



**Plan de Mejora para los Procesos Administrativos de la Empresa TREBLACTEC
TECNOLOGY S.A.S**

Maria C. Malaver y Leily M. Morales

Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas

Jasblehydy Arjenys Fuentes Vaca

mayo 19 de 2021.

Dirección Nacional UDCII

Unidad Para El Desarrollo De La Ciencia, La Investigación Y La Innovación



Tabla de Contenido

Contenido

1.	Resumen Ejecutivo de la Propuesta.....	6
2.	Palabras Claves.....	7
3.	Abstract.....	7
4.	Key Words.....	8
5.	Introducción.....	9
6.	Justificación.....	11
6.1	Línea de Investigación.....	12
7.	Estado del Arte.....	13
8.	Objetivo General y Específicos.....	16
8.1	Objetivo General.....	16
8.2	Objetivos Específicos.....	16
9.	Marco Teórico.....	17
10.	Metodología.....	22
10.1	Tipo de Investigación.....	23



10.2 Población y Muestra	23
10.3 Técnica para la Recolección Información.....	23
11. Resultados y Análisis.....	24
11.1 Recopilación de información	24
11.2 Análisis general.....	28
Tabla N°1 FODA	28
11.3 Análisis de área	29
.....	30
11.4 Diseño de procedimientos y funciones	36
1. Introducción	41
2. Objetivo.....	42
3. Alcance	42
4. Palabras Representativas.....	42
4.1 Estructura organizacional	42
4.2 Mejora continua	42
4.3 Objetivo.....	42
4.4 Procedimiento	43
4.5 Tarea	43
5. Presentación De La Empresa	44



6.	Estructura Interna.....	45
7.	Formato de cargos	46
	46
8.	Misión	47
9.	Visión.....	47
10.	Políticas De Trabajo.....	47
11.	Valores Corporativos	48
11.1	Compromiso.....	48
11.2	Responsabilidad	48
11.3	Transparencia.....	48
11.4	Humildad.....	48
12.	Simbología Utilizada.	49
13.	Procesos	50
13.1	Procesos gerenciales	51
13.2	Estratégicos	51
13.3	Calidad	52
13.4	Procesos operativos o misionales.....	53
13.5	Preparación del servicio.....	53
13.6	Entrega del servicio.....	54



13.7 Procesos de apoyo.....	55
13.8 Gestión Financiera	55
13.9 Gestión Humana.....	56
13.10 Procesos de Mejora.....	57
13.11 Seguimiento, control y evaluación.....	57
1.4 Manual de Funciones	58
Listado de recursos físicos para cada cargo.....	62
1. Apoyar al departamento contable y financiero.....	74
2. Conciliar las cuentas bancarias.....	74
3. Monitorear los movimientos de las cuentas.	74
4. Preparar los balances financieros.	74
5. Emitir facturas físicas y electrónicas.....	74
6. Preparar las declaraciones de impuestos ante la entidad correspondiente.....	74
Formatos	82
12. Conclusiones y Logros.....	101
13. Bibliografía Citada.....	103
Bibliografía	103
14. Anexos	106



1. Resumen Ejecutivo de la Propuesta

En este trabajo de grado se diseñó un manual de procesos que dio como resultado un plan de mejora continua para los procesos administrativos de la empresa Treblatec; compañía que se dedica a la comercialización de servicios tecnológicos, se identifica como nueva empresa en el mercado y se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá Colombia. Esta propuesta nació cuando se determinó que la empresa funcionaba de manera empírica, sin ninguna estructura organizacional, con esta investigación se fijaron los departamentos de la empresa, se identificaron tiempos de diseño, estructuras organizacionales, procesos y funciones desde su etapa inicial hasta su ejecución que da como resultado una organización funcional en los procesos. Dado lo anterior se llevaron a cabo los siguientes procesos:

1. Recolección de la información de los perfiles de trabajo por medio de cuestionarios y observación directa a los empleados y los procesos de Treblatec.
2. Análisis y diseño de los perfiles de trabajo con los que se estandarizaron los procesos de selección del personal.
3. Se crearon formatos, pruebas, test y cuestionarios que permiten a la gerencia de la empresa y a los departamentos organizar los perfiles y funciones, realizando mejoras y cambios de actividades de su labor para obtener mejores resultados,



todo soportado con documentación necesaria para la evaluación de su estructura organizacional.

2. Palabras Claves

Manual, procesos, organización, estructura y administración

3. Abstract

Our research consists of designing the continuous improvement plan for the administrative processes of the company Treblactec (Process Manual), a company that is dedicated to the commercialization of technological products and services, said company is new in the market located in the city of Bogotá, Colombia. This proposal occurs since the company works in an empirical way without any organizational structure, with this thesis we seek to reach the departments of the company where we will identify the time from the initial stage until its execution and see the result in the processes to future, the following processes will be carried out:

1. Gathering information on the jobs through questionnaires to the Treblatec employee making an observation.

Job analysis for implementation in future personnel selection processes with standardized formats that can be evaluated with company or department management (such as tests or questionnaires for profiles)



2. For the implementation of jobs, an analysis will be carried out on the Treblatec workers to assess the activities and thus make improvements or changes to the activities of their day to
3. obtain better results, all supported with the documentation necessary for their organizational structure.

4. Key Words

Manual, processes, organization, structure y administration



5. Introducción

Este proyecto se basó en la elaboración y diseño de un manual de procesos y funciones administrativos para TREBLACTEC TECHNOLOGY S.A.S, empresa colombiana situada en la ciudad de Bogotá creada en el 2020; este trabajo se realizó con el fin de obtener mayor efectividad administrativa en Treblactec.

Se pone en evidencia que las nuevas empresas en Colombia están tendencia al fracaso. (Nacional, 2018) Tan solo el 29.7% de los emprendimientos en el país sobreviven y el 70% de las empresas fracasan en los primeros cinco años de existencia, afirma Confecámaras 29 de octubre de 2018/ revista de economía del espectador. La gerencia de Treblatec permitió diseñar un manual de procedimientos para un adecuado desarrollo administrativo, se evidenció la falta de objetivos organizacionales, estrategias y políticas administrativas claras que le proporcionaran a la empresa un mejoramiento de sus procedimientos. Esta situación llevó a que se presente este proyecto de grado con el propósito de organizar la parte administrativa con la operativa buscando que Treblatec logre la consecución de sus respectivos objetivos propuestos por parte de la administración, para mejorar ostensiblemente su nivel competitivo y brindar una mayor sostenibilidad en el tiempo.

Los objetivos de la propuesta se centraron en desarrollar: diseño de la estructura organizacional para TREBLACTEC y así precisar los diversos espacios de trabajo, orden jerárquico y obligaciones, personalización de perfiles profesionales para cada lugar de trabajo, mediante metodologías, para optimizar los métodos de contratación de los colaboradores y



limitar las funciones de cada cargo de la empresa mediante la respectiva observación de perfiles, con el fin de lograr eficacia y eficiencia en el desempeño laboral.

Se hizo un análisis de los perfiles para identificar cada actividad, diseño de formatos indispensables para el desarrollo de cada actividad



6. Justificación

Los orígenes de los procesos administrativos se deben a Henry Fayol hacia el año 1916 donde dio sus aportes a la administración basada en tres aspectos fundamentales como la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de criterios técnicos que orientan a la función administrativa. Nuestro propósito es crear un manual de procesos y funciones para Trebplatec ya que no tiene métodos estandarizados, esto obstaculiza todo tipo de procesos administrativos con esto buscamos aportar aspectos investigativos, sociales y organizacionales brindado un sentido preciso y claro al establecer un proceso organizacional que permita controlar, gestionar y determinar cambios con las elaboraciones de un manual de procedimientos para Trebplatec.

Trebplatec es una empresa nueva en el mercado que no cuenta con un manual de procesos de funciones administrativos por ende sus empleados no tiene claridad sobre sus funciones ni orden jerárquico por esto es indispensable la creación ya que el manual de procesos aporta a las compañías un control interno, es una herramienta de apoyo para las directrices de cualquier empresa ya que se estandarizan procesos que contribuyen al mejor de resultado con calidad y eficiencia.

Este manual de procesos y funciones es de gran importancia ya que ayuda a la organización a tener control basado en un modelo de procesos que permite administrar a la compañía y definir las actividades que agregan valor, para trabajar en equipo y disponer de los recursos necesarios para llevar dichas actividades a cabo en cada puesto de trabajo.



Este manual de procesos y funciones aporta a un proceso metodológico desarrollado para la empresa Treblactec. La cual busca mejorar el desempeño de las actividades de cada empleado de la empresa y sus áreas.

Los resultados esperados donde se evidencia los logros de los objetivos de la organización, los cuales proyecta en su misión y su visión- La contribución de este proyecto será un instrumento útil para la empresa ya que define actividades y perfiles de cada cargo, de tal forma que

6.1 Línea de Investigación

Este trabajo está enmarcado a la Línea de investigación de la universidad Antonio Nariño Gestión de las organizaciones que como lo indica el docente Alonso Tejada “la gestión de las organizaciones se aplican y estudian modelos como gestión estratégica y prospectiva, la gestión por procesos, la gestión del talento, la gestión del conocimiento y la gestión por competencias.” (Tejada Zabaleta,2003, pág. 116) enfocándonos en el estudio de procesos apoyando a la gestión organizacional para el buen funcionamiento de las actividades que tienen las personas al interior de las organizaciones (Treblatec), donde se proyectan procesos y estructuras para la obtención de los objetivos, de la persona y de la organización enfoca en un diagnostico selectivo empresarial esto dirigido a la sub línea de cultura organizacional como lo indica Jones “La cultura organizacional es el conjunto de valores y normas compartidos que controla las



interacciones entre los integrantes de la organización y con los proveedores, clientes y otras personas externas a la misma” . (Jones, 2008, pág. 8).

7. Estado del Arte

Adentrándonos en el concepto del manual de funciones se resaltan diferentes variables que hacen posible su realización, los cuales veremos a lo largo del desarrollo de este tema. Es precisamente por esto que el concepto más claro lo manifiesta la profesional Adriana Orozco Henao en su tesis de grado denominado manual de funciones, procesos y procedimientos para la empresa Hierros HB S.A “el manual de funciones es una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del talento humano, vinculando a cada uno de los cargos por grupos ocupacionales. Contiene forma ordenada y sistemática información sobre los aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (repositorio.utp, 2008; Henao, 2008)

Otro de los elementos a tener en cuenta es la importancia que este manual tiene para las empresas ya que el manual de procesos es fundamental para una adecuada organización en una compañía, así como lo indica Los profesionales Carballo, Barrios y Florez en su tesis denominada rediseño de los manuales y funciones “*Toda empresa necesita un marco estable y comprensible (estructura organizacional) en el cual puedan trabajar las personas unidas para alcanzar las metas de la organización. Desde luego, el proceso gerencial implica hacer cambios en la estructura organizacional cuando sean necesarios y tomar decisiones por el bienestar de la empresa, de tal manera que pueda durar desde el presente hasta el futuro; en este sentido se debe tener una estructura sólida para aceptar cambios en aras del crecimiento de la misma. El*



marco está constituido básicamente por los manuales de funciones con el fin de Fijar lineamientos básicos para la elaboración de la descripción de los perfiles de cargos y funciones” (Carballo, Barrios, & Florez, 2007) y lo complementa la estudiante Eliana Rocio Moreno Susa en su trabajo de grado diseño de manuales de funciones aplicado a la empresa transportadora Gaviria s.a.s en las diferentes áreas que la conforman “disminuye el inconformismo por parte de los empleados, el correcto desarrollo de las funciones a realizar por dependencia, el conocimiento por escrito y claro de las responsabilidades y políticas por el incumplimiento de las funciones” (Susa, 2019)

Es necesario entender que el manual de funciones conlleva una serie de procesos los cuales permiten precisamente el desarrollo óptimo de la empresa es por eso que se deben entender estos pasos, así como lo expresan los estudiantes Hugo Balceiro, Betsy Barrios y Alexis Zuñiga en su tesis de grado denominada rediseño de los manuales de funciones para el diseño de un manual de procedimientos de una empresa se deben tener en cuenta 7 pasos “1. Visita a la empresa y entrevista con los responsables para y obtención de información sobre: d Organización de la empresa. d Objetivo estratégico de la empresa d Características y actividades realizadas en las diferentes áreas y puestos de trabajo. 2. Análisis del estado de la organización de la empresa, 3. Documentación y racionalización del estado actual de la organización. 4. Elaboración de un manual de funciones tentativo. 5. Cotejar el contenido del manual tentativo con las funciones y/o actividades del personal de la empresa. 6. Modificación, correcciones y/o rediseño del manual si las hubiera. 7. Presentación del manual de funciones a la empresa.”. (hugo balceiro carballo, 2007). Estos pasos a pesar de no ser universales, si es de alta importancia ya que logran mejorar la etapa de desarrollo cuando las empresas no lo tienen.



Es también, así como Asnoralda Arévalo y Stella Leguizamon lo describen en su tesis manual de procesos administrativos “Este manual de funciones y requisitos está diseñado específicamente en las teorías de las relaciones humanas y enfocadas a las teorías de sistemas y la teoría Y donde acoge las siguientes afirmaciones: Las personas tienen motivación básica, potencial de desarrollo, estándares de comportamiento adecuados y capacidad para asumir responsabilidades que se les asignen. Las funciones de un sistema organizacional dependen de una estructura donde existe un intercambio con todo lo que lo rodea tanto interno como externo en un ambiente y clima organizacional.” (arévalo & leguizamon, 2009) Es por eso que se entiende que el manual de funciones hace parte relevante en la gestión humana, la cual hace parte de una de las herramientas más relevantes en las compañías.

En el mismo contexto los profesionales Hugo Balceiro, Betsy Barrios y Alexis Zuñiga en su tesis de grado denominada rediseño de los manuales de funciones dan una conclusión determinante del manual de funciones “*Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos, Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución, Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan La formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes, Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas, Facilita el estudio de los problemas de organización.*” (hugo balceiro carballo, 2007) Es preciso decir que el manual de funciones da un parámetro de clasificación no solo de los puestos de trabajo sino también para las funciones, lo que permite una facilidad en la comunicación interna, y por ende la optimización de procesos.



Los anteriores aportes nos dieron una perspectiva de como iniciar el manual a nivel estructural y organizacional, se evidencio cómo elaborar el manual de procesos y funciones basado en la experiencia y organización para poder aplicarlo de una manera eficaz.

Con los aportes anteriores concluimos la siguiente pregunta ¿Es necesario como una estrategia de mejora la elaboración de un manual de procesos y funciones para Treblatec?

8. Objetivo General y Específicos

8.1 Objetivo General

Diseñar el manual de procesos administrativos y funciones para la empresa Treblatec como una estrategia de mejora.

8.2 Objetivos Específicos

- Recopilar la información de cargos, funciones y procesos de Treblatec.
- Realizar un análisis general de la empresa Treblatec para determinar el estado de la compañía por medio de observación y una matriz FODA.
- Analizar cada área administrativa para identificar actividades a implementar.
- Diseñar los procedimientos que aporten a la organización en las diferentes áreas Administrativas.



9. Marco Teórico

La esencia de un manual de funciones es propiamente la administración en sí, la que fundamenta por experiencia los procesos básicos, tal y como lo expresa el estudiante Edgar Martínez López, “*La administración se ha ido formado a través de los años y de la experiencia de diferentes autores que han contribuido con fundamentos desde los principios de la administración*” (Martinez, 2014) cumpliendo así un rol de control interno

Es necesario entender porque la administración juega un papel tan importante, así como lo dice el teórico Henri Fayol (1841 – 1925) quien fue el autor de los 14 principios donde expresó principios básicos de la administración como la división del trabajo, disciplina, centralización y equidad y su teoría clásica se centraba en definir una estructura para garantizar una eficiencia en todas las partes involucradas.

Dentro de los 14 principios de la administración que expone el autor Henry Fayol encontramos la división del trabajo que nos habla acerca del conocimiento de actividades, el orden donde nos indica que cada cosa debe tener un lugar para lograr una eficacia y la estructura de una organización donde nos indica que la tarea debe ser repartida entre autoridades y subordinados es por eso que nace la necesidad de crear un manual de funciones, en el escrito



de Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915) se expone que se debía realizar un análisis crítico de las empresas en operación, desarrolló una nueva visión de la administración en la que propone seleccionar científicamente a los empleados, para ser puestos en donde pueden aplicar sus aptitudes. Esto con el fin de tener una adecuada planeación estratégica que se aplica a cualquier tipo de las empresa, teniendo en cuenta la investigación para obtener la información necesaria y minimizar la incertidumbre en la toma de decisiones, debemos definir un perfil profesional donde se especifica lo que se quiere alcanzar a través de la organización teniendo en cuenta los objetivos e investigaciones, la organización que se concreta como la estructura técnica para mejorar la eficiencia y tener el control para poder medir los resultados.

