



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPAÑÍA SOUTH AMERICAN
PIPESERVICIOS DEL ECUADOR S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO,
PROVINCIA DE PICHINCHA, PARA EL AÑO 2017”

Tesis previa a la obtención del
grado de Ingeniero Comercial.

AUTOR:

Mario Fernando Coba Soria

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Galo Eduardo Salcedo López Mg. Sc.

LOJA - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN

Ing. Galo Eduardo Salcedo López Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

En calidad de Director de Tesis, certifico que el postulante, Mario Fernando Coba Soria, ha desarrollado la Tesis de Grado Titulada: **“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPAÑÍA SOUTH AMERICAN PIPESERVICIOS DEL ECUADOR S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PARA EL AÑO 2017”**; observando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regula esta actividad académica, por lo que autorizo a la mencionada aspirante para que sea presentado al respectivo tribunal de grado para su revisión.



Loja, diciembre de 2017

Ing. Galo Eduardo Salcedo López Mg. Sc.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Mario Fernando Coba Soria, declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca virtual.

Autor: Mario Fernando Coba Soria

Firma:



Cédula: 1709175192

Fecha: Loja, 15 de diciembre de 2017.

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR,
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo; Mario Fernando Coba Soria, declaro ser autor de la tesis titulada "DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPAÑÍA SOUTH AMERICAN PIPESERVICIOS DEL ECUADOR S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PARA EL AÑO 2017"; como requisito para optar al grado de Ingeniero Comercial, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 15 días del mes de diciembre de dos mil diez y siete, firma el autor.

Firma:



Autor: Mario Fernando Coba Soria

Cédula: 1709175192

Dirección: Jorge Pérez Concha N 66-190 y de Los Cerezos

Correo Electrónico: fer2466@hotmail.com

Teléfono: 023464083 Celular: 0992495345

DATOS COMPLEMENTARIOS.

Director de Tesis: Ing. Galo Eduardo Salcedo López Mg. Sc.

Tribunal de Grado:

Presidente: Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg.

Vocal: Ing. Edwin Hernández Quezada Mg.

Vocal: Ing. Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero Mg.

a.

b.

DEDICATORIA

En primer lugar mi agradecimiento a Dios por permitir la feliz culminación de mi carrera, a mi esposa e hija por su comprensión, motivación constante y apoyo incondicional para alcanzar este gran logro.

Con gratitud.

Mario Fernando

Me Graduador



AGRADECIMIENTO

Agradezco a las Autoridades de la Universidad Nacional de Loja, a los docentes de la Carrera Administración de Empresas del Plan de Contingencia y Unidad de Estudios a Distancia, por la transmisión de conocimientos y experiencia en el período académico, que han contribuido como un gran aporte académico y profesional.

El autor

a. TÍTULO

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPAÑÍA SOUTH AMERICAN PIPESERVICIOS DEL ECUADOR S.A., DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PARA EL AÑO 2017”

b. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general realizar el diagnóstico y propuesta de un manual de procesos y procedimientos para la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A., y para su cumplimiento se desarrollaron diferentes objetivos específicos que hacen referencia a la evaluación, identificación y diseño de procesos, así como la redacción del manual de procesos y procedimientos.

Para el cumplimiento de dichos objetivos, se utilizaron diferentes métodos, como el inductivo, deductivo, descriptivo, estadístico y analítico; además se utilizó técnicas como: la observación directa, entrevista y encuesta, mismas que permitieron obtener información real sobre la situación actual de la empresa objeto de estudio.

Por lo expuesto, entre los principales resultados obtenidos en el presente trabajo, se puede anotar, como procesos gerenciales se encuentran, la administración de la compañía y gestión del talento humano. Como procesos operacionales se incluye a mantenimiento, ventas, compras, comunicación con proveedores, recepción, ingreso y almacenamiento de mercadería y despacho de material. En los procesos de apoyo, se observan, gestión contable, cobro y recaudo, caja, nómina, manejo y control de inventario, gestión del recurso humano y servicios generales. Con los resultados obtenidos se plantea el manual de procesos y

procedimientos, mismo que pretende una mejor gestión de la empresa objeto de estudio.

Se concluye el presenta trabajo investigativo, destacando el desconocimiento (en cuanto a organización y orden) de las diferentes tareas por parte los Trabajadores, lo que conlleva a la empresa a no aprovechar en su totalidad las oportunidades que el entorno le ofrece, por lo que se recomienda analizar y compartir la presente propuesta con todos los involucrados en la organización, de tal manera de lograr un mayor compromiso en ellos y por ende una mayor optimización de los recursos.

ABSTRACT

The main objective of this research is to carry out the diagnosis and proposal of a process and procedures manual for the company South American Pipeservicios del Ecuador SA, and for its fulfillment different specific objectives were developed that refer to the evaluation, identification and design of processes, as well as the writing of the procedures and procedures manual.

For the fulfillment of said objectives, different methods were used, such as inductive, deductive, descriptive, statistical and analytical; It also used techniques such as: direct observation, interview and survey, which allowed to obtain real information on the current situation of the company under study.

Therefore, among the main results obtained in this work, we can note, as management processes are, the management of the company and management of human talent. Operational processes include maintenance, sales, purchases, communication with suppliers, reception, receipt and storage of merchandise and dispatch of material. In support processes, we observe, accounting management, collection and collection, cash, payroll, inventory management and control, human resource management and general services. With the results obtained, the

manual of processes and procedures is presented, which aims to improve the management of the company under study.

The work is concluded highlighting the ignorance of tasks of many officials, in terms of order and organization, which leads the company not to take full advantage of the opportunities that the environment offers, so it is recommended to analyze and share this proposal with all those involved in the organization, in such a way to achieve a greater commitment in them and therefore a greater optimization of resources.

c. INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos es un sistema dinámico ya que integra la necesidad de la empresa de alcanzar sus objetivos y crecimiento, con la necesidad de la gerencia de contribuir a su propio desarrollo. Tiene un estilo exigente y equilibrado de administración, caracterizando por la adecuación flexible de los recursos, sistemas de gestión y estructura de actividades, a un conjunto de resultados estratégicos precisos definidos y dados a conocer con antelación, posibles de cumplir por todos los involucrados en los diferentes procesos y procedimientos.

En este contexto, la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A., de la ciudad de Quito, cuya actividad principal es la provisión de servicios de inspección de tubería y herramientas para empresas operadoras y de servicios; al igual que muchas empresas de esta región del país, no cuenta con un sistema de gestión procesos, debido a la falta de conocimiento del tema de quienes la dirigen, por lo que difícilmente se podrá optimizar recursos que le permita a la empresa una mayor rentabilidad y con una satisfacción plena de las necesidades de sus clientes.

En tal virtud las dificultades por las que atraviesa constantemente esta Compañía son: duplicidad de tareas, instrucciones de manera verbal, así mismo, existe falta de comunicación, liderazgo y coordinación entre las

áreas de trabajo, lo cual ha ocasionado descontento entre el personal que labora, lo que genera debilidades en la Administración y en la prestación del servicio y consecuentemente falta de satisfacción de las necesidades de los clientes.

Por lo expuesto es muy importante establecer un manual de procesos y procedimientos, que permita a la empresa consolidar todas sus actividades y ser más efectivo. Todo lo indicado en el marco de la gestión por procesos, esto es: evaluación, identificación, diseño y mejora de los procesos de la organización.

El presente documento incluye una estructura sistemática, la misma que facilita la comprensión del lector, por ello inicia con el Título, que hace mención al objeto de estudio. El Resumen, hace referencia de manera sucinta a lo más importante del trabajo, así mismo en la Introducción, se expone la estructura general de la investigación. La Revisión de la Literatura establece un marco referencial y conceptual, el primero muestra la teoría relacionada al servicio de la empresa en estudio, mientras que en el segundo se indica una serie de conceptualizaciones relacionadas con el tema de investigación y a los objetivos planteados y ejecutados. En Materiales y Métodos, se señala los métodos utilizados en el proceso investigativo, así como las técnicas y procedimientos aplicados. Los Resultados exponen la información obtenida en tablas, gráficos, aportes más relevantes de acuerdo con los objetivos planteados en la

investigación. La Discusión, presenta el manual de procesos y procedimientos. Al final se indican las conclusiones, basadas a los resultados alcanzados y las recomendaciones de la investigación derivadas de las conclusiones, así como la bibliografía en la que se detalla las referencias bibliográficas utilizadas especialmente en la revisión de la literatura y, los anexos, que son el sustento y apoyo para el trabajo investigativo.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL

Metalurgia

Las industrias metalúrgicas procesan metales para fabricar componentes de máquinas, maquinaria, instrumentos y herramientas que son necesarios en otras industrias, así como en los restantes sectores de la economía. Como materia prima se utilizan diversos tipos de metales y aleaciones, como productos laminados (barras, flejes, productos de poca sección, chapas o tubos) y estirados (barras, productos de poca sección, tubos o alambre). (McCann, 2010)

Integridad mecánica

“Capacidad de operar bajo condiciones establecidas; sin riesgo de fallas de los equipos y sistemas que ocasionen afectación a las personas, emanaciones o vertimientos al medio ambiente o destrucción de los activos físicos” (ECOPETROL, 2010)

Se enfoca en evitar las pérdidas de contención de fluidos peligrosos o energía mediante la aplicación sistemática de directrices generales en energía, mediante la aplicación sistemática de directrices generales en todas las etapas del ciclo de vida del activo (diseño, construcción, suministro, instalación, operación, mantenimiento y abandono), para garantizar que los equipos o sistemas se encuentren aptos para el servicio que demanda cada aplicación (ECOPETROL, 2010)

Atornillado

“Para formar uniones desmontables, así como para lograr una mayor velocidad de ejecución de las uniones, se utilizan los tornillos” (Arquitectura Técnica, 2010).

Soldadura

Soldar es unir dos piezas de igual o distinta naturaleza mediante una perfecta unión entre ellas, casi siempre con la aportación de calor, con o sin aplicación de presión, y con o sin empleo de material de aportación, pudiendo tener este la misma o distinta composición que los metales a unir (Arquitectura Técnica, 2010).

Inspección y certificación de equipos y accesorios de izaje

“La certificación autentifica al equipo, elemento o accesorio de izaje inspeccionado, indicando su aptitud técnica para ejercer su función específica. Se basa en lineamientos previamente establecidos, entre los fabricantes y las especificaciones, estandarizadas por entidades nacionales e internacionales” (STE, 2011)

Tubería de producción

“Es una tubería especial utilizada para producir el pozo y que puede reemplazarse o repararse durante la vida del pozo” (Comunidad Petrolera, 2009).

Los cabezales lineales motorizados

Se usan para ubicar los objetos de manera precisa a lo largo de un único eje. Comprenden una plataforma móvil y una base estática unidas por un sistema de cojinetes. Se usa un control de movimiento para controlar la posición electrónicamente. Los cabezales motorizados están especialmente adaptados para aplicaciones de precisión de gran volumen/alta velocidad (Miyachi, 2010).

MARCO CONCEPTUAL

Manual

El manual de acuerdo a Pintos (2009) es:

El manual es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa o “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo (pág. 13).

Por tanto, el manual se constituye en una herramienta fundamental en la gestión de recursos humanos dentro de cualquier empresa, dado que coadyuva a mejorar la eficiencia de los empleados para incrementar oportunamente los ingresos de la misma.

Importancia del manual en la empresa

Hoy por hoy el manual resulta muy elemental en las empresas para controlar que los empleados cumplan con lo indicado en sus puestos de trabajo, ya que en estos se describe de forma específica los procesos a seguir y los métodos de trabajo aplicado para el cumplimiento de los objetivos propuestos (Coviello, A., 2013).

De igual forma, mediante este instrumento, se determina los errores que se están cometiendo y que no permiten lograr la rentabilidad esperada, para tomar medidas correctivas que coadyuven a elevar la eficacia del trabajo desempeñado.

En este sentido Coviello (2013) propone que:

Su elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa, para determinar con qué tipo de manual se debe contar, cuando se elaboran adecuadamente pueden llegar a abarcar todos y cada uno de los aspectos de cualquier área componente de la organización, su alcance se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración (pág. 122).

Tipos de manuales

e. Manual de procesos

Un manual de procesos es un documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas de una empresa. Facilitan las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, y la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente (Bejamín, E. y Fincowsky, F., 2009).

Manual de procedimientos

Bejamín y Fincowsky (2009) establecen que este manual “Constituye un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización”.

Por tanto, toda actividad empresarial incluye un proceso que debe delimitar tiempos para llevarlas a cabo, haciendo uso adecuado de los recursos que la empresa tiene mediante técnicas apropiadas de trabajo que contribuyan a agilizar el servicio y atención dada a los clientes internos y externos (Burack, 2009).

Es así que el manual de procedimientos aporta en el mayor discernimiento de las formas en cómo deben realizarse las funciones por parte de cada empleado en orientación a los niveles jerárquicos que tiene la empresa para evadir las falencias que limitan su rendimiento eficiente (Bejamín, E. y Fincowsky, F., 2009).

Manual de organización

Con respecto al manual de organización, Universidad de la Cañada (2016) determina que:

Establece las funciones administrativas que sustentan el esfuerzo encaminado hacia el desarrollo organizacional. La configuración del documento incorpora los antecedentes de la organización, señalando los principales acontecimientos de su evolución histórica; el marco jurídico en el que se enlistan los principales ordenamientos que regulan su funcionamiento (pág. 65).

Conforme a ello, es evidente que el manual de organización presenta el sistema en que la empresa está distribuida en base a sus metas planteadas y al nivel de cargos que desempeña el personal.

Manual de políticas

El manual de políticas es la herramienta que se compone de los lineamientos predeterminados por la máxima autoridad de la empresa en forma escrita, mismos que dirigen el accionar de la misma para el logro de sus metas, sujetándola a una serie de limitaciones que la regulan su eficacia hacia el cliente (Chiavenato, 2007).

En contexto a ello, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica-MIDEPLAN (2009) puntualiza que los objetivos del manual de políticas son:

- Presentar una visión de conjunto de la organización para su adecuada organización.
- Precisar expresiones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- expresiones para agilizar el proceso decisorio.
- Ser instrumento útil para la orientación e información de los funcionarios.
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.

- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

Manual de estructura

Es un documento que se conforma de toda la información general con respecto a la división del trabajo, al igual que de las dependencias existentes en la empresa y sus relaciones detalladas mediante la elaboración de un organigrama que da un mejor panorama del sistema jerárquico aplicado (Rodríguez, 2012).

Por ello, el manual de estructura tiene algunos objetivos que de acuerdo a Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica-MIDEPLAN (2009) son:

- Esquematizar los puestos, relaciones y funciones para presentar una visión de conjunto de la organización, o sea, la organización como un sistema.
- Brinda dirección a los funcionarios.
- Comunica los objetivos y metas de la organización.
- Servir como orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, para facilitar su incorporación a las diferentes unidades organizativas.

Manual del empleado

Con respecto al manual del empleado, la Asociación Pro-Desarrollo Comunal del Patio-INC (2009) establece que “Presenta información pertinente a los aspectos históricos, filosóficos, programáticos, administrativos y financieros de la empresa que deben ser seguidos por el personal administrativo en pro del funcionamiento óptimo de la organización”. (Asociación Pro-Desarrollo Comunal del Patio-INC, 2009)

Bajo este enfoque, este instrumento puntualiza los reglamentos, políticas y normatividad que orientan el accionar de todo el personal en relación a la descripción detallada del tipo de trabajo que desempeñan, generando un clima laboral muy favorable para los miembros de la empresa a nivel interno en pro de una excelente atención al cliente.

Manual de clasificación de puestos

El Manual de clasificación de puestos es un documento que recopila el compendio de los cargos vigentes en una empresa, clasificados por grupos ocupacionales, así como la información de cada una de las características específicas y los factores que componen cada uno de los cargos, que permiten describirlo como tal, y determinar su grado de ubicación en la escala de sueldos y salarios correspondiente (Coviello, A., 2013).

Manual de funciones

El Manual de funciones es definido por Álvarez (2009) de la siguiente forma:

Es el manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u empresa. En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que se hace y cómo se hace para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u empresa, así como para controlar los procesos (pág. 26)

Objetivo del Manual

Según Álvarez (2009), los objetivos del manual son:

- Determinar claramente las funciones de cada unidad administrativa.
- Evitar la duplicación de actividades.
- Tener las líneas de responsabilidad claramente identificadas.
- Lograr una comunicación fluida que permita cumplir con los objetivos generales de la compañía.
- Lograr competitividad al tener tecnología actualizada.
- Permitir que todos conozcan los procesos de la empresa.
- Facilitar el reclutamiento, la selección de personal y evaluación del personal.
- Servir de medio de integración y orientación al nuevo personal.
- Mantener la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa.
- Facilitar el control en cada área o departamento.
- Economizar el tiempo al ser un material de apoyo para resolver problemas, evitando así la improvisación.
- Formar ejecutores capacitados que realizan su trabajo con calidad en el momento oportuno y de costo mínimo.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Propiciar el mejor aprovechamiento del recurso humano y material.

Proceso.

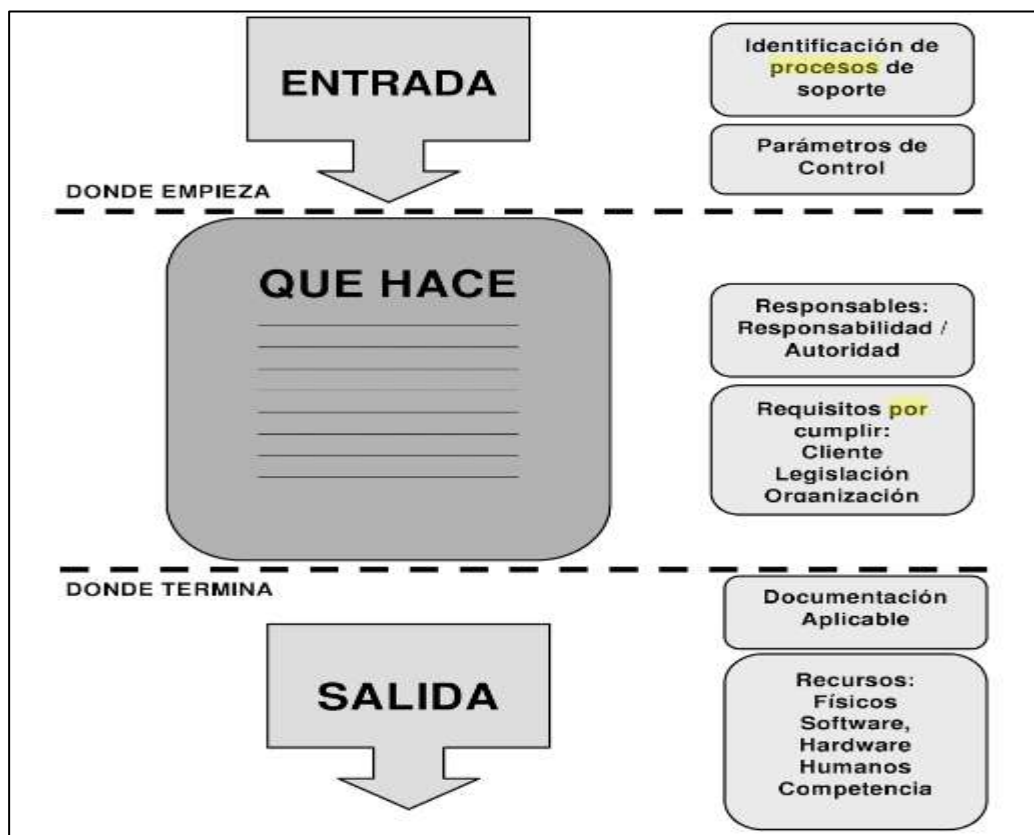
De acuerdo a Jiménez, ISO 9000 define proceso como:

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Jiménez Valadez, 2009).

Según Pérez Fernández de Velasco a sencilla definición de proceso sería:

“Secuencia cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente” (Pérez Fernandez de Velasco, 2010).

CUADRO N° 1
CARACTERIZACIÓN DE UN PROCESO



Fuente: Fontavo Herrera & Vergara Schmalbach 2009

Elaborado por: El Autor

Elementos de un Proceso.

De acuerdo a Pérez Fernández de Velasco, todo proceso tiene tres elementos:

- a) Un **input** (entrada principal), producto con unas características objetivas que responde al estándar o criterio de aceptación definido: la factura del suministrador con los datos necesarios. El input es un producto que proviene de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”
- b) La **secuencia de actividades** propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre qué procesar y cómo (calidad) y cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo.
- c) Un **output** (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso; el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento, etc. La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un proceso del cliente. Recordar que el producto del proceso (salida) ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable para su cliente o usuario. (Pérez Fernández de Velasco, 2010)

Tipos de procesos.

En su obra Ogalla Segura menciona tres tipos de procesos:

- a) Procesos Gobernantes o de dirección: son los procesos gerenciales de planificación y control.

- b) Procesos Operativos, institucionales o de producción: sirven para obtener el producto que se entrega al cliente, mediante una transformación física de recursos.
- c) Procesos de Apoyo: Buscan aportar y mejorar la eficacia de los procesos operativos de la empresa. (Ogalla Segura, 2010)

Procedimiento.

De acuerdo a Álvarez Torres:

Un procedimiento puede definirse como la forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos documentados posibilitan el establecimiento de la forma de llevar a cabo una actividad o un conjunto de actividades, centrándose en la forma en la que se debe trabajar o que se deben hacer las cosas para llevar a cabo una determinada tarea. (Ogalla Segura, 2010)

Identificación de los procesos

Las fuentes primarias para identificar los procesos que se deben desarrollar para una organización son las declaraciones de su misión y visión. Los procesos originados en la misión de su razón de ser, se les ha denominado procesos misionales y por afinidad conceptual, aquellos que deberían desarrollarse para lograr la visión de futuro (proceso visionarios). (Rojas Moya , 2009)

En toda Unidad o Servicio se realizan multitud de actividades y tareas diferentes. Todas ellas forman parte de procesos, pero, a menudo, éstos no se conocen, por lo que se carece de un conocimiento real de la situación de cada tarea dentro del proceso y, por tanto, de las consiguientes posibilidades de mejora (Gil & Vallejo, 2008).

La identificación de los procesos se puede realizar por diversos métodos.

Ejemplos:

1. Relacionando las tareas que realizan las personas. A continuación, se clasifican se agrupan y se asignan a procesos.

2. Identificando los procesos, a partir de los resultados finales (producto o servicio prestado). De cada resultado o producto final se indaga de dónde viene, cómo ha sido realizado, quién lo ha hecho, y así, sucesivamente.
3. Estableciendo los procesos principales (claves u operativos) de acuerdo a la misión de la Unidad y, a partir de aquí, buscar el resto de procesos (Gil & Vallejo, 2008).

Para la identificación es útil preguntarse por:

- El objetivo.
- Las entradas.
- Las salidas.
- Los recursos.
- El procedimiento y/o sus especificaciones.

“Una vez identificados, se documentarán aquellos procesos (estratégicos, clave y de soporte) que se consideren necesarios. En todo caso, los procesos clave u operativos deberán estar documentados” (Gil & Vallejo, 2008).

Diseño de Procesos

Es la representación visual de la serie de actividades y etapas de que consta el proceso, es decir, es la representación gráfica de las acciones necesarias para lograr la operación de un proceso. De esta forma lo que se busca es eficiencia y eficacia en la recolección y diseminación de la información para evitar duplicación, superposición y subutilización conservando el valor de la información como un activo (Harrington, 2013)

Mapa de procesos

El mapa de procesos representa una visión general del sistema organizacional de una empresa, se representan los procesos principales que lo componen, y las

relaciones principales con otros procesos, los principales procesos que se definen en un mapa de procesos como gestión son; planificación estratégica, establecimiento de políticas, procesos de análisis, medición y mejora, análisis del desempeño, mejora de la efectividad y eficiencia, procesos de auditoría, acciones correctivas y preventivas, aplicados a los procesos de organización (Pérez, 2010).

