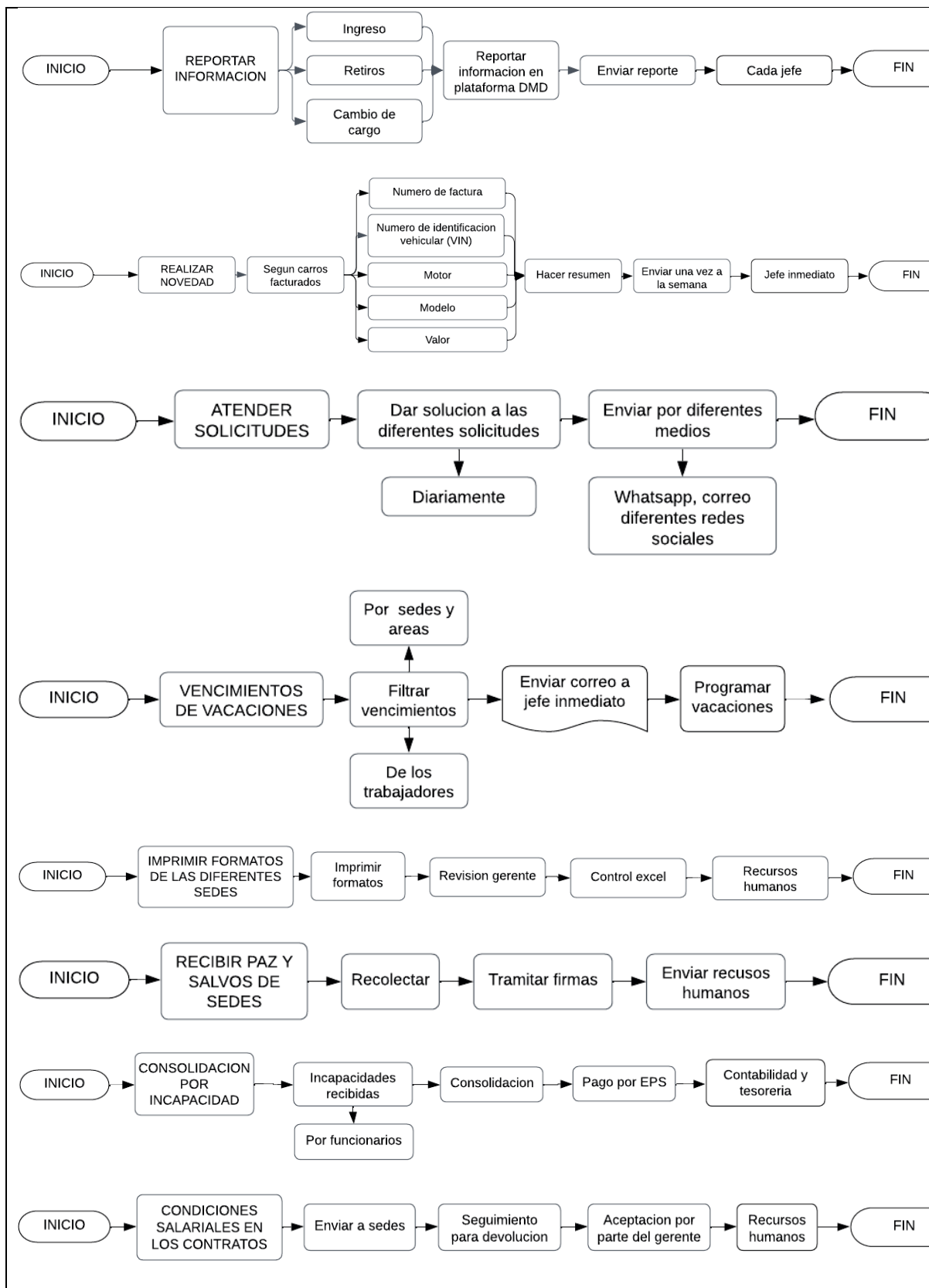
	Control Excel		
	Enviar a recursos humanos		
15	Paz y salvo de las diferentes sedes	Asistente administrativa	Archivo excel
	Tramitar firmas		
	Enviar a recursos humanos		
16	Hacer conciliar pagos con la eps por incapacidad de los funcionarios	Asistente administrativa	Archivo excel
	Enviar a contabilidad y tesorería		
17	Revisión de condiciones salariales	Asistente administrativa	Memorandos por correo
	Enviar a las diferentes sedes		
	Estar al tanto de la devolución de los mismos		
	Verificación por parte del gerente		
	Enviar a recursos humanos		
18	Seguimiento de vencimiento de contratos de aprendices	Asistente administrativa	Memorandos
	Solicitar listado al sena		
	Contactar candidatos por hoja de vida		
	carta de presentación del aprendiz por parte del sena		
	Solicitar documentos para ingreso		
19	Revisión de carpetas		Archivo Excel

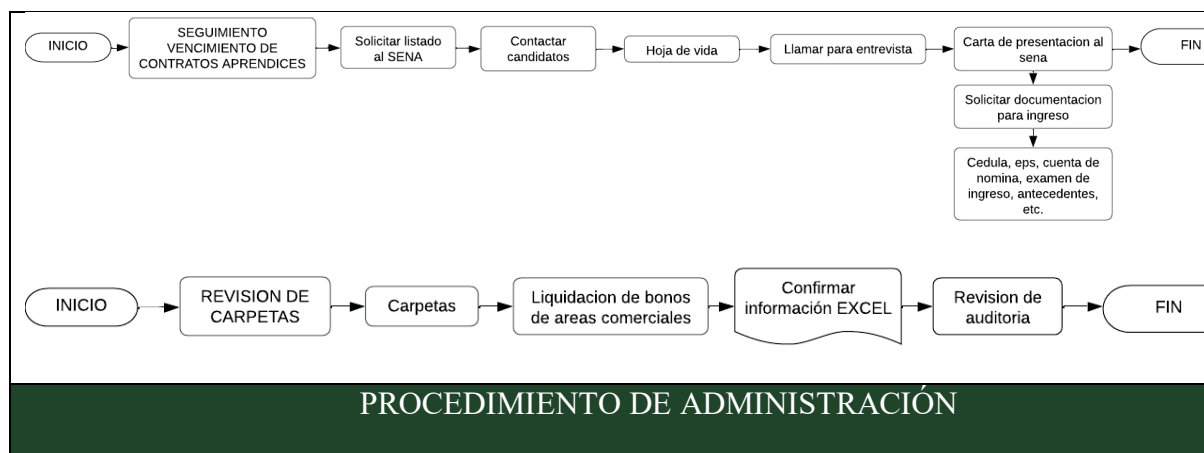
	Liquidación de bonos por áreas comerciales	Asistente administrativa	
	Revisión de auditor		

PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN

E. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO







3.1.1.1. Procedimiento de Gestión documental

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

F. LINEAMIENTOS GENERALES Y POLÍTICAS

Auxiliar en gestión documental se requiere la aplicación de la ley 594 del 2000 de normatividad del archivo general de la nación.

G. PERFIL GENERAL DEL CARGO

Se requiere la aplicación y/o interpretación de tablas de valoración documental, tablas de retención documental, clasificación ordenación y descripción de estas y la ley general de archivo. La persona que desempeña este cargo debe tener como mínimo nivel de estudios un tecnólogo además de cumplir con un horario de lunes a viernes de 8:00 am - 12:30 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, días sábados de 8:00 am - 1:30 pm.