Con la elaboración del perfil profesional y la asignación de tareas podemos implementar la gráfica de Henri Gantt (1861-1919) es conocida como gráfica de gantt un diagrama horizontal que representa las unidades de tiempo y el eje vertical las funciones de esta manera se evidencia cuánto tiempo puede tomar cada actividad y enfatizó en la importancia de capacitación para un mejor desarrollo de las funciones, con esta grafica se puede determinar el tiempo que utiliza cada empleado en cada actividad designada por la empresa, lo cual se complementa con los aportes de Max Webber (1864-1920) donde nos indica de tres tipos de autoridad legítimamente social como lo son la división del trabajo, jerarquía de autoridad y selección formal que nos ayudan a organizar una grado de mando en la empresa, esto teniendo en cuenta que Frank y Lilian Gilberth (1868-1924)(1878- 1972) promovieron

el bienestar personal e implemento el diagrama de flujo, esto de la mano con Elton w mayo donde expreso que las personas no se limitan al vínculo económico sino a su relación social y psicológica que influyen en su producción, esto es de gran importancia para el rendimiento del



trabajador sin dejar atrás los aportes de Abraham Maslow (1908-1970) el expresa la importancia de las necesidades económicas y las necesidad de sociales como lo son autoestima y autorrealización por ello es de vital importancia que en el manual de funciones se indique el perfil profesional para así poder asignar un salario justo

Reforzando la teoría de Lyndall Urwick (1891–1983) quien enuncia que cada persona debe tener una sola función evitando así la sobrecarga laboral y minimizando errores; por esto es importante que en la organización se evidencie las actividades a desarrollar y procesos para poder cumplir estas actividades así la empresa puede tener control sobre sus rendimientos y no tener reproceso en la verificación de actividades en sus colaboradores como lo corrobora La Ingeniera Maria Vivanco también expone en su publicación esta necesidad de un manual de procesos administrativos:

“En la actualidad las organizaciones a nivel mundial se mueven mediante procesos y nace la necesidad de controlar cada proceso para que este se desarrolle de una manera eficiente por lo que es importante el control interno aplicado a manuales de procedimientos, los que al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. El presente artículo es una recopilación de información basados en el control interno y los manuales de procedimiento como herramienta del mismo. Estos van a dar una visión general de la importancia de estas dos herramientas, posibilitan el encuentro de la base teórica del control interno y los manuales de procedimiento. Se ofrece, además, una guía de los eslabones que tiene un manual óptimo y cómo se compactan estas dos teorías, al ser el control interno base fundamental para desarrollar un manual de procedimientos en una entidad” (Vergara M. E., 2017, pág. 1). Es necesario comprender que es el manual de procesos



administrativos, como lo dice la profesional Maria Estela Raffino el manual *“Está diseñado como una herramienta administrativa de uso cotidiano, ya que permite orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda. Por otro lado, también es instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo”*. (Raffino, 2020)

Entonces se puede entender la relevancia de este concepto a nivel administrativo, productivo, organizacional y estructural como los profesionales Jaramillo y Olga lo expresan:

“El estudio o análisis del trabajo es una necesidad fundamental para cualquier persona que realice una actividad productiva puede ser entendido en su forma general que incluye hasta las actividades lúdicas, es aquello a los que los seres humanos dedican más tiempo de su vida. Pero también es indispensable para las organizaciones de cualquier tipo y fundamental para los emprendedores. Es preciso recordar que el coto de la fuerza laboral tiene una incidencia muy importante en los costos de una empresa” (jaramillo, 2014, pág. 1)

Jaramillo y Olga enuncian *“cuando existe un diseño organizacional pobre y las actividades productivas no están relacionadas con unos propósitos y unos objetivos y cuando las actividades humanas no corresponden en su totalidad a los procesos básicos de la organización, podríamos asimilar la situación a la de una actividad alienada, en la que el trabajador no conoce lo que hace o las tareas que realiza no tienen ningún sentido para él”* (Luis torres, 2014, pág. 23)

“The Performance Appraisal Manual also sets well-structured guidelines, that should facilitate appointment and promotion decisions being made on the qualification and merit of



every individual eligible for consideration; as well as stimulate productivity by recognising and rewarding/sanctioning individual performance”. (Anonimo, Oas, 2004)

“To maintain a successful cycle, your company needs rules and guidelines for managing employees for a smooth workflow. They also, in turn, need constant assurance that the company cares about their best interests!” (Equipoeditorial, 2020)

“One of the main goals of your Policies and Procedures manual is to provide a clear framework for consistency in your workplace. The policies you develop define your company's standards for decisions about personnel and organizational matters”. (Anonimo, Universal class, s.f.)

Como lo expresa Maria Vergara *“Actually, worldwide organizations are moved by processes in which the need of control for each process arises, so they can have developed in an efficient way, this is the main reason of an internal control applied to manuals, these also works as guidelines in the operative process”*. (Vergara M. E., 2017)

Como lo indica Julie Perrine *“ Well-documented administrative procedures are the secret to a well-run office. Creating and sharing these processes paves the way for consistency, productivity and growth. Clear processes make it easy to cross-train and onboard employees, to hold staff accountable and ultimately to scale your business”*. (Perrine J. , 2009).

Como lo expresa los diferentes autores cada puesto de trabajo tiene una estructura, característica y análisis en cada organización sus principales factores son identificar los roles esto se basa en la teoría desde los inicios de la administración la revolución industrial el capitalismo como lo podemos ver en las citas



10. Metodología

La elaboración del diseño de manual de procesos y funciones de Trebletec Technology s.a.s. Se llevó a cabo con el tipo de información descriptiva. Según Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer *“El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”* (J., 2006) Se realizó una investigación basada en dos fuentes de conocimientos; las fuentes secundarias que como lo expresa el profesor Sandoval en su libro, *“Las fuentes de información secundaria son aquellas que están recogidas o elaboradas y disponibles para ser consultadas”* (Sandoval, 2004 junio). Es precisamente en este proceso en donde se reunió la información relevante para la investigación como documentos e identificación de estructuras organizacionales de empresas que tienen disponible sus datos de manera pública, generando así factibilidad al momento de desarrollar el manual de procedimientos administrativos planteados en este trabajo.

Y las fuentes primarias que son según lo expresan los profesores *“las fuentes de información primaria son aquellas que no están publicadas o recogidas de forma que puedan servir de ayuda directamente para la toma de decisiones”* (Pilar ParragA, 2004), en donde se llevó a cabo el proceso investigativo principal con los funcionarios de la empresa, generando un seguimiento a sus actividades, funciones, desarrollo de procesos y su estructura organizacional, con el fin de recolectar la información necesaria para constituir de una manera caracterizada el desarrollo de esta monografía.



10.1 Tipo de Investigación

La investigación se realizó de tipo cualitativo ya que el objetivo es explicar, predecir, describir o explorar; lo anterior respaldado por Sampieri del libro metodología de la investigación *“El enfoque cualitativo se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados”* o la naturaleza de los vínculos entre la información no estructurada. (Sampieri, 2014)

10.2 Población y Muestra

En la implementación del manual de procesos nos acercamos a toda la población de Teplatec, esta es de 10 personas.

10.3 Técnica para la Recolección Información

La recolección de la información se realizó por:

- Observación donde se ejecutó una visita a las instalaciones de manera física para hacer un análisis del puesto de trabajo.
- Encuesta esta fue realizada a la totalidad de empleados por medio de la plataforma formulario de Google y enviados a los correos de cada formulario.
- Entrevista se desarrolló por medio de Meet al Cheif Executive Office donde se resaltaron puntos clave de la empresa.



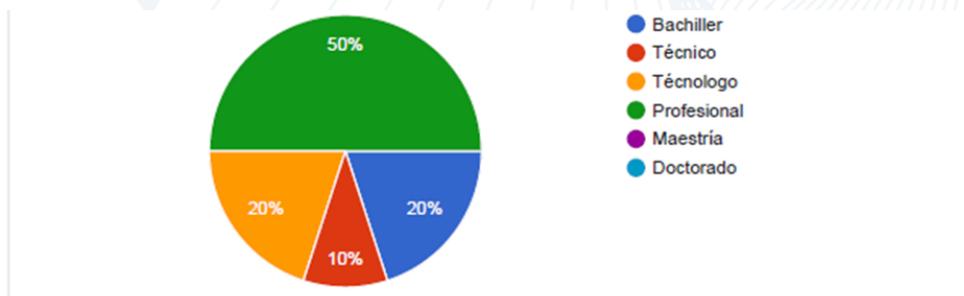
11. Resultados y Análisis

11.1 Recopilación de información

La recopilación de la información se realizó realizando una encuesta a los empleados de Treblatec para hacer un análisis general de la empresa por medio de la plataforma formularios de Google donde se realizaron una totalidad de 6 preguntas y estos fueron los resultados:

Pregunta 1

¿Cuál es su perfil profesional?



Se identifica que el 50% de los empleados son profesionales, el 20% son tecnólogos, el otro 20% son bachilleres y el 10% son técnicos.



Pregunta 2



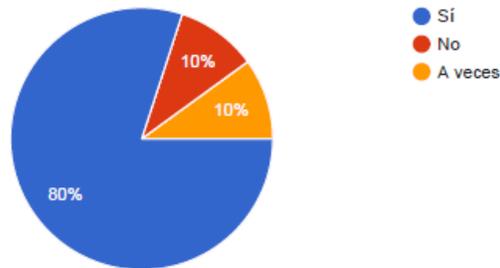
El 50% de los empleados realiza actividades que no son de su competencia, el otro 50% si hace actividades que le corresponden.

Pregunta 3



¿Realiza funciones fuera de su área laboral?

10 respuestas

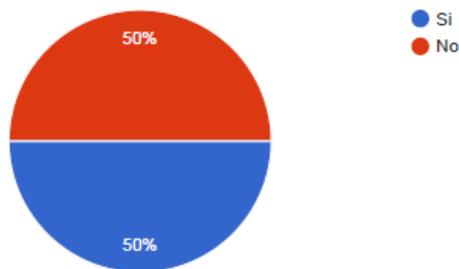


El 80% de las personas realizan actividades cotidianas que no corresponden a su área de trabajo, el 10% lo realiza algunas veces y el otro 10% no ejerce tareas fuera de su área.

Pregunta 4

¿ Conoce qué funciones debe desempeñar según su cargo?

10 respuestas



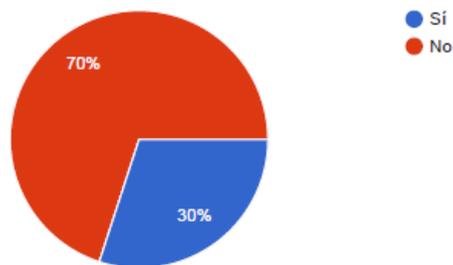
El 50% de los empleados no conocen las funciones a desempeñar según su cargo a diferencia del otro 50%



Pregunta 5

¿Conoce a quién acudir cuando se le presente una dificultad en su área?

10 respuestas

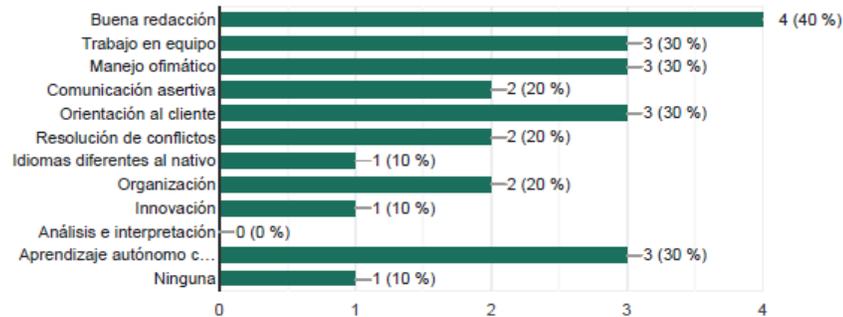


El 70% de los empleados no saben a quién acudir.

Pregunta 6

¿Con cuales de estas habilidades profesionales cuenta usted? (Puede marcar más de una respuesta)

10 respuestas





La mayoría de los empleados de Trebplatec tienen buena redacción.

- En segundo lugar, encontramos el trabajo en equipo, manejo ofimático y orientación al cliente.
- De terceras está la comunicación asertiva, resolución de conflictos, aprendizaje autónomo y la organización.
- De cuartas encontramos hablar un segundo idioma, innovación
- Se evidencia que una persona no cuenta con ninguna habilidad.

11.2 Análisis general

Teniendo en cuenta la información suministrada a través de los funcionarios de la organización y por medio de una reunión virtual con el Cheif Executive Office donde se realizaron preguntas como:

- ¿A qué se dedica Trebplatec?
- Cuáles son sus líneas de servicio
- Cómo funciona el are administrativa
- Cuales son lo cargo gerenciales misionales operativos y de seguimiento
- Como son los procesos para desarrollar cada actividad de la empresa

Se desarrolló un análisis de la empresa así:



Tabla N°1 FODA

		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
<p>TREBLATEC</p>		F1	Venta de productos posicionados en el mercado	D1	Nueva en el mercado tecnológico
		F2	Diversidad de servicios	D2	No tiene un Manual de funciones ni procesos
		F3	Venta a treves de pagina web	D3	No tienen estructura jerárquica definida
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIA FO		ESTRATEGIAS DO	
O1	Ampliación del mercado para prestación de sus servicios	F1,F2,F3,O1,O2,O3	E1 Apertura de canales de distribución (e-commerce) para Colombia	D1,O1,O2	E1 Ampliar mercado con nuevos servicios de la mano con Freshword Colombia
O2	Alianza des Freshword con Treblatec en Colombia				D2,D3,O3
O3	Disposicion a mejorar procesos				
AMENAZAS		ESTRATEGIA FA		ESTRATEGIA DA	
A1	El sector de la tecnología es un sector con una competencia definida	F1,F2,F3,A1,A2	E1. Realizar campañas publicitarias por redes sociales dando a conocer la diversidad de servicios	D1,D2,D3,A1,A2	E1. Capacitaciones del personal interno sobre los procesos internos, capacitacion al area comercial para establecer estrategias de ventas
A2	Partner con más experiencia en ventas ofreciendo los mismos servicios				

Elaboración propia

Con la herramienta anterior se identifica que la empresa no contaba con un manual de procesos y funciones por esto no se observa la estructura organizacional lo que genera que los trabajadores no asemejen quien es su jefe inmediato afectando la eficiencia y eficacia de las actividades, adicionalmente no había formatos preestablecidos para realizar de forma correcta sus puestos de trabajo.

11.3 Análisis de área

Por medio de la herramienta de Excel realizamos un cuestionario a cada empleado que fue diligenciado por cada cargo para poder identificar los procesos y periodicidad de cada



actividad obteniendo así la información necesaria como se evidencia en el siguiente formato de actividades diarias.



FORMATO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS							
Instrucciones:							
A continuación encontrará una plantilla para el registro de los procesos que tiene a cargo y las actividades que desarrolla para las mismas.							
- En la Sección 1 , deberá diligenciar el área a la cual pertenece el colaborador, el nombre del cargo, nombre del ocupante y el objetivo de su labor.							
- En la Sección 2 , deberá registrar el nombre del proceso que maneja, seguido de cada una de las actividades que realiza para el desarrollo del mismo.							
De igual manera, deberá registrar la frecuencia o periodicidad con que realiza esta actividad de acuerdo con las convenciones indicadas (diario, semanal, mensual, etc), la cantidad de veces que realiza esta actividad (volumen promedio) y los tiempos mínimo y máximo para cada vez que realiza la actividad.							
SECCIÓN 1							
Área:	GERENCIAL			Horario de trabajo: Horario de trabajo: L A V 8 -5			
Nombre del cargo:	Chief Executive Officer			Ocupante: Albert Morales Castill			
Objetivo del cargo:	Velar por las metas comercial						
SECCIÓN 2							
Convenciones *	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	
Proceso	Actividades		Periodicidad *	Volumen Promedio	Tiempo mínimo Unitario (en minutos)	Tiempo medio o normal Unitario (en minutos)	Tiempo máximo Unitario (en minutos)
Seguimiento	Solicitar y analizar informes		Diario	1	30	30	60
alianzas	Contactar clientes para realizar alianzas		Diario	1	60	60	90
Correcciones	Identificar problemas de la organizacin y ver estrategias para la correccion		Semanal	4	15	15	30
evaluaciones	Consultar, analizar y evaluar el compromiso de los empleados		Quincenal	1	20	20	40
Seguimiento	Realizar seguimiento de las ventas realizadas		Diario	1	40	40	40
Comunicación	contactar a cada uno de los leads		Diario	20	150	150	400
Informes	Solicitar informacion necesaria, analaizar y elaborar informes de Ventas a Freshworks		Mensual	4	120	120	180
Comercial	Realizar demostraciones de la herramienta según el calendario		Diario	6	90	90	300