Diagramas de Flujo.

Los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones.

Según define Andreu Alabarta & Martínez Vilanova, “los diagramas de flujo son la representación gráfica de forma ordenada y secuencial de todas las actividades que constituyen un proceso”. (Andreu Alabarta & Martínez-Vilanova, 2010)

El mismo autor, añade además:

En el diagrama de flujo del proceso deben aparecer todas las actividades que lo integran, bien sea de manera individual o agrupadas en subprocesos, de tal manera que no quede ninguna fuera del mismo. El tamaño de cada proceso debe ser tal que permita encontrar un responsable para cada uno de ellos. (Andreu Alabarta & Martínez-Vilanova, 2010)

Símbolos básicos para elaborar un diagrama de flujos.

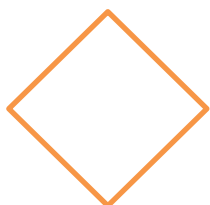
Al respecto (Andreu Alabarta & Martínez-Vilanova, 2010) indica en el gráfico N° 2, los símbolos básicos a ser utilizados en un diagrama de flujos.

CUADRO N° 2

SÍMBOLOS BÁSICOS PARA ELABORAR UN DIAGRAMA DE FLUJOS



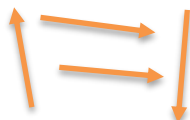
El símbolo de ACTIVIDAD, es un RECTÁNGULO que designa una actividad. Dentro de cada rectángulo se incluye una breve descripción de cada actividad



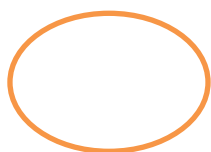
El símbolo DECISIÓN es un ROMBO. Señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o más vías el camino que se puede seguir. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta (decisión) que aparece dentro del rombo. Cada vía se identifica según la respuesta a la pregunta (SI-NO, CIERTO FALSO ETC)



El símbolo terminal es un OVALO, que identifica sin ninguna ambigüedad, el principio y final de un proceso, según la palabra dentro del símbolo terminal. Comienzo, inicio o principio, son palabras que se utilizan para designar el punto de partida del flujo de un proceso. FIN o FINAL, son palabras que se utilizan para desinar el final del flujo del proceso



La LÍNEA DE FLUJO, que representa una vía del proceso, actividades, decisiones, documentos, etc., la punta de la flecha sobre la línea de flujo indica la dirección del flujo del proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas



El CONECTOR es un CÍRCULO que se utiliza para indicar continuidad el Diagrama de Flujo. Se utiliza cuando el Diagrama de Flujo, abarca 2 o más hojas y se desea hacer referencia a alguna actividad anterior o posterior a la que se está escribiendo, o cuando físicamente una actividad está relativamente lejos de ella y no se desea utilizar una flecha. Generalmente se utilizan letras mayúsculas, minúsculas o de alfabeto griego dentro del círculo conector. Por cada círculo conector que se sale de alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo conector que entre (llegue) a alguna otra actividad (los dos o más conectores relacionados tendrán las mismas letras de referencia).



El símbolo DOCUMENTO, representa un documento generado por el proceso y es dónde se almacena información relativa a él.

Fuente: (Andreu & Martínez – Vilanova. 2010)

Elaborado por: El Autor

Cómo elaborar un diagrama de flujos para apoyar el desarrollo de procedimientos.

Los pasos que recomienda Álvarez Torres seguir para la elaboración de un procedimiento son:

- a) Enliste las personas o departamentos que participan en el procedimiento, dividiendo una hoja blanca en tantas columnas como personas o departamentos participen en el procedimiento.
- b) Utilice los símbolos mostrados en el gráfico N° 2 y defina la secuencia lógica, detallada y completa de los pasos que siguen las personas o departamentos involucrados en el procedimiento.
- c) Asegúrese que todas las líneas y conectores estén debidamente unidos. Sobre todo, los rombos de decisión deben indicar el camino que siguen los SI y los NO.
- d) Verifique que todos los textos dentro de cada símbolo, empiecen con un verbo de acción (comprar, firmar, revisar, aceptar, aprobar, devolver, sellar, etiquetar, etc.)
- e) Revise que el diagrama esté completo. Que todo lo que se hace en la realidad, corresponda a lo allí plasmado. Sométalo a consideración de otras personas.
- f) Pruebe la validez del diagrama, verificando que no se mezcle lo que es, con lo debiera ser.
- g) Una vez aprobado el diagrama, inicie con el desarrollo del procedimiento correspondiente. (Álvarez Torres, 2009)

Manual de Procesos y Procedimientos.

De acuerdo a Álvarez Torres, define:

“Los manuales de procesos y procedimientos son manuales que documentan las actividades y procesos que desarrolla cada una de las áreas de la organización”. (Álvarez Torres, 2009).

Importancia de los Manuales de Procesos y Procedimientos.

De acuerdo a UNAM, los manuales de procesos y procedimientos son importantes porque:

- Constituyen una fuente formal y permanente de información y orientación acerca de la manera de ejecutar un trabajo determinado.
- Establecen los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado.
- Contribuyen a dar continuidad y coherencia a las actividades que describen.
- Delimitan responsabilidades y evitan desviaciones arbitrarias o malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado.
- Son una herramienta para capacitar al personal en el desempeño de sus funciones. (UNAM, 2010)

Elementos del Manual de Procesos y Procedimientos.

La Universidad de Panamá (2009) menciona los elementos que se considera, deben integrar un manual de procedimientos, por ser los más relevantes para los objetivos que se persiguen con su elaboración:

- a) Identificación
- b) Índice
- c) Introducción
- d) Objetivo(s) del Manual
- e) Desarrollo de los procedimientos

a) Identificación

Según la Universidad de Panamá este aspecto se refiere a la primera página o portada del manual, en ella deberán aparecer y/o anotarse los datos siguientes:

- Logotipo de la Institución
- Nombre de la Institución.
- Nombre o siglas de la unidad académica o administrativa responsable de su elaboración o actualización.
- Título del Manual de Procedimientos.
- Fecha de elaboración o en su caso, de actualización. (Universidad de Panamá, 2009)

b) Índice

En este apartado la Universidad de Panamá indica que;

“El índice es la presentación de manera sintética y ordenada, de los apartados principales que constituyen el manual, a efecto de unificar la presentación de estos documentos, es importante seguir el orden que se describe a continuación” (Universidad de Panamá, 2009)

- Introducción
- Objetivo del manual

- Nombre de los procedimientos desarrollados

c) Introducción

Sobre la sección de introducción del manual de procedimientos la Universidad de Panamá refiere:

Panorama general del contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él. Incluye información de cómo se usará, quién, cómo y cuándo hará las revisiones y actualizaciones, así como, la autorización de la gerencia. Es recomendable que en la introducción se emplee un vocabulario sencillo, a efecto de facilitar su comprensión. (Universidad de Panamá, 2009)

d) Objetivos del Manual

El objetivo deberá contener, de acuerdo a la Universidad de Panamá, una explicación del propósito que se, pretende cumplir con el manual de procedimientos; su elaboración se ajustará a los lineamientos que se describen a continuación:

- Especificar con claridad la finalidad que pretende el documento.
- La redacción será clara, concreta y directa.
- La descripción se iniciará con un verbo en infinitivo.
- Se describirá en una extensión máxima de doce renglones.
- Se evitará el uso de adjetivos calificativos. Ejemplo: bueno, excelente, etc.
- El objetivo deberá ser lo más concreto posible, y su redacción clara y en párrafos breves; además, la primera parte de su contenido deberá expresar QUÉ SE HACE; y la segunda PARA QUÉ SE HACE. (Universidad de Panamá, 2009)

e) Desarrollo de los Procedimientos

La Universidad de Panamá indica que el desarrollo de procedimientos:

Constituye la parte central o sustancial del Manual de Procedimientos, se integra por los siguientes apartados:

- El nombre del procedimiento define su contenido.
- La descripción del procedimiento debe redactarse en forma clara y sencilla.
- No se deben mezclar dos procedimientos diferentes en uno. (Universidad de Panamá, 2009)

e. MATERIALES Y MÉTODOS

Equipos y Materiales

Para la elaboración del presente proyecto de elaboración del Manual de Procesos y procedimientos para la Compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A. se necesitaron los siguientes equipos y material.

- Computadores portátiles, para registrar la información levantadas en el proceso y elaborar el proyecto.
- Impresora, sirvió para imprimir la documentación necesaria para el levantamiento de la información y presentación de informes.
- Servicio de internet, como fuente de asesoría y obtención de conocimientos.
- Estatuto Orgánico de South American Pipeservicios del Ecuador S.A., sirvió para conocer la estructura actual de la empresa.
- Materiales varios, como esferos, grapadoras, perforadora, carpetas entre otros materiales de oficina útiles de la gestión realizada.

Métodos

En este Manual, se analizarán, evaluarán y ordenarán en forma sistemática los diferentes puestos, que definen una estructura orgánica, con los cargos básicos que se pueden operar eficientemente, y apropiada a las perspectivas de conocimiento de funciones y responsabilidades del cargo.

f. Método Inductivo.

El método inductivo es aquel que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares.

Este método permitió tomar datos parciales de igual características de los de las diferentes actividades que componen los procesos de la empresa objeto de estudio, llegando así a identificar los procesos que permitieron estructurar el manual.

Método Deductivo.

Es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

Mediante este método se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. Por medio de su aplicación

se estudiará los aspectos teóricos referentes a las variables del problema a solucionar para luego aplicarlo en la empresa que constituye el objeto de estudio.

Método Analítico

Este método implica el análisis, esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos, se utilizó para conocer las causas del problema existente en la entidad, a través del análisis de la información recolectada mediante las técnicas de investigación.

Método histórico

Consiste en describir y evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del "tiempo". En la investigación descriptiva se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí. Es aquel que ayudara a describir los hechos y los acontecimientos.

La utilización del método descriptivo, ayudó a establecer criterios de selección en la problemática para la implementación de un manual de procesos y procedimientos en la empresa objeto de estudio y la realidad empresarial de la misma basada en los conceptos de procesos.

Técnicas

Observación Directa.

Esta técnica permitió tener una mejor recolección de datos, ya que es un instrumento de recolección de información muy importante y consistente en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta.

Con esta técnica se pudo obtener el mayor número de datos, conocer la realidad en que se encuentra el mercado y competencia para el planteamiento de la Propuesta de un Manual de Procedimientos para la empresa South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

Se asistió y presencié el trabajo en sitio, donde se puede obtener una idea clara de lo que consisten los servicios, que registros y documentos se llevan como control de lo que se ejecuta, considerando que este proyecto es documental fue muy importante determinar qué información maneja la empresa como base de su gestión documental.

Entrevista.

Esta técnica consiste en un diálogo entre dos personas. Mediante esta técnica se recopiló información relacionada con el funcionamiento de la

compañía. La entrevista se aplicó al Gerente General de South American Pipeservicios del Ecuador S.A., el Ing. Fabián Andrés Salazar Ruiz.

Encuesta.

La encuesta es un formulario de preguntas relacionadas con el tema objeto de estudio esto es con la finalidad de poder obtener información, la misma que permitió diagnosticar la situación actual administrativa de la empresa.

Cuestionario.

Permite obtener respuesta correcta e información útil, analizando las preguntas para que sean claras, adecuadas y que permitan recoger información relevante.

Población y muestra

La población objeto de estudio fueron los empleados que hacen parte de la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A., en este caso son 42 empleados en total.

Variables de la Investigación Operacional.

CUADRO N° 3
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Proceso	Variable	Resultado
Gerencial	Misión Visión Organigrama	Diseño de la misión, visión organigrama para mejorar el direccionamiento de la Cía
Operativo	Superintendencia de operaciones Adquisiciones	Comercialización de los productos
Apoyo	Financiero Recursos Humanos Comercial	Contar con colaboradores motivados y comprometidos con sus actividades.

Fuente: Compañía South American Pipeservicios S.A:

Elaborado por: El Autor

Ejercicios de Bandeja.

Se presentan como una serie de situaciones que simulan aspectos de procedimientos administrativos en los que se pregunta a la persona la manera como trataría o afrontaría las diferentes situaciones propuestas. Se busca conocer, en esas situaciones ficticias, la forma de trabajar, el nivel de planificación, organización y gestión del tiempo entre otros.

Ejercicios en grupo.

Se busca observar a un grupo interactuando entre si y discutiendo sobre un tema previamente preparado por los evaluadores. Permite analizar aspectos inherentes a trabajo en Equipo, Liderazgo, Argumentación, Sensibilidad, Inteligencia, Capacidad de Escucha.

Encontrar hechos.

Consiste en dar a la persona escasa información para resolver un problema. El evaluador solamente contestará preguntas suplementarias que cada individuo formule de cara a encontrar capacidad de síntesis y manejo del tema, todos sus aspectos.

Ejercicios de escucha.

Se le presenta a la persona una grabación oral o un video, evaluándose su capacidad de asimilación y escucha por medio de preguntas que formulará el evaluador, valorando el grado de exactitud de la información.

Otras técnicas.

La evaluación por competencias los test de aptitudes, cuestionarios de personalidad, valoración de rendimientos, técnicas proyectivas, etc.

f. RESULTADOS

GRÁFICO 1. INSTALACIONES DE LA EMPRESA



Fuente: Compañía South American

En el presente manual se pudo contribuir al ordenamiento, actualización y creación de Procesos para la Compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

Se elaboraron los formatos respectivos que contienen la misión, visión, procesos y los procedimientos de cada puesto. La utilización de diagramas de flujo facilitó a descripción detallada de los procesos.

Fue posible unificar los instrumentos básicos para definir la misión, responsabilidades, funciones y actividades de cada puesto.

Actualmente es posible aplicar el instrumento para determinar los procesos y procedimientos asignados a cada cargo.

Finalmente se redactó el manual de descripción de procesos y procedimientos para la Compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A, el mismo que es presentado a continuación.

Presentación y Análisis de la Información Recopilada.

**CUADRADO N° 4
VARIABLES Y SU ESTADO**

Variables	Estado
Direccionamiento	Existe desconocimiento de los factores administrativos e importancia del papel a desempeñar por cada uno de los colaboradores
Misión	No se encuentra diseñada
Visión	No se encuentra diseñada
Organigrama	Existe diferenciación de cargos e información, el Gerente de Operaciones y Coordinador de Operaciones son quienes lideran los proyectos y asignan responsabilidades
Financiera	Buena relación y conocimiento de los proveedores y manejo de cartera
Recursos Humanos	Se encarga de incorporar, seleccionar, entrevistar, contratar y capacitar. No cuenta con manuales de procesos y procedimientos

Fuente: Compañía South American Pipeservicios S.A

Elaborado por: El Autor

PROPUESTA DE UNA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COMPAÑÍA SOUTH AMERICAN PIPESERVICIOS DEL ECUADOR S.A

GENERALIDADES

Antecedentes

En la actualidad las condiciones de exploración y explotación del crudo en Ecuador se encuentran cambiantes, en Agosto de 2013 el presidente Rafael Correa anunció la explotación del bloque ITT dentro del Parque Yasuní.

De un tiempo atrás se venía hablando de la posible reducción de la empresa estatal Petroamazonas EP con la concesión de varios bloques, es decir la privatización del negocio petrolero.

El 8 de octubre de 2014 se anuncia que se han concesionado 17 campos maduros para la producción privada con 9 empresas, captando una inversión de 2120 millones de dólares durante los próximos 5 años.

El Panorama es incierto para las empresas de servicios petroleros debido a que por un lado el estado anuncia hará la inversión en la explotación de un campo nuevo como es ITT y por otro se privatiza la

producción actual con la concesión de los campos maduros y se deben estimar bien las estrategias comerciales y operacionales para atender la demanda.

Reseña Histórica

La Empresa South American Piperservicios del Ecuador S.A / SAPS S.A es la empresa líder en provisión de servicios de Inspección de tubería y herramientas para empresas operadoras y de servicios.

Sus operaciones se remontan al año 1989 cuando un emprendedor norteamericano se estableció en el país, comenzando esta actividad en el año 2010 como Persona Natural y posteriormente evolucionando jurídicamente como una Sociedad Anónima en lo que es hoy SAPS S.A.

Este cambio significativo en la estructura jurídica y operacional de SAPS S.A vino acompañado de otro éxito empresarial, una certificación de calidad ISO 9001:2008 con la cual se logra establecer procesos acorde a los estándares requeridos en calidad.

A partir de estos logros, se viene como resultado un incremento en la cartera de clientes así como en los niveles de producción, crecimientos desorganizados ajustados a la susceptibilidad del mercado y del entorno geopolítico del petróleo. Es por esto que para atender los requerimientos

del cliente se vio la necesidad de implementar el sistema de gestión de calidad basado en ISO 9000.

Sus oficinas centrales funcionan en la ciudad de Quito y presta servicios principalmente en la Provincia de Orellana donde cuenta con un campamento de 5 hectáreas ubicado en el Km 7 ½.

Plan Institucional

Misión

La Compañía South American Pipeservicios S.A dedica sus actividades a ofrecer servicios de inspección y mantenimiento de equipos y herramientas petroleras, así como verificar técnicas de materiales pétreos, entregando servicios y productos de alta calidad, servicio calificado, los mejores precios, eficiencia en tiempos de entrega, asesoría, respaldo técnico y acompañamiento en los proyectos emprendidos.

Para ello cuenta con la infraestructura y capital humano capacitado, comprometido con los procesos necesarios para alcanzar los objetivos institucionales y dispuestos a contribuir con el desarrollo y mejoramiento de la nación.

Visión:

Ser la empresa líder en provisión de servicios de inspección de tubería y herramientas para empresa Operadoras y de Servicios.

Objetivos Organizacionales:

- **Liderazgo:** Alcanzar el liderazgo en el mercado para la provisión de servicios e inspección de tubería y herramientas petroleras a través de la actualización en forma permanente de los procesos y la infraestructura tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda del mercado.
- **Rentabilidad:** Lograr altos niveles de rentabilidad a través de la productividad, y la administración de los recursos económicos, de manera que permita el desarrollo de las actividades de la empresa.
- **Gestión Tecnológica:** Conocimiento de las alternativas tecnológicas que pueden favorecer el desarrollo de las actividades ejecutadas en la empresa y capacitación del equipo humano.

- **Desarrollo social:** Participar activamente en el mejoramiento de las condiciones sociales y económicas del país siendo una fuente generadora de empleo.
- **Calidad:** Satisfacción de los requerimientos del cliente a través de la oferta de una amplia gama de servicios, respaldados por asesoría técnica calificada con los más altos estándares de calidad aplicando las normas ISO y acompañamiento en obras y proyectos por parte del equipo humano integrante de la compañía.

Principios y Valores Corporativos.

Los principios corporativos son el marco de actuación ética de la organización y la base de la cultura institucional, entendida ésta como el conjunto de valores que inspiran y guían su vida cotidiana, adicionalmente son las directrices rectoras del Plan Estratégico.

Por tanto, la gestión de la organización se soporta en los siguientes valores:

- **Transparencia:** es un valor central en el actuar de la organización y deben ser aplicados por todos los miembros de la organización.
- **Servicio al Cliente:** Crear una cultura servicio a sus clientes tanto internos como externos, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

- **Logro de Resultados:** Los resultados deben lograrse dentro de un entorno de productividad en el cual la eficiencia y la eficacia se combinen para asegurar una entidad altamente productiva, con un uso racional de los recursos, generadores de nuevos ingresos que aseguren la sostenibilidad organizacional y proporcione valor agregado para la empresa, los miembros de la organización y la sociedad.
- **Calidad y Competitividad:** Las actividades deben desarrollarse dentro de un ambiente de calidad, que permita el aprendizaje continuo en la articulación de los talentos, las oportunidades, el entorno, los riesgos y los beneficios. La calidad debe alcanzar a todos los niveles y miembros de la organización.

Políticas o Directrices de Desempeño	
Todos los Integrantes de South American Pipeservices del Ecuador S.A deben	
Cumplir de forma correcta con los horarios de trabajo establecidos por la empresa	Seguir los conductos regulares para la presentación de observaciones, quejas y reclamos, tanto al cliente interno como externo
Ejecutar de manera comprometida y con disposición las funciones del cargo para el cual fue contratado.	Utilizar los implementos de protección establecidos para que no se presenten, en lo posible, accidentes de trabajo
Velar por un ambiente de trabajo tranquilo, cordial, colaborativo y motivador	Comprometerse con el mejoramiento continuo de la empresa.
Generar espacios de comunicación y difusión de las actividades encaminadas al logro de objetivos organizacionales, personales y la mejora del clima organizacional	Facilitar y acompañar a los nuevos colaboradores con la familiarización de las actividades a ejecutar
Brindar la mejor atención a los clientes, asegurando a los existentes y posibilitando la adhesión de nuevos compradores.	Manifestar, comunicar o exponer estrategias que contribuyan al mejoramiento y conservación de un buen ambiente de trabajo.
Cuidar y conservar en buen estado los implementos y elementos de trabajo suministrados por la empresa	Respetar y ofrecer el mejor trato a todos los integrantes y visitantes de la compañía

Campo de Acción

Inspección, Mantenimiento y almacenaje de tuberías y herramientas petroleras.

- Servicio de Inspección no destructiva
- Mantenimiento de tuberías y Herramientas Petroleras
- Asesoramiento y servicio técnico mecánico de tuberías y herramientas.

Infraestructura Física.

La empresa cuenta con una infraestructura física propia para la ejecución de las actividades inherentes a la comercialización de productos, contando con áreas para oficinas y bodegas.

El Campamento cuenta con las siguientes facilidades:

- Área de recepción y almacenamiento de tubería
- Área de lavado de tubería, con piscinas de separación y tratamiento de aguas residuales.
- Galpón de inspección – Área de máquinas, con iluminación, tomas de energía eléctrica y aire comprimido,
- Área de oficinas, alojamiento y parqueaderos.

La distribución física de las instalaciones permite establecer e identificar las siguientes áreas:

Área de Recepción y almacenamiento: Es donde se receipta los materiales (tuberías), está compuesta por un Coordinador de operaciones, 3 auxiliares de bodega y 3 auxiliares de inventario.

Área de Lavado de tubería: compuesta por piscinas de separación y tratamientos de aguas residuales, está compuesta por Jefe del departamento, 3 personal técnico, 3 auxiliares de bodega.

Galpón de Inspección – Área de máquinas: es donde se realiza la revisión técnica y se encuentran las máquinas y equipos, está compuesta por 2 Inspectores de operaciones, 3 auxiliares de bodega, 2 operadores y 2 auxiliares de servicios.

Área de Oficinas: Compuesta por la oficina de Gerencia, el área de contabilidad (salón dispuestos o dotados de varios escritorios) cafetería y guardianía. Personal (5 personas) Gerente, Contador, Auxiliares contables, servicios generales, guardia.

Comercial. En ella se ubican Dirección Comercial, Dirección de cartera, Caja y Ventas. Es un salón grande donde se ubican 8 personas que desempeñan los cargos antes indicados.

Recursos Humanos. Está constituida por la oficina de Gerencia, el área de recursos humanos (salón grande donde se ubican 6 personas), personal Gerente, asistente selección, asistente de recursos humanos, nómina.

**GRAFICO N° 1
DISTRIBUCIÓN GENERAL DE BODEGAS Y OFICINAS**



GRAFICO N° 2
LOCALIZACIÓN DE LAS OFICINAS



Inventario de Maquinaria y Equipo

Las principales máquinas y herramientas que utiliza la empresa para el desarrollo de su actividad son:

Equipo de Oficina

- Computadores: 13
Gerente, Auxiliar Contable, Asistente de Nómina, Auxiliar de Inventario, Director Comercial, Director de cartera, caja, Vendedores.
- Impresoras: 9
Auxiliar Contable, Asistente de Nómina, Auxiliar de Inventario Director Comercial, Director de cartera, caja, Vendedores, Director de cartera.
- Teléfonos: 10
- Celulares: 4
Área contable (2), ventas (2).
- Fotocopiadora: 1 ubicada en el área contable
- Caja Fuerte 2.