H. FUNCIONES GENERALES

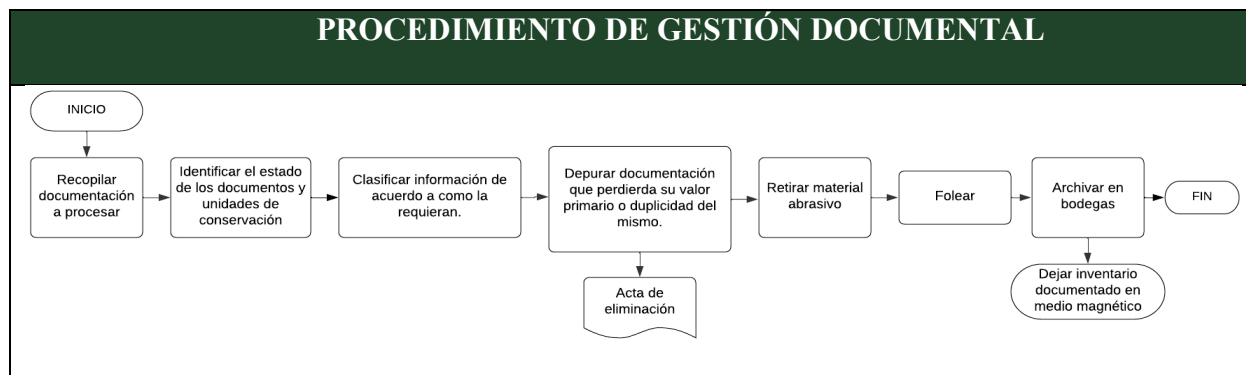
Procesar la documentación

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

I. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Recopilar la documentación a procesar.	Auxiliar de gestión documental	Archivo físico
	Identificar el estado de los documentos y unidades de conservación.	Auxiliar de gestión documental	
	Clasificación de la documentación por series, subseries, tipología documental.	Auxiliar de gestión documental	
	Depurar series y subseries documentales que perdieron su valor primario, duplicidad y documentos de apoyo.	Auxiliar de gestión documental	Acta de eliminación
	Ordenar teniendo en cuenta el principio de orden original y los sistemas de ordenación documental, proceso que aplica a partir de las series documentales.	Auxiliar de gestión documental	Archivo físico
	Retirar material abrasivo como clips metálicos, ganchos y grapas	Auxiliar de gestión documental	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
	para evitar el deterioro de los documentos.		
	Foliar los documentos con numeración consecutiva en la parte superior derecha del documento a excepción de cuando es anulada, para estos casos se debe dibujar una línea diagonal sobre el número.	Auxiliar de gestión documental	
	Ingresar la información como un control de inventario, describiendo fondo, sección, subsección, serie, subseries, expediente, nombre, asunto, fechas extremas, folios, notas, entre otros datos relevantes.	Auxiliar de gestión documental	sistema designado para gestión documental o archivo excel
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DOCUMENTAL			
J. <u>FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO</u>			



3.1.1.2. Procedimiento de Seguridad y Salud en el trabajo

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

K. LINEAMIENTOS GENERALES Y POLÍTICAS

Ley noventa de 1979, Resolución 2400 de 1979, Decreto 614 de 1984, Resolución 2013 de 1986, Resolución 1016 de 1989, Decreto Ley 1295 de 1994, Decreto 1832 de 1994, Resolución 652 de 2012, Ley 1562 de 2012. Ley 1616 de 2013, Decreto 1072 de 2015.

L. PERFIL GENERAL DEL CARGO

Efectuar la gestión administrativa que garantice el óptimo manejo del talento humano y funcionamiento del concesionario, asegurando la implementación y sostenimiento del uso de la EPP en pro del bienestar de los funcionarios. Deberá contar con conocimientos en primeros auxilios, identificación de peligros y riesgos en las diferentes áreas de trabajo, conocimiento de todo lo referente a prevención de accidentes e incidentes, enfermedades laborales, elaboración de matrices y normatividad en seguridad y salud en el trabajo.

M. FUNCIONES GENERALES

Tramitar compra de dotación correspondiente a EPP y entregarla, realizar reportes de accidentes laborales, brindar primeros auxilios, informar a responsables de SGSST, investigar hechos de accidente, realizar reporte final, dar inspección al estado actual del plan de

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

emergencia, y uso de implementos EPP, implementar planes de mejora y gestionar capacitaciones en cuanto a salud y seguridad en el trabajo.

PROCEDIMIENTO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

N. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

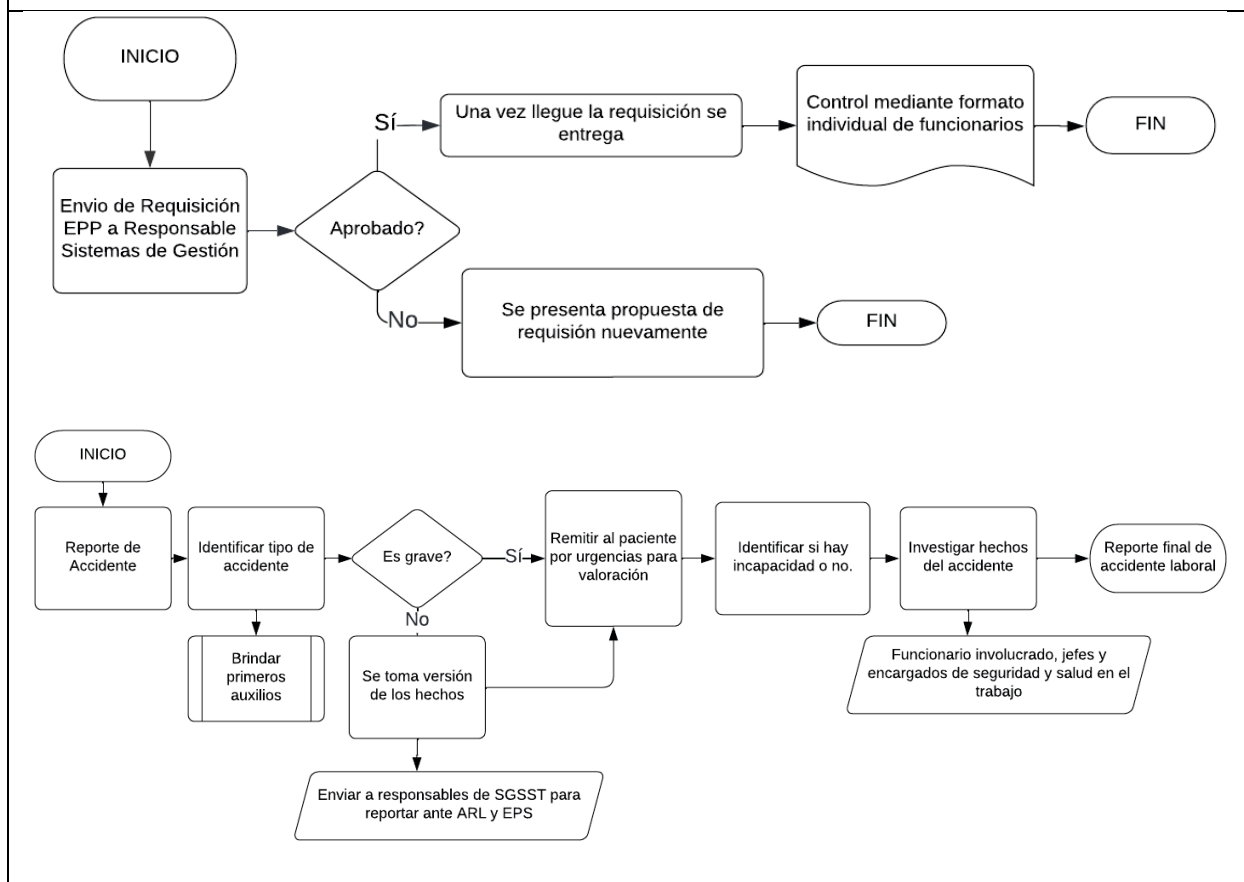
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Envío de Requisición EPP a Responsable Sistemas de Gestión	Aprendiz salud ocupacional o auxiliar de seguridad y salud en el trabajo	Requisición
	Entrega de EPP		Formato acta de entrega
2	Reportar accidente e identificar el tipo de accidente, si es posible brindar primeros auxilios o remitir inmediatamente a urgencias para valoración.	Aprendiz salud ocupacional o auxiliar de seguridad y salud en el trabajo, en compañía del líder Kaizen	
	Se toma la versión de los hechos y se envía a los responsables de SGSST para que reporten a ARL y EPS.		