FORMATO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS							
Instrucciones:							
A continuación encontrará una plantilla para el registro de los procesos que tiene a cargo y las actividades que desarrolla para las mismas.							
- En la Sección 1 , deberá diligenciar el área a la cual pertenece el colaborador, el nombre del cargo, nombre del ocupante y el objetivo de su labor.							
- En la Sección 2 , deberá registrar el nombre del proceso que maneja, seguido de cada una de las actividades que realiza para el desarrollo del mismo.							
De igual manera, deberá registrar la frecuencia o periodicidad con que realiza esta actividad de acuerdo con las convenciones indicadas (diario, semanal, mensual, etc), la cantidad de veces que realiza esta actividad (volumen promedio) y los tiempos mínimo y máximo para cada vez que realiza la actividad.							
SECCIÓN 1							
Área:	comercial		Horario de trabajo: Horario de trabajo: L A V 8 -5				
Nombre del cargo:	Gerente Comercial		Ocupante: Yeimi Morale				
Objetivo del cargo:	Velas por las ventas exgidas						
SECCIÓN 2							
Convenciones *	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	
Proceso	Actividades		Periodicidad *	Volumen Promedio	Tiempo mínimo Unitario (en minutos)	Tiempo medio o normal Unitario (en minutos)	Tiempo máximo Unitario (en minutos)
Marcar los objetivos comercial	Realizar control y registro de las bases de datos		Mensual	3	60	50	60
Reclutar	Seleccionar y capacitar al personal de ventas		Semanal	2	60	60	60
controlar labor desempeñada	Estrategias de ventas		Diario	2	20	20	30
Verificacion	gestionar clientes de pagina Web, revisar redes sociale, solucionar inquietudes del area de ventas		Diario	4	100	300	360
Seguimiento leads	seleccionar y llamar según prioridad de requerimientos negociacion con grandes cuentas,negociacion clientes establecidos		Mensual	1	60	60	90
Capacitacion	llamar a agrandes clientes o clientes potenciales		Diario	1	30	30	90
Gestion de cartera	evaluar objetivos comerciales		Diario	10	360	400	480
revison	crear ventajas competitivas, ofrecer servicios a la empresa.		Diario	10	360	400	360
Establecer ventajas			Trimestral	15	360	200	200



FORMATO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS							
Instrucciones:							
A continuación encontrará una plantilla para el registro de los procesos que tiene a cargo y las actividades que desarrolla para las mismas.							
- En la Sección 1 , deberá diligenciar el área a la cual pertenece el colaborador, el nombre del cargo, nombre del ocupante y el objetivo de su labor.							
- En la Sección 2 , deberá registrar el nombre del proceso que maneja, seguido de cada una de las actividades que realiza para el desarrollo del mismo.							
De igual manera, deberá registrar la frecuencia o periodicidad con que realiza esta actividad de acuerdo con las convenciones indicadas (diario, semanal, mensual, etc), la cantidad de veces que realiza esta actividad (volumen promedio) y los tiempos mínimo y máximo para cada vez que realiza la actividad.							
SECCIÓN 1							
Área:		Horario de trabajo: L A V 8 -5Horario de trabajo:					
Nombre del cargo:		Gerente Administrativa		Ocupante: Edna Yineth			
Objetivo del cargo:		Cumplir porque los pronceso adminitrativis se cumplan					
SECCIÓN 2							
Convenciones *		Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual
Proceso	Actividades	Periodicidad *	Volumen Promedio	Tiempo mínimo Unitario (en minutos)	Tiempo medio o normal Unitario (en minutos)	Tiempo máximo Unitario (en minutos)	
Seguimiento	Realizar control y registro de las finanzas	Semanal	3	60	50	60	
Estrategias	Solicitar informacion necesaria para realizar estrategias de mercadeo	Semanal	1	60	60	60	
Archivo	Documentar, clasificar y archivar informacion de los clientes	Diario	2	20	20	30	
Comunicación	Prestar servicio al cliente y llamadas a clientes par verificar la calidad	Diario	4	100	300	360	
Informes	Solicitar informacion, analizar y realizar informes de desempeño del area	Mensual	1	60	60	90	
Identificación	Identificar Problemas administrativos y realizar estrategias para su solicion	Diario	1	60	60	90	
Solicitud	Comunicar requerimientos de venta	Diario	1	30	30	90	
Contacto	Contactar cada uno de los leads	Diario	10	360	400	360	
	Controlar los procesos administrativos de la empresa	Diario	10	360	400	360	



FORMATO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS							
Instrucciones:							
A continuación encontrará una plantilla para el registro de los procesos que tiene a cargo y las actividades que desarrolla para las mismas.							
- En la Sección 1 , deberá diligenciar el área a la cual pertenece el colaborador, el nombre del cargo, nombre del ocupante y el objetivo de su labor.							
- En la Sección 2 , deberá registrar el nombre del proceso que maneja, seguido de cada una de las actividades que realiza para el desarrollo del mismo.							
De igual manera, deberá registrar la frecuencia o periodicidad con que realiza esta actividad de acuerdo con las convenciones indicadas (diario, semanal, mensual, etc), la cantidad de veces que realiza esta actividad (volumen promedio) y los tiempos mínimo y máximo para cada vez que realiza la actividad.							
SECCIÓN 1							
Área:	Administrativa		Horario de trabajo: L A V 8 -5				
Nombre del cargo:	contador		Ocupante: Ana Maria				
Objetivo del cargo:	Velar por la finiaas y buen manejo contable de la empresa						
SECCIÓN 2							
Convenciones *	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	
Proceso	Actividades		Periodicidad *	Volumen Promedio	Tiempo mínimo Unitario (en minutos)	Tiempo medio o normal Unitario (en minutos)	Tiempo máximo Unitario (en minutos)
Archivo	Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de la empresa		Semanal	3	30	50	60
sistema	Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.		Semanal	1	60	60	60
Informacion	Balances y estado de resltado pyg		Anual	2	20	20	30
Realizar	Estados financieros		Anual	4	100	300	360
Informes	Realizar informes de desempeño del area		Semanal	1	60	60	90
Reunion	Reunion junta directiva gerencia		Mensual	1	60	60	90
Informacion	Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales estemos		Bimestral	1	30	30	90
Asesorar	Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo		Mensual	10	360	400	480
Financiera	Cierre contable		Mensual	10	360	400	360





FORMATO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS							
Instrucciones:							
A continuación encontrará una plantilla para el registro de los procesos que tiene a cargo y las actividades que desarrolla para las mismas.							
- En la Sección 1 , deberá diligenciar el área a la cual pertenece el colaborador, el nombre del cargo, nombre del ocupante y el objetivo de su labor.							
- En la Sección 2 , deberá registrar el nombre del proceso que maneja, seguido de cada una de las actividades que realiza para el desarrollo del mismo.							
De igual manera, deberá registrar la frecuencia o periodicidad con que realiza esta actividad de acuerdo con las convenciones indicadas (diario, semanal, mensual, etc), la cantidad de veces que realiza esta actividad (volumen promedio) y los tiempos mínimo y máximo para cada vez que realiza la actividad.							
SECCIÓN 1							
Área: Gerente Administrativa Horario de trabajo: Horario de trabajo: LA V 8 -5							
Nombre del cargo: Gerente Administrativa Ocupante: EDWIN IOPEZ							
Objetivo del cargo: Cumplir porque los procesos administrativos se cumplan							
SECCIÓN 2							
Convenciones *	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	
Proceso	Actividades		Periodicidad *	Volumen Promedio	Tiempo mínimo Unitario (en minutos)	Tiempo medio o normal Unitario (en minutos)	Tiempo máximo Unitario (en minutos)
Buscar clientes	Buscar clientes, asesorar y realizar venta		Diario	3	30	120	180
Seguimiento	Contactar cliente para seguimiento		Diario	3	30	45	120
Metas	Cumplir con las metas mensuales		Mensual	90			
Agenda	Administrar coherentemente la agenda de trabajo para reuniones con		Diario	3	20	45	100
Informe	Reportar al Gerente comercial de calidad las oportunidades de mejoramiento expresadas por el cliente.		Diario	1	30	100	120

FORMATO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS							
Instrucciones:							
A continuación encontrará una plantilla para el registro de los procesos que tiene a cargo y las actividades que desarrolla para las mismas.							
- En la Sección 1 , deberá diligenciar el área a la cual pertenece el colaborador, el nombre del cargo, nombre del ocupante y el objetivo de su labor.							
- En la Sección 2 , deberá registrar el nombre del proceso que maneja, seguido de cada una de las actividades que realiza para el desarrollo del mismo.							
De igual manera, deberá registrar la frecuencia o periodicidad con que realiza esta actividad de acuerdo con las convenciones indicadas (diario, semanal, mensual, etc), la cantidad de veces que realiza esta actividad (volumen promedio) y los tiempos mínimo y máximo para cada vez que realiza la actividad.							
SECCIÓN 1							
Área: Auxiliar Contable Horario de trabajo: LA V 8 -5							
Nombre del cargo: Auxiliar Contable Ocupante: Veronica Morales							
Objetivo del cargo: Cumplir porque los procesos administrativos se cumplan							
SECCIÓN 2							
Convenciones *	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	
Proceso	Actividades		Periodicidad *	Volumen Promedio	Tiempo mínimo Unitario (en minutos)	Tiempo medio o normal Unitario (en minutos)	Tiempo máximo Unitario (en minutos)
Apoyo	Verificar si el departamento necesita apoyo y gestionarlo		Diario	3	100	180	200
Agendar	Agendar reuniones con el área		Semanal	1	40	60	100
Contable	Revisar información y realizar la Conciliación de cuentas bancarias		Mensual	1	100	140	200
Expedición	Buscar facturas necesarias y expedirlas		Diario	6	10	15	20
Pago	Cargar facturas en la plataforma y realizar pago de las mismas y de recibos		Mensual	3	60	120	180
Cierre	Gestionar contabilidad a la día cierre de Cada mes		Mensual	1	120	180	200



FORMATO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS							
Instrucciones: A continuación encontrará una plantilla para el registro de los procesos que tiene a cargo y las actividades que desarrolla para las mismas. - En la Sección 1 , deberá diligenciar el área a la cual pertenece el colaborador, el nombre del cargo, nombre del ocupante y el objetivo de su labor. - En la Sección 2 , deberá registrar el nombre del proceso que maneja, seguido de cada una de las actividades que realiza para el desarrollo del mismo. De igual manera, deberá registrar la frecuencia o periodicidad con que realiza esta actividad de acuerdo con las convenciones indicadas (diario, semanal, mensual, etc), la cantidad de veces que realiza esta actividad (volumen promedio) y los tiempos mínimo y máximo para cada vez que realiza la actividad.							
SECCIÓN 1							
Área:		Horario de trabajo: Horario de trabajo: L A V 8 -5					
Nombre del cargo:		Gerente Administrativa			Ocupante: Jeronimo Romero		
Objetivo del cargo:		Cumplir porque los proceso administrativis se cumplan					
SECCIÓN 2							
Convenciones *	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	
Proceso	Actividades		Periodicidad *	Volumen Promedio	Tiempo mínimo Unitario (en minutos)	Tiempo medio o normal Unitario (en minutos)	Tiempo máximo Unitario (en minutos)
Llamadas	Atención de llamadas telefónicas.		Diario	10	5	10	30
visitas	Contactar clientes, confirma cita y visitar		Diario	2	60	100	180
Archivo	Recibir, analizar, clasificar y archivar documentos		Diario	10	15	25	60
Infomar	Racopilar inforacion y Comunicar todo lo relacionado con su trabajo al departamento al que pertenece		Semanal	1	60	120	180
Tramite	Gestionar los documentos necesaros para poder tramitar el proceso necesario		Diario	3	30	60	90
Afiliaciones	Gestionar documentos y radicar Afiliaciones ugpp		Diario	1	15	20	35
Contratacion	Agendar cita para contratacion,solicitar documentos necesarios y realizarlas		Mensual	1	20	35	40
Eventos	Buscar sitio, enviar invitacion e informar del tema y agenda a trata		Semestral	1	180	240	300

FORMATO DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS							
Instrucciones: A continuación encontrará una plantilla para el registro de los procesos que tiene a cargo y las actividades que desarrolla para las mismas. - En la Sección 1 , deberá diligenciar el área a la cual pertenece el colaborador, el nombre del cargo, nombre del ocupante y el objetivo de su labor. - En la Sección 2 , deberá registrar el nombre del proceso que maneja, seguido de cada una de las actividades que realiza para el desarrollo del mismo. De igual manera, deberá registrar la frecuencia o periodicidad con que realiza esta actividad de acuerdo con las convenciones indicadas (diario, semanal, mensual, etc), la cantidad de veces que realiza esta actividad (volumen promedio) y los tiempos mínimo y máximo para cada vez que realiza la actividad.							
SECCIÓN 1							
Área:		Horario de trabajo: Horario de trabajo: L A V 8 -5					
Nombre del cargo:		Compras			Ocupante: Cristian		
Objetivo del cargo:		Cumplir porque los proceso administrativis se cumplan					
SECCIÓN 2							
Convenciones *	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Semestral	Anual	
Proceso	Actividades		Periodicidad *	Volumen Promedio	Tiempo mínimo Unitario (en minutos)	Tiempo medio o normal Unitario (en minutos)	Tiempo máximo Unitario (en minutos)
Proveedores	Tomar informacion y registrar a los proveedores		Semanal	2	30	40	60
Contratos	Diligenciar y pedir documentos necesarios para contratacion con proveedores		Semanal	3	60	80	120
Analizar	Realizar y comprar precios de los productos por proveedor		Semanal	3	60	80	120
Reunion	Contar al cliente, agendar reunion		Diario	1	60	90	120
Presupuesto	Analizar saldo sponible para realizar presupuestos del area de compras		Mensual	1	120	160	180
Compras	Realizar cuadros comparativo, comunicacion con el proveedor y expedir contrato		Diario	1	60	100	120



11.4 Diseño de procedimientos y funciones

Se diseñó el siguiente manual de procesos de funciones para cada área para la empresa donde se dio una estructura y aporte para la mejora de Treblatec.



**MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA
TRÉBOL BLACK TECHNOLOGY S.A.S**

Albert Morales Castillo

Cheif Executive Offices

Elaborado por:

Maria C. Malaver y Leily M. Morales



Mayo 19 2021.

Contenido

1.	Introducción	41
2.	Objetivo.....	42
3.	Alcance	42
4.	Palabras Representativas.....	42
4.1	Estructura organizacional	42
4.2	Mejora continua	42
4.3	Objetivo.....	42
4.4	Procedimiento	43
4.5	Tarea	43
5.	Presentación De La Empresa	44
6.	Estructura Interna.....	45
7.	Formato De Cargos	46
8.	Misión	47
9.	Visión.....	47



10. Políticas De Trabajo.....	47
11. Valores Corporativos	48
11.1 Compromiso.....	48
11.2 Responsabilidad	48
11.3 Transparencia.....	48
11.4 Humildad.....	48
12. Simbología Utilizada.	49
13. Procesos	50
13.1 Procesos gerenciales	51
13.2 Estratégicos.....	51
13.3 Calidad.....	52
13.4 Procesos operativos o misionales.....	53
13.5 Preparación del servicio.....	53
13.6 Entrega del servicio.....	54
13.7 Procesos de apoyo.....	55
13.8 Gestión Financiera	55
13.9 Gestión Humana.....	56
13.10 Procesos de mejora	57
13.11 Seguimiento, control y evaluación.....	57



1.4 Manual de Funciones	58
1. Apoyar al departamento contable y financiero.....	74
2. Conciliar las cuentas bancarias.....	74
3. Monitorear los movimientos de las cuentas.	74
4. Preparar los balances financieros.	74
5. Emitir facturas físicas y electrónicas.....	74
6. Preparar las declaraciones de impuestos ante la entidad correspondiente.....	74
Formatos	82



1. Introducción

El presente documento es el manual de procesos diseñado para la empresa TRÉBOL BLACK TECHNOLOGY SAS, este es un instrumento que permite a la empresa brindar información y garantizar un orden y desempeño para mejorar la calidad de su servicio.

La distribución de este manual está relacionada con procesos que se identificaron en la compañía que están conformados por procedimientos; la información se muestra por la caracterización de procesos. Los diagramas de flujo que describen los procedimientos de cada actividad identificada en la empresa.

El ajustar los procesos permite que los colaboradores de la empresa TRÉBOL BLACK TECHNOLOGY SAS, apoyen al cumplimiento de los objetivos y principios de la compañía, ya que en este se determina los niveles de responsabilidad de cada funcionario de TRÉBOL BLACK TECHNOLOGY SAS, en cada actividad ejecutada, facilitando el control y seguimiento de los procesos.



2. Objetivo

Desarrollar para TRÉBOL BLACK TECHNOLOGY SAS un instrumento de trabajo que apoye al desempeño eficaz y eficiente con las políticas de TRÉBOL BLACK TECHNOLOGY SAS.

3. Alcance

El manual de procesos y funciones va dirigido a los colaboradores de la compañía, se busca que exista un documento donde se establezca un método estándar para la realización de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en el trabajo cotidiano de la compañía.

4. Palabras Representativas

4.1 Estructura organizacional

Es la organización interna de la empresa allí se evidencian las funciones y actividades que tiene cada persona dentro de la organización.



4.2 Mejora continua

Es una orientación para la mejora de procesos operativos o administrativos que se utilizan dentro de una organización.

4.3 Objetivo

El objetivo es la meta a la que se quiere llegar, este promueve a la toma de decisiones.

4.4 Procedimiento

El procedimiento son las actividades que deben seguirse paso a paso en un orden para poder lograr una tarea de forma correcta.

4.5 Tarea

Son las actividades obligatorias que tiene que hacer cada miembro de la empresa para poder lograr un objetivo de manera productiva.