Maquinarias y Herramientas de Bodegas:

South American Pipeservicios, cuenta con equipos especializados en inspección y mantenimiento de tubería.

- Máquina de cepillado y limpieza
- Consolas Electromagnéticas

- Calibradores internos Driff
- Maquinaria de enderezado de tubería
- Set de Herramientas de Inspección visual y dimensiones de conexiones
- Equipo completo de partículas magnéticas.
- Consola de inspección electromagnética
- Equipo para medición de espesor de pared con ultrasonido.
- Cargadora para movimiento de tubulares entre estaciones de trabajo y almacenamiento.
- Bombas de alta presión
- Equipos portátiles para remoción e instalación de couples.

**GRAFICO N° 3
MAQUINARIAS Y HERRAMIENTAS**



Estructura Orgánica Descriptiva

GRÁFICO N° 4
ESTRUCTURA ORGÁNICA SOUTH AMERICAN PIPERSERVICIOS ECUADOR S.A

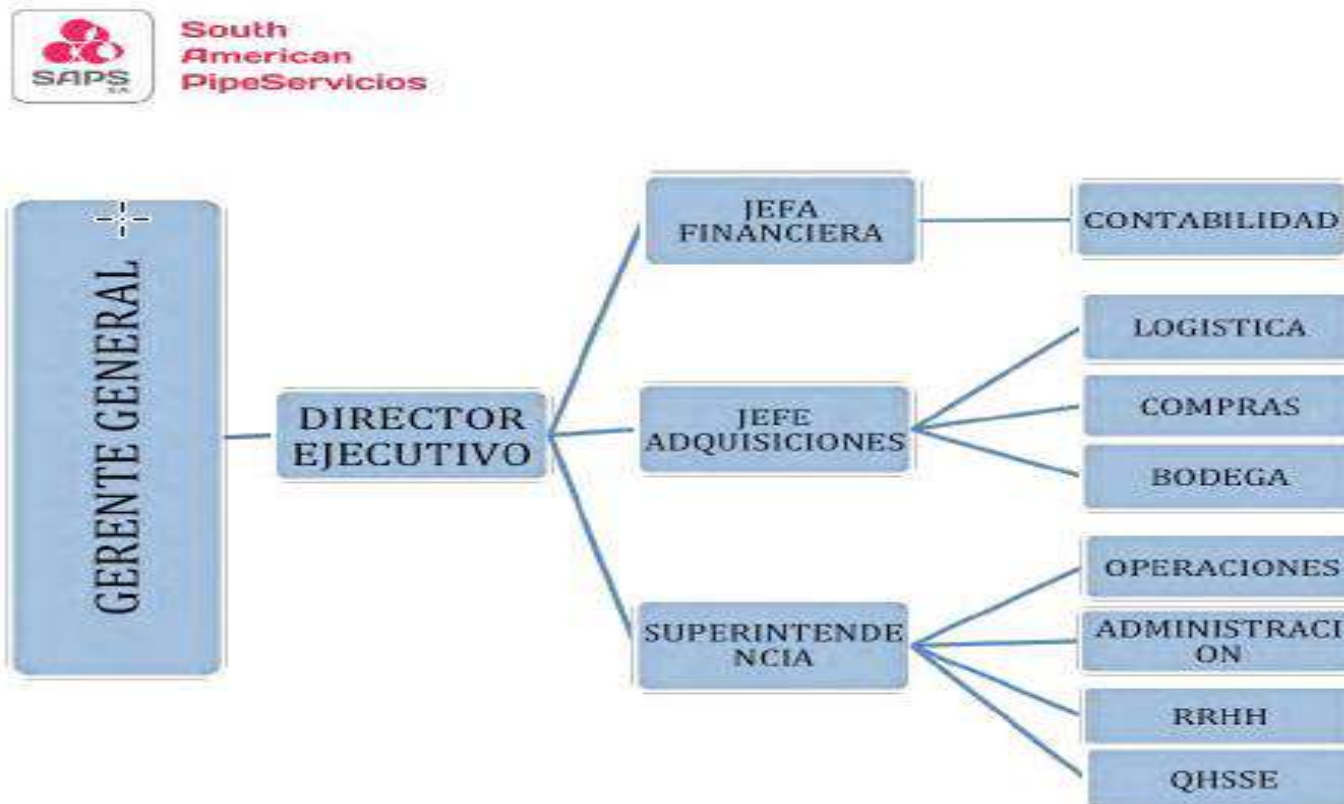
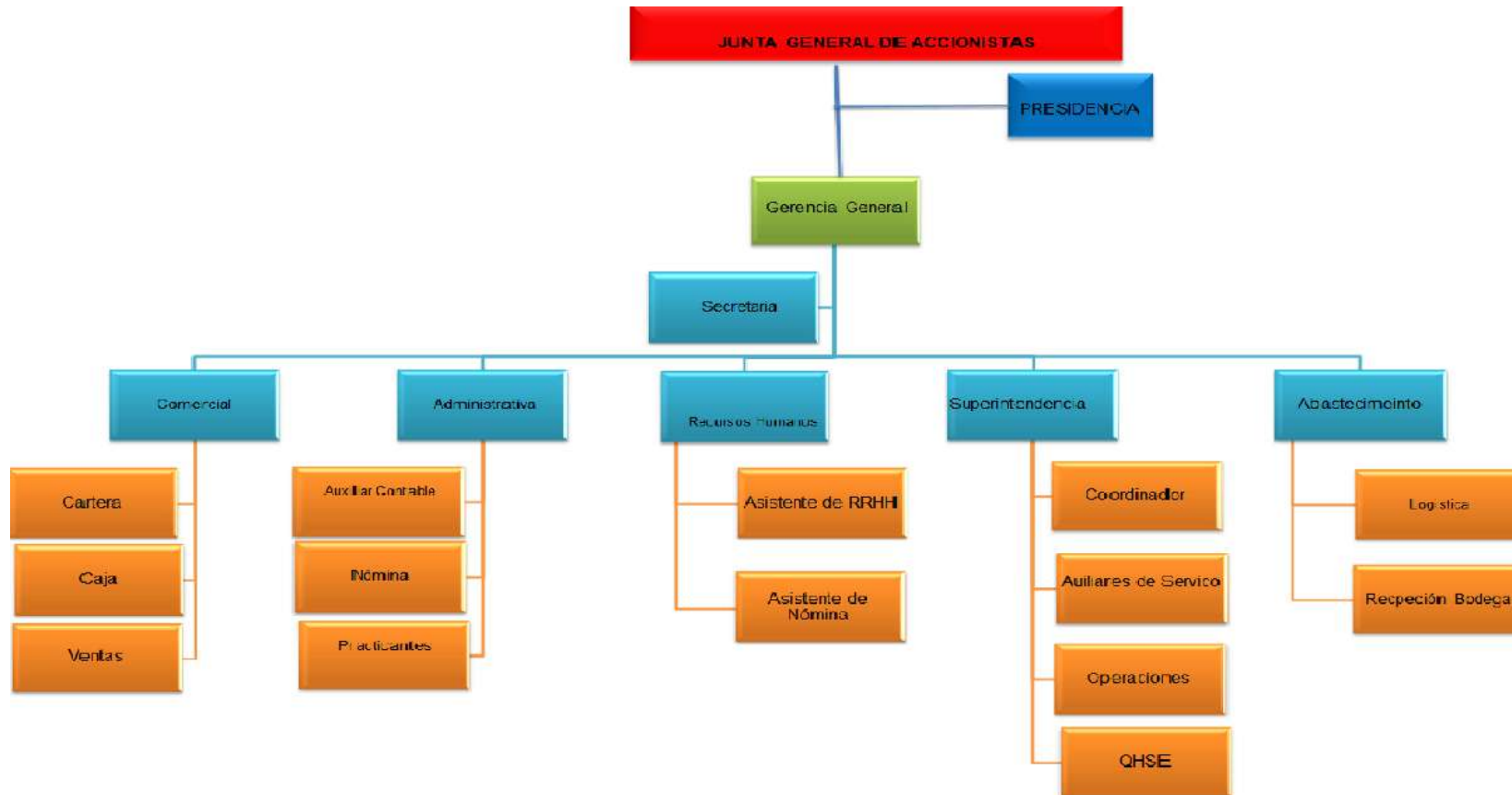


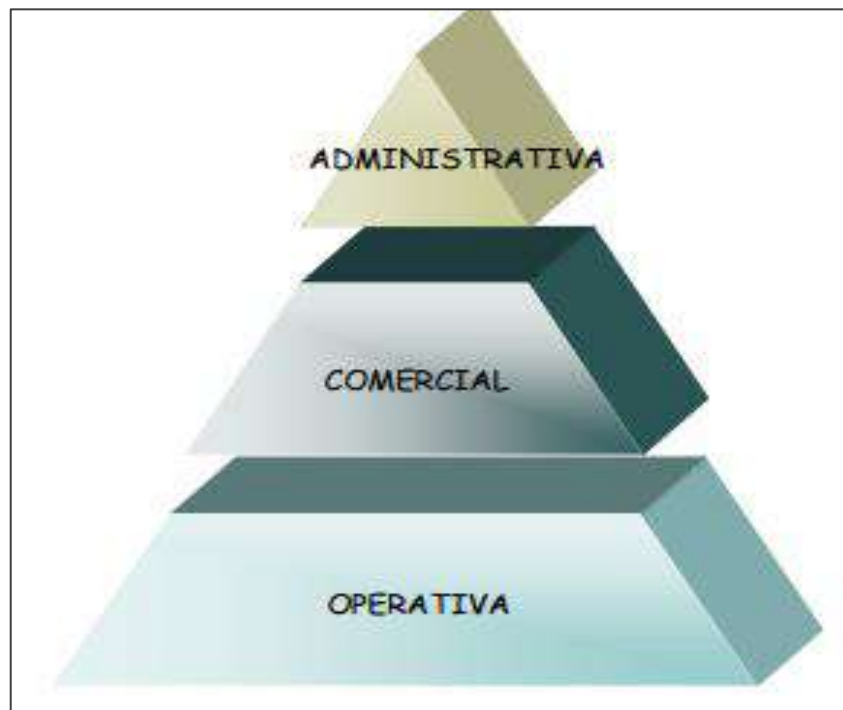
GRÁFICO N° 5
ESTRUCTURA ORGÁNICA SOUTH AMERICAN PIPERSERVICIOS DEL ECUADOR S.A. PROPUESTA



Aunque se conocen las actividades desarrolladas por los colaboradores de la organización y se diferencian los cargos, no se ha elaborado la estructuración del organigrama que permita ofrecer a los miembros de la empresa la claridad en cuanto a la composición de la misma, por lo que se procedió a utilizar información recopilada para el diseño de la estructura organizacional al momento de iniciar la práctica empresarial.

Es posible determinar además que el Organigrama que nos presentaron tiene una estructura desordenada, es por esto que se propone una nueva estructura organizacional para la Compañía.

**GRÁFICO N° 6
ORGANIGRAMA POR FUNCIONES**



En la Compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A se distinguen tres (3) tipos de funciones: administrativa, comercial y operativa en donde se enmarcan todas las actividades desarrolladas.

Competencias Organizacionales

Pueden ser tomadas con los indicadores aplicables a la evaluación del desempeño, ya que permiten establecer la forma como los integrantes de la compañía propenden hacia el logro de los objetivos organizacionales.

Personales

- **Aptitud ante las reglas**

Conducta ante la autoridad, respeto y cumplimiento de las normas o reglas establecidas.

- **Aptitud frente al cambio**

Reacción ante cambios en diversos campos y afectación de estos sobre el comportamiento de las labores a desempeñar.

- **Autocontrol y estabilidad emocional**

Actitud e manera como enfrenta las diferentes situaciones laborales y personales a las que está expuesto.

- **Honestidad e integridad**

Evaluación de la forma de actuar de las personas ante diversas situaciones a la que se enfrenta.

- **Motivación**

Importancia de factores motivacionales en el desarrollo de las actividades encomendadas.

- **Orientación a los resultados**

Factores que llevan la persona hacia el logro de los objetivos

- **Responsabilidad**

Nivel de compromiso con las actividades que desempeña.

Compromiso con el desempeño de las actividades para las que contratado.

Intelectuales

- **Capacidad de Aprendizaje**

Inquietud por conocer temas y tendencias desconocidas y actualizar los conocimientos previamente adquiridos y la facilidad con que asimila la información e instrucción.

- **Capacitación**

Nivel de conocimientos y experiencia con la que cuenta para desempeñar las funciones que se le imputen.

- **Creatividad**

Capacidad de proponer ideas innovadoras para dar solución a los inconvenientes a los que se enfrente y facilitar el alcance de los objetivos organizacionales.

- **Solución de problemas**

Capacidad de respuesta rápida y planteamiento de alternativas de solución a los problemas generados en el desarrollo de la labor.

- **Toma de decisiones**

Capacidad de analizar, proponer e implementar acciones a seguir.

Interpersonales.

- **Atención, trato y respeto hacia los demás**

Forma como entabla relación con otras personas; respeto tanto a la personal como a la labor que desempeña.

- **Colaboración.**

Relación y ambiente de trabajo generado con los integrantes de la compañía.

- **Comunicación escrita.**

Canales de comunicación, escrita utilizados para el direccionamiento de la información y uso de las herramientas gramaticales para exponer sus ideas.

- **Comunicación oral.**

Manejo de las herramientas y mecanismos, lingüísticos que le permiten comunicación con las demás personas.

- **Liderazgo**

Capacidad para direccionar las estrategias diseñadas por el grupo de trabajo hacia el logro de los objetivos planteados.

- **Manejo de conflictos.**

Capacidad de manejar y superar los inconvenientes que se le presenten.

- **Relación con compañeros**

Tipo de relación que maneja con los compañeros de trabajo. Aporte y afectación del ambiente de trabajo creado con sus compañeros.

- **Trabajo en equipo**

Capacidad de interactuar con otras personas y participar en la selección de la mejor actividad a desarrollar en pro el logro de los objetivos.

Organizacionales

- **Control.**

Certifica el cumplimiento satisfactorio de las funciones que debe desempeñar y programación de cada una de ellas.

- **Comportamiento.**

Conducta y características de las acciones y reacciones.

- **Cuidado y protección**

Uso de los implementos necesarios para garantizar su seguridad física y la de los elementos que manipula y utiliza.

- **Manejo de la información.**

Consideraciones sobre el flujo de la información y la responsabilidad para con la administración de la misma.

- **Planteamiento de estrategias**

Visión y estructuración de caminos para el logro de los objetivos
Programa de actividades y las estrategias para cumplir los objetivos.

- **Resultados**

Evaluación del alcance de los objetivos y de las funciones ejecutadas.

- **Medioambiente de trabajo**

Manejo de las condiciones medioambientales bajo las cuales desempeña sus actividades.

**CUADRO N° 5
MODELO DE COMPETENCIAS**

CATEGORÍA	COMPETENCIAS
Personales	<ul style="list-style-type: none"> • Aptitud ante las reglas • Aptitud frente al cambio • Autocontrol y estabilidad emocional • Honestidad e integridad • Motivación • Orientación a resultados • Reacción ante problemas • Responsabilidad
Intelectuales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aprendizaje • Capacitación • Creatividad • Solución de problemas • Toma de decisiones
Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Atención, trato y respeto hacia los demás. • Comunicación escrita • Comunicación oral • Liderazgo • Manejo de conflictos • Relación con compañeros • Trabajo en equipo
Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Control • Comportamiento • Cuidado y protección • Manejo de la información • Planteamiento de estrategias. • Resultados y medioambiente de trabajo

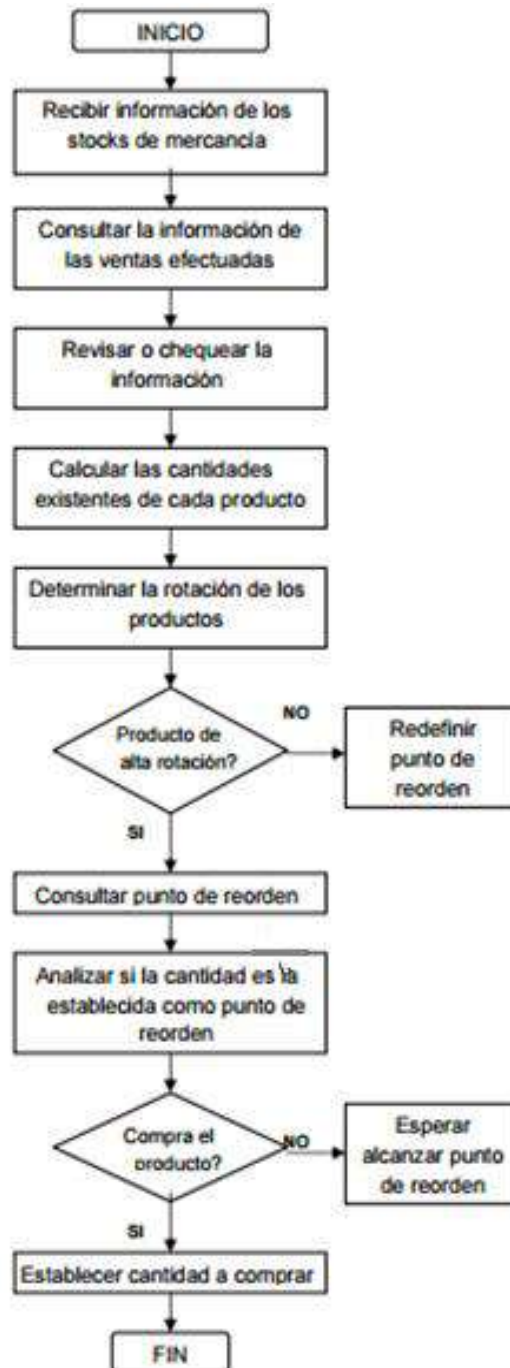
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

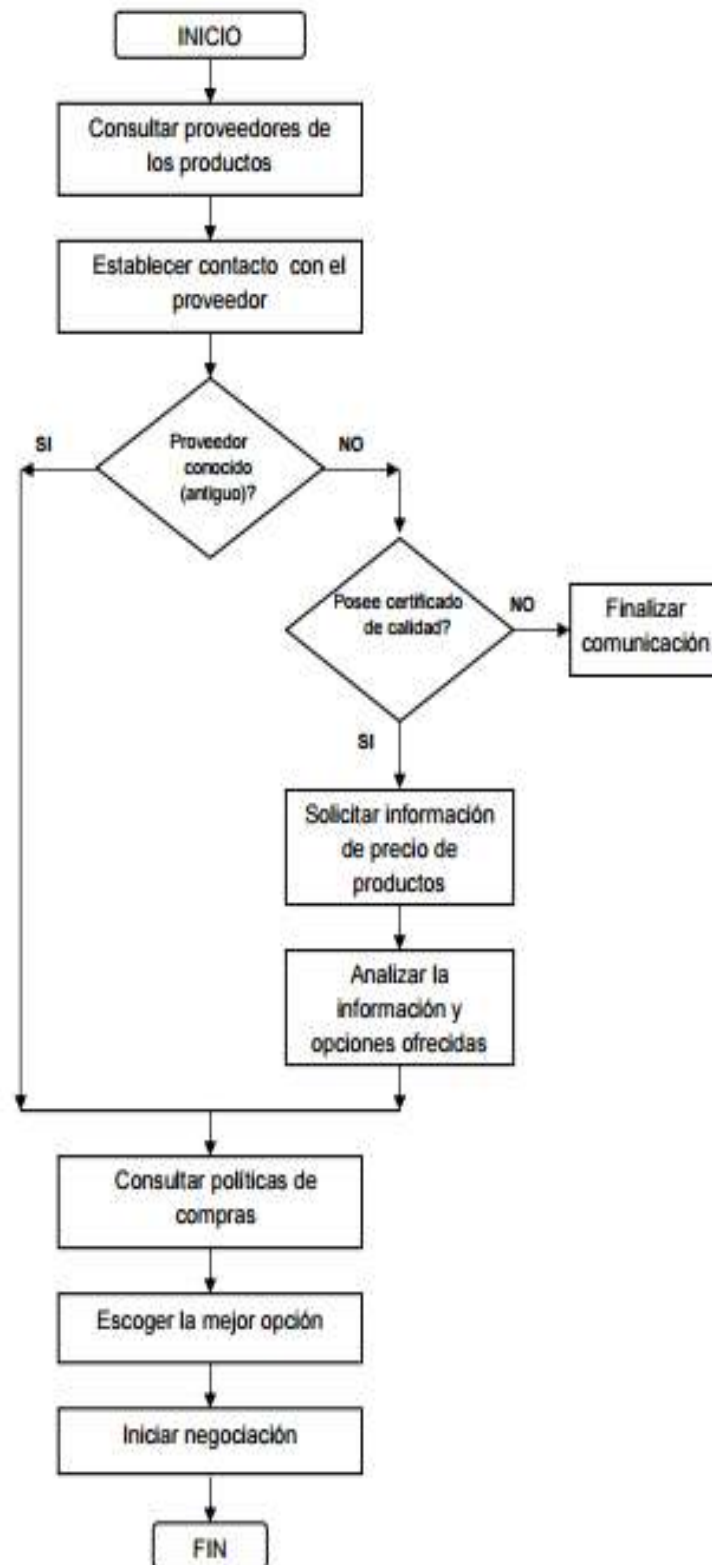
CUADRO N° 6 MAPA DE PROCESOS

<p>Apoyo</p>	<p>Gestión Contable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de saldo en bancos • Cuadre y revisión de caja • Conciliación bancaria • Manejo de información contable • Control de costos de inventario • Documentación e informes requeridos por entidades estatales. <p>Cobro y Recaudo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de cartera vencida • Entrega de listado de cartera • Cobro • Recaudo <p>Caja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadre de caja • Manejo de dinero en caja • Administración de caja menor • Cheques devueltos • Recepción pago del cliente <p>Nómina</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liquidación de nómina • Pago de nómina • Pago aportes de ley <p>Manejo y Control de Inventario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario físico de los productos de bodega • Facturación de remisiones • Traslado de mercancía • Liquidación de fletes
---------------------	---

Apoyo	<p>Gestión del Recurso Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección de personal • Afiliaciones y contrato de trabajo • Inducción • Asesoría y capacitación equipo de ventas <p>Servicios Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compra de implementos de aseo y víveres de cafetería • Servicio de cafetería • Aseo áreas de oficina
--------------	--

En el mapa de procesos se hace la diferenciación de los procesos desarrollados por la Compañía SAPS S.A, donde se observa que los procesos operativos se enfocan a los servicios que ofrece la empresa, a nivel de apoyo para garantizar el éxito de los mismos, claro está sin dejar de lado las actividades administrativas que direccionan, plantean y diseñan las estrategias a seguir para el logro de los objetivos.

DIAGRAMAS DE FLUJO PROCESO COMPRA**PROCEDIMIENTO: DETERMINAR MATERIALES A COMPRAR**

Procedimiento: Selección del Proveedor

Procedimiento: Pedido de Materiales a Proveedores

Manual de Procesos y Procedimientos

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p>1 Identificación del Proceso</p> <p>1.1 Nombre del Proceso: Compra</p> <p>1.2 Area Titular: Comercial</p> <p>1.3 Objetivo: efectuar la compra de los productos que serán comercializados por la empresa.</p> <p>1.4 Generalidades: La compra de productos permite ofrecer a los clientes variedad y stocks permanentes de mercancia de la mejor calidad</p> <p>1.5 Resultados Esperados: Contar con disponibilidad y una amplia gama de productos</p> <p>1.6 Formatos o Impresos: Facturas de compra o remisiones</p> <p>1.7 Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir productos innecesarios y/o de baja rotación. • Fallas en la información inherente a los stocks de mercaderías. <p>1.8 Controles Ejercidos</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Revisión de los costos de compras b. Verificación de precio de negociación con el proveedor c. Revisión de las facturas y mercancía comprada. 	