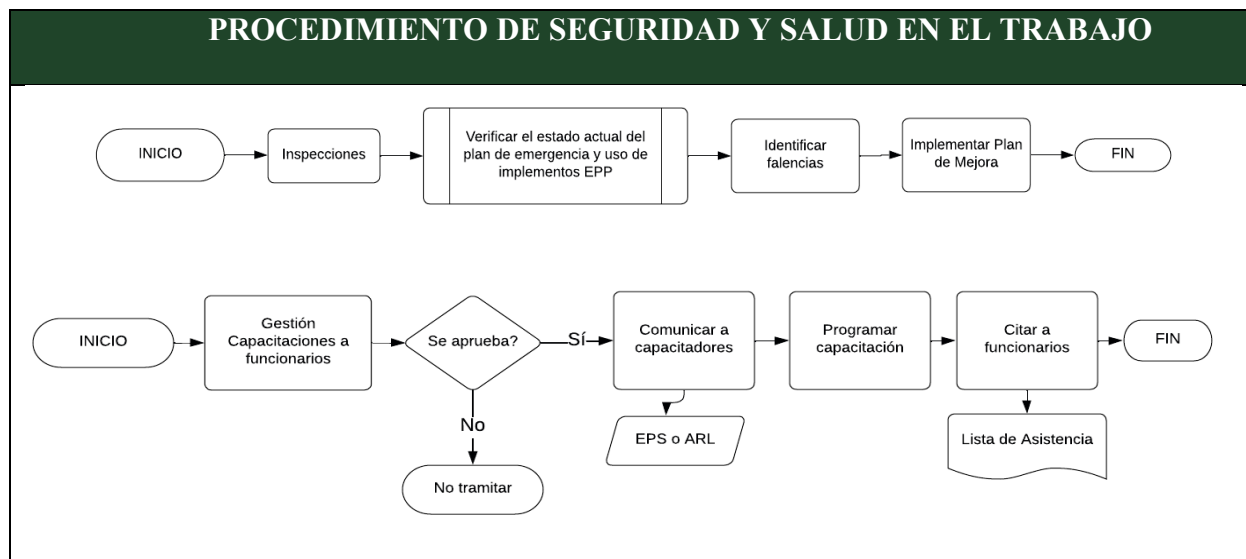
PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
	Según diagnóstico médico identificar si el funcionario cuenta o no con incapacidad.		
	Se procede a indagación de hechos ocurridos mediante cámaras, personal y demás medios que hayan podido presenciar accidente así como		
	Reunión por parte del personal involucrado.		
	Redacción y entrega del informe final de accidente laboral		
3	Inspeccionar detalladamente el estado actual del plan de emergencia (Botiquines, camillas, extintores, etc) y uso de implementos EPP	Aprendiz salud ocupacional o auxiliar de seguridad y salud en el trabajo	Listado de control
	Identificar falencias con fin de implementar un plan de mejora en pro del bienestar de los funcionarios.		

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
4	Gestionar capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo. Una vez se cuente con aprobación por parte de gerencia se comunica vía telefónica con una EPS o ARL para programar capacitación.	Aprendiz salud ocupacional o auxiliar de seguridad y salud en el trabajo	
	Citar a funcionarios		Lista de asistencia

PROCEDIMIENTO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

O. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





3.2. PROCESOS MISIONALES

3.2.1. Proceso de Comercialización de Vehículos

<p>OBJETIVO:</p> <p>Disponer de excelentes vehículos para la venta.</p>
<p>ALCANCE:</p> <p>Expandirse en la compra y venta de vehículos llegando a ser el número uno en el mercado.</p>
<p>NORMATIVIDAD APLICABLE:</p> <p>Decreto 1122 MCIT: es importante fortalecer y dinamizar la producción de autopartes de vehículos, IATF 16949: Industria automotriz para apoyar la fabricación de productos seguros.</p>
<p>RESPONSABLE:</p> <p>Anfitriona Asesor comercial, asistente comercial Renault y Asistente comercial Toyota</p>
<p>DEFINICIONES:</p>

MCIT: Ministerio de comercio, industria y turismo, Call center: centro de llamadas o atención de llamadas, Quiter: herramienta que permite gestionar actividades de una empresa.			
PROCEDIMIENTOS QUE LO INTEGRAN:			
Recepción, informes, cotizaciones, facturas, cierre comercial y proceso de ventas.			
PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACION DE VEHICULOS			
P. <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Recibir al cliente	Anfitriona	Archivo excel
	Tomar datos		
	Radicar un informe de los datos recopilados a la jefe de sala		
2	Informes de calidad	Anfitriona	Archivo excel
	Validar encuestas a clientes		
	Realizar informe		
	Entregar informe a asesores comerciales		
3	Organizar y revisar carpetas de clientes	Anfitriona	Archivo físico
	Dejar soportes en el sistema		Medios magnéticos
	Entregar a asistente comercial		Archivo físico
4	Recolectar matrículas	Anfitriona	

	Entrega a tramitador para cuenta de cobro		Factura electrónica o manual
	Facturación		
	Contabilidad		Sistema
5	Registro de entrega de vehículos	Anfitriona	Drive compartido
	Registro de vehículos pendientes por entregar según informe de call center		
	Diligenciamiento de fechas de entrega		
6	Empadronamientos e imprentas	Anfitriona	Carpeta AZ
	Archivar en carpetas		
	Asesor		
7	Informe de cotizaciones	Anfitriona	Sistema Quiter
	Validar cotizaciones del día anterior		
	Realizar informe de los vehículos que han sido preguntados por clientes		
8	Compra de vehículo	Asistente comercial	Archivo PDF
	Descargar archivo	Renault	
	Compartir archivo		

	Registrar valores y verificar con totales		
	Gravar la compra		
9	Ventas con crédito	Asistente comercial Renault	Factura proforma a
	Documentos con datos ingresados		Documento proforma
	RCI para elaboración de prendas		Quiter
	Mandar matrículas de vehículos por cuentas de cobro		Plataforma extranet
	Activar para cruce de cuentas		
10	Desembolso y matrícula de vehículo	Asistente comercial Renault	Carpeta de vehículo nuevo
	Verificar pagos		
	Activación de garantías		
	Verificación de póliza		
	Entrega de documentación de contabilidad para cierre de carpeta		
11	Identificar sedes con firmas autorizadas	Asistente comercial Renault	Plataforma Quiter
	Ingreso de vehículo con registro de placas		