5. Presentación De La Empresa

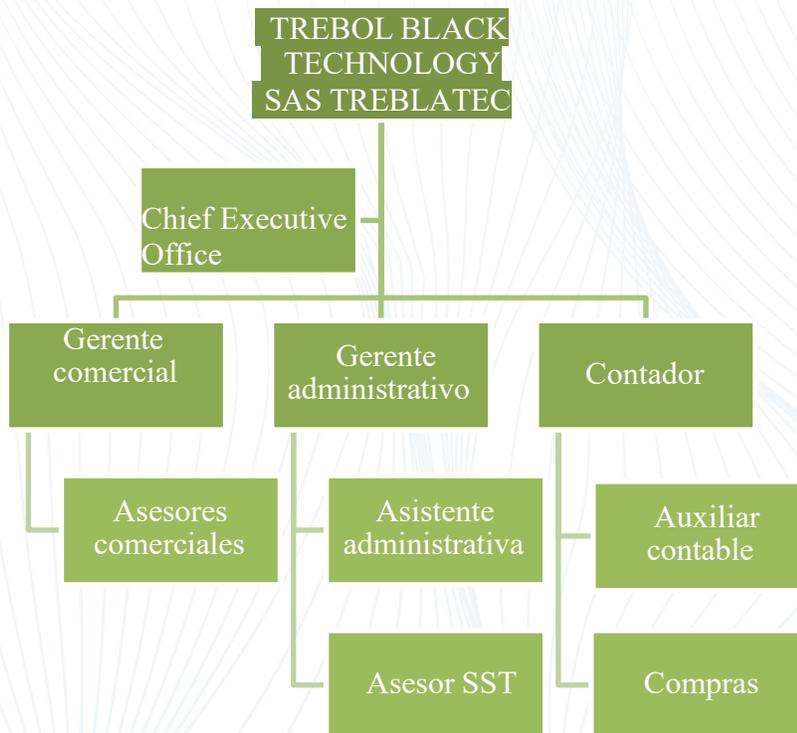
Trébol Black Technology s.a.s es una microempresa del grupo 3 micro emprendimiento, se creó por documento privado número 5 m del 26 de febrero del 2020 de accionista único inscrita en la cámara de comercio de Bogotá el día 26 de febrero 2020 en el libro nueve se constituyó esta sociedad con el ánimo de brindar apoyo y consultoría a todas aquellas empresas que se encuentren con algún problema principal de negocio en el cual sientan que no están siendo productivos. Para que por nuestros servicios podamos detectar identificar y atacar por medio de herramientas de software este tipo de problemas con el ánimo de hacer más productivo este negocio alineado al objetivo principal de una compañía el cual es ser rentable.

Treplatec Trebol Black Technology, fue creada con el fin de ayudar a las compañías de todos los tamaños a llegar a sus metas y crecer más rápido mediante soluciones ya probadas y experimentadas en la industria al mejor costo beneficio. Ofreciendo servicios como mesa de servicio, servicio al cliente, ventas, mesa de ayuda, mesa de servicios ITSM, administración de ventas CRM, chat en vivo, telefonía call center en la nube, recursos humanos reclutamiento.



6. Estructura Interna

La estructura de la empresa está diseñada en conformidad en el procedimiento general de trabajo soportado en un sistema de Gestión, que garantiza el progreso de cada actividad contando con los recursos técnicos y humanos.



7. Formato de cargos

PLAN DE MEJORA PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS



	Cargo	Responsable (s)	Áreas / Perfiles a cargo	Objetivos	Indicadores	Itinerancia	A quien reporta
Dirección	Gerencia General	Albert Morales	Area Comercial Area Administrativa Area de Proyectos Area de Seguridad	Definir y planear estrategias para cada area Tomar decisiones necesarias en cada area y proceso Proveer recursos economicos Proveer talento humano Celebrar juntas directivas y reportar en ellas	Rentabilidad y Utilidad esperada vs utilidad real Cumplimiento de metas	Semanal - Socios Mensual - Junta directiva	Junta Directiva
	Area Comercial	Yeimi Morales	Asesores Comerciales	Definir y planear estrategias comerciales y metas correspondientes en cada linea de servicio Llevar a cabo comites de seguimiento Coordinar procesos de licitación o cotizaciones	Tráfico comercial - Foco -# Contactos nuevos (100 x mes) -# Contactos nuevos efectivos (20 x mes) -# Reuniones efectivas (10 x mes) -Ofertas presentadas (2 x mes)	Semanal - el primero de cada mes los dos socios	Gerencia General
	Area Administrativa	Edna Romero	Gerente Administrativo	Definir y planear estrategias financieras, administrativas, tributarias, contables, rrhh, seguridad. Llevar control de cada frente en trafico respectivo con el responsable del area. Llevar a cabo comites de compras y pagos Controlar semanalmente el flujo de caja, procurando que existan recursos para el	Trafico administrativo -% tareas realizadas / proyectadas -\$ cuentas por cobrar -\$ cuentas por pagar -Indicadores financieros	Semanal - Mensual según	Gerencia general
	Asesor Comercial	Edwin Lopez	N/A	Plantear y desarrollar acciones sobre estrategia comercial Abrir mercado Cumplir metas establecidas	Tráfico comercial - Foco -# Ventas nuevos (150 x mes) -# Contactos nuevos efectivos (10 x mes) -# Reuniones efectivas (5 x mes) -Ofertas presentadas (1 x mes)	Diario	Area comercial
Lideres	Contador Administrativo	Ana Pinzon	Coordinador Administrativo y Contable Asistente Administrativo y de recursos humanos	Dirigir area administrativa y contable Presentar EA a Junta Directiva (mensual) Hacer seguimiento a indicadores y dar alertas Planeación financiera y de flujo de caja Plan de mejoramiento de costos Cuidar rentabilidad Presentación de impuestos	-% tareas realizadas / proyectadas -\$ cuentas por cobrar -\$ cuentas por pagar -Indicadores financieros	Diario	Area Administrativa
Operativos	Asesor Sst	Cristina Gutierrez	Ingeniero industrial Especialista Sst	Liderar y coordinar procesos de sst Realizar programación copas Tomar nota de tareas y responsables en reuniones internas y con clientes de sst Llevar carpetas de sst Llevar checklist de nuevo requerimiento sst Elaborar y presentar informes a la gerencia (semanal) de accidentes o incidentes de trabajo	Checklist -% tareas realizadas / proyectadas	Diario	Area Administrativa
	Compras	Hamilton Beltran	N/A	Liderar y coordinar procesos de compras Elaborar cuadros comparativos Seguimiento de tareas y responsables en reuniones internas y con clientes, mediante actas Llevar carpetas de proyectos Llevar checklist al día Tramitar requisiciones a tiempo	Indicadores	Semanal	Area Comercial
	Auxiliar Contable	Veronica Romero	N/A	Facturación, conciliación bancaria, elaboración de informes contables. Revisión de la contabilización de los documentos, Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos	Estados financieros y contabilidad mensual al día		Contador
	Asistente administrativa y de Talento Humano	Jeronimo Lopez	N/A	Organizar reuniones coordinación con equipo Intermediar situaciones de RH Mantener actualizada la información y documentación empleados, Afiliaciones ugpp, Caja menor. Administrar la papelería y elementos de uso de la	Información actualizada al día-		Gerente Administrativo



8. Misión

Ofrecer a las empresas soluciones tecnológicas a través de herramientas de software y consultorías que se ajusten a las necesidades específicas de cada cliente, con la mayor eficiencia y efectividad ayudando a generar un valor agregado a nuestros clientes aportando en el cumplimiento de sus objetivos.

9. Visión

En el año 2026, estar reconocidos en el mercado local, como una de las principales empresas de suministro de software y tecnología destacándonos por nuestra excelencia a través de un alto valor ético y nivel de satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

10. Políticas De Trabajo

Dentro de sus políticas de trabajo Treblatec implementa:

- Trato justo y cordial con los clientes
- Capacitaciones cada semestre en el área comercial
- Un excelente comportamiento ético
- Correcta comunicación y tratamiento de datos



11. Valores Corporativos

11.1 Compromiso

Hace que los colaboradores de Treblatec se motiven tanto con su trabajo como con los objetivos y los otros valores de la empresa. Un colaborador comprometido siente efusión con su trabajo, y esto lo demostrará realizando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus funciones.

11.2 Responsabilidad

Cada empleado conoce sus funciones y acciones aportando el máximo conocimiento y esfuerzo cumpliendo a tiempo sus actividades asignadas.

11.3 Transparencia

Dentro de Treblatec ya que hace que sus colaboradores cuenten y vean de sus motivaciones, intensiones y motivos siempre con la verdad.

11.4 Humildad.

Trebatec enfatiza en sus empleados que no deben existir complejos de superioridad por éxitos y logros, tanto laborarles como personales, con el fin de mantener una armonía laboral.



12. Simbología Utilizada.

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio/ Final	Indica fin o inicio de un procedimiento
	Acción	Representa la ejecución de una o más tareas dentro de un procedimiento.
	Decisión	Representa una actividad de decisión o conmutación.
	Conector interno	Representa una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo a otra, dentro de la misma página
	Conector externo	Representa el enlace en hojas diferentes de un procedimiento.



	<p>Documento</p>	<p>Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso y que aporte información para que este se pueda desarrollar</p>
	<p>Dirección del flujo</p>	<p>Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse las tareas en el proceso o procedimientos.</p>