Descripción del Proceso

COMPRA			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Determinación de productos a comprar	Abastecimiento	Comprador
2	Selección del Proveedor	Abastecimiento	Comprador
3	Pedido de Mercancía a Proveedores	Abastecimiento	Comprador

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p>1 Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Determinar materiales a comprar</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa</p> <p>1.3 Responsable: Comprador</p> <p>1.4 Objetivo: Establecer que productos se pueden comprar.</p> <p>1.5 Generalidades: la determinación de los productos a comprar permite direccionar las actividades de compra hacia la consecución de los productos que realmente se están agotando y que debido a su rotación deben ser adquiridos</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Determinación y generación de listado de producto a comprar.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de productos a comprar y cantidad <p>1.8 Riesgos</p> <p>d. Información de stocks de mercancía desactualizado.</p> <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <p>e. Revisión y verificación de la información.</p> <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Determinar Productos a Compra		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir información de los stocks de mercadería	Comprador	Abastecimiento				X
2	Consultar información sobre las ventas ejecutadas	Comprador	Abastecimiento				X
3	Revisar o chequear la información	Comprador	Abastecimiento				X
4	Calcular las cantidades existentes de cada producto	Comprador	Abastecimiento				X
5	Determinar la rotación de los productos	Comprador	Abastecimiento				X
6	Consultar punto de reorden	Comprador	Abastecimiento				X
7	Analizar si la cantidad es la adecuada	Comprador	Abastecimiento				X
8	Establecer cantidad a comprar	Comprador	Abastecimiento				X

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p>Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Selección del Proveedor</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa</p> <p>1.3 Responsable: Comprador y/o Director Comercial</p> <p>1.4 Objetivo: Elegir al proveedor del producto que ofrezca mayores ventajas para la empresa y que cuente con certificación de calidad.</p> <p>1.5 Generalidades: Conocer las diferentes opciones de proveedores, para seleccionar el que más se ajuste a las políticas de la empresa.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Elección del proveedor</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> f. Elección inadecuada del proveedor g. Sacrificar calidad por precio h. Incumplimiento del proveedor en la entrega del pedido <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la información del proveedor, posicionamiento del mercado, certificado de calidad <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción de Procedimientos

Selección del Proveedor		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Consultar proveedores de productos	Comprador/ Director Comercial	Abastecimiento				X
2	Establecer contacto con el proveedor	Comprador/ Director Comercial	Abastecimiento				X
3	Conocer si es certificado	Comprador/ Director Comercial	Abastecimiento				X
4	Solicitar precios de los productos	Comprador/ Director Comercial	Abastecimiento				X
5	Analizar información y opiniones	Comprador/ Director Comercial	Abastecimiento				X
6	Consultar políticas de compra	Comprador/ Director Comercial	Abastecimiento				X
7	Elegir mejor opción e iniciar compra	Comprador/ Director Comercial	Abastecimiento				X

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

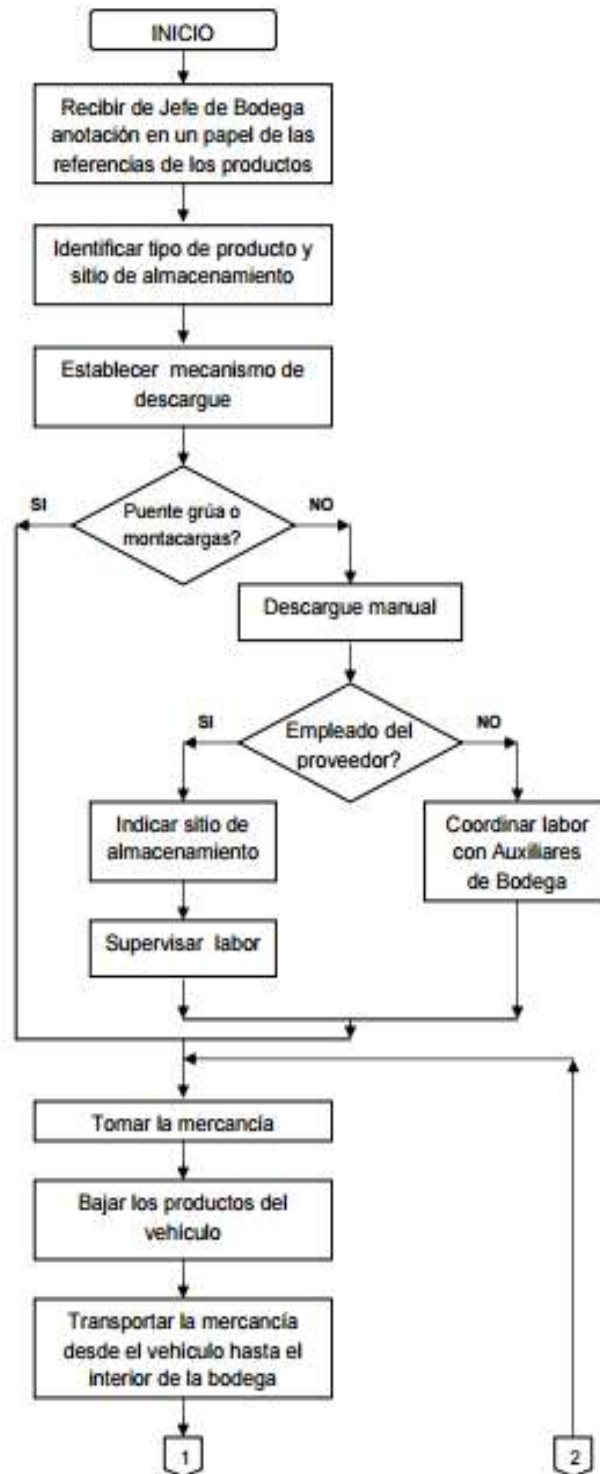
SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p>Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Pedido de Materiales a proveedores</p> <p>1.2 Marco Normativo:</p> <p>1.3 Responsable: Comprador y/o Director Comercial</p> <p>1.4 Objetivo: Solicitar la mercadería a proveedores para contar con los productos oportunamente</p> <p>1.5 Generalidades: Pedir la mercancía a los proveedores al llegar al punto de reorden para contra con productos antes de que se agoten</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Inventario permanente de mercadería</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de pedido de productos <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Errores de digitación en el pedido j. Equivocación en la referencia o cantidad de producto solicitado al proveedor <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la información del pedido • Revisión y autorización de envío de la carta de pedido • Confirmación de la recepción de la carta de pedido <p>1.10 Observaciones</p>	

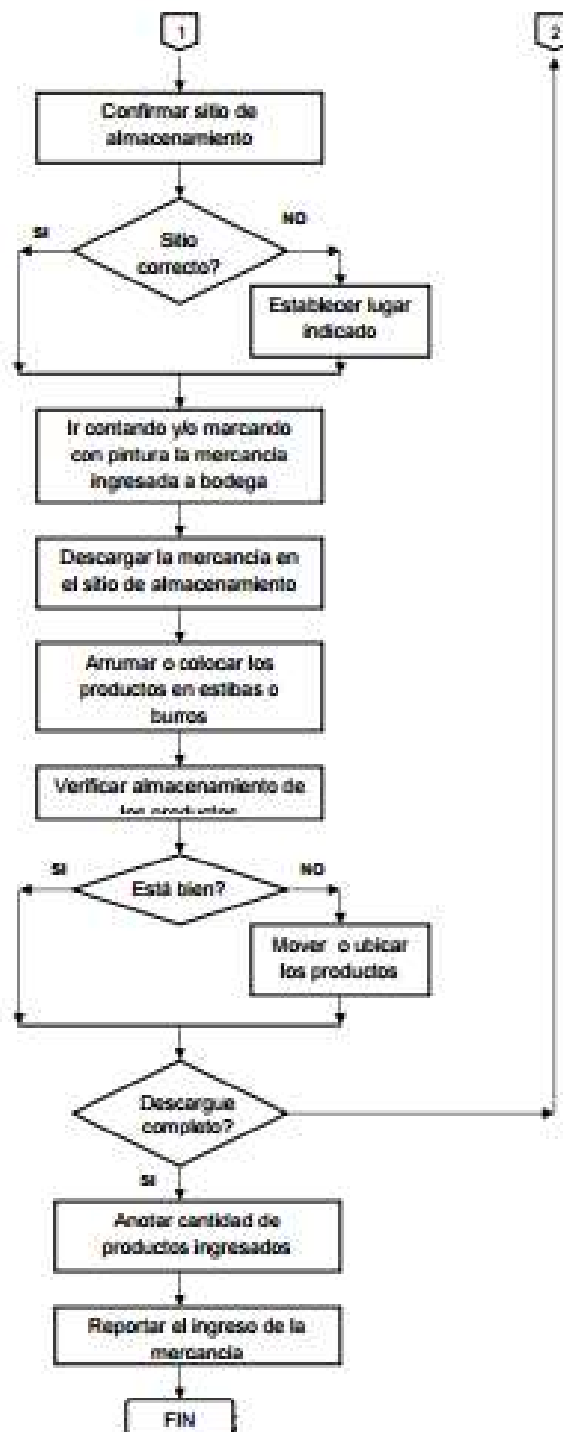
Descripción del Procedimiento

Pedido de Materiales a Proveedores		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Diligenciar borrador de carta de pedido	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
2	Solicitar elaboración de carta de pedido	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
3	Elaborar carta de pedido	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
4	Recibir y revisar carta de pedido	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
5	Verificar la información contenida en la carta	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
6	Solicitar cambios y ajustes si es necesario	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
7	Realizar cambios o ajustes	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
8	Autorizar el envío de la carta de pedido vía email	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
9	Enviar la carta	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
10	Confirmar la recepción del documento al proveedor	Comprador/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x
11	Informar al Técnico de Operaciones sobre el pedido	Auxiliar de Bodega/ Técnico de Operaciones	Abastecimiento/ Mantenimiento				x

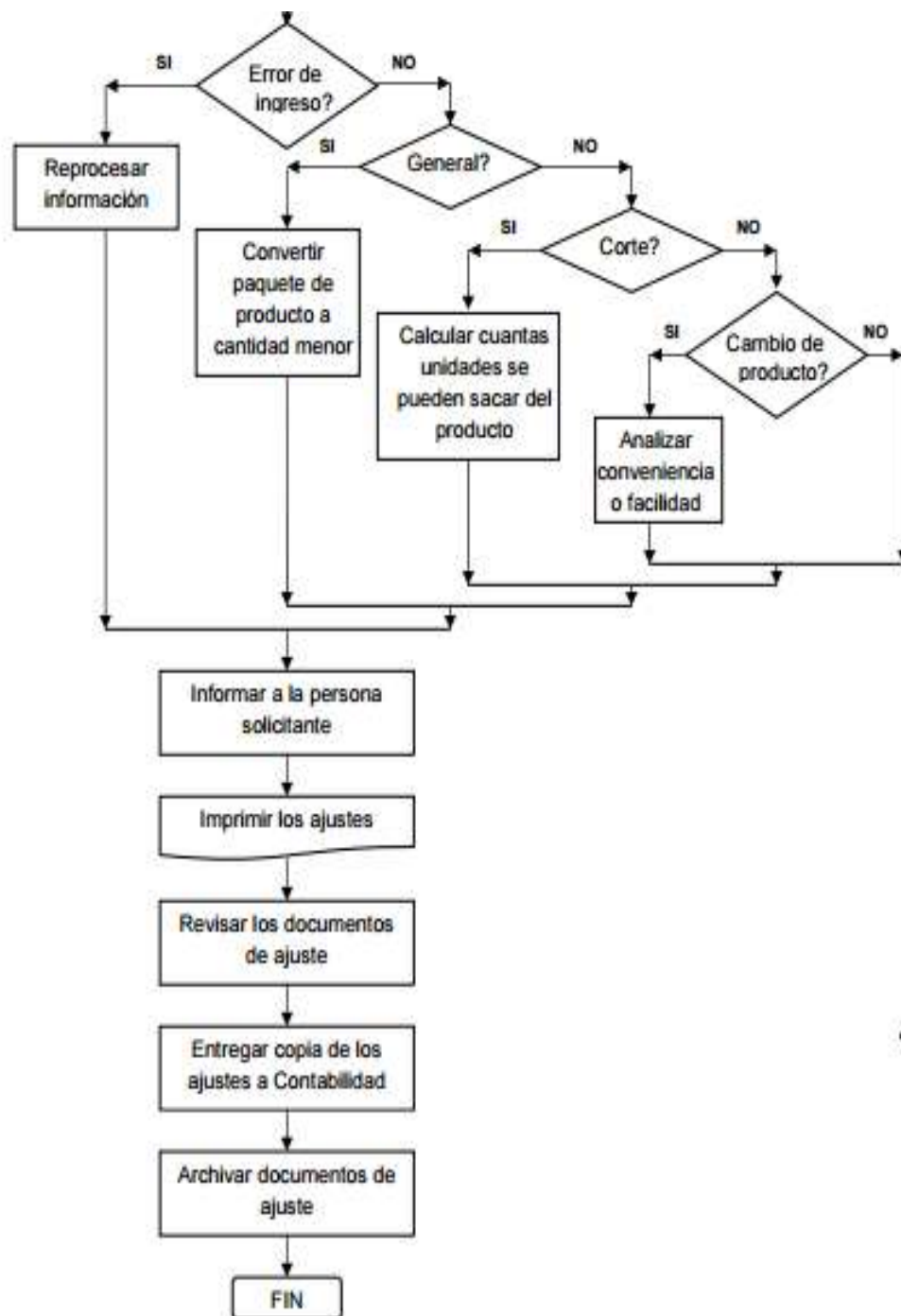
Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

Proceso: Recepción de Materiales Comprados**Procedimiento: Recepción de Facturas y Guías de Remisión**

Procedimiento: Descargue, Ingreso y Almacenamiento



Procedimiento: Revisión Ingreso de Mercancía al Sistema

Procedimiento: Realizar Ajustes

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
2 Identificación del Proceso	
1.1 Nombre del Proceso: Recepción de la materiales comprados	
1.2 Area Titular: Bodega	
1.3 Objetivo: Recibir, ingresar, almacenar y sistematizar la mercancía comprada.	
1.4 Generalidades: La recepción de la mercancía en bodega de la empresa es el mecanismo que respalda la disponibilidad física de los productos.	
1.5 Resultados Esperados: Stocks de producto en bodega	
1.6 Formatos o Impresos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas 	
1.7 Riesgos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de la mercancía durante su manipulación • Faltantes o sobrantes de mercancía • Pérdida de productos. 	
1.8 Controles Ejercidos	
k. Revisión de las facturas y mercancía comprada	
l. Verificación de la mercancía recibida en cuarto de referencia, cantidad y calidad	

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

RECEPCIÓN DE MERCANCÍA COMPRADA			Código
Nº Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Recepción de facturas y guías de remisión	Bodega	Jefe de Bodega
2	Descargue. Ingreso y almacenamiento	Bodega	Auxiliar de Bodega
3	Revisión de ingreso de material al sistema	Bodega	Auxiliar de Bodega
4	Ajustes de Inventarios	Comercial	Auxiliar de Bodega

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 376 868 409" style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 450 1289 555">1.1 Nombre del Procedimiento: Recepción de facturas y guías de remisión</p> <p data-bbox="316 595 655 629">1.2 Marco Normativo:</p> <p data-bbox="316 669 836 703">1.3 Responsable: Jefe de Bodega</p> <p data-bbox="316 757 1246 831">1.4 Objetivo: Recibir las facturas o remisiones de los materiales comprados a los proveedores</p> <p data-bbox="316 884 1394 1003">1.5 Generalidades: Recepción de las facturas permite identificar el tipo de producto que esta llegando, la programación de la recepción de la misma y el lugar.</p> <p data-bbox="316 1055 1185 1128">1.6 Resultados Esperados: Contar con materiales para los mantenimientos e inspecciones</p> <p data-bbox="316 1182 703 1216">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="363 1223 732 1256" style="list-style-type: none">• Facturas o remisiones <p data-bbox="316 1310 507 1344">1.8 Riesgos</p> <ul data-bbox="363 1350 887 1384" style="list-style-type: none">m. Pérdida de facturas o remisiones <p data-bbox="316 1438 676 1471">1.9 Controles Ejercidos</p> <ul data-bbox="363 1478 1337 1512" style="list-style-type: none">• Verificación del producto, calidad y cantidad ingresada a bodega <p data-bbox="316 1565 632 1599">1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Recepción de Materiales Comprados		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Conocer cronograma de llegada	Jefe de Bodega	Bodega	x			
2	Recibir las facturas o remisiones de la mercancía	Jefe de Bodega	Bodega	x			
3	Consultar el documento e identificar los productos	Jefe de Bodega/ Auxiliar Bodega	Bodega	x			
4	Determinar a qué bodega va el producto	Jefe de Bodega	Bodega	x			
5	Coordinar el ingreso de los productos	Asistente de Bodega	Bodega	x			
6	Anotar las referencias de los productos en un papel	Jefe de Bodega	Bodega	x			
7	Entregar a Auxiliar de Bodega anotación de la mercadería recibida	Jefe de Bodega	Bodega	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p>Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Descargue, ingreso y almacenamiento</p> <p>1.2 Marco Normativo:</p> <p>1.3 Responsable: Auxiliar de Bodega</p> <p>1.4 Objetivo: Descargar, ingresar y almacenar en la bodega de la empresa los productos comprados</p> <p>1.5 Generalidades: El descargue, ingreso y almacenamiento de los productos se ejecuta dependiendo del producto, sus características y perso, utilizando al personal asignado</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Ingreso y almacenamiento en bodega.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anotación de cantidad de producto ingresado y almacenado <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> n. Pérdida o deterioro de productos o. Errores de almacenamiento como arrumes de mercancía muy altos <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conteo de los productos ingresados a bodega • Revisión del estado de los productos recibidos • Verificación de los productos almacenados <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Descargue, Ingreso y Almacenamiento.		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir anotación de las referencias de los productos	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
2	Identificar tipo de producto y lugar de almacenamiento	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
3	Establecer mecanismos de descargue	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
4	Coordinar y supervisar labor de auxiliares	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
5	Bajar los productos del vehículo con los materiales	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
6	Confirmar sitio de almacenamiento	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
7	Descargar la mercancía en sitio de almacenamiento	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
8	Verificar el correcto almacenamiento de los productos	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
9	Anotar cantidad de productos ingresados	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
10	Reportar el ingreso de la mercancía.	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
Identificación del Procedimiento	
1.1 Nombre del Procedimiento: Revisión Ingreso de la Mercancía	
1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa	
1.3 Responsable: Director de Cartera	
1.4 Objetivo: Determinar si la mercancía ha sido ingresada al sistema correctamente o requiere ajustes.	
1.5 Generalidades: La revisión del ingreso de la mercancía al sistema permite detectar las faltas en la digitalización de la información y realizar correctivos, antes de ingresar al sistema.	
1.6 Resultados Esperados: Detectar fallas o errores en el ingreso de la mercancía.	
1.7 Formatos o Impreso:	
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas, remisiones y notas 	
1.8 Riesgos	
p. Materiales mal ingresados al sistema	
1.9 Controles Ejercidos	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de datos de la mercancía cargada al sistema • Corrección y ajustes de la información antes de cargar al sistema 	
1.10 Observaciones	

Descripción del Procedimiento

Determinar Productos a Compra		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir las facturas, remisiones y notas	Director de Cartera	Comercial	x			
2	Consultar documento enviado por los proveedores	Director de Cartera	Comercial	x			
3	Consultar inventario en el sistema	Director de Cartera	Comercial	x			
4	Revisar notas de entrada	Director de Cartera	Comercial	x			
5	Confirmar información de los documentos y del sistema del producto y cantidad	Director de Cartera	Comercial	x			
6	Solicitar ajustes si se requiere	Auxiliar de Bodega	Comercial	x			
7	Cargar la entrada de mercancías al sistema	Director de Cartera	Comercial	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Realizar ajustes</p> <p>1.2 Marco Normativo:</p> <p>1.3 Responsable: Auxiliar de inventario</p> <p>1.4 Objetivo: Efectuar los cambios o modificaciones necesarias a la mercancía</p> <p>1.5 Generalidades: el ajuste de inventario permite corregir aquellas equivocaciones en el ingreso del mismo.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Corrección de fallas en el inventario</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos de ajuste <p>1.8 Riesgos</p> <p>q. Documentos de ajuste</p> <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la información <p>1.10 Observaciones</p>	

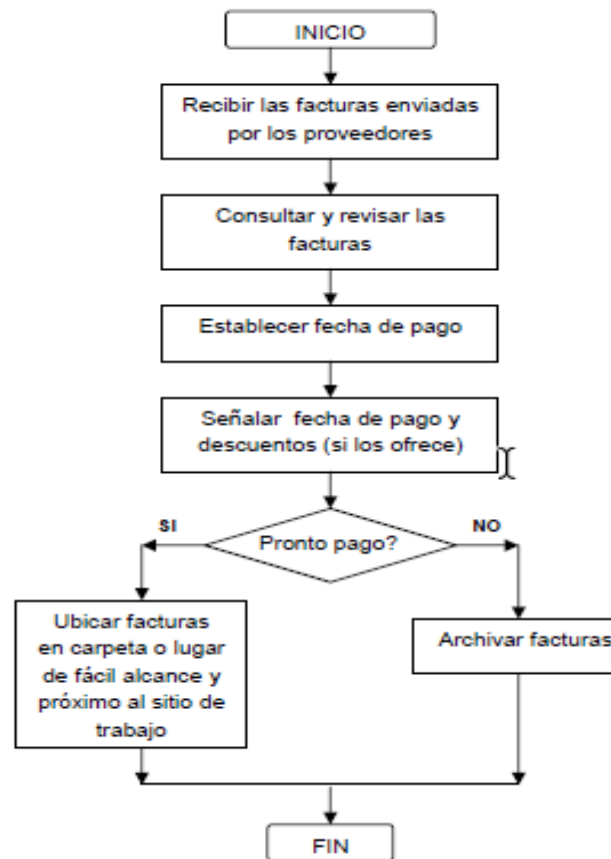
Descripción del Procedimiento

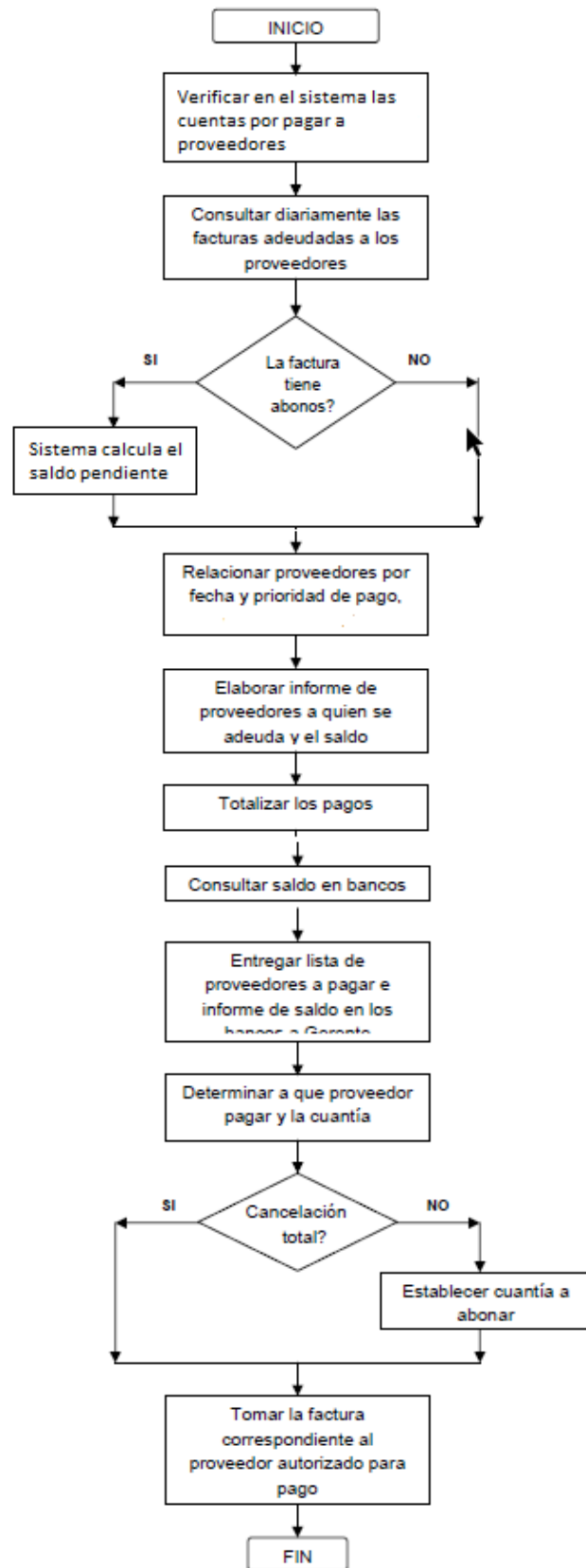
Determinar Productos a Compra		Código:		Página			
		Responsable	Área	Frecuencia			
N°	Actividad			D	S	M	O
1	Recibir nota o pedido de ajuste	Auxiliar de Inventario	Comercial				x
2	Identificar el tipo de ajuste	Director de Cartera	Comercial				x
3	Calcular en número de unidades mal recibidas	Auxiliar de Inventario	Comercial				x
4	Informar la realización del ajuste a la persona solicitantes	Auxiliar de Inventario	Comercial				x
5	Imprimir documento de ajuste	Auxiliar de Inventario	Comercial				x
6	Revisar el ajuste y el documento	Auxiliar Contable	Comercial				x
7	Entregar copia a contabilidad	Auxiliar de Inventario	Comercial				x