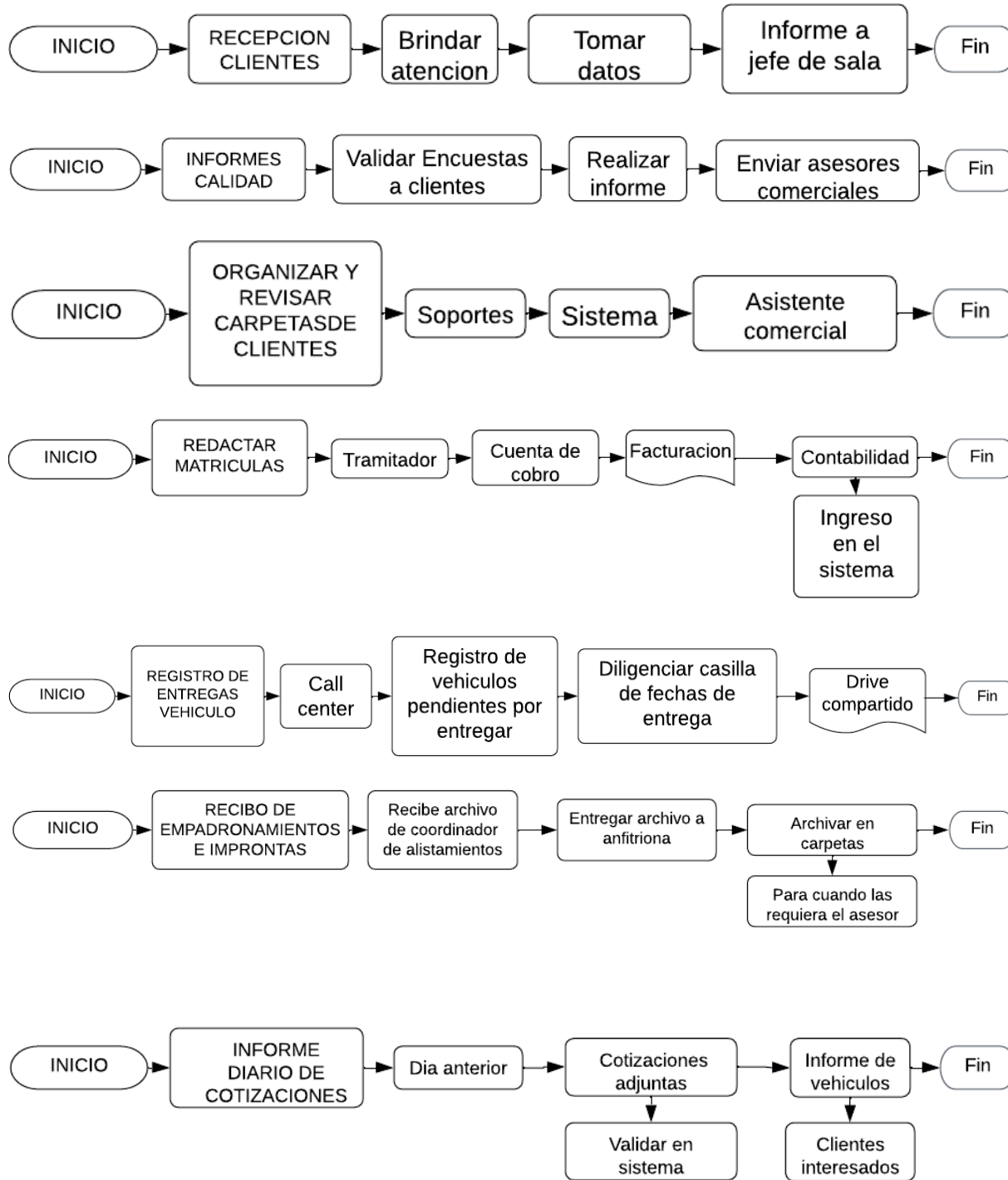
	Verificación de año y modelo de vehículo		Correo electrónico
	Registro de compra		
	Facturar el vehículo		
12	Activar garantías	Asistente comercial Renault	Extranet
	Activar pedido		Distrinet
	Activar placas y registro		Scope
	Validar número de matrículas realizadas		Runt y Scope
	Cierre comercial Renault		
13	Verificación de datos de matrícula de vehículo nuevo	Asistente comercial Renault	Plataforma Quiter
14	Traslado de vehículo	Asistente comercial Renault	Orden de compra
	Contratación		
15	Intercambio de concesionario	Asistente comercial Renault	Soportes de traslado
	Transporte		
	Registro como traslado entre concesionarios		
16	Impresión de factura para toma de firma y sello	Asistente comercial Toyota	

Solicitud de placa y soat para matrícula		Formato desglose de cuentas
Alistamiento de documentación para matrícula		
Entrega de paquetes para matricula al tramitador		
Recibo de matrícula y escaneo para legalización		
Impresión y organización de documentos para carpeta		
Recibos consignados por el cliente		
escaneo de documentación completa		
Boletas de salida para entrega		Radicado de contabilidad
alistamiento de carpetas para nómina de sedes externas		Carpeta de nómina
Activación de garantía de vehículos		Página web Toyota
Recibir documentación	Manuales y empadronamientos	

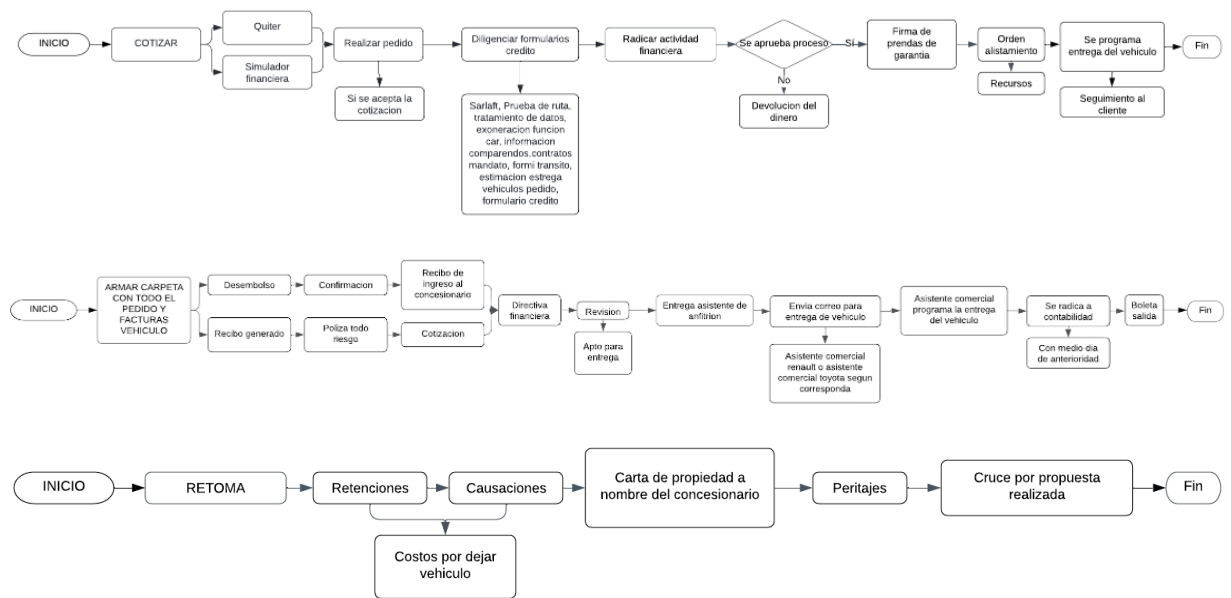
17	Cotizar vehículo	Asesor comercial	Quiter y simulador
	Diligenciar pedido por formularios crédito		SARLAFT,
	Radicar actividad financiera		tratamiento de
	Producto de facturación y firma de prendas		contratos,
	Alistamiento de accesorios		exoneración
	Programar entrega de vehículo		función car,
	Seguimiento del cliente		información comparendos, formatos de tránsito, formulario crédito...
18	Armar carpeta con todo el pedido	Asesor comercial	Recibo de ingreso al concesionario
	Facturas de vehículos		
	Desembolso		
	Recibo generado		
	Póliza todo riesgo		
	Cotización		
19	Financiera	Asesor comercial	Carpeta de información financiera
	Check list		
	Carpeta se radica a anfitrión		
	Realizar aviso de entrega de vehículos		Correo electrónico