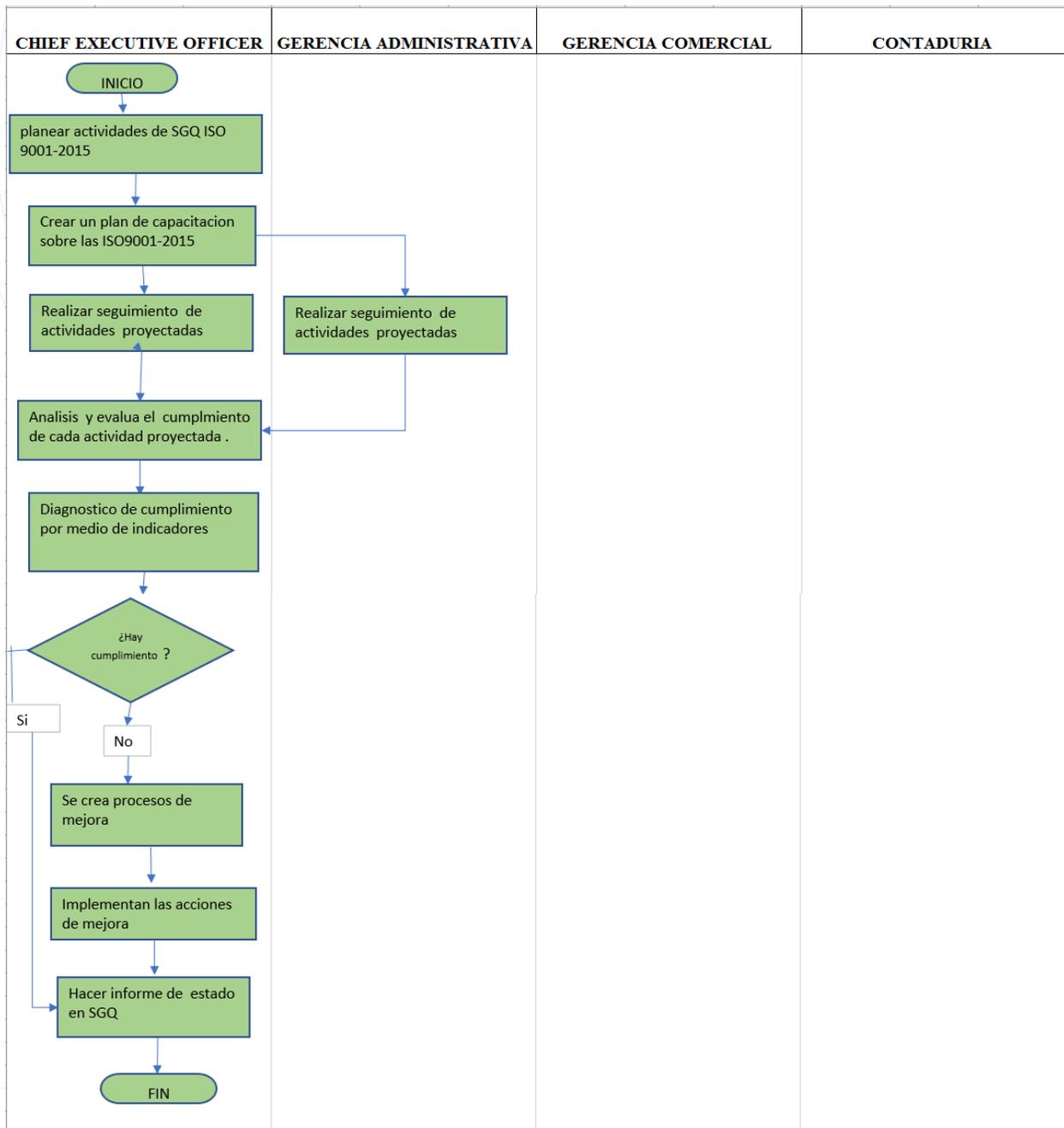
13. Procesos

MAPA DE PROCESOS GENERALES





13.3 Calidad

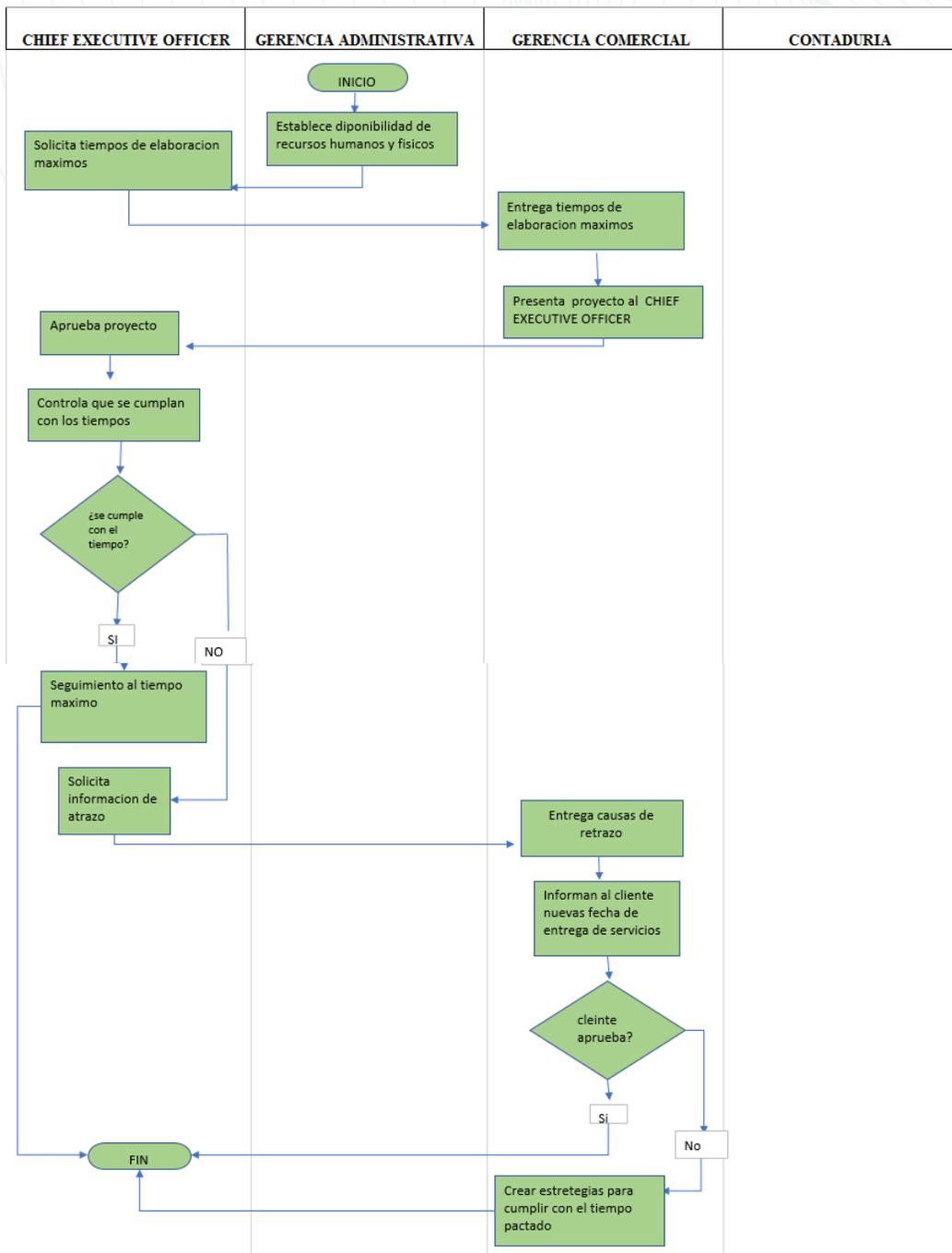




13.4 Procesos operativos o misionales

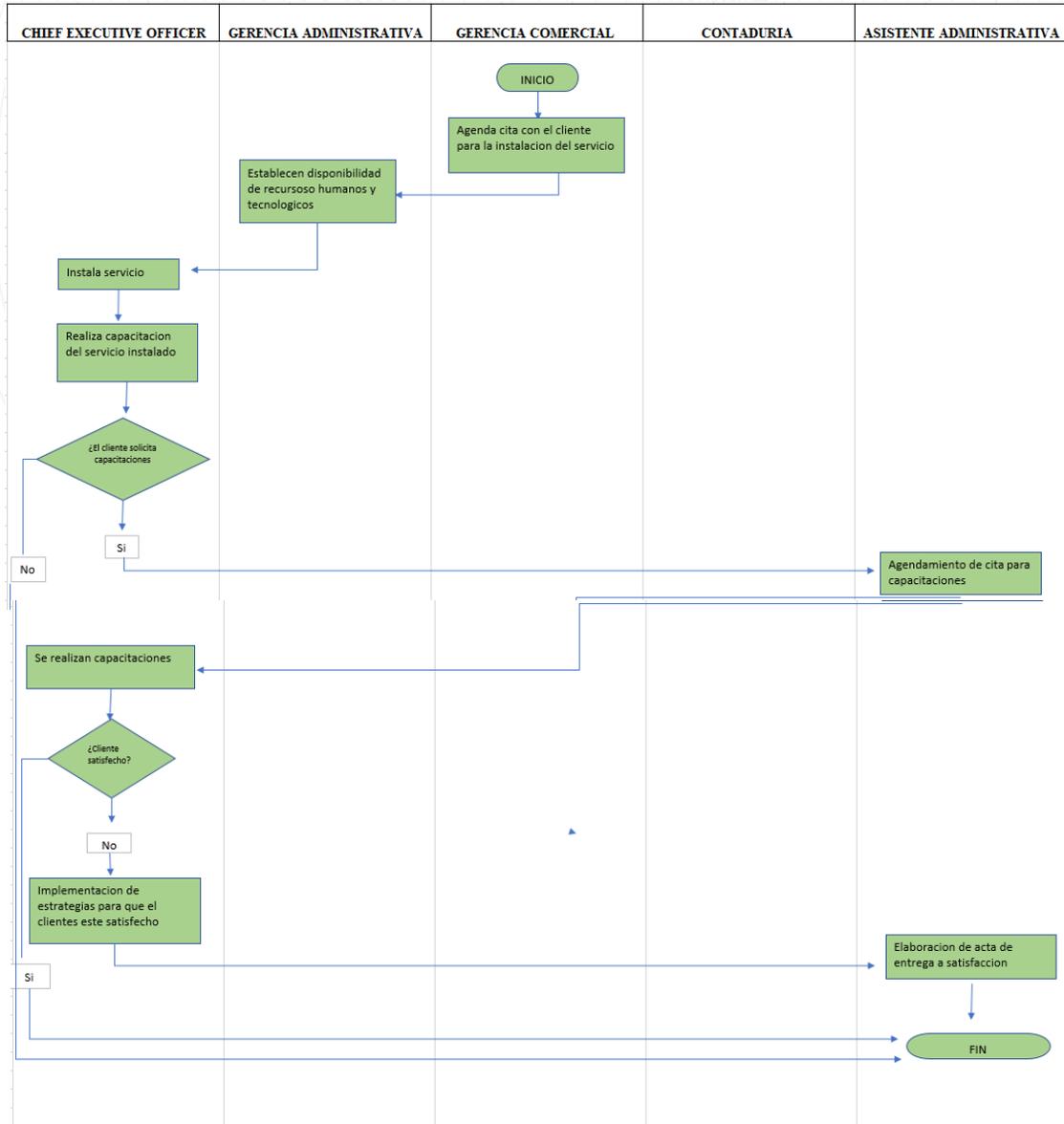
Proporcionan la consecuencia para efectuar con el objetivo de la empresa.

13.5 Preparación del servicio





13.6 Entrega del servicio

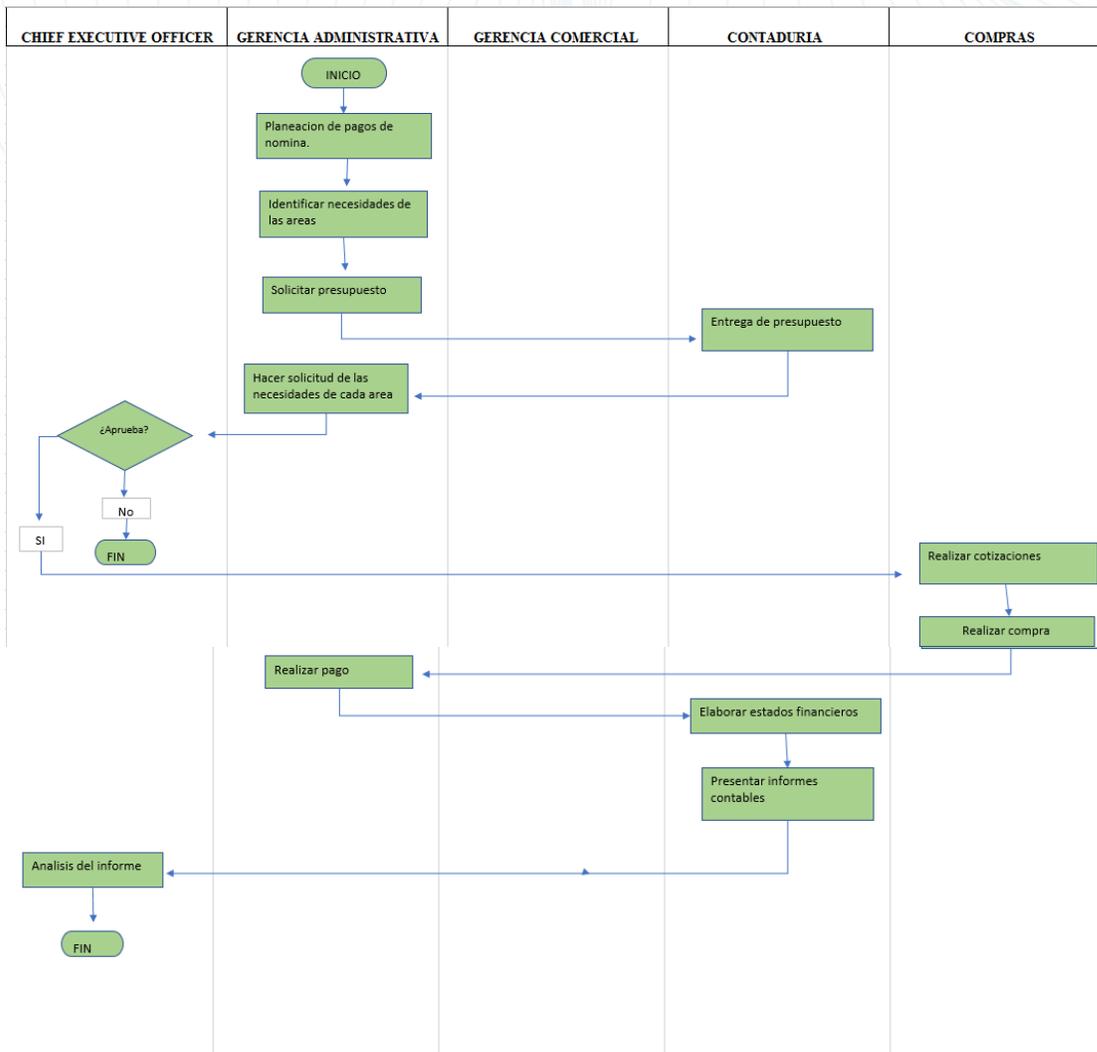




13.7 Procesos de apoyo

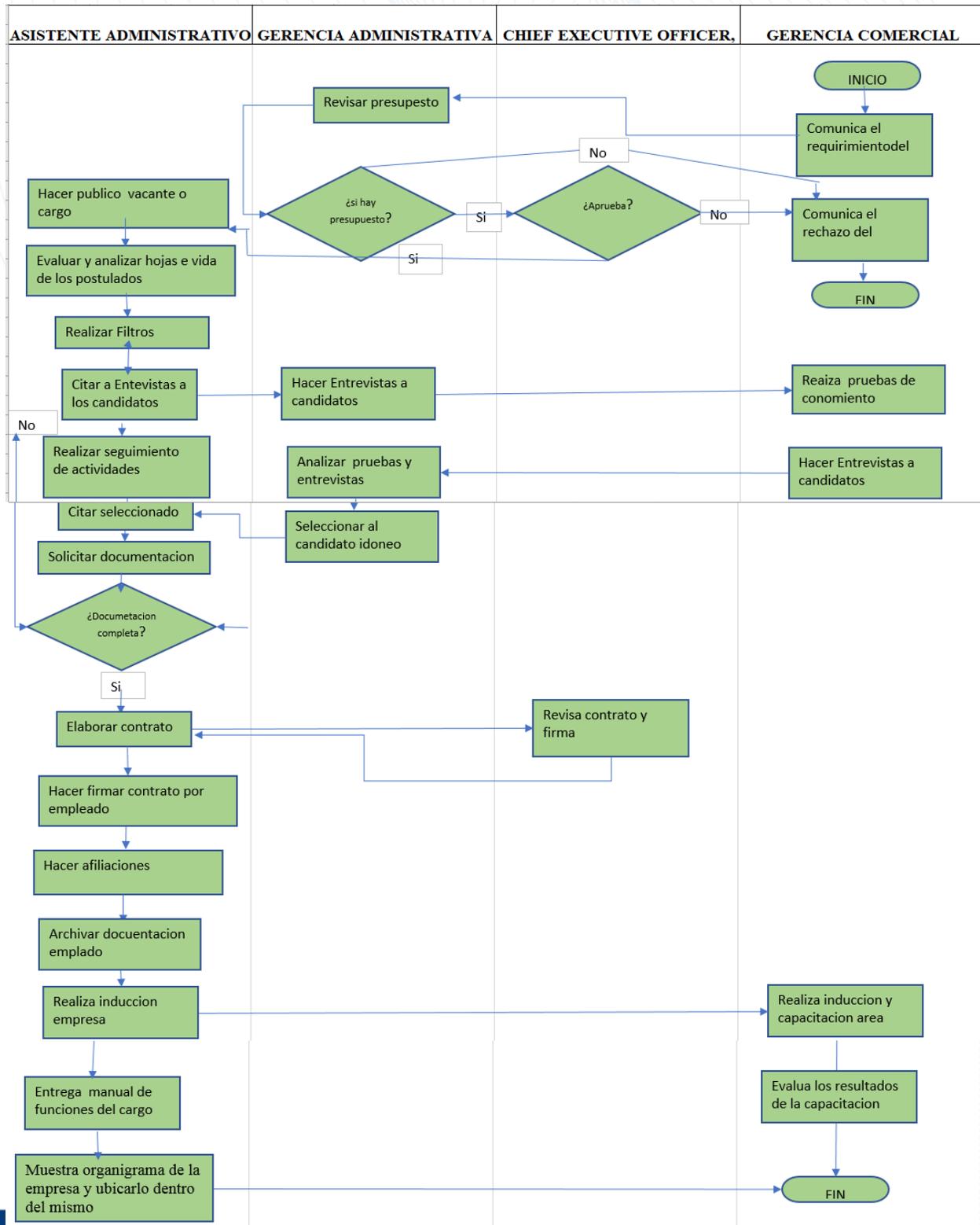
En este grupo se encuentran aquellos que respaldan y contribuyen a que los procesos misionales y estratégicos se cumplan.

13.8 Gestión Financiera





13.9 Gestión Humana.

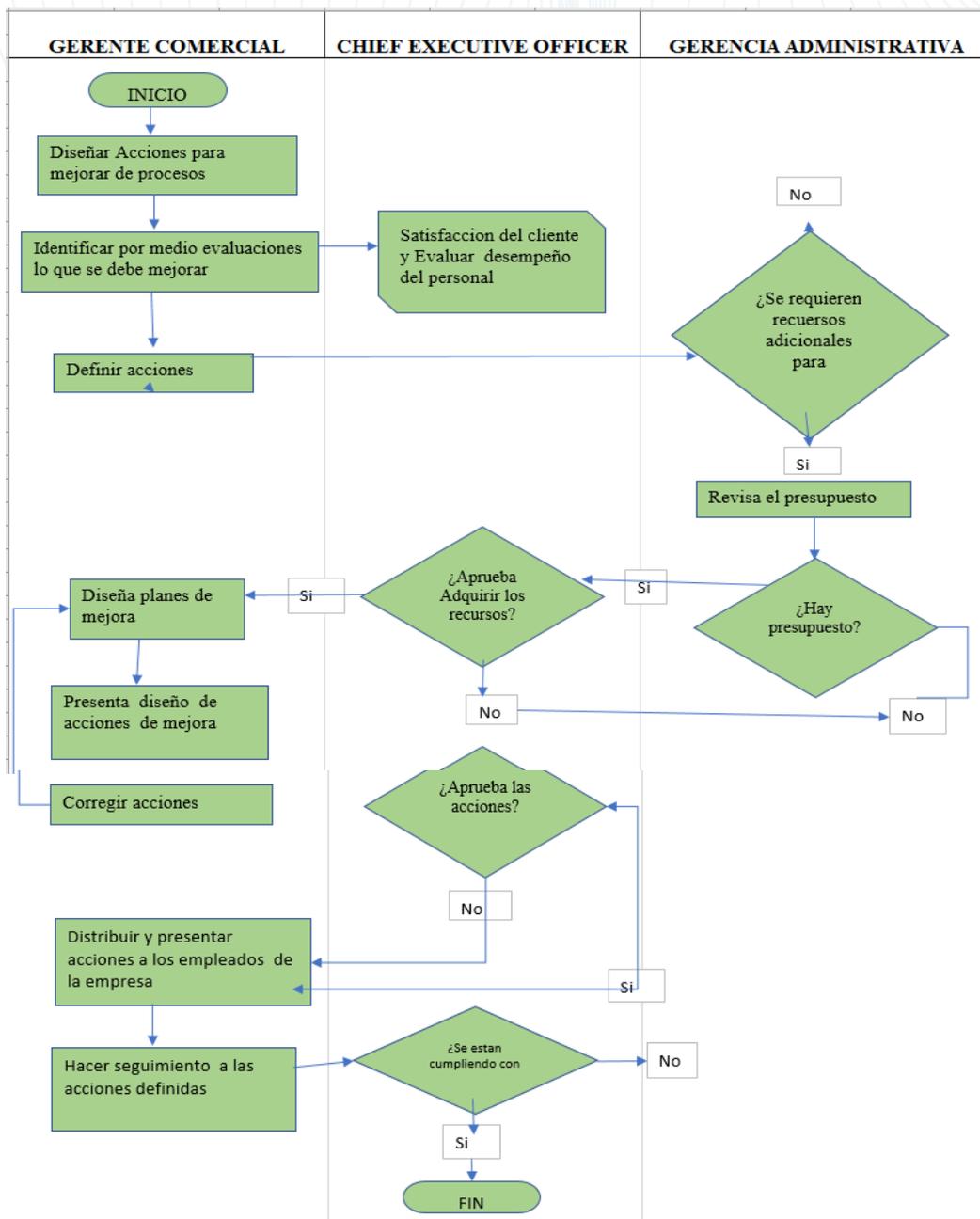




13.10 Procesos de Mejora

En estos procesos se evaluar y analizar los demás procesos para implementar mejoras si es necesario.

13.11 Seguimiento, control y evaluación



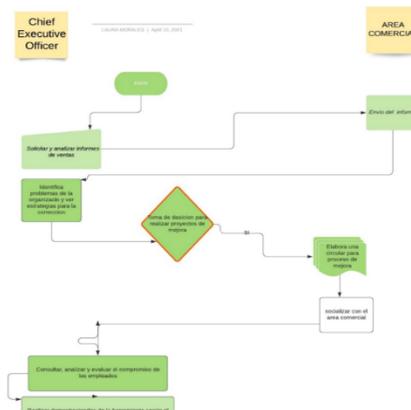


1.4 Manual de Funciones

CARGO: CHEIF EXECUTIVE OFFICER	
JEFE INMEDIATO: N/A	OBJETIVO: Velar por el cumplimiento de los objetivos y de las políticas de la empresa.
PERFIL DEL CARGO :	
REQUISITOS: PROFESIONAL Y MANEJO DE 3 IDIOMAS	
ESCOLARIDAD: Administrador de empresas o Negocios Internacionales	
EXPERIENCIA: tres (3) años en cargos similares.	
APTITUDES: Capacidad de comunicación, Liderazgo, Motivación para dirigir, espíritu crítico, con carácter y capacidad para tomar decisiones, Capacidad de negociación	
AMBIENTE: El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.	
RIESGO: Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas. Riesgo bajo.	

FUNCIONES:

1. Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo, desarrollar estrategias generales para alcanzar los mismos.
2. Dirigir y asegurar el Sistema de Gestión de Calidad.
3. Planificar y disponer de los recursos económicos, físicos, técnicos y humanos que sean necesarios para el desarrollo de las políticas de calidad.
4. Verificar el cumplimiento de las metas propuestas.
5. Participar en la selección del personal técnico y directivo de la empresa.