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

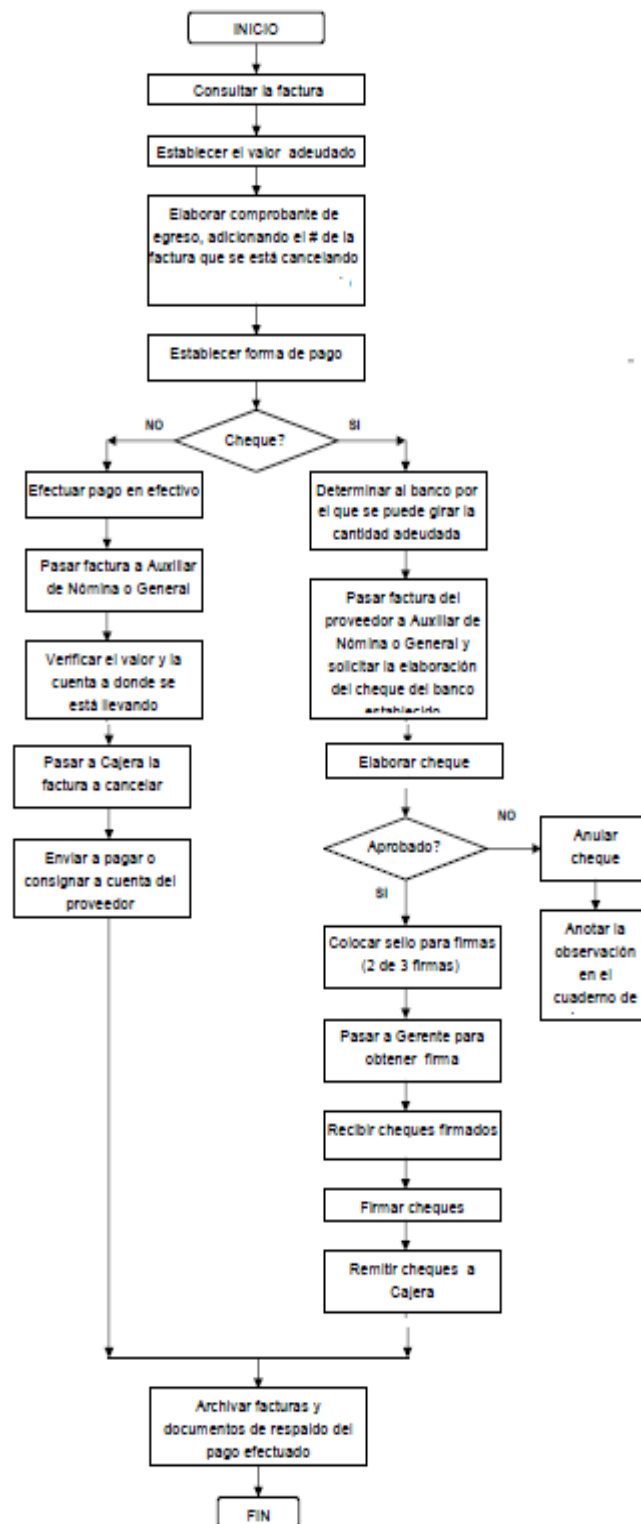
Proceso: Pago a Proveedores

Procedimiento: Recepción y Archivo de Facturas de compra de Materiales



Procedimiento: Programación del pago a proveedores

Procedimiento: Pago a Proveedores



SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
Identificación del Proceso	
1.1 Nombre del Proceso: Pago a Proveedores	
1.2 Area Titular: Contabilidad	
1.3 Objetivo: Cancelar las obligaciones contraídas con los proveedores.	
1.4 Generalidades: El pago a proveedores se efectúa, dependiendo de la prioridad de pago y previa verificación de la existencia del dinero en las cuentas bancarias de la empresa.	
1.5 Resultados Esperados: Cancelación de la cuantía adeudada	
1.6 Formatos o Impresos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes de egreso • Cheques • Carta de Pago 	
1.7 Riesgos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Enviar dinero a cliente equivocado • Error en el cálculo de retenciones • Vencimiento de los pagos 	
1.8 Controles Ejercidos	
r. Revisión de los compromisos financieros adquiridos con cada uno de los proveedores	

Descripción del Proceso

PAGO A PROVEEDORES			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Recepción y archivo de facturas de compra de materiales	Contabilidad	Auxiliar Contable
2	Programación del pago a proveedores	Contabilidad	Auxiliar Contable
3	Pago a proveedores	Contabilidad	Contador

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Recepción y archivo de facturas de compras</p> <p>1.2 Marco Normativo:</p> <p>1.3 Responsable: Políticas de la empresa</p> <p>1.4 Objetivo: Determinar y establecer la prioridad de pago de los proveedores</p> <p>1.5 Generalidades: La recepción y archivo de las facturas permite establecer las fechas en las que deben ser pagadas las facturas a los proveedores.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Programación de la cancelación de las factura adecuadas</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> s. Mora en el pago por equivocación en el archivo de las facturas por fecha de pago <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta del archivo de facturas a pagar • Revisión de la fecha de pago de las facturas <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Recepción y Archivo de Facturas de Compras de Materiales		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir las facturas enviadas por los proveedores	Auxiliar contable	Contabilidad	x			
2	Consultar y revisar las facturas	Auxiliar contable	Contabilidad	x			
3	Establecer fecha de pago	Auxiliar contable	Contabilidad	x			
4	Señalar fecha de pago	Auxiliar contable	Contabilidad	x			
5	Ubicar las facturas de pronto pago	Auxiliar contable	Contabilidad	x			
6	Archivar las facturas	Auxiliar contable	Contabilidad	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Programación del pago a proveedores.</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa</p> <p>1.3 Responsable: Contador o Auxiliar Contable</p> <p>1.4 Objetivo: Determinar facturas a cancelar</p> <p>1.5 Generalidades: La consulta de las facturas adeudadas a los proveedores permite establecer la cuantía de los documentos para poder programar los pagos.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Determinación de las facturas a cancelar</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturas a cancelar • Lista de proveedores a pagar • Informe del saldo de los bancos <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> t. Error de selección de facturas de proveedores a cancelar u. Error en cálculo de retenciones v. Cancelación de mayor valor de saldo adeudado <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la información en cuanto a la fecha de pago, abonos anteriores. <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Programación del Pago a Proveedores		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Validar en el sistema las facturas que se encuentran pendientes de pago	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
2	Consultar semanalmente las facturas adeudadas a proveedores	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
3	Verificar si se han realizado abonos y calcular el saldo pendiente	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
4	Determinar las retenciones	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
5	Relacionar proveedores por fecha y prioridad de pago	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
6	Elaborar informe de proveedores a quién se adeuda y el saldo	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
7	Totalizar pagos	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
8	Consultar saldo en bancos	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
9	Entregar lista de proveedores a pagar e informe de saldo en bancos al Gerente	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
10	Determinar a que proveedor y cuantía	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
11	Tomar las facturas correspondientes al proveedor que se pagará	Auxiliar contable	Contabilidad		x		

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 304 868 338">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 376 1099 409">1.1 Nombre del Procedimiento: Pago a proveedores</p> <p data-bbox="316 450 995 483">1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa</p> <p data-bbox="316 524 844 557">1.3 Responsable: Auxiliar Contable</p> <p data-bbox="316 607 1366 685">1.4 Objetivo: Cancelar la suma adeudada a los proveedores o abono de pago que minimize la deuda</p> <p data-bbox="316 734 1409 813">1.5 Generalidades: El pago a proveedores finaliza la obligación contraída por la empresa debido a la compra de productos</p> <p data-bbox="316 862 1409 940">1.6 Resultados Esperados: Cancelación o abono a la obligación contraída con los proveedores.</p> <p data-bbox="316 990 700 1023">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="365 1034 777 1200" style="list-style-type: none"> • Comprobantes de egreso • Cheques • Libro de bancos • Carta de pago <p data-bbox="316 1249 507 1283">1.8 Riesgos</p> <ul data-bbox="365 1294 1281 1460" style="list-style-type: none"> w. Elaboración de cheque por suma mayor a la adeudada. x. No recepción de la carta de pago enviada a los proveedores. y. Errores en el manejo de los diferentes documento. z. Anulación de cheque y no registro en el libro de bancos. <p data-bbox="316 1509 676 1543">1.9 Controles Ejercidos</p> <ul data-bbox="365 1554 1350 1720" style="list-style-type: none"> • Verificación de la información. • Revisión del manejo de los documentos. • Firma de los documentos para autorización • Archivo de formatos impresos del pago efectuado a cada entidad. <p data-bbox="316 1769 628 1803">1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Programación del Pago a Proveedores		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Consultar factura	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
2	Establecer valor adeudado	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
3	Cancelar la deuda en su totalidad o realizar abono	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
4	ABONO * Fotocopiar la factura * Colocar sello de abono a la factura original y anexas copia de abono a realizar * Archivar la factura	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
5	Elaborar Comprobante de Egreso	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
6	Establecer forma de pago (efectivo o cheque)	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
	EFFECTIVO	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
7	Pasar la factura a auxiliar contable o Contador	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
8	Verificar el valor y la cuenta donde se está llevan	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
9	Pasar a Caja la factura a cancelar	Cajera	Comercial		x		
10	CHEQUE	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
11	Determinar al banco por el que se puede girar la cantidad adeudada	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
12	Pasar la factura del proveedor a Auxiliar Contable o Contador y solicitar la elaboración del cheque	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
13	Elaborar el cheque	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
14	Colocar sello para firmas	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
15	Firmar cheques	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
16	Remitir cheques a cajera	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
17	Recibir los cheques	Cajera	Comercial		x		
18	Informar al proveedor los pagos de las facturas a cancelarse	Auxiliar contable	Contabilidad		x		
19	Archivar facturas y documentos de respaldo del pago efectuado	Auxiliar contable	Contabilidad		x		

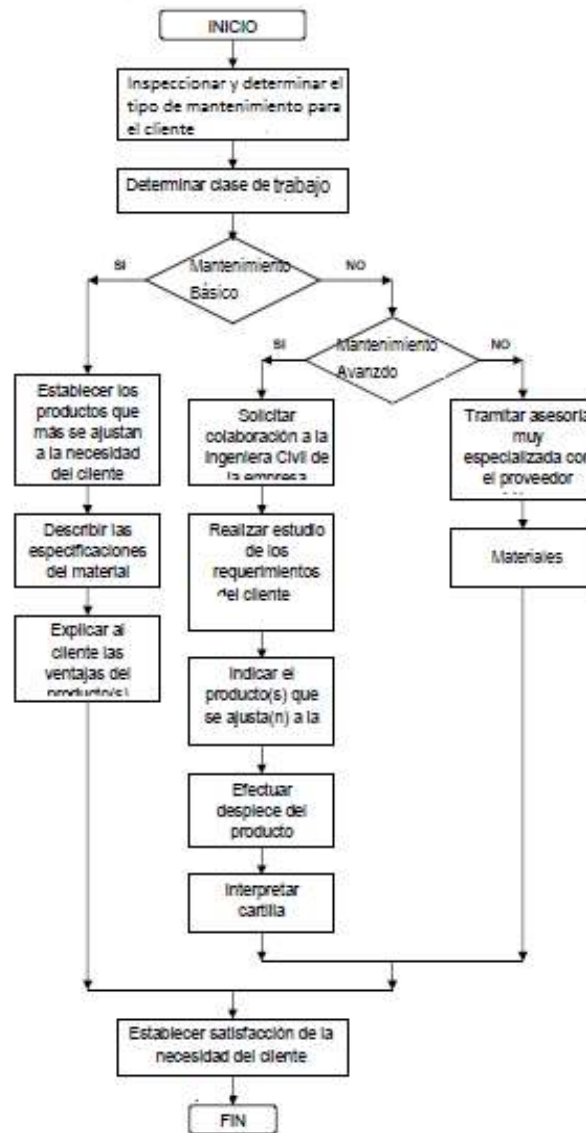
Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

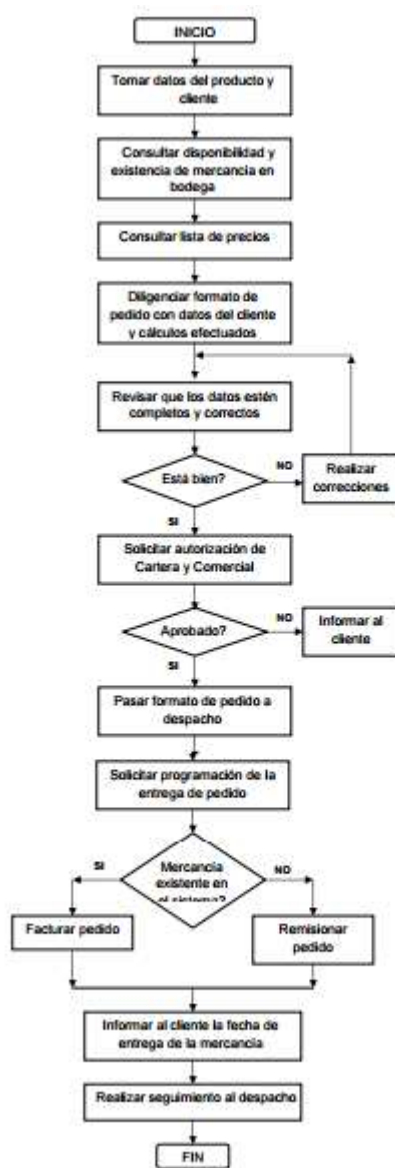
Proceso de Ventas

Procedimiento: Visita a los Clientes

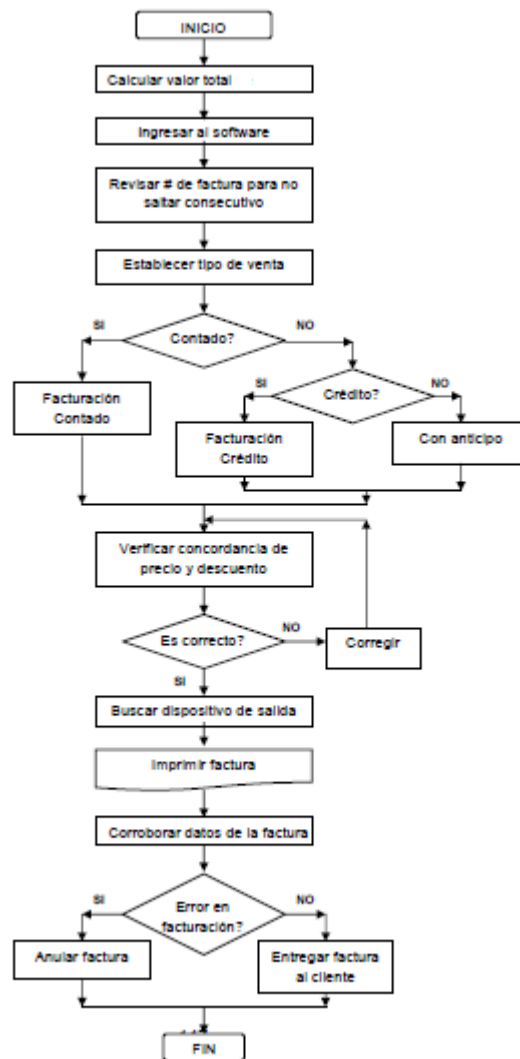


Procedimiento: Asesoría Técnica

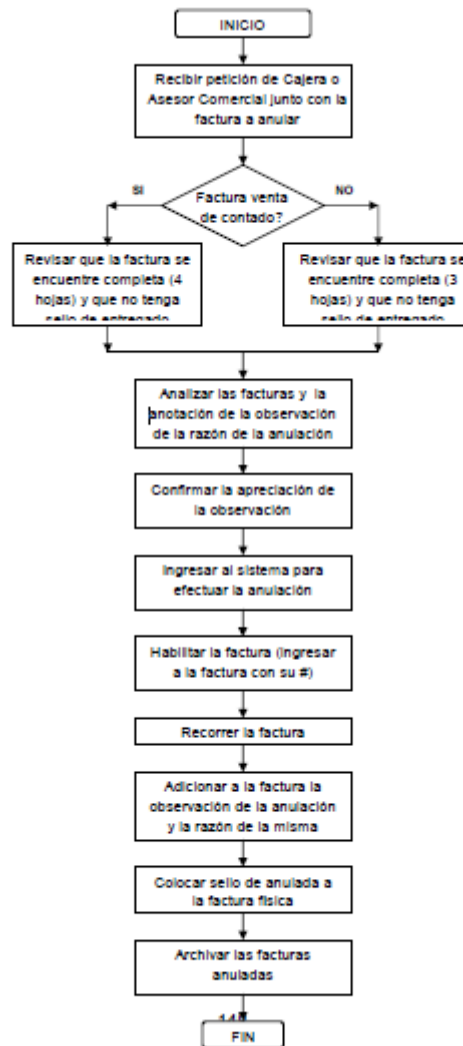


Procedimiento: Pedido de Instalación o Mantenimiento de tuberías.

Procedimiento: Facturación



Procedimiento: Anulación de Factura



SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
Identificación del Proceso	
1.1 Nombre del Proceso: Venta	
1.2 Area Titular: Comercial	
1.3 Objetivo: Efectuar la comercialización de los productos.	
1.4 Generalidades: Vender los productos de la empresa implica el buscar los clientes y efectuar negocios factibles que conlleven hacia la comercialización del producto.	
1.5 Resultados Esperados: Venta de los productos.	
1.6 Formatos o Impresos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas de venta o remisiones • Formato de pedido 	
1.7 Riesgos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar negociación con clientes que no cuenten con respaldo económico • Realizar visitas infructuosas a los clientes • No identificación de las oportunidades de negocio 	
1.8 Controles Ejercidos	
aa. Verificación de planilla de visitas	
bb. Seguimiento de las visitas	
cc. Análisis del alcance de la meta de ventas.	

Descripción del Proceso:

VENTA			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Programar visita al cliente	Comercial	Asesor Comercial
2	Asesoría Técnica	Mantenimiento	Operador Técnico
3	Pedido de Instalación y/o mantenimiento de tuberías	Mantenimiento	Operador Técnico
4	Facturación	Comercial	Cajera
5	Anulación de Facturas	Comercial	Cajera

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Visita a los clientes</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa</p> <p>1.3 Responsable: Asesor Comercial</p> <p>1.4 Objetivo: Realizar la visita a los clientes existentes y potenciales para ofertar los productos y servicios de la empresa.</p> <p>1.5 Generalidades: Visitar las instalaciones del cliente para identificar la necesidad de inspección y mantenimiento de tuberías metálicas así como los servicios y materiales que permita dar solución al cliente.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Establecer contacto con el cliente o persona que pueda tomar la decisión de compra, ofertar y vender los productos.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de Visita, <p>1.8 Riesgos</p> <p>dd. Pérdida de tiempo en la visita al cliente, ante la indecisión de contratar los servicios y productos que se ofrece.</p> <p>ee. No encontrarse la persona que toma la decisión de compra</p> <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de planilla de visitas. <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Visita a cliente		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Desplazarse a la zona o lugar determinado	Asesor Comercial	Comercial	x			
2	Para visita fuera de la ciudad iniciar viaje entre las 6:30 y 7 de la mañana para visita local	Asesor Comercial	Comercial	x			
	Cliente Antiguo	Asesor Comercial	Comercial	x			
3	Establecer comunicación y recordarle los productos y servicios ofrecidos por la empres	Asesor Comercial	Comercial	x			
	Cliente Potencial	Asesor Comercial	Comercial	x			
4	Contactar a la personal que pueda tomar la decisión de compra	Asesor Comercial	Comercial	x			
5	Brindar información de los productos y servicios ofrecidos por la empresa	Asesor Comercial	Comercial	x			
6	Tomar datos del cliente	Asesor Comercial	Comercial	x			
7	Tomar datos del pedido si lo realizará o ponerse a disposición del cliente	Asesor Comercial	Comercial	x			
8	Diligenciar planilla de visita	Asesor Comercial	Comercial	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Asesoría Técnica</p> <p>1.2 Marco Normativo:</p> <p>1.3 Responsable: Técnico Operativo / Inspector Operativo</p> <p>1.4 Objetivo: Sugerir o indicar al cliente los productos que más se ajusten a su necesidad.</p> <p>1.5 Generalidades: La Asesoría Técnica permite brindar al cliente la indicación de los productos y servicios que más se ajustan a los requerimientos de inspección y mantenimiento</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Sugerencia al cliente de los servicios de instalación y mantenimiento de tuberías y herramientas, con procesos de calidad.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>1.8 Riesgos</p> <p>ff. Pérdida del cliente</p> <p>gg. Definición errónea en la asesoría técnica</p> <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación del tipo de mantenimiento y apoyo en personas con amplio conocimiento en los factores a tener en cuenta durante la ejecución de la misma. <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Asesoría Técnica		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Definir en la inspección, el tipo de mantenimiento y materiales	Técnico Operacional	Mantenimiento	x			
2	Determinar la clase de mantenimiento	Técnico Operacional	Mantenimiento	x			
3	Mantenimiento Básico * Establecer el mantenimiento que más se ajuste a la necesidad del cliente. * Describir las especificaciones del material.	Técnico Operacional	Mantenimiento	x			
4	Asesoría Especializada * Solicitar colaboración del Inspector Operativo. * Realizar estudio de los requerimientos del cliente. * Indicar los materiales que se requerirán. * Programar el mantenimiento	Técnico Operacional	Mantenimiento				x
5	Asesoría Especializada * Solicitar colaboración del Inspector Operativo. * Realizar estudio de los requerimientos del cliente. * Indicar los materiales que se requerirán. * Programar el mantenimiento	Técnico Operacional / Inspector Operativo	Mantenimiento				x
6	Establecer satisfacción de la necesidad del cliente	Técnico Operacional / Inspector Operativo	Mantenimiento				x

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Pedido para instalación y/o mantenimiento de tuberías.</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la Empresa</p> <p>1.3 Responsable: Asesor Comercial / Técnico Operacional</p> <p>1.4 Objetivo: Tomar anotación y tramitar el pedido de los productos solicitados por el cliente.</p> <p>1.5 Generalidades: El pedido permite programar y coordinar las actividades de despacho, al determinar los productos que deben ser egresados de la bodega.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Determinación de los productos a despachar</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Pedido <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pedido erróneo de productos <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> hh. Verificación de productos ii. Autorización de pedido por Cartera y Comercial. <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento.