	Programar entrega de vehiculo		
	Radicar a contabilidad		Boleta de salida
20	Retenciones	Asesor comercial	Impuestos
	Causaciones		
	Carta de propiedad a nombre del concesionario		
	Peritajes		
	Cruce por propuesta realizada		
PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACION DE VEHICULOS			
Q. <u>FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO</u>			

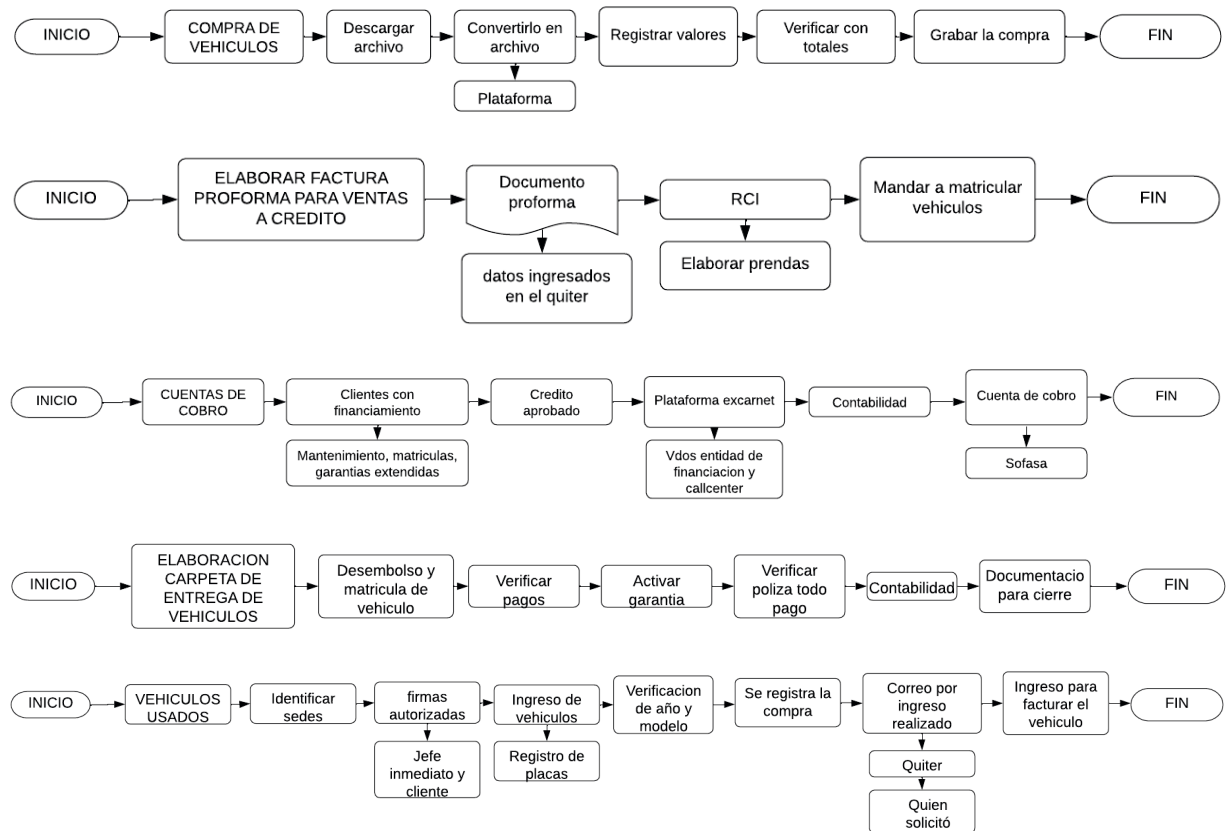
ANFITRIONA

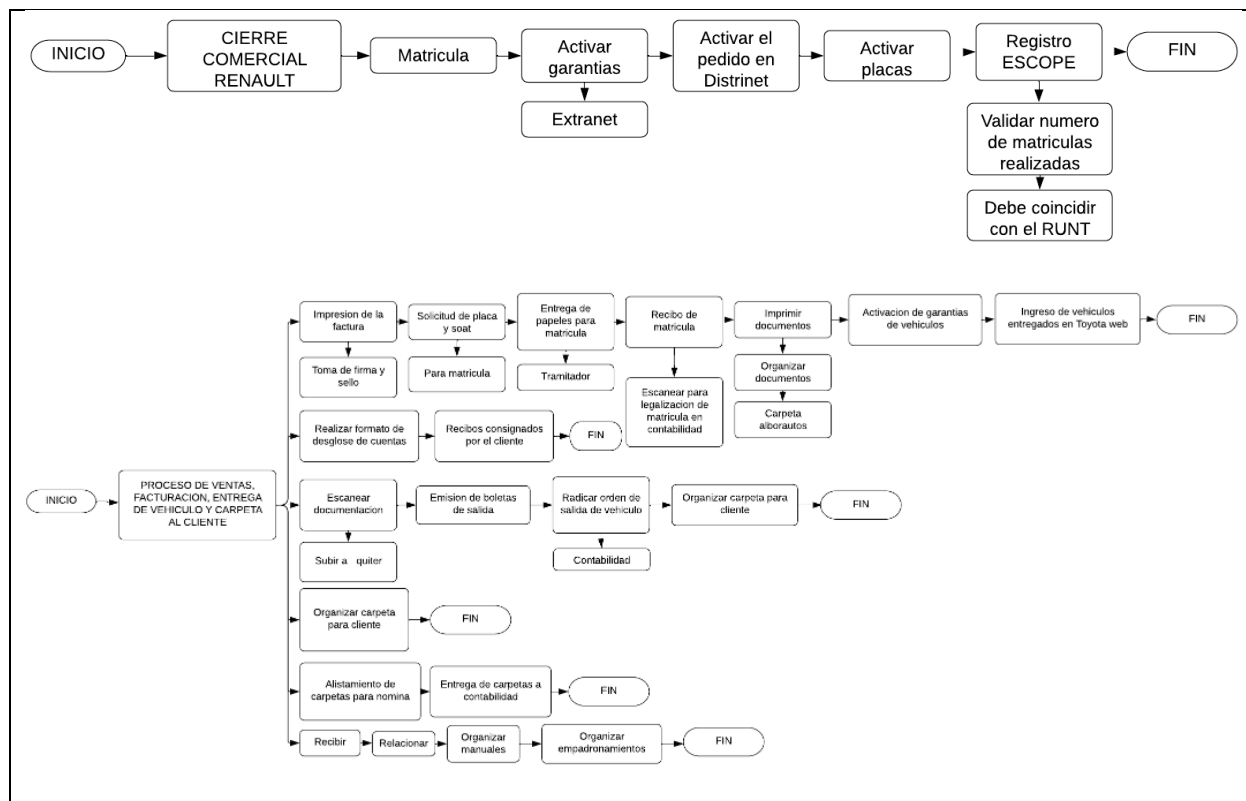


ASESOR COMERCIAL



ASISTENTE COMERCIAL





3.2.2. Proceso de Mantenimiento de Vehículos (Colisión)

OBJETIVO:			
Realizar los arreglos y modificaciones de los vehículos requieran para satisfacer la necesidad del cliente			
ALCANCE:			
Cumplir con los requerimientos que solicitan los clientes			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
NOM 017: equipo de protección, selección, uso y manejo de centros de trabajo, NOM 026: Colores y señales de seguridad e higiene. NOM 027: Soldadura corte y condiciones de seguridad e higiene.			
RESPONSABLE:			
Gerente posventa			
PROCEDIMIENTO COLISIÓN			
R. <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Recepción de clientes	Jefe colisión	
	Cotizaciones de daños		
	Facturación de vehículos por cliente		
	Validación de siniestros		Página Aseguradora
	Cotización de daños		CARTECH