Listado de recursos físicos para cada cargo

Treblatec			
Nombre del cargo:		Cheif Executive Officer	
RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO			
No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	portátil	1
2	Cámara web	Buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico	1
4	Teclado	Inalámbrico	1
5	Diadema telefónica	Entrada USB	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Pat Mouse	N/a	1
9	Impresora	A color	1
10	Teléfono fijo	N/a	1
11	Teléfono celular	Con minutos	1
12	Plan de minutos	Llamadas	1
13	Conexión a red de internet	N/a	1
14	Programa CRM	Bitrix 24	1
15	Programa Mesa de Ayuda	Fresh desk	1
16	Correo Electrónico	Zuho	1
17	Aplicación para llamadas al exterior	Rebtel	1
Observaciones:			



CARGO: GERENTE ADMINISTRATIVO	
JEFE INMEDIATO: Gerente General	OBJETIVO: planificación, ejecución y administrativo de Trebletec
PERFIL DE CARGO:	
REQUISITOS	
ESCOLARIDAD:	Profesional Administrador de Empresas, ingeniero industrial o tecnólogo con énfasis financiero.
EXPERIENCIA	dos (2) años en cargos similares.
APTITUDES	Capacidad de planificar, Trabajo en equipo, Liderazgo, Pensamiento crítico, Iniciativa
AMBIENTE	El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
RIESGO	Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas, etc.

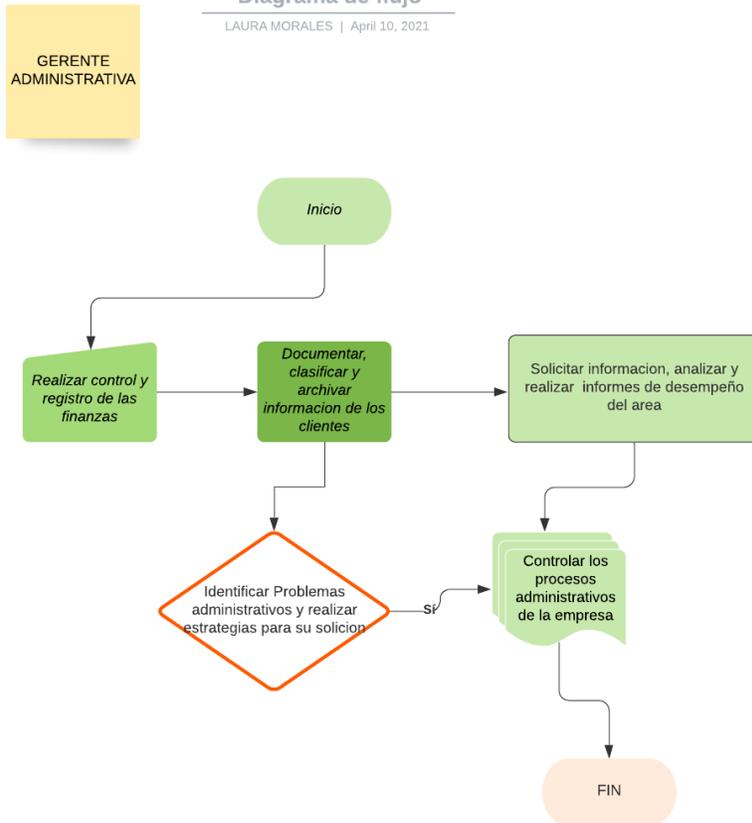
FUNCIONES

1. Realizar balances comparativos de los costos y gastos con el fin de tomar decisiones frente a los mismos.
2. Revisar y verificar la información financiera.
3. Realizar pagos
4. Manejar de portales bancarios para pagos y recepción de dinero.
5. Velar por el cumplimiento de los presupuestos anuales.
6. Evaluar los procesos administrativos.
7. Asegurar las fichas técnicas de los insumos.



Diagrama de flujo

LAURA MORALES | April 10, 2021





Listado de recursos físicos para cada cargo

Treblatec			
Nombre del cargo:		Gerente Administrativa	
RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO			
No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	Portátil	1
2	Camara web	Buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico	1
4	Teclado	Inalámbrico	1
5	Diadema telefónica	Entrada USB	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Pat Mouse	N/a	1
9	Impresora	A color	1
10	Teléfono fijo	N/a	1
11	Teléfono celular	Con minutos	1
12	Plan de minutos	Llamadas	1
13	Conexión a red de internet	N/a	1
14	Programa CRM	Bitrix 24	1
15	Correo Electrónico	Zuho	1
16	Aplicación para llamadas al exterior	Rebtel	1
17	Programa contable	Xubio	1



Observaciones:

--

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO

JEFE INMEDIATO: Gerente Administrativo	OBJETIVO:
PERFIL DE CARGO:	
REQUISITOS	
ESCOLARIDAD:	Tecnólogo en asistencia Gerencial o Profesional en administración de Empresas
EXPERIENCIA	Un (1) año en cargos similares.
APTITUDES	Capacidad de aprendizaje veraz, de comunicación y trabajo bajo presión. Eficiencia
AMBIENTE	El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
RIESGO	Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas, etc.

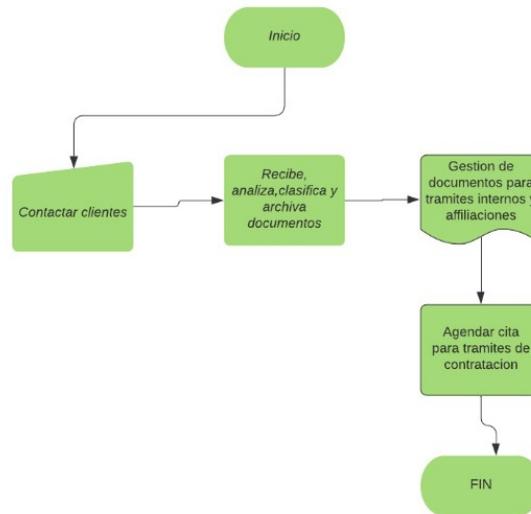
FUNCIONES

1. Atender llamadas telefónicas.
2. Gestión de contratación para nuevos cargos
3. Servicio al cliente, proveedor y otros de manera presencial y telefónica.



4. Radicar los documentos que lleguen a la empresa.
5. Gestionar, organizar y custodiar el archivo cumpliendo los parámetros de calidad establecidos.

Asistente Administrativo



Nombre del cargo: Asistente Administrativa

RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO

No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	De mesa	1
2	Cámara web	buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico si es para portátil	1
4	Teclado	Inalámbrico si es para portátil	1
5	Diadema telefónica	Entrada USB	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Archivador	Mueble o gabinete	1
9	Pat Mouse	N/a	1
10	Impresora	A color	1
11	Teléfono fijo	N/a	1
12	Teléfono celular	Con minutos	1
13	Conexión a red de internet	n/a	1
14	Programa CRM	Bitrix 24	1
15	Correo Electrónico	Zuho	1



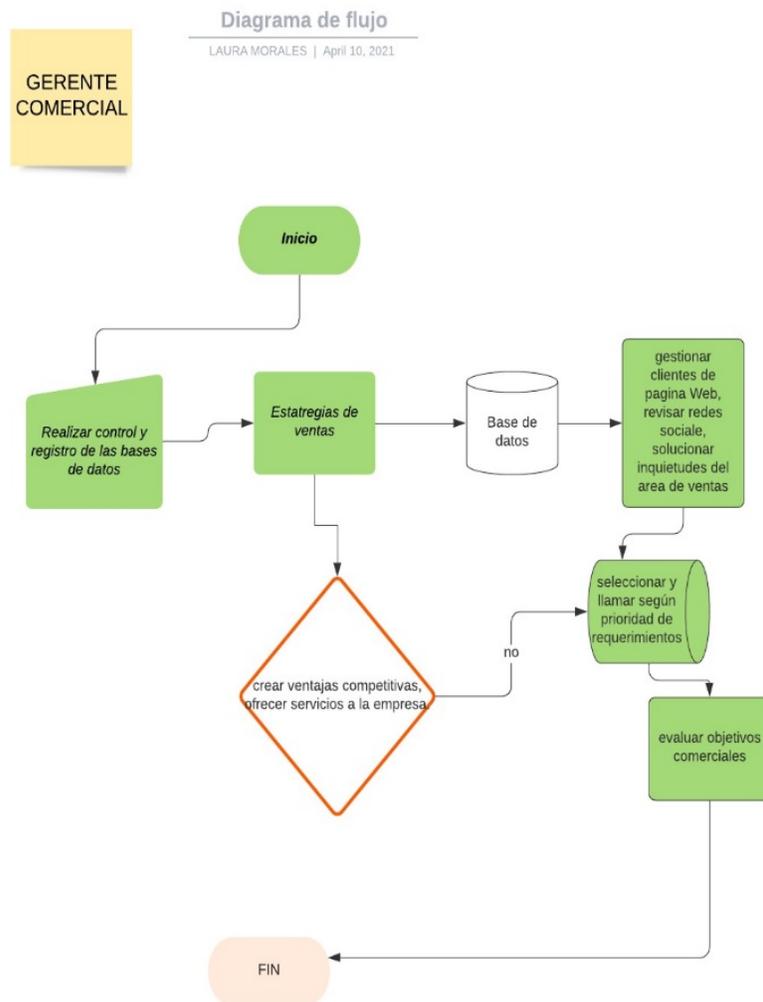
16	Aplicación para llamadas al exterior	Rebtel	1
Observaciones:			

CARGO: GERENTE COMERCIAL	
JEFE INMEDIATO: GERENTE GENERAL	OBJETIVO: cumplimiento de metas con el equipo comercial lograr el posicionamiento de la empresa, en base a políticas establecidas para la promoción, distribución y venta de servicios a fin de lograr los objetivos de ventas de la empresa
PERFIL DE CARGO:	
REQUISITOS	
ESCOLARIDAD:	Profesional en Marketing y Mercadeo o Tecnólogo en ventas
EXPERIENCIA	Cinco (5)
APTITUDES	Trabajos en equipo, puntualidad y seriedad
AMBIENTE	El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
RIESGO	Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas, etc.

FUNCIONES



1. Definir, proponer, coordinar y ejecutar las políticas de comercialización orientadas al logro de una mayor y mejor posición en el mercado.
2. Definir y proponer los planes de marketing de la Empresa.
3. Representar a la empresa en aspectos comerciales ante corresponsales y organismos internacionales, en la negociación de convenios y administración de los contratos que se suscriban con éstos.
4. Implementar un adecuado sistema de ventas de servicios a cargo de la empresa y de terceros a nivel nacional.
5. Organizar y supervisar el desarrollo de políticas, procedimientos y objetivos de promoción y venta de los servicios que ofrece la empresa.
6. Investigar y prever la evolución de los mercados y la competencia anticipada, garantizando acciones competitivas para liderar el mercado.
7. Consolidar el presupuesto anual de la Gerencia Comercial y controlar su ejecución.
8. Evaluar la creación de nuevos servicios postales identificando nuevas oportunidades de negocio.
9. Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos.
10. Establecer ventajas competitivas donde se ofrezcan servicios de la Empresa, procurando las mejores participaciones en el mercado.





Listado de recursos físicos para cada cargo

Treblatec			
Nombre del cargo:		Gerente Comercial	
RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO			
No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	Portátil	1
2	Cámara web	Buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico	1
4	Teclado	Inalámbrico	1
5	Diadema telefónica	Entrada usb	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Pat Mouse	N/a	1
9	Impresora	A color	1
10	Teléfono fijo	N/a	1



11	Teléfono celular	Con minutos	1
12	Plan de minutos	Llamadas	1
13	Conexión a red de internet	N/a	1
14	Programa CRM	Bitrix 24	1
15	Programa Mesa de Ayuda	Fresh desk	1
16	Correo Electrónico	Zuho	1
17	Aplicación para llamadas al exterior	Rebtel	1
Observaciones:			

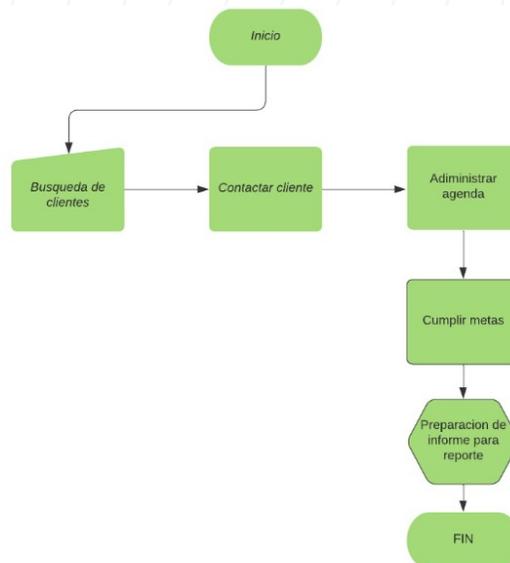
CARGO: ASESORES COMERCIALES	
JEFE INMEDIATO: GERENTE COMERCIAL	OBJETIVO: Cumplir con las metas de ventas mensuales
PERFIL DE CARGO:	
REQUISITOS	
ESCOLARIDAD:	Técnicos o Tecnólogos en marketing o mercadeo
EXPERIENCIA	2 (dos) años
APTITUDES	Dominio de ventas. Ventas en frío y caliente a clientes, orientación hacia el marketing, Manejo de todo tipo de clientes Trabajo bajo presión
AMBIENTE	El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
RIESGO	Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por



caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas, etc.

Funciones:

1. Generar estrategias de ventas que permitan liderar el mercado.
2. Seguimiento de Clientes
3. Concretar ventas pendientes y futuras.
4. Cumplir con las metas mensuales
5. Realizar estudios de mercado que permitan la captación de nuevos clientes.
6. Ofrecer servicio post venta siguiendo los parámetros de calidad establecidos.
7. Reportar al Gerente comercial las oportunidades de mejoramiento que expresen los clientes.
8. Realizar de manera periódica informes con propuestas de mejoramiento en el área.
9. Las demás funciones inherentes al cargo que disponga el jefe inmediato.





Listado de recursos físicos para cada cargo

Treblatec			
Nombre del cargo:		Asesor comercial	
RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO			
No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	Portátil	1
2	Camara web	Buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico si es para portátil	1



4	Teclado	Inalámbrico si es para portátil	1
5	Diadema telefónica	Entrada USB	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Pat Mouse	N/a	1
9	Impresora	A color	1
10	Teléfono fijo	N/a	1
11	Teléfono celular	Con minutos	1
12	Plan de minutos	Llamadas	1
13	Conexión a red de internet	N/a	1
14	Programa CRM	Bitrix 24	1
15	Programa Mesa de Ayuda	Fresh desk	1
16	Correo Electrónico	Zuho	1
17	Aplicación para llamadas al exterior	Rebtel	1
Observaciones:			

CARGO: CONTADOR	
JEFE INMEDIATO: Gerente General	OBJETIVO: Velar por el cumplimiento de los objetivos y de la política de la empresa.
PERFIL DE CARGO	
REQUISITOS	
ESCOLARIDAD: Contador publico	
EXPERIENCIA: diez (5) años en contaduría publica	
APTITUDES: Vocación emprendedora para diseñar, innovar e instrumentar modelos de	



desarrollo empresarial. Compromiso para asumir la responsabilidad para el logro de los objetivos

AMBIENTE: El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.

RIESGO: Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas.

FUNCIONES

1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de la empresa.
2. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios.
3. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de Treblactec que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.
4. Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales estemos obligado.
5. Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
6. Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo.
7. Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.

Contabilidad

Diagrama de flujo

MARIA CAMILA MALAVER | April 10, 2021





Listado de recursos físicos para cada cargo

Treblatec



Nombre del cargo:		Contador	
RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO			
No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	De Mesa	1
2	Cámara web	Buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico si es para portátil	1
4	Teclado	Inalámbrico si es para portátil	1
5	Diadema telefónica	Entrada USB	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Pat Mouse	N/a	1
9	Impresora	A color	1
10	Teléfono fijo	N/a	1
11	Conexión a red de internet	N/a	1
12	Programa contable	Xubio	1
13	Programa CRM	Bitrix 24	1
14	Correo Electrónico	Zuho	1
15	Aplicación para llamadas al exterior	Rebtel	1
Observaciones:			

CARGO: AUXILIAR CONTABLE	
JEFE INMEDIATO:	OBJETIVO: Velar por la contabilidad a al día y cierres anuales

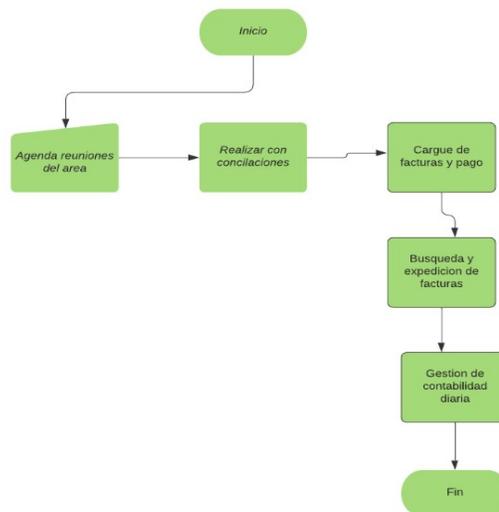


contador
PERFIL DE CARGO
REQUISITOS: Tener Experiencia como aux contable
ESCOLARIDAD: Estudiante de Contaduría publica
EXPERIENCIA: dos (2) años en contaduría publica
APTITUDES: Compromiso para asumir la responsabilidad para el logro de los objetivos
AMBIENTE: El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.