Pedido		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Tomar datos del producto y cliente	Asesor Comercial	Comercial	x			
2	Consultar disponibilidad y existencia de materiales en bodega	Asesor Comercial	Comercial	x			
	Consultar valores	Asesor Comercial	Comercial	x			
3	Diligenciar formato de pedido con datos del cliente y cálculos efectuados	Asesor Comercial	Comercial	x			
	Revisión de datos estén completos y correctos	Asesor Comercial	Comercial	x			
4	Realizar las correcciones necesarias	Asesor Comercial	Comercial	x			
5	Autorización Comercial	Asesor Comercial / Director Comercial	Comercial	x			
6	Autorización de cartera	Director de Cartera	Comercial	x			
	Pedido no Autorizado	Asesor Comercial	Comercial	x			
7	Informar al cliente	Asesor Comercial	Comercial	x			
	Pedido Autorizado	Asesor Comercial	Comercial	x			
8	Solicitará programación de entrega de pedido	Asesor Comercial	Comercial	x			
9	Facturar pedido	Asesor Comercial	Comercial	x			
10	Informar al cliente fecha de entrega de materiales y mantenimiento	Asesor Comercial	Comercial	x			
11	Realizar seguimiento del despacho	Asesor Comercial	Comercial	x			
12	Diligenciar planilla de visita	Asesor Comercial	Comercial	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Facturación</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la Empresa</p> <p>1.3 Responsable: Asesor Comercial / Cajera</p> <p>1.4 Objetivo: Factura los productos vendidos</p> <p>1.5 Generalidades: La facturación de los productos genera un documento de respaldo que permite el seguimiento y soporte de la venta.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Generación de documento descriptivo de los productos, cantidades y valor de compra</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factura <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Errores al calcular precio y descuento de los productos • Errores de diligenciamiento y de la impresión <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <p>jj. Verificación de productos, cantidades, precios y descuentos</p> <p>kk. Copia y archivo de facturas.</p> <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Facturación		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Calcular el valor total del servicio y materiales entregados	Inspector Operacional	Mantenimiento	x			
2	Ingresar al sistema el documento	Asesor Comercial	Comercial	x			
3	Revisar el número del consecutivo para no tener inconvenientes	Asesor Comercial	Comercial	x			
4	Establecer el plazo de pago acordado con el cliente	Asesor Comercial	Comercial	x			
5	Verificar el precio y condiciones comerciales negociadas	Asesor Comercial/ Inspector Operacional	Comercial / Mantenimiento	x			
6	Realizar las correcciones requeridas	Asesor Comercial	Comercial	x			
	Buscar dispositivo de salida	Asesor Comercial	Comercial	x			
7	Imprimir factura	Asesor Comercial	Comercial	x			
8	Entregar la factura al cliente, si no presenta error de facturación, de lo contrario solicitar anulación. Al entregar los materiales el cliente deberá firmar las copias e indicar la fecha de recepción y su conformidad	Cajero / Auxiliar de Bodega	Comercial	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

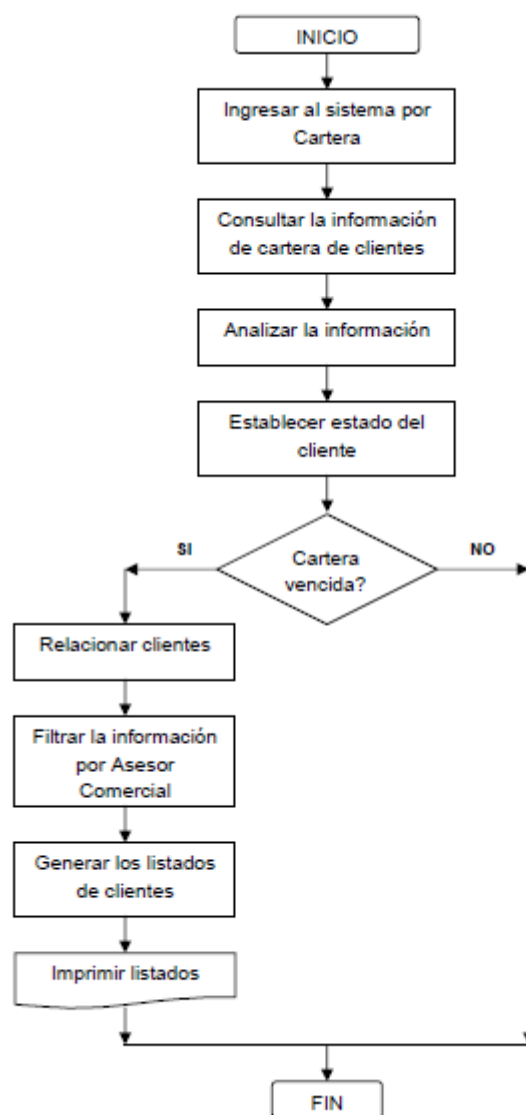
Descripción del Procedimiento.

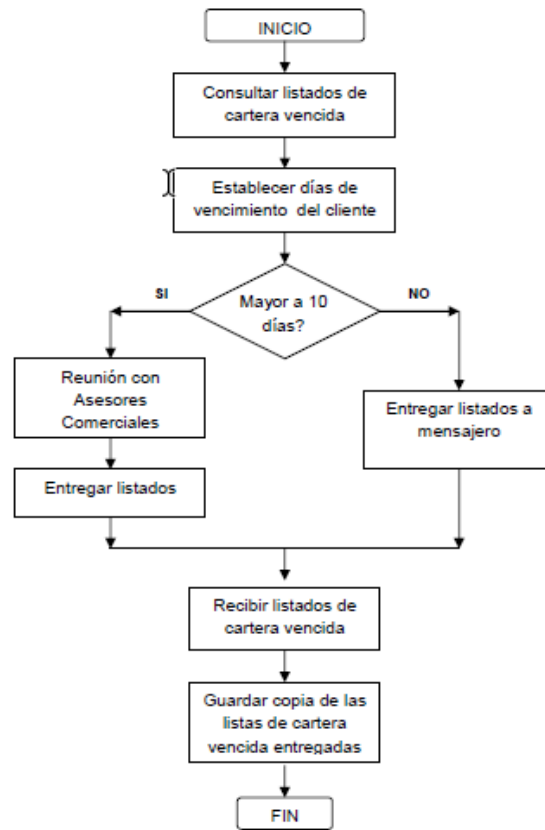
Anulación de Factura		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir petición de cajera o asesor comercial	Director de Cartera	Comercial				X
2	Revisar que se encuentren la factura original con sus respectivas copias.	Director de Cartera	Comercial				X
3	Analizar las facturas y la anotación de la razón de la anulación	Director de Cartera	Comercial				X
4	Confirmar la apreciación de la observación	Director de Cartera	Comercial				X
5	Ingresar al sistema para realizar la anulación	Director de Cartera	Comercial				X
6	Habilitar la factura	Director de Cartera	Comercial				X
	Recorrer la factura	Director de Cartera	Comercial				X
7	Colocar sello de anular a la factura física	Director de Cartera	Comercial				X
8	Archivar las facturas anuladas	Auxiliar de inventario	Comercial				X

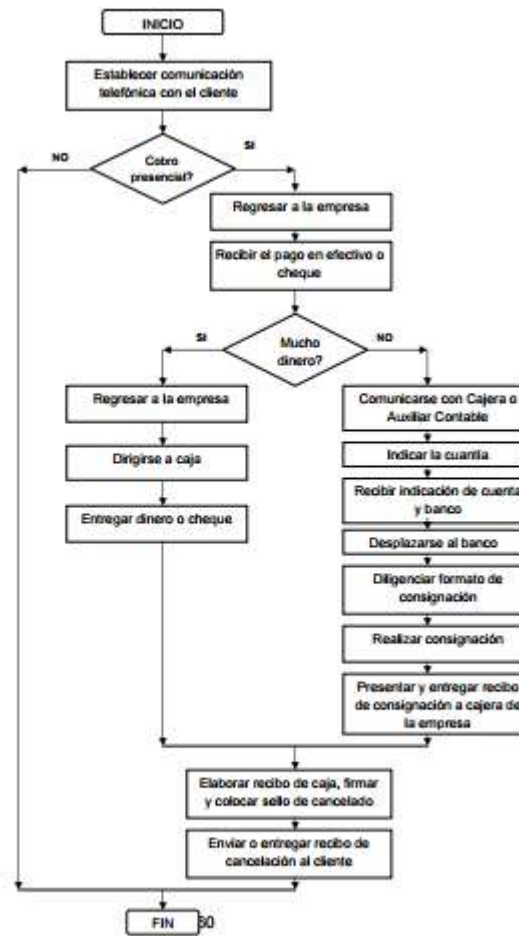
Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

Proceso Cobro y Recaudo de Cartera

Procedimiento: Listado de Cartera Vencida



Procedimiento: Entregar Listados de Cartera Vencida

Procedimiento: Cobro y Recaudo

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="357 304 756 338">Identificación del Proceso</p> <p data-bbox="301 376 1102 409">1.1 Nombre del Proceso: Cobro y Recaudo de cartera</p> <p data-bbox="301 450 671 483">1.2 Area Titular: Cartera</p> <p data-bbox="301 524 1313 602">1.3 Objetivo: Realizar las actividades inherentes a la recuperación de cartera, es decir, recaudo del dinero generado por las ventas a crédito.</p> <p data-bbox="301 651 1342 853">1.4 Generalidades: El cobro y recaudo del dinero adeudado por los clientes constituye un factor de gran importancia ya que en ocasiones se convierte en la actividad determinante para garantizar el flujo de dinero de la empresa, contar con el capital necesario, para continuar con las actividades de la misma y respaldar las obligaciones contraídas.</p> <p data-bbox="301 902 1286 981">1.5 Resultados Esperados: Lograr la recuperación de cartera en el menor tiempo posible, decir, lograr una rotación de cartera exitosa.</p> <p data-bbox="301 1030 703 1064">1.6 Formatos o Impresos:</p> <ul data-bbox="413 1075 855 1153" style="list-style-type: none"> • Listados de cartera vencida • Circular o carta de cobro <p data-bbox="301 1202 501 1236">1.7 Riesgos:</p> <ul data-bbox="349 1247 1321 1503" style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de los clientes en el pago de las obligaciones contraídas con la empresa. • Rotación lenta de carter • Pérdidas económicas para la empresa. • Liquidez • Incurrir en gastos por trámites jurídicos para cobrar a los clientes. <p data-bbox="301 1552 671 1585">1.8 Controles Ejercidos</p> <p data-bbox="349 1597 802 1630">ll. Estudio de crédito a clientes</p> <p data-bbox="349 1641 1230 1720">mm. Autorización comercial y de cartera para despacho a clientes.</p> <p data-bbox="349 1731 1110 1765">nn. Seguimiento de las actividaes de cobro y recaudo</p> <p data-bbox="349 1776 791 1809">oo. Comunicación con clientes.</p>	

Descripción del Proceso.

COBRO Y RECAUDO			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Listado de cartera vencida	Comercial	Director de Cartera
2	Entrega del listado de cartera vencida	Comercial	Asesor Comercial / Director de Cartera
3	Cobro y Recaudo	Comercial	Asesor Comercial / Director de Cartera

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Generación listado de cartera vencida</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la Empresa</p> <p>1.3 Responsable: Director de Cartera</p> <p>1.4 Objetivo: Establecer la cuantía adeudada por los clientes de cada uno de los asesores comerciales y tiempo de vencimiento.</p> <p>1.5 Generalidades: La generación de listados de clientes con cartera vencida permite diseñar y direccionar acciones enfocadas hacia la recuperación de dinero adeudado por los clientes.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Determinación y generación de listado de clientes con obligaciones vencidas.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de clientes con cartera vencida <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desactualización de cartera vencida <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <p>pp.Revisión y verificación de la información</p> <p>qq.Actualización de la información de cartera.</p> <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Generación de Listados de Cartera Vencida		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Ingresar al sistema en el centro de trabajo de cartera	Director de Cartera	Comercial	x			
2	Consultar información de cartera de clientes	Director de Cartera	Comercial	x			
3	Analizar la información	Director de Cartera	Comercial	x			
4	Establecer estado del cliente	Director de Cartera	Comercial	x			
5	Relacionar los clientes con cartera vencida	Director de Cartera	Comercial	x			
6	Filtrar la información por Asesor Comercial	Director de Cartera	Comercial	x			
	Generar los listados de clientes con cartera vencida por Asesor	Director de Cartera	Comercial	x			
7	Imprimir los listados	Director de Cartera	Comercial	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Entrega de listados de cartera vencida</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la Empresa</p> <p>1.3 Responsable: Director de Cartera</p> <p>1.4 Objetivo: Entregar los listados de cartera vencida a la persona indicada para que proceda a su respectivo cobro y recaudo</p> <p>1.5 Generalidades: La entrega de los listados de cartera vencida se da a los Asesores Comerciales dependiendo del plazo de vencimiento, esto es, si el cliente a demorado su pago por un plazo mayor a 10 días es responsabilidad del Asesor Comercial cobrar y recaudar el dinero adeudado.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Informar a los Asesores Comerciales el valor adeudado por los clientes y el nombre de la persona a quién deben realizar el respectivo cobro.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia del listado de Cartera Vencida <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida del listado. • No recepción del listado por parte de persona que debe realizar el cobro. <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <p>rr. Verificación de la información del estado y comportamiento de cartera de los clientes.</p> <p>ss. Copia archivada de los listados entregados a Asesores Comerciales</p> <p>1.10 Observaciones</p>	

Descripción del Procedimiento

Entrega de listados de Cartera		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Consultar los listados de cartera vencida	Director Comercial	Administrativa		x		
2	Establecer días de vencimiento del cliente	Director Comercial	Administrativa		x		
3	Realizar reunión con los Asesores Comerciales	Director Comercial	Administrativa		x		
4	Entregar los listados de cartera con vencimiento mayor a 10 días a Asesores	Director Comercial	Administrativa		x		
5	Recibir listados de cartera vencida	Director Comercial	Administrativa		x		
6	Guardar copia de las listas entregadas	Director Comercial	Administrativa		x		

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Cobro y Recaudo</p> <p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la Empresa</p> <p>1.3 Responsable: Asesores Comerciales</p> <p>1.4 Objetivo: Recordar al cliente la obligación contraída con la empresa, establecer compromiso para su cancelación, colectar el dinero en efectivo o cheque con el que el cliente cancela su deuda con la empresa</p> <p>1.5 Generalidades: El cobro de cartera se realiza enfocado a la recuperación de cartera, recordando al cliente la suma adeudada a la empresa y el cumplimiento del compromiso establecido a la menor brevedad posible.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Cancelación de la obligación por parte del cliente o compromiso de fecha de pago.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular o carta de cobro. <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negativa del cliente a pagar el dinero adeudado. • No encontrar a la persona a quién debe cobrarse repetidamente. <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <p style="padding-left: 20px;">tt. Seguimiento de las actividades de cobro</p> <p style="padding-left: 20px;">uu.Verificación de la información</p> <p>1.10 Observaciones</p>	

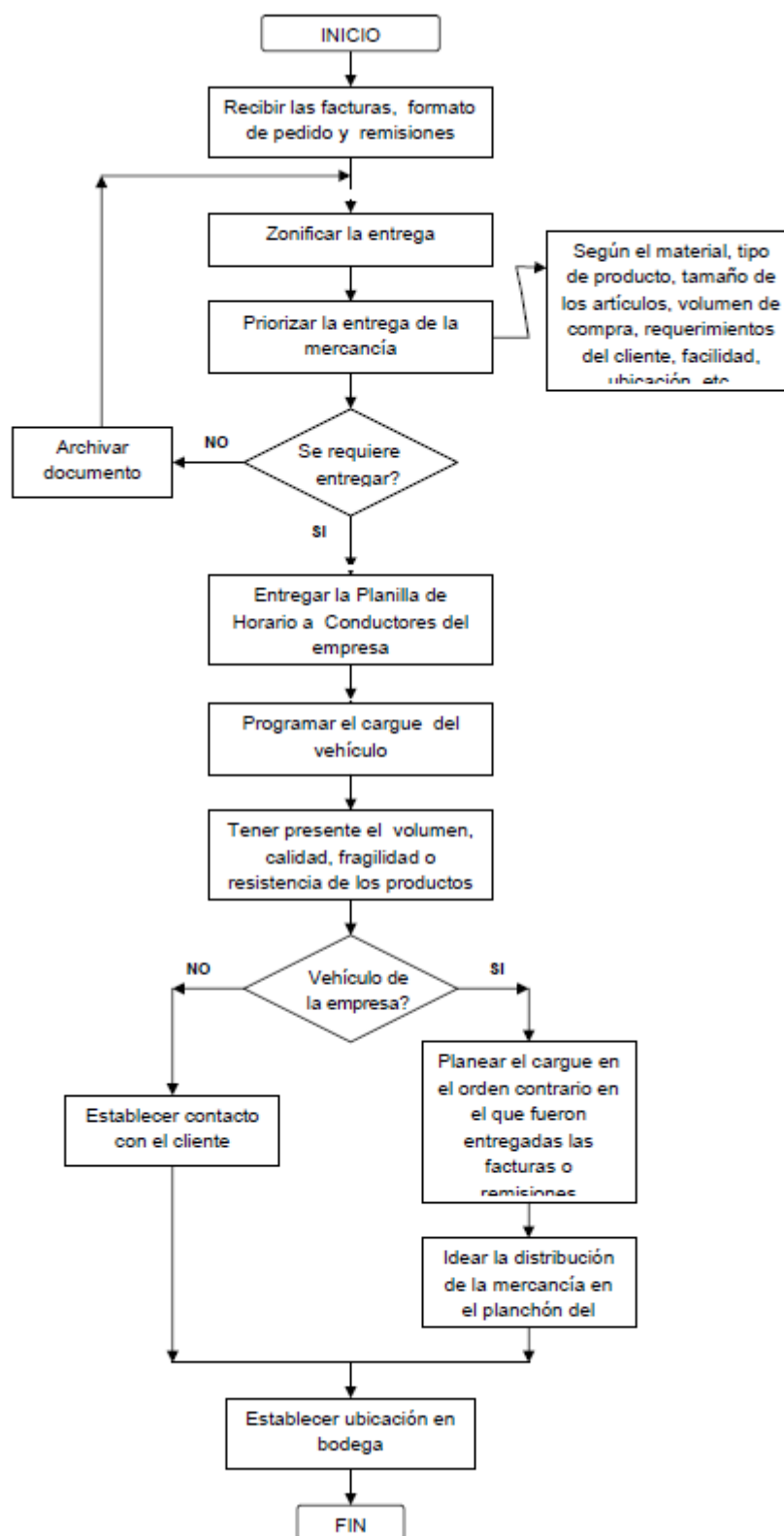
Descripción del Procedimiento

Cobro y Recaudo		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Consultar y analizar los listados de cartera vencida	Asesor Comercial	Comercial	x			
2	Resaltar los pagos recibidos	Asesor Comercial	Comercial	x			
3	Establecer comunicación presencial o telefónica con el cliente	Asesor Comercial	Comercial	x			
4	Solicitar elaboración de carta de cobro	Asesor Comercial	Comercial	x			
5	Elaboración de carta de cobro	Asesor Comercial	Comercial	x			
6	Recibir documento de cobro	Asesor Comercial	Comercial	x			
7	Desplazarse a la oficina del cliente	Asesor Comercial	Comercial	x			
8	Recordar al cliente el monto, fecha en que debió pagar y días mora	Asesor Comercial	Comercial	x			
9	Entregar al cliente el documento de cobro	Asesor Comercial	Comercial	x			
10	Solicitar cancelación del compromiso	Asesor Comercial	Comercial	x			
11	Hacer firmar al cliente copia del documento de cobro	Asesor Comercial	Comercial	x			
12	Fijar compromiso de fecha y pago	Asesor Comercial	Comercial	x			
13	Entregar copia del documento firmado a Director de Carter	Asesor Comercial	Comercial	x			
14	Realizar el recaudo correspondiente	Asesor Comercial	Comercial	x			
15	Solicitar información al auxiliar contable para determinar dónde debe depositar el recaudo	Asesor Comercial	Comercial	x			

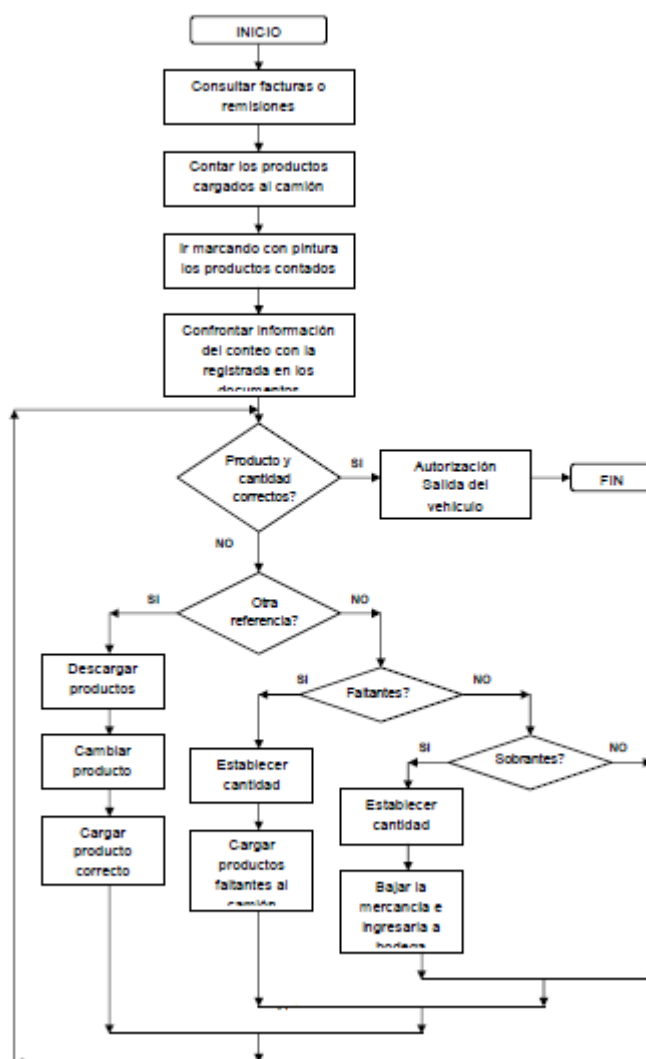
Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

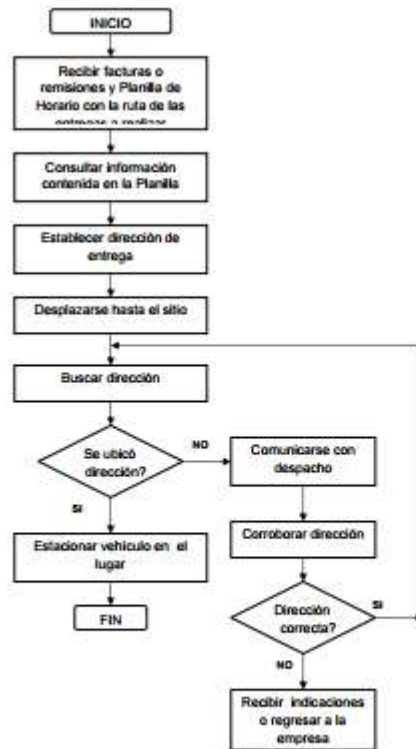
Proceso: Despacho y Entrega de Materiales

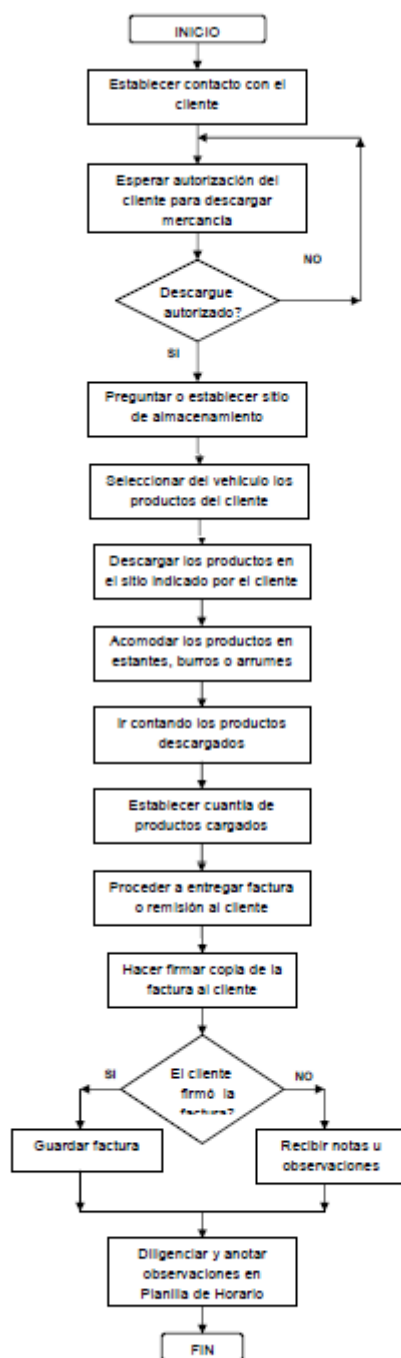
Procedimiento: Programación y Planificación del Cargue del Vehículo



Procedimiento: Verificación del Cargue y Autorización de salida del
vehículo



Procedimiento: Transporte de Mercadería

Procedimiento: Descargue de Material, Entrega Factura al Cliente

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
Identificación del Proceso	
1.1 Nombre del Proceso: Despacho y entrega de materiales	
1.2 Area Titular: Bodega	
1.3 Objetivo: Despachar y entregar la mercancía a los clientes	
1.4 Generalidades: El despacho y la entrega de materiales a los clientes se realiza en las instalaciones indicadas por el cliente o en la bodega de la empresa.	
1.5 Resultados Esperados: Entrega de los productos a los clientes.	
1.6 Formatos o Impresos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Factura. • Planilla de horario. 	
1.7 Riesgos:	
<ul style="list-style-type: none"> • No poder establecer la ubicación del cliente. • Deterioro de los materiales durante su manipulación y transporte. • Retrasos en la entrega. • Faltantes o sobrantes de materiales • Pérdida de los productos. 	
1.8 Controles Ejercidos	
vv. Revisión de los costos de compras.	
ww. Verificación de precio de negociación con proveedor	
xx. Proveedores certificados	
yy. Revisión de las facturas y materiales comprados.	