OBJETIVO:			
Realizar los arreglos y modificaciones de los vehículos requieran para satisfacer la necesidad del cliente			
ALCANCE:			
Cumplir con los requerimientos que solicitan los clientes			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
NOM 017: equipo de protección, selección, uso y manejo de centros de trabajo, NOM 026: Colores y señales de seguridad e higiene. NOM 027: Soldadura corte y condiciones de seguridad e higiene.			
RESPONSABLE:			
Gerente posventa			
PROCEDIMIENTO COLISIÓN			
R. <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
	Registro fotográfico por daños de vehículos		Fotografías
	Realización y entrega de cotizaciones por daños en los vehículos		Sistema
	Cargar repuestos y estar al tanto de autorizaciones		

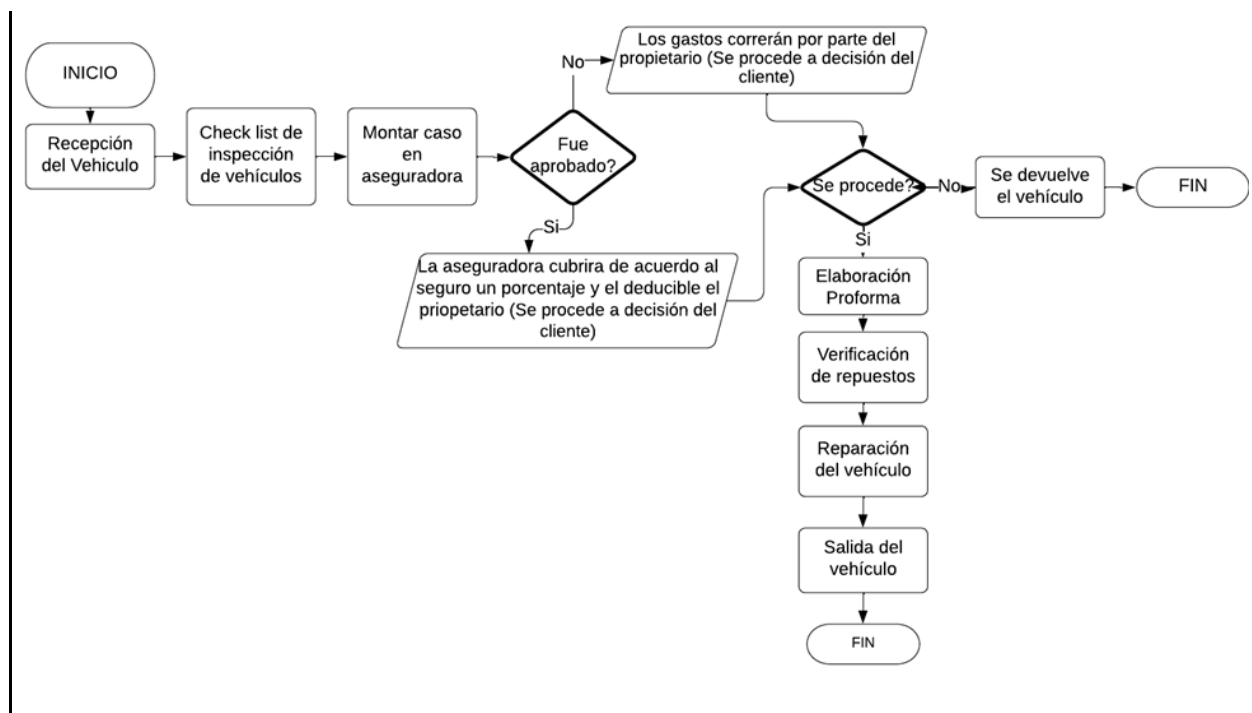
OBJETIVO:			
Realizar los arreglos y modificaciones de los vehículos requieran para satisfacer la necesidad del cliente			
ALCANCE:			
Cumplir con los requerimientos que solicitan los clientes			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
NOM 017: equipo de protección, selección, uso y manejo de centros de trabajo, NOM 026: Colores y señales de seguridad e higiene. NOM 027: Soldadura corte y condiciones de seguridad e higiene.			
RESPONSABLE:			
Gerente posventa			
PROCEDIMIENTO COLISIÓN			
R. <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
	Realizar subastas de repuestos cotizados		
	Reclamar el PIR y realizar entrega a los técnicos		
	Preparar trabajo de los técnicos		Tablero físico
	Tener contacto frecuente con los clientes para informarles del		

OBJETIVO:			
Realizar los arreglos y modificaciones de los vehículos requieran para satisfacer la necesidad del cliente			
ALCANCE:			
Cumplir con los requerimientos que solicitan los clientes			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
NOM 017: equipo de protección, selección, uso y manejo de centros de trabajo, NOM 026: Colores y señales de seguridad e higiene. NOM 027: Soldadura corte y condiciones de seguridad e higiene.			
RESPONSABLE:			
Gerente posventa			
PROCEDIMIENTO COLISIÓN			
R. <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
	estado de autorización, demora, reparación y entrega del vehículo.		Contacto telefónico o medios electrónicos
	Contacto directo con cada perito de las compañías de seguro, para autorización de reparaciones, ajustes e imprevistos.		

OBJETIVO:			
Realizar los arreglos y modificaciones de los vehículos requieran para satisfacer la necesidad del cliente			
ALCANCE:			
Cumplir con los requerimientos que solicitan los clientes			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
NOM 017: equipo de protección, selección, uso y manejo de centros de trabajo, NOM 026: Colores y señales de seguridad e higiene. NOM 027: Soldadura corte y condiciones de seguridad e higiene.			
RESPONSABLE:			
Gerente posventa			
PROCEDIMIENTO COLISIÓN			
R. <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
	Programar envíos de TOT de repuestos a reparar		Documento de envío
	Controles de calidad de los vehículos		Archivo de excel
	Informes cumpliendo solicitud de jefatura		

OBJETIVO:			
Realizar los arreglos y modificaciones de los vehículos requieran para satisfacer la necesidad del cliente			
ALCANCE:			
Cumplir con los requerimientos que solicitan los clientes			
NORMATIVIDAD APLICABLE:			
NOM 017: equipo de protección, selección, uso y manejo de centros de trabajo, NOM 026: Colores y señales de seguridad e higiene. NOM 027: Soldadura corte y condiciones de seguridad e higiene.			
RESPONSABLE:			
Gerente posventa			
PROCEDIMIENTO COLISIÓN			
R. <u>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</u>			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
	Revisión de presupuesto ventas y objetivos		

PROCEDIMIENTO COLISIÓN			
A. <u>FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO</u>			



3.3. PROCESOS DE APOYO

3.3.1. Proceso de Contabilidad

OBJETIVO:

Determinar la información contable de una forma eficaz, con acceso real y directo a estados financieros.

ALCANCE:

Proporcionar información a quienes toman las decisiones dentro de la empresa.