Funciones:

1. Apoyar al departamento contable y financiero.
2. Conciliar las cuentas bancarias.
3. Monitorear los movimientos de las cuentas.
4. Preparar los balances financieros.
5. Emitir facturas físicas y electrónicas.
6. Preparar las declaraciones de impuestos ante la entidad correspondiente.
7. Mantener un correcto sistema de información contable para el cierre mensual.
8. Realizar los pagos de facturas de proveedores y otros.
9. Las demás funciones inherentes al cargo que disponga el jefe inmediato.

Auxiliar Contable





Listado de recursos físicos para cada cargo

Treblatec			
Nombre del cargo:		Asistente contable	
RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO			
No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	De mesa	1
2	Cámara web	Buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico si es para portátil	1
4	Teclado	Inalámbrico si es para portátil	1
5	Diadema telefónica	Entrada USB	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Pat Mouse	N/a	1
9	Impresora	A color	1
10	Archivador	Mueble o gabinete	1
11	Teléfono fijo	N/a	1
12	Conexión a red de internet	N/a	1
13	Programa CRM	Bitrix 24	1
14	Programa contable	Xubio	1
15	Programa Mesa de Ayuda	Fresh desk	1
16	Correo Electrónico	Zuho	1
17	Aplicación para llamadas al exterior	Rebtel	1
Observaciones:			



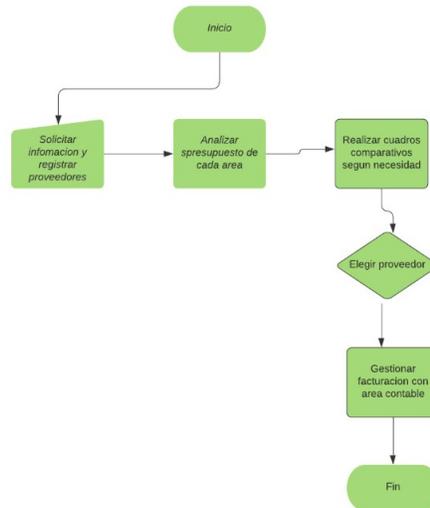
CARGO: JEFE DE COMPRAS	
JEFE INMEDIATO: Gerente General	OBJETIVO: Velar por los requerimientos realizado por otras áreas
PERFIL DE CARGO	
REQUISITOS: Tener Experiencia en compras	
ESCOLARIDAD: N/A	
EXPERIENCIA: dos (2) años en compras	
APTITUDES: Compromiso para asumir la responsabilidad para el logro de los objetivos	
AMBIENTE: El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.	

Funciones:

1. Realizar el registro de proveedores.
2. Realizar contratos con los proveedores.
3. Realizar cuadros comparativos de precios en cada compra para la identificación de la mejor propuesta.
4. Concretar reuniones de negociación.
Realizar presupuestos para áreas en compras.



Compras





Listado de recursos físicos para cada cargo

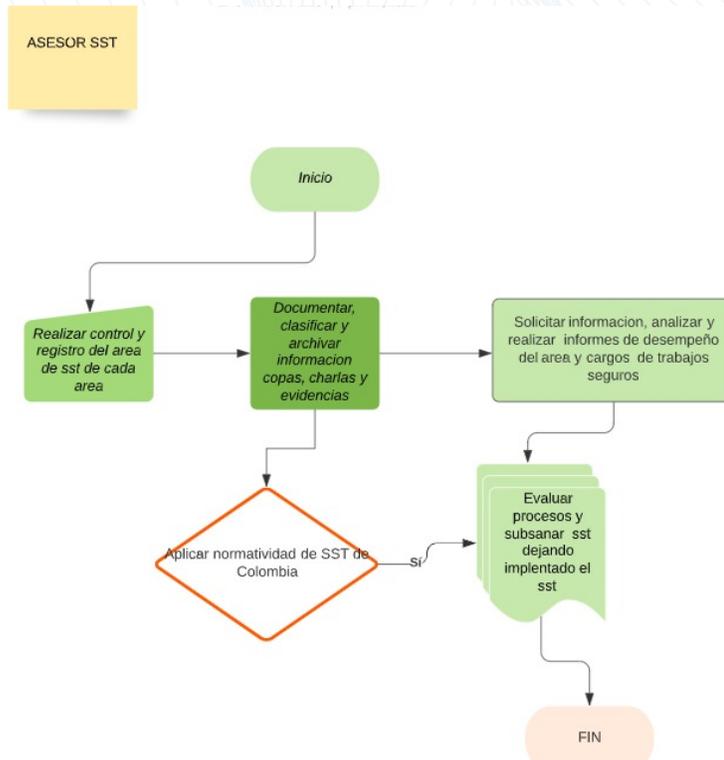
Treblatec			
Nombre del cargo:		Compras	
RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO			
No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	Portátil	1
2	Cámara web	Buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico si es para portátil	1
4	Teclado	Inalámbrico si es para portátil	1
5	Diadema telefónica	Entrada USB	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Pat Mouse	N/a	1
9	Impresora	A color	1
10	Teléfono fijo	N/a	1
11	Teléfono celular	Con minutos	1
12	Conexión a red de internet	N/a	1
13	Programa CRM	Bitrix 24	1
14	Correo Electrónico	Zuho	1
15	Aplicación para llamadas al exterior	Rebtel	1
Observaciones:			



CARGO: ASESOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	
JEFE INMEDIATO: Gerente administrativa	OBJETIVO: Coordinar los aspectos de control interno de la organización en el marco de la implementación y posterior sostenimiento del sistema de gestión de calidad seguridad y salud en el trabajo.
PERFIL DE CARGO:	
REQUISITOS	
ESCOLARIDAD:	Profesional ingeniero industrial o tecnólogo seguridad y salud en el trabajo
EXPERIENCIA	Un (1) año en cargos similares.
ACTITUDES	Trabajos en equipo, Comunicación asertiva
AMBIENTE	El trabajo se realiza en terreno u oficina, con temperatura adecuada, humedad ambiental natural, características de higiene normales, iluminación apta y una buena estructura.
RIESGO	Los riesgos en la empresa son por accidentes del trabajo por caídas, las que pueden producir contusiones en diversas partes del cuerpo y por caídas de muebles, sillas, mesas, etc.

FUNCIONES

1. Apoyar las actividades de mantenimiento del SGC.
2. Conocer y avalar los documentos del sistema de gestión de calidad y sst para servir de apoyo en la Gerencia.
3. Asegurar la comprensión y difusión de la Política de Calidad para todos los trabajadores de la empresa.
4. Mantener informado a los trabajadores de los cambios que se realicen en el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Verificar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y formatos en las versiones actuales.
6. Realizar ciclos de auditoría Interna.
7. Realizar, hacer seguimiento y cerrar acciones correctivas del SGC.
8. Definir el Plan de capacitaciones y velar por el correcto cumplimiento
9. Asegurar el correcto manejo documental de regidos y otros.





Listado de recursos físicos para cada cargo

Treblatec			
Nombre del cargo:		Asesor de Seguridad y salud en el trabajo	
RECURSOS FISICOS PARA EL CARGO			
No.	ELEMENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computador	Portátil	1
2	Cámara web	Buena resolución	1
3	Mouse	Inalámbrico si es para portátil	1
4	Teclado	Inalámbrico si es para portátil	1
5	Diadema telefónica	Entrada USB	1
6	Mesa de escritorio para pc	Según la Arl medidas	1
7	Silla para Escritorio	Según la Arl medidas	1
8	Pat Mouse	N/a	1
9	Impresora	A color	1
10	Teléfono fijo	N/a	1
11	Conexión a red de internet	N/a	1
12	Programa CRM	Bitrix 24	1
13	Correo Electrónico	Zuho	1
Observaciones:			



Formatos

Formatos para Treblatec y sus respectivas áreas:

 LISTADO DE FORMATOS TREBLATEC			
No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
1	Lista de chequeo Talento Humano	Area Administraiva	Gerente administrativa y asistente administrativa
2	Acta de entrega fonde caja menor	Area Comercial	Gerente comercial
3	Lista planeacion de pagos	Area contable	Contabilidad y compras
4	Formato Certificacion Laboral	Area Administraiva	Asistente Administrativa
5	Listado de Proveedores	Area Administraiva	Compras
6	Formato inscripcion de proveedores	Area Administraiva	Compras
7	Formato registro base de datos cliente	Area Comercial	Asesor comercial
8	Formato inventario	Area Administraiva	Compras y asistente administrativa
9	Acta de reunion	Todas las areas	Asistente Administrativa
10	Formato liquidacion empleados	Area Administraiva	Asistente Administrativa
11	Modelo cuenta de cobro	Area Administraiva	Asistente Administrativa
12	Plantilla para az	Area Administraiva	Asistente Administrativa
13	Formato de entrevista	Area Administraiva	Gerente administrativa Cheif
14	Cuadro comparativo	Area gerencia general	Compras
15	Bases de datos clientes	Area Comercial	Gerente comercial
16	Legalizacionde caja menor	Area Comercial	Gerente comercial



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
1	Lista de chequeo Talento Humano	Area Administraiva	Gerente administrativa y asistente administrativa

 TREBLATEC	TALENTO HUMANO		FOR.
			Versión vigente: V1
	LISTA DE CHEQUEO TALENTO HUMANO		Fecha: 29/03/2021
			Hoja 1 de 1
Nombre:			
CC:			
Tipo de contrato:			
REQUISITOS	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. HOJA DE VIDA			
2. FOTOCOPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN			
3. CONTRATO			
4. CERTIFICADO DE PENSIONES			
5. CERTIFICADO DE EPS			
6. AFILIACIÓN ARL			
7. AFILIACIÓN EPS			
8. AFILIACIÓN CAJA DE COMPENSACIÓN			
9. AFILIACIÓN FONDO DE PENSIONES			
10. EXAMENES MEDICOS OCUPACIONALES			
11. APERTURA DE CUENTA O CERTIFICADO BANCARIO			
12. SOPORTES DE ESTUDIO			
13. SOPORTES LABORALES			
14. ENTREGA DE TARJETA DE RESIDENTE			
ACTA DE ENTREGA CAJA MENOR			
AUTORIZACIONES			
CAPACITACIÓN INDUCCIÓN			
CUMPLE CON EL PERFIL PARA EL CARGO			
ENTREVISTA			
INCAPACIDADES			
LIQUIDACIÓN			
MEMORANDOS			
OTROS			
PRUEBA			
			Realizada por:
			Puntaje:
			Fecha:



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
2	Acta de entrega fondo caja menor	Area Comercial	Gerente comercial

 TREBLATEC	ACTA DE ENTREGA FONDO CAJA MENOR	FOR-
		Versión vigente: V 1
		FECHA: 29/03/2021 pág. 1 de 3

RESPONSABLE:	FECHA:
ENTREGA:	
SUMA: \$	
OFICINA:	CARGO:
AUTORIZA :	

Mediante la presente acta, la empresa Treblatec s.a.s hace entrega a XXXXXX, identificado(a) con la cédula de ciudadanía N° XXXXXX la suma en efectivo de XXXXXXXX PESOS) (\$XXXXX monto autorizado por los socios XXXXXXXX, para el fondo de caja menor del área XXXXXX.

Se relacionan a continuación las obligaciones que debe acatar el responsable del manejo del Fondo de Caja menor, así:

1. El valor entregado para el manejo de la caja menor será única y exclusiva responsabilidad del garante, quien tendrá el compromiso de custodiar los valores a él encomendados, dineros que deberán reposar en lugar seguro y no visible al público.
2. Los dineros entregados al responsable, deben emplearse única y exclusivamente para cubrir las necesidades de pagos menores de la empresa y en ningún caso podrán ser destinados para fines o procesos distintos, tales como préstamos personales o cualquier otro que no haya sido previamente autorizado por la gerencia del área comercial.
3. El responsable debe presentar a la compañía, el reembolso correspondiente, anexando los documentos debidamente autorizados por Treblatec, con los cuales legaliza los gastos.



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
3	Lista planeacion de pagos	Area contable	Contabilidad y compras

 TREBLATEC	ACTA DE ENTREGA FONDO CAJA MENOR	FOR-
		Versión vigente: V 1
		FECHA: 29/03/2021 pág. 1 de 3

5. El responsable de Caja menor tiene facultad para entregar anticipos para gastos, pero siempre debe soportar los dineros entregados mediante facturas, recibos o vales provisionales, los cuales deben tener fecha de expedición y estar firmados por la persona que recibe. Así mismo al final de cada mes no deben existir recibos o vales provisionales, todos deben estar perfectamente legalizados.
6. La Auditoria de la compañía realizará arqueos periódicos con el fin de verificar el buen manejo de los fondos de la caja menor de área comercial.
7. El responsable del Fondo de Caja menor, siempre debe estar disponible en el momento en que sea requerido para el arqueo.
8. Si luego de realizar el arqueo resultan diferencias, se procederá así:
 - a.- *Cuando haya sobrantes*, El responsable de la caja menor deberá consignar inmediatamente el valor del sobrante en la cuenta de la empresa con el concepto sobrante de arqueos.
 - b.- *Cuando exista algún faltante*, será asumido inmediatamente por el responsable de la Caja menor, de no ser posible que el responsable asuma este valor de manera inmediata, se le realizará descuento por nómina dentro del mismo mes.
12. Cuando por alguna razón se tenga que suprimir un fondo de caja menor, el responsable debe entregar el monto bien sea en dinero, o en recibos debidamente autorizados. Si por alguna circunstancia existe un faltante, será cancelado por el responsable de la caja, en el momento de la entrega o se le realizará el descuento por nómina.



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
4	Formato Certificacion Laboral	Area Administraiva	Asistente Administrativa

	TALENTO HUMANO	FOR-
	CERTIFICACIÓN LABORAL	Versión vigente: V 1
		FECHA: 29/03/2021
		pág. 1 de 1

Bogotá D.C., XX de XXXX de XXXX

TREBLATEC
NIT: 901.370.991-9

CERTIFICO

Que la señora XXXXXXXXX identificada con número de documento XXXXXX de XXXXX labora con **TRÉBOL BLACK TECHNOLOGY SAS**, con un contrato a término XXXXX desde el XX de XXX de XXXX, desempeñando el cargo de XXXXXXXXXXXXX

Por lo tanto puedo decir que es una persona responsable, honesta y trabajadora.

Para constancia de lo anterior se firma a los XXXX (XXX) días del mes de XXX de XX.

FIRMA

NOMBRE:



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
5	Listado de Proveedores	Area Administraiva	Compras



 TREBLATEC	COMPRAS				FOR-
	INSCRIPCION REGISTRO DE PROVEEDORES TREBLATEC				Versión vigente: V 1 23/03/2021 Pag 1 de 1
DATOS PERSONALES Y/O EMPRESARIALES					
Nombre Completo o Razón Social					
Nombre Comercial					
NIT/CC					
Dirección	Ciudad		Departamento		
Teléfono					
Contacto de Facturación	E-mail				
Contacto de Tesorería	E-mail				
Gran Contribuyente	SI	NO	Resolución		
Regimen Común	SI	NO	Regimen Especial		
Regimen Simplificado	SI	NO	Autoretenedor	SI	No Resolución
Contacto en TRABLATEC					
REFERENCIAS COMERCIALES					
Nombre				Dirección	
Teléfono				Email	
Nombre				Dirección	
Teléfono				Email	
Nombre				Dirección	
Teléfono				Email	
DATOS PARA TRANSFERENCIA BANCARIA					
Entidad Financiera				No. Cuenta	
Tipo de Cuenta:	Ahorros		Corriente		
Titular de la Cuenta					
ID Titular cuenta					
IMPORTANTE					
Nombre del Representante Legal		Firma Rep Legal y Sello Proveedor		Fecha de Diligenciamiento	
ANEXAR COPIA DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: RUT CERTIFICACION BANCARIA CERTIFICADO DE CAMARA Y COMERCIO CEDULA REPRESENTANTE LEGAL					



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
7	Formato registro base de datos cliente	Area Comercial	Asesor comercial

	ORDEN DE COMPRA				FOR-
	ORDEN DE COMPRA				Version vigente: V3
					Fecha: 29/03/2021
DATOS DEL PROVEEDOR					
ORDEN DE COMPRA N°	NOMBRE		IDENTIFICACIÓN		NUMERO DE IDENTIFICACIÓN
		C.C.	NIT.	X	
PERSONA DE CONTACTO	DIRECCIÓN			TELEFONO / FAX	
DATOS DEL CONTRATANTE					
NOMBRE		IDENTIFICACIÓN		NUMERO IDENTIFICACION	TELEFONO
		NIT.			
OBJETO ORDEN DE COMPRA		FECHA DE INICIO	FECHA DE ENTREGA	LUGAR DE ENTREGA	
CUADRO DE CANTIDADES Y ESPECIFICACIONES					
ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	VALOR
1					\$ -
2					\$ -
3					\$ -
4					\$ -
5					\$ -
6					\$ -
7					\$ -
8					\$ -
9					\$ -
10					\$ -
11					\$ -
12					\$ -
13					\$ -
14					\$ -
15					\$ -
16					\$ -
				SUB TOTAL	\$ -
				TOTAL	\$ -
FORMA DE PAGO					
%					
CLÁUSULAS					
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROVEEDOR					
FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL -					