Descripción del Proceso

DESPACHO Y ENTREGA DE MATERIALES			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Programación y Planeación de cargue del vehículo	Bodega	Jefe de Bodega
2	Verificación del cargue y autorización de salida de vehículos.	Bodega	Auxiliar de Bodega
3	Transporte de la mercadería	Bodega	Conductor
4	Descargue de materiales, entrega de factura.	Bodega	Auxiliar de Bodega

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
Identificación del Procedimiento	
<p>1.1 Nombre del Procedimiento: Programación y Planificación de cargue del Vehículo</p>	
<p>1.2 Marco Normativo: Políticas de la Empresa</p>	
<p>1.3 Responsable: Jefe de Bodega / Auxiliares de Bodega</p>	
<p>1.4 Objetivo: Determinar y programar el despacho de materiales a los clientes, estableciendo ruta de entrega. Idear la manera como deben disponerse los productos en el vehículo.</p>	
<p>1.5 Generalidades: Programar el cargue de los vehículos estableciendo la ruta de entrega, evitar sobrepeso en el cargue, establecer como debe cargarse el vehículo de acuerdo a los productos y ubicación del cliente, para facilitar la labor de descargue en el momento de realizar la entrega.</p>	
<p>1.6 Resultados Esperados: Ruta de entrega de los productos y elección del proveedor que aporte mayores beneficios para la empresa.</p>	
<p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de horario • Facturas o guía de remisión 	
<p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada programación de la ruta de entrega de los materiales • Sobrepeso en los vehículos. • Sacrificar calidad por precio • Incumplimiento del proveedor en la entrega del pedido 	
<p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la información del proveedor, posicionamiento en el mercado, certificado de calidad y su respaldo. 	
<p>1.10 Observaciones.</p> <p>La inadecuada programación de la ruta por desconocimiento de la ubicación de los clientes causa demoras en la entrega y pérdida de tiempo.</p> <p>El sobrepeso en los vehículos de los materiales puede ocasionar pérdidas económicas por deterioro o daño del producto y gastos por sanciones de tránsito.</p>	

Descripción del Procedimiento

Programación y Planeación de Cargue de Vehículo		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir los documentos habilitantes para entrega de materiales, facturas y guías de remisión	Jefe de Bodega	Bodega	x			
2	Zonificar la entrega	Jefe de Bodega	Bodega	x			
3	Determinar el peso en la báscula y volumen para poder transportar en cada vehículo	Jefe de Bodega	Bodega	x			
4	Priorizar la entrega de acuerdo al material, tamaño, volumen de los productos, ubicación etc.	Jefe de Bodega	Bodega	x			
5	Entrega de planilla de horario a conductores	Jefe de Bodega	Bodega	x			
6	Recibir observaciones de los conductores y realizar ajustes a la ruta si es necesario	Jefe de Bodega	Bodega	x			
7	Entregar los documentos de facturas y guías de remisión en orden de entrega de materiales	Jefe de Bodega / Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
8	Programar el cargue el vehículo de la empresa en el orden contrario en el que fueron entregados las facturas y guías de remisión	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
9	Establecer contacto con el cliente para programar la entrega	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
10	Establecer ubicación de los productos en la bodega de la empresa	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
11	Establecer satisfacción de la necesidad del cliente	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Verificación del cargue y autorización de salida de los vehículos</p> <p>1.2 Marco Normativo:</p> <p>1.3 Responsable: Asistente de Bodega</p> <p>1.4 Objetivo: Realizar el cargue de la mercadería y aprobar la salida de los vehículos.</p> <p>1.5 Generalidades: La verificación de la mercadería y autorización de salida involucra el conteo de todos los productos cargados a los vehículos y la confirmación de la correspondencia de referencias y cantidades.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Autorización de salida de los vehículos.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturas o guía de remisión <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otorgar autorización de salida a vehículo con equivocación en la referencia de los productos. • Faltantes o sobrantes de materiales por inadecuado conteo de productos cargados. <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación y conteo de la mercadería cargada a los vehículos • Autorización de salida de los vehículos. <p>1.10 Observaciones.</p>	

Descripción del Procedimiento

Verificación del Cargue y Autorización de salida de vehículos		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Consultar facturas y guías de remisión	Asistente de Bodega	Bodega	x			
2	Contar los productos cargados en el camión	Asistente de Bodega	Bodega	x			
3	Ir marcando con pintura los productos contados	Asistente de Bodega	Bodega	x			
4	Confrontar información del conteo con la registrada en las facturas o guías de remisión	Asistente de Bodega	Bodega	x			
5	Detectar errores o equivocaciones e indicar los correctivos	Asistente de Bodega	Bodega	x			
	Error de referencia de los productos	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
6	Descargar los productos	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
7	Cambiar los productos erróneos por los correctos	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
8	Cargar los productos correctos al vehículo	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
	Faltante		Bodega				
9	Establecer la cantidad	Asistente de Bodega	Bodega	x			
10	Cargar productos faltantes al camión	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
	Sobrantes		Bodega				
11	Establecer la cantidad	Asistente de Bodega	Bodega	x			
12	Bajar el producto e ingresarlo a bodega	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
13	Autorizar salida para vehículo con productos y cantidades correctas	Asistente de Bodega	Bodega	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Transporte de la Mercadería</p> <p>1.2 Marco Normativo:</p> <p>1.3 Responsable: Conductor</p> <p>1.4 Objetivo: Trasladar la mercancía desde la bodega de la empresa hasta el lugar indicado por el cliente.</p> <p>1.5 Generalidades: El transporte de los materiales comprende desde el instante en que el vehículo inicia su tránsito desde la bodega de la empresa hasta el momento en que el vehículo llega al sitio indicado de entrega de la mercadería.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: Vehículo con la mercadería estacionado en el sitio de entrega.</p> <p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de horario • Facturas y guías de remisión. <p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perder alguna de las facturas o guías de remisión • No encontrar el sitio de entrega • Pérdia de los productos • Deteriioro o averia de los materiales. <p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Planilla de Horario • Verificación de las entregas realizadas. <p>1.10 Observaciones.</p>	

Descripción del Procedimiento

Transporte de los Materiales		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir las facturas o guías de remisión y Planilla de horario con la ruta de las entregas a realizar	Conductor	Bodega	x			
2	Consultar la información contenida en la planilla	Conductor	Bodega	x			
3	Establecer dirección de entrega	Conductor	Bodega	x			
4	Desplazarse hasta el sitio indicado	Conductor	Bodega	x			
5	Buscar dirección	Conductor	Bodega	x			
	Si no se ubica la dirección	Conductor	Bodega	x			
6	Comunicarse con despacho	Conductor	Bodega	x			
7	Recibir indicaciones o regresar a la empresa	Conductor	Bodega	x			
	Si se encuentra la Dirección	Conductor	Bodega	x			
8	Estacionar vehículo en el lugar	Conductor	Bodega	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

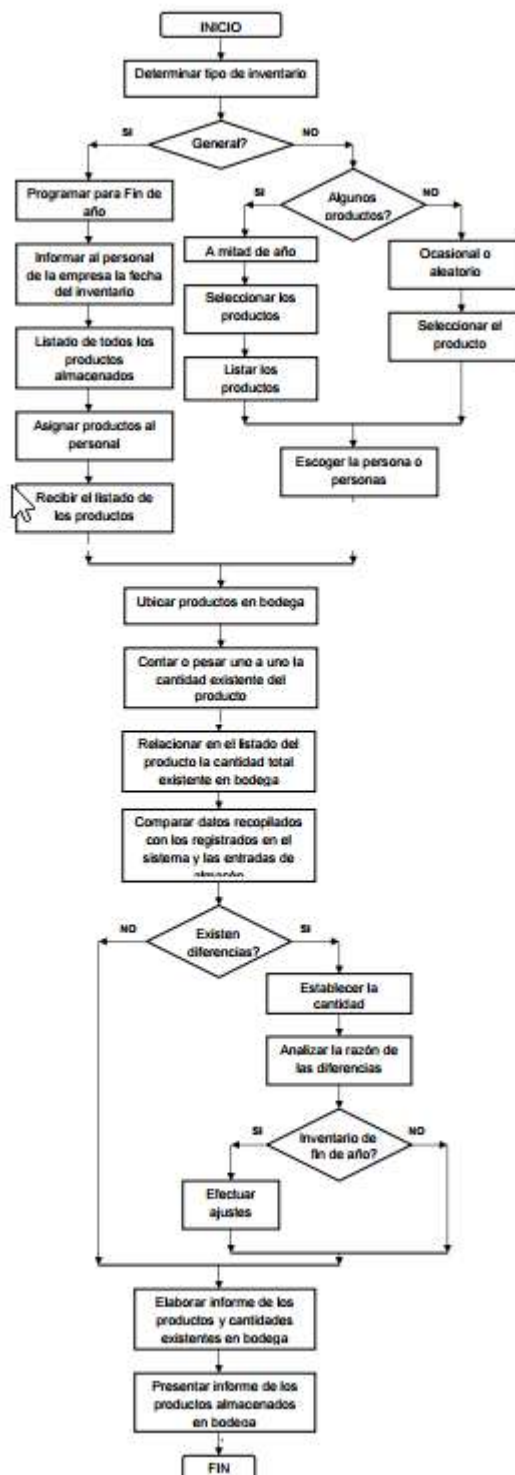
SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
Identificación del Procedimiento	
<p>1.1 Nombre del Procedimiento: Descargue de materiales, entrega de facturas.</p>	
<p>1.2 Marco Normativo:</p>	
<p>1.3 Responsable: Auxiliar de Bodega (asignado al vehículo)</p>	
<p>1.4 Objetivo: Entregar y situar la mercadería en el sitio indicado por el cliente, conferir los documentos de respaldo que garantiza al cliente como propietario de la mercadería.</p>	
<p>1.5 Generalidades: El descargue de los materiales involucra el desarummar los productos del vehículo y su transporte hasta el cliente. La entrega de los documentos finaliza el proceso de entrega de mercadería, y es el la firma del cliente en la factura la que respalda su conformidad con la entrega o puede colocar observaciones en la misma.</p>	
<p>1.6 Resultados Esperados: Entrega de mercadería y firma en los documentos de respaldo.</p>	
<p>1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planilla de horario • Copia de la factura y guía de remisión. 	
<p>1.8 Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrazo en las entregas. • Pérdida o deterioro de la mercadería • Accidentes en la manipulación de los materiaes durante el ingreso al lugar del cliente. • Ubicación de productos en un nivel diferente al primer piso. • Pérdida de las facturas o guías de remisión. • Negativa de la firma del cliente por no conformidad con la entrega. 	
<p>1.9 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación y conteo de la mercaderia descargada de los vehículos. • Firma de la factura por parte del cliente: 	
<p>1.10 Observaciones.</p>	

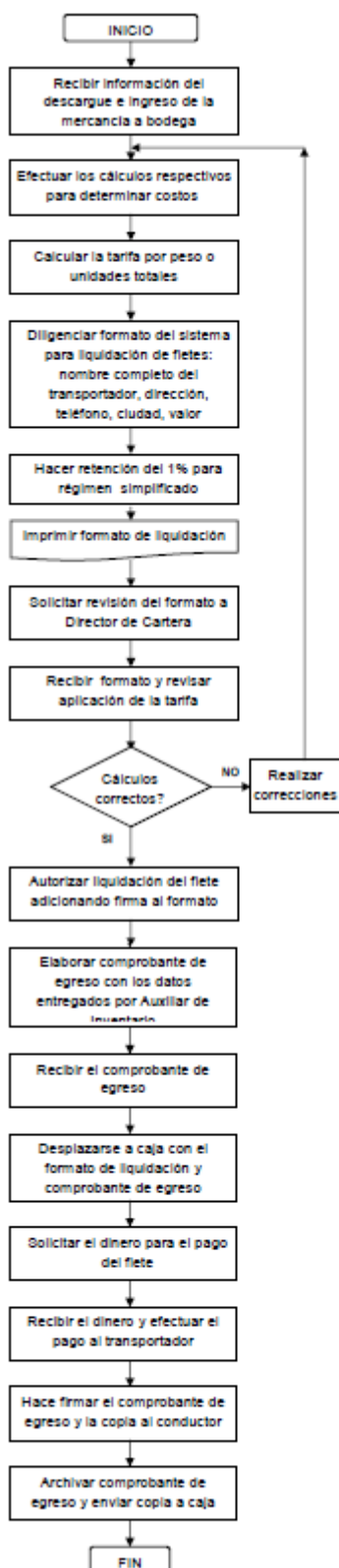
Descargue de materiales, Entrega de facturas		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Establecer contacto con el cliente	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
2	Esperar autorización del cliente para descargar la mercadería	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
3	Preguntar o establecer sitio de almacenamiento	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
4	Seleccionar del vehículo los productos del cliente.	Conductor y/o Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
5	Descargar los productos en el sitio indicado	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
6	Ir contando los productos descargados	Conductor y/o Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
7	Establecer cuantía de los productos descargados	Conductor y/o Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
8	Proceder a entregar la factura y guía de remisión originales una vez descargados los productos	Auxiliar de Bodega	Bodega	x			
9	Hacer firmar copia de la factura al cliente	Conductor	Bodega	x			
10	Recibir notas u observaciones por parte del cliente.	Conductor	Bodega	x			
11	Guardar copia de la factura	Conductor	Bodega	x			
12	Diligenciar y anotar observaciones en la Planilla de Horario	Conductor	Bodega	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

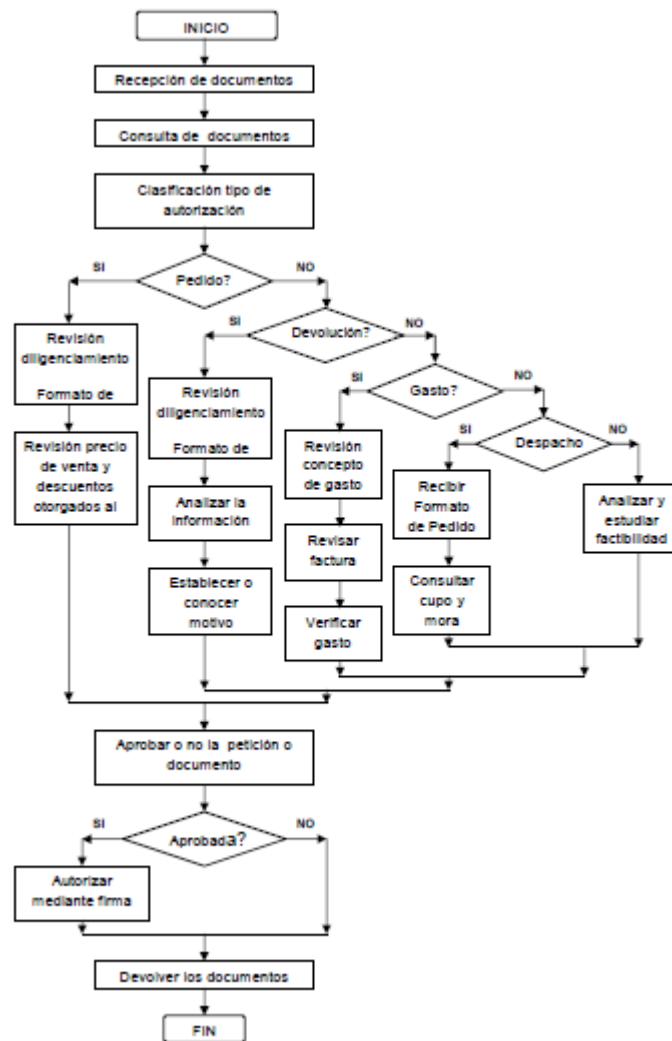
Proceso: Manejo y Control de Inventario

Procedimiento: Inventario físico de los productos de bodega



Procedimiento: Liquidación Fletes de Mercancía

Procedimiento: Autorizaciones



SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
3 Identificación del Proceso	
1.1 Nombre del Proceso: Manejo y Control de inventarios	
1.2 Area Titular: Comercial	
1.3 Objetivo: Garantizar la existencia de stocks de matriales y contar con la información de la existencia en bodega.	
1.4 Generalidades: El manejo y control del inventario permite conocer los productos y sus cantidades almacenados en la bodega de la empresa aportando la información necesaria para la realización de pedidos a proveedores y garantizando la existencia de productos en todo momento.	
1.5 Resultados Esperados: Contar con la información de las cantidades existentes en bodegas	
1.6 Formatos o Impresos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes de inventario. 	
1.7 Riesgos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas de material. • Desactualización de los stocks de materiales. • Deterioro de los productos. 	
1.8 Controles Ejercidos	
zz. Revisión ingreso de la mercadería	
aaa.	Revisión facturas, guías de remisiones y notas.
bbb.	Revisión de stock en el sistema
ccc.	Inventario aleatorio o general

Descripción del Proceso

MANEJO Y CONTROL DE INVENTARIOS			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Inventario físico de los productos en bodega	Administrativa, Comercial, y Bodega	Director Comercial y de cartera
2	Liquidación de fletes de mercadería	Bodega	Auxiliar de inventario
SAPS		Manual de Procesos y Procedimientos	

Identificación del Procedimiento

1.1 Nombre del Procedimiento: Inventario físico de los productos en bodega.

1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa.

1.3 Responsable: Director de Cartera.

1.4 Objetivo: Establecer las cantidades de los diferentes productos existentes en la bodega.

1.5 Generalidades: El inventario físico aleatorio o general de los productos permite conocer las verdaderas cantidades del producto almacenado en la bodega de la empresa.

1.6 Resultados Esperados: Determinación de las cantidades existentes del producto

1.7 Formatos o Impreso:

- Informe de productos y cantidades existentes en bodega.

1.8 Riesgos

- Errores en el conteo.
- Equivocaciones en los ajustes al inventario

1.9 Controles Ejercidos

- Verificación de los datos de los materiales cargados al sistema y el conteo físico
- Corrección y ajustes de la información antes de ser cargada al sistema.