NORMATIVIDAD APLICABLE:

Ley 298 de 1996 sentencia C 487 de 1997

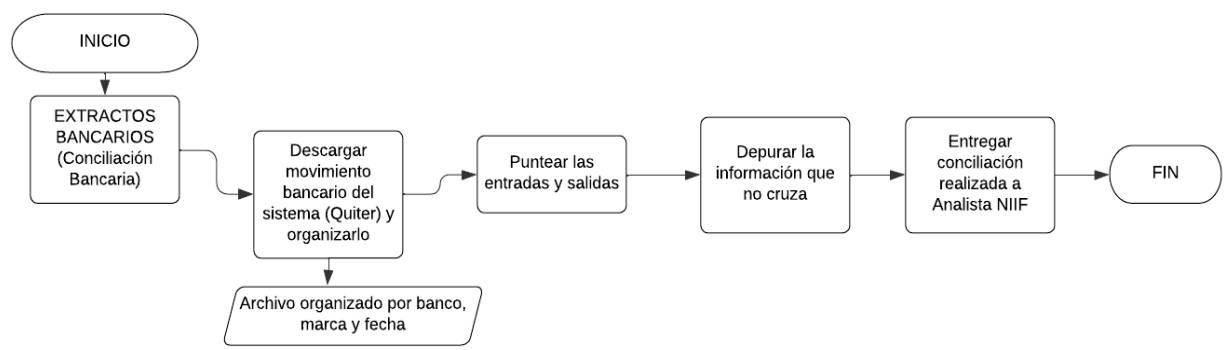
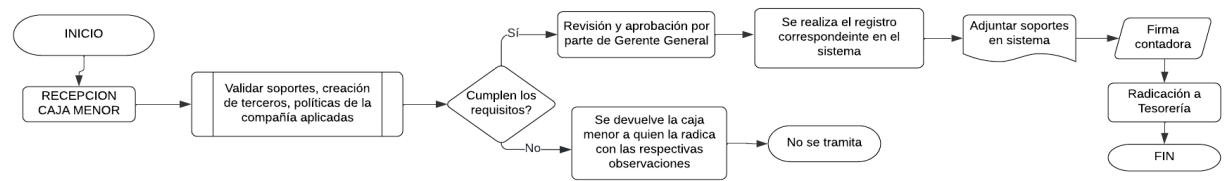
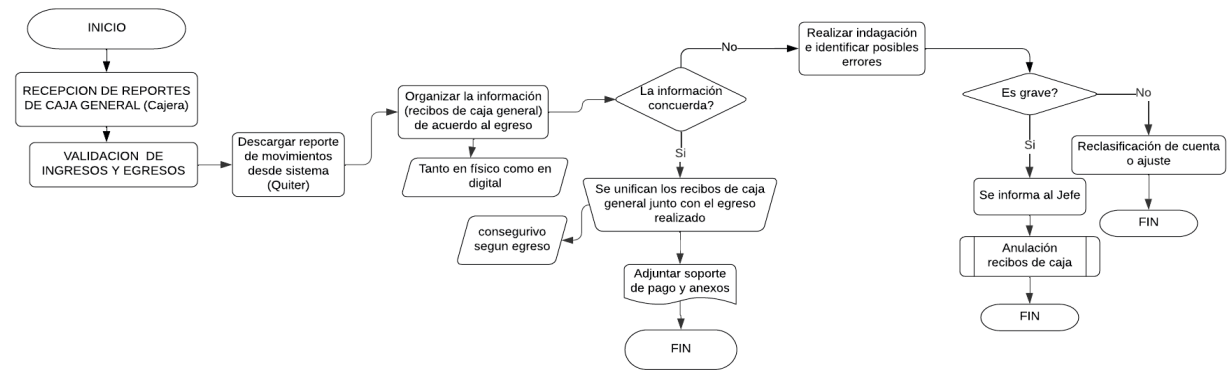
RESPONSABLE:

Contabilidad, analista NIIF, auxiliar contable.

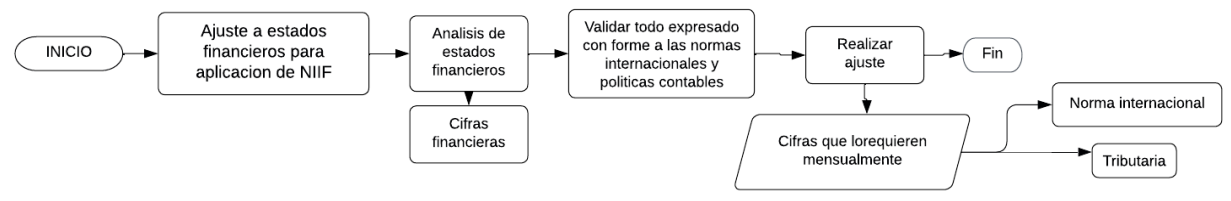
PROCEDIMIENTO CONTABILIDAD			
S. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Caja menor	Auxiliar contable	Soportes y facturas
	Verificar los soportes y facturas		
	Causación de caja menor		
	Conciliaciones Bancarias		
2	Descargar archivos	Auxiliar contable	Sistema Quiter
	Verificación de cajas generales		
3	Conciliación de inventarios por módulos	Analista NIIF	Validante de conciliación
	vehículos nuevos		Reporte valorizado
	Contabilidad		
	Repuestos		
	Revisar que coincidan las cifras del balance		
	Validar de acuerdo a la economía		
4	Elaboración de notas a estados financieros	Analista NIIF	Estados financieros
	Cifras que cumplan políticas contables y norma internacional		

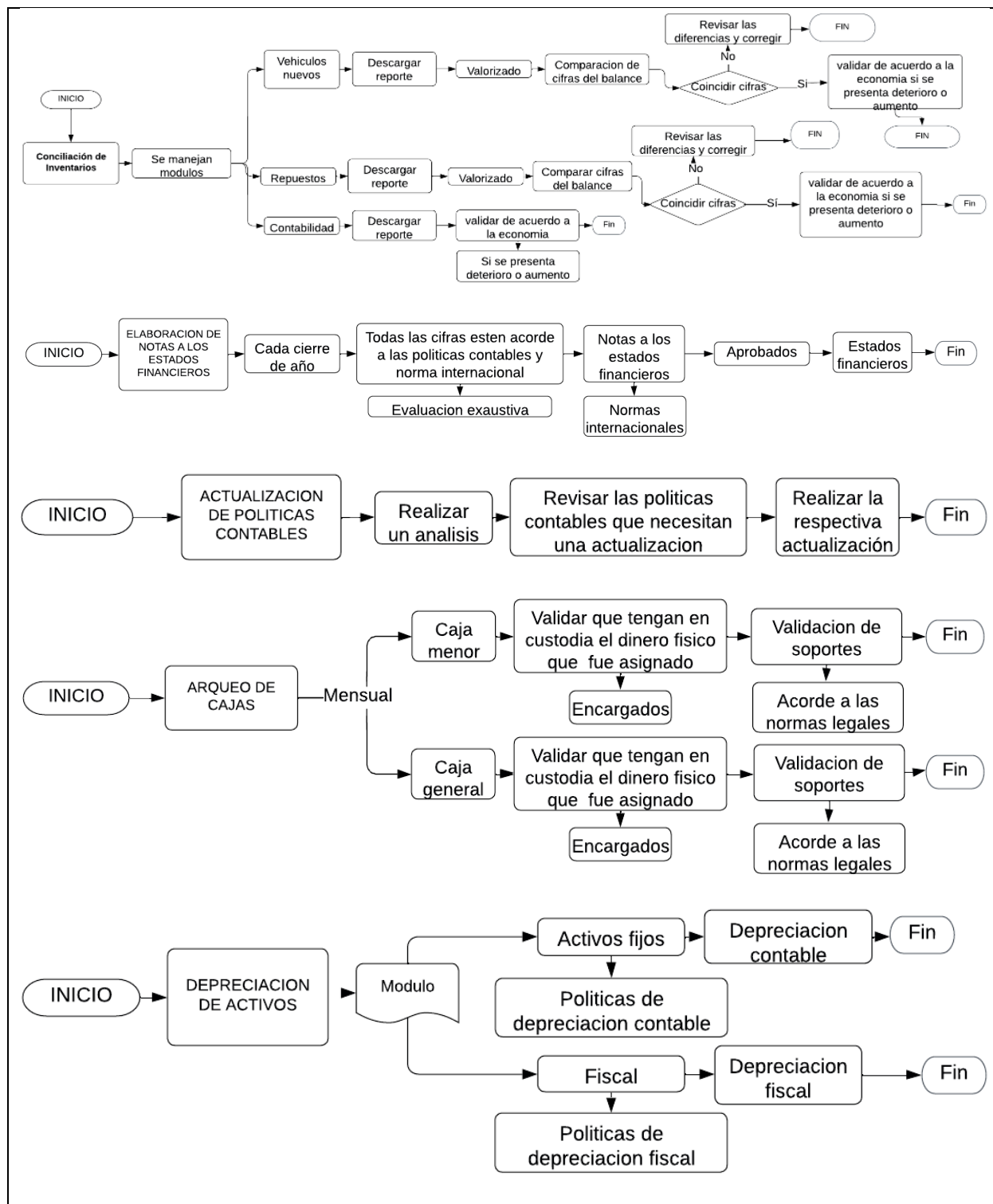
5	Actualización de políticas contables	Analista NIIF	Políticas contables
6	Arqueo de caja menor	Analista NIIF	Formato de validación de soportes
	Arqueo de caja general		
7	Depreciación de activos	Analista NIIF	Registros contables y ajustes
8	Anulación de ventas	Analista NIIF	Registros contables y ajustes
9	Revisión de repuestos	Analista NIIF	Registros contables y ajustes
PROCEDIMIENTO CONTABILIDAD			
T. <u>FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO</u>			