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
8	Formato inventario	Area Administraiva	Compras y asistente administrativa

 TREBLATEC	INFRAESTRUCTURA		FOR-		
	INVENTARIO DE ACTIVOS		Versión vigente: V1		
			29/03/2021		
				Página 1 de 1	
FECHA:					
EQUIPO (DESCRIPCIÓN):					
MARCA:					
NÚMERO DE SERIE:					
MODELO:					
FECHA DE COMPRA:					
FECHA DE VENCIMIENTO					
GARANTIA:					
RESPONSABLE DEL EQUIPO	NOMBRE:			CARGO:	
DESCRIPCIÓN DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO NECESARIO					
ACTIVIDAD		PERIODICIDAD			
FECHA	ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO	CORRECTIVA	PREVENTIVA	RESPONSABLE	DIAGNÓSTICO



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
9	Acta de reunion	Todas las areas	Asistente Administrativa

 TREBLATEC	ACTA DE REUNIÓN			FOR-
				Versión vigente: V 1
				Fecha:30/03/2021
				Página 1 de 2
Acta N°:		Asunto:		
Fecha:		Lugar de reunión:		
Hora Inicio:		Hora Fin:		
Responsable del Acta:		Area:		
1. ACTA DE LA REUNIÓN				
Objetivo				
Participantes				
Nombre	Empresa	Firma	Correo electrónico	
2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN				



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
10	Formato liquidacion empleados	Area Administraiva	Asistente Administrativa

 TREBLATEC		LIQUIDACION DE CONTRATO DE TRABAJO	
NOMBRE:	XXXXXXXXXX	TREBOL BLACK TECNOLOGI SAS	
C.C.:	XXXXXXXXXX		
CARGO:	XXXXXXXXXX		
CAUSA DE LA LIQUIDACION:	XXXXXXXXXX	Tipo Contrato: XXXXXX	
PERIODO DE LIQUIDACION		SALARIO BASE DE LIQUIDACION:	
FECHA TERMINACION DE CONTRATO	00-ene-00	SUELDO BASICO:	\$ -
FECHA DE INICIO CONTRATO	00-ene-00	AUXILIO DE TRANSPORTE:	\$ -
TIEMPO TOTAL LABORADO	-1	PROMEDIO SALARIO VARIABLE	
FECHA DE INICIO LIQUIDACION PRESTACIONES SOCIALES	00-ene-00	PROMEDIO HORAS EXTRAS	\$ -
		TOTAL BASE DE LIQUIDACION:	\$ -
		SANCIONES EN DIAS	
PRIMA		CESANTIAS	
FECHA DE LIQUIDACION PRIMA	01-ene-00	FECHA DE LIQUIDACION CESANTIAS	01-ene-00
FECHA DE CORTE PRIMA	01-ene-00	FECHA DE CORTE CESANTIAS	01-ene-00
DIAS PRIMA	1	DIAS CESANTIAS	1
VACACIONES		INTERESES A LAS CESANTIAS	
FECHA DE LIQUIDACION VACACIONES	01-ene-00	FECHA DE LIQUIDACION INTERESES	01-ene-00
FECHA DE CORTE VACACIONES	01-ene-00	FECHA DE CORTE INTERESES	01-ene-00
TOTAL DIAS DE VACACIONES	0,04	DIAS INTERESES	1
DIAS TOMADOS DE VACACIONES	0,00		
DIAS PENDIENTES	0,04		
RESUMEN LIQUIDACION PAGOS:			
DIAS DE VACACIONES PENDIENTES:	0 /	30 x	0,04 \$ -
CESANTIAS:	0 /	360 x	1 \$ -
INTERESES DE CESANTIAS	0 /	360 x	1 X 12% \$ -
PRIMA SERVICIOS	0 /	360 x	1 \$ -
SUELDO PENDIENTE POR CANCELAR:	908.526 /	360 x	0 \$ -
HORAS EXTRAS PENDIENTES	0	360	0 \$ -
AUXILIO DE TRANSPORTE	106.454 /	30 x	0 \$ -
BONIFICAIÓN	0 /	30 x	0 \$ -
INDEMNIZACION	0 /	30 x	0 \$ -
TOTAL DEVENGOS			\$ -
RESUMEN DESCUENTOS LIQUIDACION :			
SALUD:	4%	MENSUAL	0 \$ -
PENSION:	4%	QUINC.	0 \$ -
OTROS DESCUENTOS	0		0 \$ -
TOTAL DEDUCCIONES			\$ -
VALOR LIQUIDACION			\$ -
SE HACE CONSTAR:			
1. Que TREBOL BLACK TECNOLOGI SAS ha incorporado en la presente liquidación los importes correspondientes a salarios, horas extras, descansos compensatorios, cesantías, vacaciones, prima de servicios, auxilio de transporte, y en sí, todo concepto relacionado con salarios, prestaciones o indemnizaciones causadas al quedar extinguido el contrato de trabajo.			
2. Que con el pago del dinero anotado en la presente liquidación, queda transada cualquier diferencia relativa al contrato de trabajo extinguido, o a cualquier diferencia anterior. Por lo tanto, esta transacción tiene como efecto la terminación de las obligaciones provenientes de la relación laboral que existió entre TREBOL BLACK TECNOLOGI SAS y el trabajador, quienes declaran estar a paz y salvo por todo concepto.			



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
11	Modelo cuenta de cobro	Area Administraiva	Asistente Administrativa

Documento Equivalente a la Factura de Venta
 Documento de obligatorio cumplimiento para operaciones con Personas Naturales inscritas en el Régimen Simplificado. Decreto 522 de 2003

CUENTA DE COBRO

No.001

TREBLO BLAC TECNOLOGI SAS

NIT: 901370991-9

DEBE A:

XXXXXXX

CEDULA: XXXXXX

POR CONCEPTO DE: XXXXXXXXXXXX

EL VALOR DE: \$ XXXXXXXX

LA SUMA DE: XXXXXXXXXXXX pesos Mcte.

Bogotá D.C., XXXXXXXXXXXX

Atentamente,

FIRMA

C.C XXXXXX

Dirección: XXXXXX

Tels: XXXXXX



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
12	Plantilla para az	Area Administraiva	Asistente Administrativa

 TREBLATEC	 TREBLATEC
NIT: 901370991-9	NIT: 901370991-9
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
AÑO 2021	AÑO 2021



No.	FORMATO	AREA RESPONSABLE	RESPONSABLE
13	Formato de entrevista	Area Administraiva	Gerente administrativa Cheif

	REGISTRO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL	FOR.
		Versión Vigente: V1
		30/03/2021
		Página 1 de 3

Registro de la entrevista individual

Nombre	XXXXXXXXXX
Fecha de entrevista	XXXXXXXXXX
Teléfono contacto	
Observación de presentación general del candidato	XXXXXXXXXXXXXX
Observación de expresión verbal del candidato	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

De acuerdo a lo descrito en el perfil del cargo que se está evaluando, a continuación, se presenta el análisis de la entrevista de selección. Los niveles que se proponen son los siguientes:

- A: Alto: XXXXXXXXXXXXXXXX.
- B: Bueno: XXXXXXXXXXXXX
- C: Mínimo necesario: XXXXXXXXXXXXXXXX
- D: Insatisfactorio: XXXXXXXX

	Grado				No Identificada
	A	B	C	D	
1. Formación:					
2. Motivo de solicitud.					
3. Comportamiento en el trabajo.					
4. Potencial del desarrollo.					
5. Condiciones personales.					
6. Situación familiar:					



	REGISTRO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL	FDR.
		Versión Vigente: V1
		30/03/2021
		Página 2 de 3

Comentarios:

Motivación para la postulación			
Económica			
Desarrollo de carrera			
Está sin trabajo			
Teme quedarse sin trabajo			
Mayores oportunidades de desarrollo			

Evaluación Técnica	No aplica	Aplica	Resultado	Observaciones
Evaluación de la prueba				
Tiempo de ejecución				
Manejo de herramientas tecnológicas				
Experiencia: Resultado en sus trabajos, cumplimiento de metas, tiempo de experiencia.				



	REGISTRO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL	FDR.
		Versión Vigente: V1
		30/03/2021
		Página 3 de 3

RESULTADO DE APLICACION DE PRUEBAS		
EL CANDIDATO (A) ES:	<input type="checkbox"/>	ELEGIBLE PARA EL CARGO
	<input type="checkbox"/>	ELEGIBLE PARA OTRO CARGO
	<input type="checkbox"/>	NO ELEGIBLE
	<input type="checkbox"/>	EN RESERVA
<input type="checkbox"/> Contratar		<input type="checkbox"/> No contratar
CARGO: xxxxxxxxxxxxxxxx		
Evaluador:	Jefe Inmediato:	Asistente Talento Humano:



12. Conclusiones y Logros

Con la recolección de la información se evidencio que los empleados de Trebplatec no conocían la estructura jerárquica de la organización, sus actividades a realizar y algunos de sus perfiles no correspondían al área.

Con el Análisis general se concluyó que la empresa trabaja de manera empírica y no contaba con un manual de procesos ni de funciones

Con los datos obtenidos de las diferentes áreas administrativas se definió la importancia de tener tiempos estipulados para las actividades aumentando de esta manera la productividad



organizacional, y logramos identificar las actividades y procesos de cada cargo estandarizando las funciones

Como logro se realizó una estructura organizacional donde se evidencia la estructura jerárquica ya que este le permite conocer la cadena de actividades de cada proceso de la empresa.

Como beneficio se realizó el manual de procesos y funciones estructurando cada actividad, cargo, perfil profesional y orden jerárquico de la empresa.

Las limitaciones como lo fueron:

- El no poder realizar más trabajos de campo en las instalaciones de empresa debido a las restricciones por Covid-19 (Cuarentenas)

Para futuras mejoras recomendamos a la empresa:

- Diseñar el manual de seguridad y salud en el trabajo
- Mantener la ideología de mejoramiento continuo para incrementar la productividad y ser más competitivos en el mercado
- Realizar de manera continua formación para todos empleados y sus respectivas áreas en todos los diversos temas
- Elaborar un manual de servicio al cliente y ventas para reforzar el área de marketing.



Bibliografía Citada

Bibliografía

Anonimo. (Junio de 2004). *Oas*. Obtenido de

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_guy_manual.pdf

Anonimo. (s.f.). *Universal class*. Obtenido de

<https://www.universalclass.com/articles/business/starting-your-policy-and-procedure-manual.htm>

arévalo, a., & leguizamon, s. (2009). *Repositorio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD*. Recuperado el 2009, de

[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1147/2009-02-01P-](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1147/2009-02-01P-0027.pdf;jsessionid=A16713E84D02C5F48629684EC420B3C4.jvm1?sequence=1)

[0027.pdf;jsessionid=A16713E84D02C5F48629684EC420B3C4.jvm1?sequence=1](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1147/2009-02-01P-0027.pdf;jsessionid=A16713E84D02C5F48629684EC420B3C4.jvm1?sequence=1)



Barrera, H. (2000). *Metodologia de la Investigacion* . Venezuela: Instituto Universitario de Tecnologia Caripito.

Carballo, H., Barrios, B. y., & Florez, A. z. (2007). *Biblioteca Universidad Tecnologica de Bolivar*. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0043173.pdf>

Equipoeditorial. (Julio de 2020). *Blog.bit*. Obtenido de <https://blog.bit.ai/writing-a-policy-and-procedure-manual/>

Franklin, E. B. (Mayo de 1998). *cucjonline*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/47325aa95b783962afec5041f6fc2ff0.pdf>

Henao, A. (2008). *repositorio.utp*. Obtenido de repositorio.utp:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/906/658306074.pdf?sequence=1>

hugo balceiro carballo, b. l. (6 de NOVIEMBRE de 2007). *BIBLIOTECA.UTB*. Obtenido de BIBLIOTECA.UTB: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0043173.pdf>

J., D. B. (2006). *Metodologiainter*. Obtenido de Metodologiainter:
https://metodologiainter.weebly.com/uploads/1/9/2/6/19268119/la_investigacin_descriptiva.pdf

jaramillo, J. t. (2014). Diseño y analisis del puesto de trabajo . En J. t. jaramillo, *Diseño y analisis del puesto de trabaj* (págs. 1-166). Barranquilla: Universidad del Norte .

Luis torres, J. ., (2014). dieño y analisis del pueto de trabajo . En J. ., Luis torres. Barranquilla: Universidad del Norte.



Martinez, E. L. (14 de Diciembre de 2014). *Slideshare*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/RagnarBerzerk/principales-exponentes-de-la-administracin-y-sus-aportacione>

Nacional, E. E.-R. (29 de Octubre de 2018). *EL ESPECTADOR.COM*. Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/economia/por-que-el-70-de-las-empresas-en-colombia-fracasan-en-los-primeros-cinco-anos>

Perrine, J. (2009). *businesswatchnetwork*. Obtenido de businesswatchnetwork: <https://www.businesswatchnetwork.com/events/272-developing-an-effective-administrative-procedures-manual>

Perrine, J. (2009). *Businesswatchnetwork*. Obtenido de Businesswatchnetwork: <https://www.businesswatchnetwork.com/events/272-developing-an-effective-administrative-procedures-manual>

Pilar ParragA, F. C. (2004). ADMINISTRACION DE EMPRESAS. En F. C. Pilar ParragA, *Administracion de empresas*. españa: mad.

PRADO, Y. F.–A. (10 de Abril de 2012). *repositorio.ufpso.edu.co*. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/778/1/27922.pdf>

Raffino, M. E. (13 de Agosto de 2020). *Cocepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/#ixzz6dMT07ILd>

Sampieri, R. H. (2014). *Metologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana editores, s.a. de c.v.

sanchez, j. e. (2010). levantamiento de los requisitos del sistema de gestion de calidadsegunla normaiso9001 en los procesos de empresa. en j. e. sanchez, *levantamiento de los*



requisitos del sistema de gestion de calidad segun la norma iso 9001 en los procesos de empresa. santiago de cali.

Sandoval, F. C. (2004 junio). *Administracion de empresas Volumen 4*. España: Mad.s.l.

Susa, E. R. (2019). *Repository*. Obtenido de Repository:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11604/1/2019_diseno_%20manuales_%20funciones.pdf

Vergara, E. V. (2017). Los manuales . en m. e. vergara, *los manuales* (pág. 6). ecuador .

Vergara, M. E. (Agosto de 2017). *scielo*. Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

13. Anexos

Cámara de Comercio



Cámara de Comercio de Bogotá
Sede Virtual

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha Expedición: 15 de febrero de 2021 Hora: 17:51:35
Recibo No. AA21189419
Valor: \$ 6,200

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN A2118941949DF0

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.ccb.org.co/certificadoselectronicos y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: TREBLATEC TREBOL BLACK TECHNOLOGY SAS
Nit: 901.370.991-9 Administración : Direccion
Seccional De Impuestos De Bogota
Domicilio principal: Bogotá D.C.

MATRÍCULA

Matrícula No. 03226088
Fecha de matrícula: 26 de febrero de 2020
Último año renovado: 2020
Fecha de renovación: 26 de febrero de 2020
Grupo NIIF: GRUPO III. Microempresas

El empresario cumple con los requisitos de pequeña empresa joven para acceder al beneficio que establece el artículo 3 de la Ley 1780 del 2 de mayo de 2016, y que al realizar la matrícula mercantil informó bajo gravedad de juramento los siguientes datos:



El empresario TREBLATEC TREBOL BLACK TECHNOLOGY SAS realizó la matrícula mercantil en la fecha: 26 de febrero de 2020.

El número de trabajadores ocupados reportado por el empresario en la matrícula es de: 1.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Cl 27 A Sur No. 13 28 Ap 302 Ed
Bahia Restrepo
Municipio: Bogotá D.C.
Correo electrónico: albertmorales1@hotmail.com



Bogotá D.C., 24 de febrero de 2021.

TREBLACTEC TREBOL BLACK TECHNOLOGY SAS

NIT: 901370991-1

CERTIFICA

Que la señoritas **MARIA CAMILA MALAVER LEON**, identificada con numero de cedula de ciudadanía **1.023.012.426** de Bogotá y **LEILY MORALES CASTILLO**, identificada con numero de cedula de ciudadanía **1.013.632.063** de Bogotá; estudiantes de administración de empresas de la Universidad Antonio Nariño, podrán realizar el diseño y elaboración de manual de procedimientos administrativo de **TREBLACTEC TREBOL BLACK TECHNOLOGY SAS** como tesis de graduación.

Por lo tanto, se certifica y se brinda autorización a contactar al personal administrativos o de ventas para conseguir la información necesaria con el fin de llevar a cabo el proyecto mencionado.

Para constancia de lo anterior se firma a los dos (24) días del mes de febrero de 2021.

Cordialmente,



Albert Morales C.
Chief Executive Officer Treblatec

Tel - Whatsapp: +57 3187977390
email: albert@treblatec.com
web: Treblatec.com
skype: [albert.morales.gba](https://www.skype.com/people/albert.morales.gba)