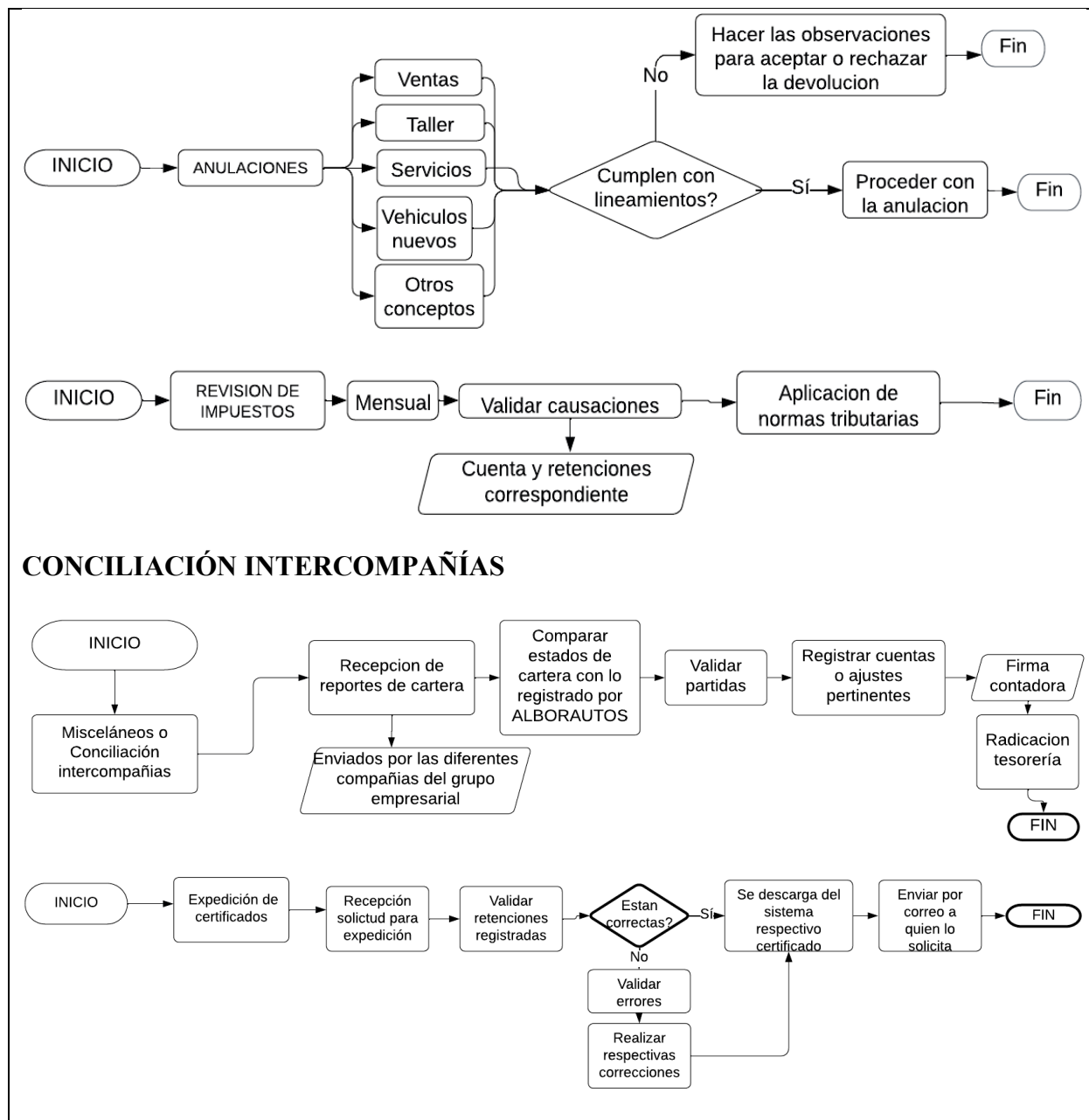
CAJA Y BANCOS



ANALISTA NIIF







9 ANEXO



ALBORAUTOS S.A.S

NIT. 800.240.258-4
RESPONSABLE DE IVA - GRANDES CONTRIBUYENTES



Tunja 28 de noviembre del 2022

Señores
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO
Atte: William Antonio Parra Roncancio
Coordinador Programa Contaduría Pública

REF: RECIBIDO DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA ALBORAUTOS SAS.

Reciba un cordial saludo,

Por medio de la presente, yo **LUZ MILA BENÍTEZ CASTELBLANCO** en representación de la empresa ALBORAUTOS SAS identificada con NIT: 800.240.258-4 en calidad de representante legal, me permito confirmar el **RECIBIDO** a satisfacción del diseño de un manual de procesos y procedimientos para Alborautos SAS realizado por las estudiantes **LEIDY ASTRID SALCEDO YANQUEN** identificada con cédula de ciudadanía No 1.049.656.730 y **MARLLY TATIANA MARTINEZ PEREZ** con cédula de ciudadanía 1.057.548.513, quienes se encuentran cursando el programa de contaduría pública en la Universidad Antonio Nariño.

Cordialmente,

Luz Mila Benítez Castelblanco
Gerente General
CC 40023557

Tunja: Av. Norte Cr 6 No. 51 174 Tel: Renault: **018000115105**-Toyota: **018000115565**

Yopal: Dg. 9 No. 7B 08 Marginal de la Selva Celular 3182529773

Neiva: Av 26 No. 35 96 Celular 316 5272721 - Florencia: Cr 11 No. 4ª sur 585

Pitalito: Av. Circunvalar No. 10-137

Popayán: Cr 9 No. 10N 15 Celular 3174205543 y CR 17 No. 12-07 Celular 3174161824

www.alborautosrenault.com - www.alborautostoyota.com