1.10 Observaciones.

Inventario físico de los productos		Código:		Página		
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia		
				P S	SS	O
1	Determinar tipo de inventario, general o aleatorio	Director de Cartera	Comercial	x	x	
2	Programar inventario (ocasional, mitad del año)	Director de Cartera	Comercial	x	x	x
	GENERAL					
3	Programar inventario para fin de año	Director de Cartera	Comercial		x	
4	Informar al personal de la empresa la fecha de inventario	Director de Cartera	Comercial		x	
5	Listar todos los productos almacenados en bodega	Director de Cartera	Comercial		x	
6	Asignar productos al personal para contar	Auxiliar de Inventario	Comercial		x	
7	Recibir el listado de los productos	Director de Cartera	Comercial		x	
	ALEATORIO					
8	Ocasional o programar para mitad de año	Director de Cartera	Comercial	x		x
9	Seleccionar productos	Director Comercial y Asistente Contable	Comercial	x		x
10	Listar productos	Director Comercial y Asistente Contable	Administrativo y Comercial	x		x
11	Escoger la persona o personas	Director Comercial y Asistente Contable	Administrativo y Comercial	x		x
12	Recibir anotación del producto a inventariar	Personal de Bodega y Comercial	Bodega y Comercial	x		x
13	Ubicar productos en bodega	Personal de Bodega y Comercial	Bodega y Comercial	x	x	x
14	Contar o pesar uno a uno la cantidad existente del producto	Personal de Bodega y Comercial	Bodega y Comercial	x	x	x
15	Establecer la cantidad total almacenada en bodega	Personal de Bodega y Comercial	Bodega y Comercial	x	x	x
16	Relacionar en el listado del producto la cantidad total existente en bodega	Personal de Bodega y Comercial	Bodega y Comercial	x	x	x
17	Cargar al sistema la información recopilada	Auxiliar de Inventario	Bodega	x	x	x
18	Comparar datos recopilados con los registrados en el sistema y las entradas de almacén	Operaciones, Director Comercial y Asistente Contable	Administrativo	x	x	x
19	Ante la existencia de diferencia, calcular la cantidad	Director Comercial y Asistente Contable	Administrativo	x	x	x
20	Analizar la razón de las diferencias	Director Comercial y Asistente Contable	Administrativo	x	x	x

21	Realizar los ajustes al inventario	Asistente Contable	Administrativo		x	
22	Elaborar informe de los productos y cantidades existentes en bodega	Auxiliar de Inventario	Comercial	x	x	x
23	Presentar informe de los productos almacenados en bodega	Director Comercial y Asistente Contable	Comercial	x	x	x

Frecuencia: PS primer semestral, SS segundo semestre, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 304 868 338">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 376 1262 409">1.1 Nombre del Procedimiento: Liquidación fletes de mercancía</p> <p data-bbox="316 450 679 483">1.2 Marco Normativo: .</p> <p data-bbox="316 524 900 557">1.3 Responsable: Auxiliar de Inventario</p> <p data-bbox="316 607 1412 685">1.4 Objetivo: Tramitar la liquidación y pago de los fletes generados por el transporte de la mercancía.</p> <p data-bbox="316 734 1412 853">1.5 Generalidades: La liquidación y pago de fletes a los transportadores de mercancía se realiza una vez la mercancía se encuentre almacenada en bodega.</p> <p data-bbox="316 902 1114 936">1.6 Resultados Esperados: Cancelación de los fletes</p> <p data-bbox="316 985 719 1019">1.7 Formatos o Impresos:</p> <ul data-bbox="363 1032 863 1111" style="list-style-type: none"> • Formato de liquidación del flete • Comprobante de egreso. <p data-bbox="316 1160 517 1193">1.8 Riesgos:</p> <p data-bbox="363 1205 1182 1238">ddd. Errores de cálculo de valor a liquidar.</p> <p data-bbox="316 1288 687 1321">1.9 Controles Ejercidos:</p> <p data-bbox="363 1332 1278 1411">eee. Revisión de aplicación de la tarifa del flete y retenciones.</p> <p data-bbox="363 1422 1155 1456">fff. Autorización y aprobación de la liquidación del flete.</p> <p data-bbox="363 1467 1038 1500">ggg. Archivo de los documentos</p> <p data-bbox="316 1550 639 1583">1.10 Observaciones:</p>	

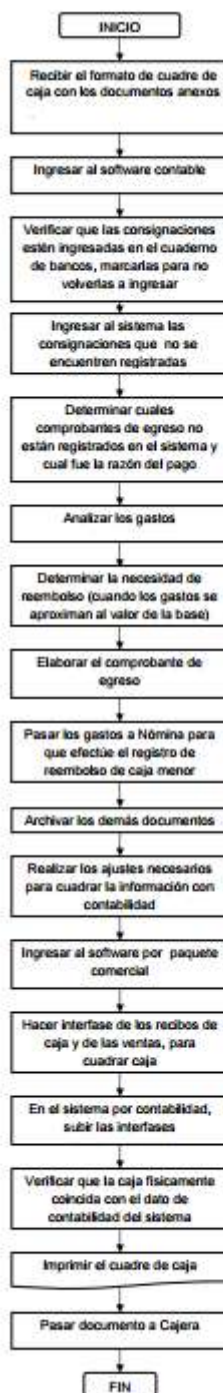
Descripción del Procedimiento

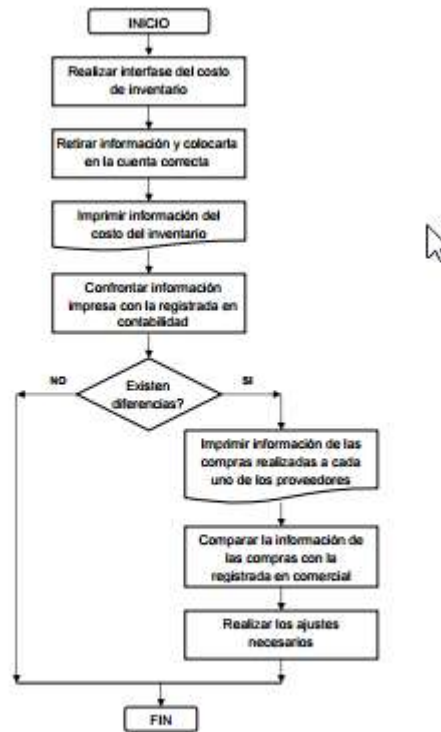
Liquidación Fletes de Mercancía		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir información del descargue e ingreso de la mercancía a bodega	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
2	Efectuar los cálculos respectivos para determinar costos	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
3	Calcular la tarifa por peso o unidades totales	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
4	Diligenciar formato del sistema para liquidación de fletes adicionando: nombre completo del transportador, dirección, teléfono, ciudad, valor.	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
5	Hacer retención del 1%	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
6	Imprimir formato de liquidación	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
7	Autorizar liquidación del flete mediante firma.	Director de Cartera	Comercial	x			
8	Corregir la liquidación del flete si se requiere	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
9	Solicitar al Auxiliar contable la elaboración del egreso con copia	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
10	Elaborar comprobante de egreso con los datos entregados por el Auxiliar de Inventario	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
11	Solicitar el dinero para el pago del flete	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
12	Recibir el dinero y efectuar el pago al transportador	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
13	Hacer firmar el comprobante de egreso y la copia al conductor	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			
14	Archivar comprobante de egreso y enviar copia a caja	Auxiliar de Inventario	Bodega	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

Proceso Gestión Contable

Procedimiento: Cuadre y Revisión de Caja



Procedimiento: Control Costos de Inventario

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
Identificación del Proceso	
1.1 Nombre del Proceso: Gestión contable	
1.2 Area Titular: Contabilidad	
1.3 Objetivo: Manejar la información contable de la empresa.	
1.4 Generalidades: La gestión contable brinda la información financiera que permite respaldar las decisiones y estrategias planteadas, ya que gracias al conocimiento de datos reales a cerca de los recursos económicos y los estados financieros de la emprsa es posible determinar la rentabilidad o pérdida generada.	
1.5 Resultados Esperados: Información financiera	
1.6 Formatos o Impresos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Informes 	
1.7 Riesgos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Errores de registro de información. • Cuentas cruzadas • Estados financiero falsos. 	
1.8 Controles Ejercidos	
hhh. Registro, revisión y verificación de la información contable.	

Descripción del Proceso

MANEJO Y CONTROL DE INVENTARIO			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Cuadre y revisión de Caja	Contabilidad	Auxiliar contable o de nómina
2	Control de costos de inventarios	Contabilidad	Auxiliar contable

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 376 868 409">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 450 1214 483">1.1 Nombre del Procedimiento: Cuadre y revisión de la caja.</p> <p data-bbox="316 524 1015 557">1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa.</p> <p data-bbox="316 598 852 631">1.3 Responsable: Auxiliar Contable.</p> <p data-bbox="316 680 1166 714">1.4 Objetivo: Verificación y control de los cuadros de caja.</p> <p data-bbox="316 763 1412 927">1.5 Generalidades: La revisión y verificación de los cuadros de caja permite conocer si los informes presentados se encuentran acordes con la información real o si por el contrario presenta sumas de dinero que no corresponden a las reportadas.</p> <p data-bbox="316 976 1134 1010">1.6 Resultados Esperados: Revisión y cuadro de caja.</p> <p data-bbox="316 1059 703 1093">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="363 1106 807 1140" style="list-style-type: none"> • Formato de cuadro de caja. <p data-bbox="316 1189 507 1223">1.8 Riesgos</p> <ul data-bbox="363 1236 1339 1312" style="list-style-type: none"> • Descuadre de caja. • No determinación de las razones de las diferencias encontradas. <p data-bbox="316 1361 676 1395">1.9 Controles Ejercidos</p> <ul data-bbox="363 1408 842 1442" style="list-style-type: none"> • Verificación de la información. <p data-bbox="316 1491 639 1525">1.10 Observaciones.</p>	

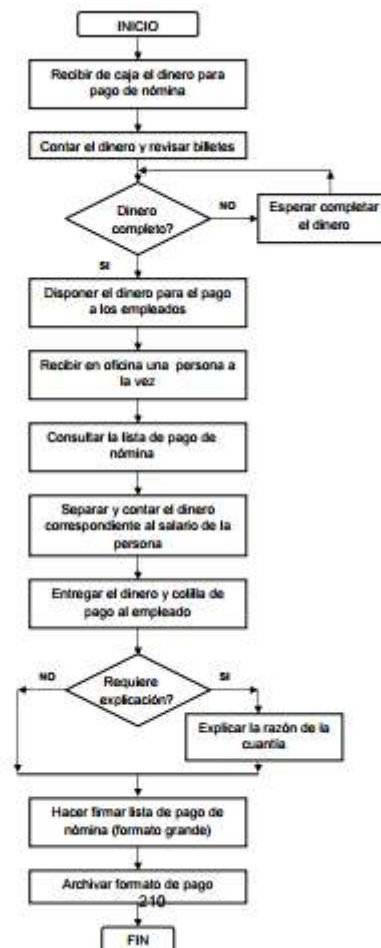
Descripción del Procedimiento

Cuadre y Revisión de Caja		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir el formato de cuadro de caja con los documentos anexos	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
2	Ingresar al software de contabilidad	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
3	Verificar que las consignaciones estén ingresadas en el cuaderno de bancos y marcarlas para no volver a ingresar	Auxiliar de Bodega	Contabilidad	x			
4	Ingresar consignaciones al sistema	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
5	Determinar cuales comprobantes de egreso no están registrados en el sistema y cuál fue la razón del pago efectuado	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
6	Analizar los gastos	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
7	Elaborar comprobante de egreso	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
8	Pasar lo gastos a nómina para que efectué el registro de reembolso de caja menor.	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
9	Archivar los demás documento	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
10	Realizar los ajustes necesarios para cuadrar la información con contabilidad	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
11	Ingresar al sistema	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
12	Hacer interface de recibos de caja y de ventas, para cuadrar la caja	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
13	En el sistema por contabilidad subir las interfaces	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
14	Verificar que la caja físicamente coincida con el dato de contabilidad del sistema.	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
15	Imprimir cuadro de Caja	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			
16	Pasar documento del cuadro a cajera	Auxiliar Contable	Contabilidad	x			

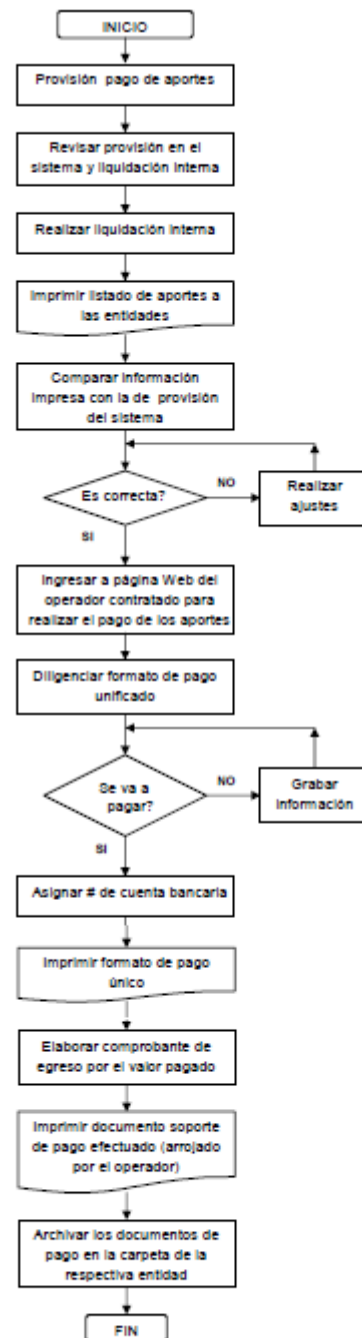
Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 1267 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Control de Costos de inventario.</p> <p data-bbox="316 443 1015 477">1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa.</p> <p data-bbox="316 517 852 551">1.3 Responsable: Auxiliar Contable.</p> <p data-bbox="316 591 1110 624">1.4 Objetivo: Efectuar interfase de costo de inventario.</p> <p data-bbox="316 680 603 714">1.5 Generalidades:</p> <p data-bbox="316 770 1198 804">1.6 Resultados Esperados: Registro de valor de inventario.</p> <p data-bbox="316 860 699 893">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="363 898 916 976" style="list-style-type: none"> • Informe de compras a proveedores • Informe costo de inventario <p data-bbox="316 1028 507 1061">1.8 Riesgos</p> <p data-bbox="316 1117 676 1151">1.9 Controles Ejercidos</p> <ul data-bbox="363 1155 1385 1189" style="list-style-type: none"> • Registro y verificaci3n de la informaci3n registrada en contabilidad. <p data-bbox="316 1240 639 1274">1.10 Observaciones.</p>	

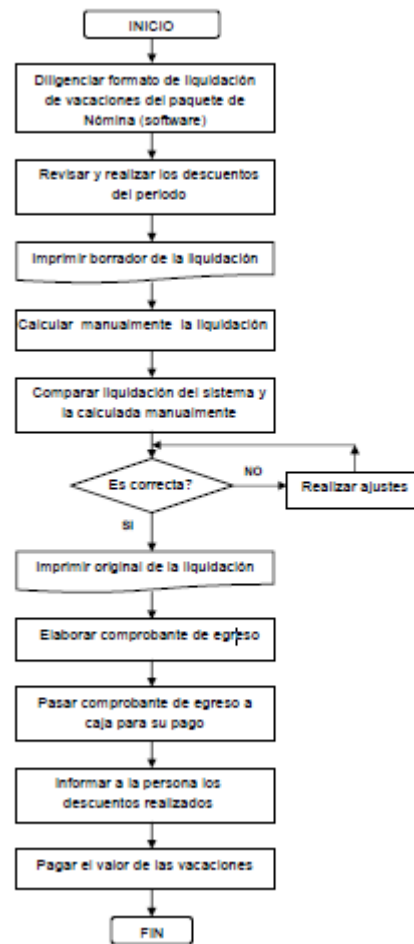
Control de Costos de Inventario		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Realizar interface del costo de inventario	Auxiliar Contable	Contabilidad			x	
2	En el software: retirar información y colocarla en la cuenta correcta.	Auxiliar Contable	Contabilidad			x	
3	Imprimir información del costo del inventario.	Auxiliar de Bodega	Contabilidad			x	
4	Confrontar la información impresa con la registrada en el sistema	Auxiliar Contable	Contabilidad			x	
5	Si se presentan diferencias en la información: * Imprimir información de las compras realizadas a cada uno de los proveedores. * Comparar la información de las compras con la registrada en comercial. * Realizar los ajustes necesarios	Auxiliar Contable	Contabilidad			x	

Proceso: Nómina**Procedimiento: Pago de nómina**

Procedimiento: Pago Aportes



Procedimiento: Liquidación de Vacaciones



SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p>4 Identificación del Proceso</p> <p>1.1 Nombre del Proceso: Nómina</p> <p>1.2 Area Titular: Contabilidad</p> <p>1.3 Objetivo: Liquidar y pagar los salarios a los empleados.</p> <p>1.4 Generalidades: La nómina permite establecer el número de empleados que laboran en la empresa y la cantidad pagada a cada uno de ellos por la ejecución de sus labores.</p> <p>1.5 Resultados Esperados: Pago del salario a los empleados de la empresa.</p> <p>1.6 Formatos o Impresos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista del pago de nómina formato pequeño y formato grande. <p>1.7 Riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equivocación en el cálculo y liquidación de los salarios • Billetes falsos • Pagar mayor o menor valor al personal. <p>1.8 Controles Ejercidos</p> <ul style="list-style-type: none"> iii. Verificación de la vinculación de cada persona a la empresa. jjj. Revisión de los compromisos financieros adquiridos por cada uno de los empleados. 	

Descripción del Proceso

MANEJO Y CONTROL DE INVENTARIO			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Liquidación de nómina	Contabilidad	Auxiliar de nómina
2	Pago de nómina	Contabilidad	Auxiliar de nómina
3	Pago de aportes	Contabilidad	Auxiliar de nómina
4	Liquidación de vacaciones	Contabilidad	Auxiliar de nómina

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 1145 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Liquidación de Nómina.</p> <p data-bbox="316 443 927 477">1.2 Marco Normativo: Código de Laboral</p> <p data-bbox="316 517 871 551">1.3 Responsable: Auxiliar de Nómina</p> <p data-bbox="316 600 1412 678">1.4 Objetivo: Calcular el dinero que debe pagarse a los empleados por las labores desarrolladas.</p> <p data-bbox="316 728 1412 846">1.5 Generalidades: La liquidación de nómina estima la cantidad de dinero que la empresa debe pagar a sus empleados por concepto de la ejecución de sus labores.</p> <p data-bbox="316 896 1334 974">1.6 Resultados Esperados: Determinación de la cuantía total que se debe pagar a los empleados de la empresa por concepto de nómina.</p> <p data-bbox="316 1023 700 1057">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="363 1068 1206 1102" style="list-style-type: none"> • Lista de pago de nómina en formato grande y pequeño. <p data-bbox="316 1151 507 1184">1.8 Riesgos</p> <ul data-bbox="363 1196 1086 1274" style="list-style-type: none"> • Error de liquidación de la nómina. • Cálculo errado de las deducciones o adiciones. <p data-bbox="316 1323 676 1357">1.9 Controles Ejercidos</p> <ul data-bbox="363 1368 1026 1447" style="list-style-type: none"> • Verificación de la información. • Revisión de los cálculos, deducciones, etc. <p data-bbox="316 1496 639 1529">1.10 Observaciones.</p>	

Descripción del Procedimiento

Liquidación de la Nómina		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Consultar la base de datos de los empleados de la empresa	Asesor Comercial	Contabilidad				x
2	Verificar datos y vinculación del personal	Asesor Comercial	Contabilidad				x
3	Consultar y revisar compromisos financieros pendientes de los empleados.	Asesor Comercial	Contabilidad				x
4	Deducir préstamos, cuotas o afiliaciones	Asesor Comercial	Contabilidad				x
	LIQUIDACIÓN DE PAGO EN SEGUNDA QUINCENA DEL MES						
5	Efectuar descuento de Aportes al IESS	Asesor Comercial	Contabilidad				x
6	Consultar y liquidar horas extras a empleados del Área de Bodega	Asesor Comercial	Contabilidad				x
7	Realizar los cálculos necesarios	Asesor Comercial	Contabilidad				x
8	Establecer cuantía a pagar a cada empleado	Asesor Comercial	Contabilidad				x
9	Imprimir borrador de lista de pago de nómina	Asesor Comercial	Contabilidad				x
10	Revisar y verificar la información	Asesor Comercial	Contabilidad				x
11	Realizar los ajustes necesarios	Asesor Comercial	Contabilidad				x
12	Imprimir lista de pago de nómina en formato grande.	Asesor Comercial	Contabilidad				x
13	Totalizar el valor de la nómina	Asesor Comercial	Contabilidad				x
14	Informar el valor de la nómina a cajera	Asesor Comercial	Contabilidad				x

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 300 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 371 1043 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Pago de nómina</p> <p data-bbox="316 445 655 477">1.2 Marco Normativo:</p> <p data-bbox="316 519 871 551">1.3 Responsable: Auxiliar de Nómina</p> <p data-bbox="316 593 1385 624">1.4 Objetivo: Cancelar el dinero a los empleados por concepto de salario.</p> <p data-bbox="316 689 1412 763">1.5 Generalidades: El pago de la nómina se realiza en efectivo dentro de las instalaciones de la empresa.</p> <p data-bbox="316 806 1358 880">1.6 Resultados Esperados: Cancelación del dinero correspondiente al usuario devengado por los empleados.</p> <p data-bbox="316 945 700 976">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="363 985 868 1016" style="list-style-type: none"> • Lista o formato de pago nómina <p data-bbox="316 1070 507 1102">1.8 Riesgos</p> <ul data-bbox="363 1111 930 1187" style="list-style-type: none"> • Pérdida de dinero. • Errores en el pago a los empleados. <p data-bbox="316 1240 676 1272">1.9 Controles Ejercidos</p> <ul data-bbox="363 1281 1310 1357" style="list-style-type: none"> • Verificación de liquidación y cantidad a pagar a los empleados. • Firma de formato de pago de nómina. <p data-bbox="316 1411 639 1442">1.10 Observaciones.</p>	

Descripción del Procedimiento

Pago de Nómina		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Revisar el saldo contable en el banco	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
2	Disponer el dinero para el pago a los empleados	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
3	Realizar el transferencia a los empleados a sus cuentas bancarias	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
4	Recibir en la oficina una persona a la vez, para firmar los documentos de nómina	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
5	Consultar la lista de pago de nómina	Auxiliar de Nómina					x
6	Otorgar las explicaciones o respuestas a las interrogantes sobre el salario recibido	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
7	Hacer firmar el rol de pago	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
8	Entregar copia de rol de pago correspondiente al empleado	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
9	Archivar formato de pago.	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 300 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 371 1046 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Pago de aportes</p> <p data-bbox="316 443 879 474">1.2 Marco Normativo: Código laboral</p> <p data-bbox="316 515 871 546">1.3 Responsable: Auxiliar de Nómina</p> <p data-bbox="316 586 1283 618">1.4 Objetivo: Realizar el pago de los aportes establecidos por ley.</p> <p data-bbox="316 658 1412 757">1.5 Generalidades: El pago de los aportes se efectúa vía internet por medio de la página web.</p> <p data-bbox="316 797 1050 828">1.6 Resultados Esperados: Pago de los aportes.</p> <p data-bbox="316 869 699 900">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="363 918 1302 1061" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="363 918 746 949">• Formato de pago único <li data-bbox="363 967 1302 999">• Formato de pago de aportes a las entidades correspondientes <li data-bbox="363 1016 1078 1048">• Formtato de pago efectuado en la página web. <p data-bbox="316 1088 507 1120">1.8 Riesgos</p> <ul data-bbox="363 1137 903 1169" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="363 1137 903 1169">• Error de liquidación de los aportes <p data-bbox="316 1209 676 1240">1.9 Controles Ejercidos</p> <ul data-bbox="363 1258 1334 1402" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="363 1258 836 1290">• Verificación de la información <li data-bbox="363 1308 820 1339">• Grabación de la información <li data-bbox="363 1357 1334 1388">• Archivo de formatos impresos del pago efectuato a cada entidad <p data-bbox="316 1442 638 1473">1.10 Observaciones.</p>	

Descripción del Procedimiento:

Pago de Aportes		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Provisión de pago de aportes	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
2	Revisar provisión en el sistema y liquidación interna	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
3	Realizar liquidación interna	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
4	Imprimir listado de aportes a las entidades	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
5	Comparar información impresa con la provisión del sistema	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
6	Realizar los ajustes necesarios	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
7	Ingresar a la página Web de la entidad para realizar el pago de los aportes	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
8	Guardar información si el pago se realizará después	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
9	Realizar el pago correspondiente asignando el número de cuenta para su efecto	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
10	Imprimir formato de pago	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
11	Consultar autoliquidaciones de la página Web 24 horas después de efectuar el pago	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
12	Imprimir los aportes cancelados de las entidades correspondientes	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
13	Elaborar comprobante de egreso por el valor pagado	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	
14	Archivar los documentos de pago en la carpeta de la respectiva entidad	Auxiliar de Nómina	Contabilidad			X	

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

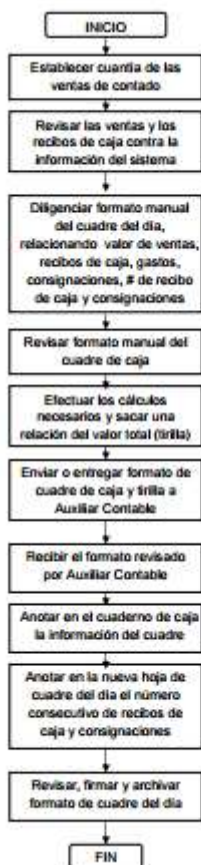
SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 371 868 405">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 445 1198 479">1.1 Nombre del Procedimiento: Liquidación de vacaciones</p> <p data-bbox="316 517 879 551">1.2 Marco Normativo: Código laboral</p> <p data-bbox="316 589 871 622">1.3 Responsable: Auxiliar de Nómina</p> <p data-bbox="316 674 1412 752">1.4 Objetivo: Cancelar el dinero a los empleados por concepto de vacaciones.</p> <p data-bbox="316 801 1412 925">1.5 Generalidades: La liquidación de las vacaciones otorga al empleado el reconocimiento del valor generado por la prestación de sus servicios durante un año cumplido, causándose para un período de quince días.</p> <p data-bbox="316 974 1310 1052">1.6 Resultados Esperados: Cancelación a los empleados del valor correspondiente a las vacaciones.</p> <p data-bbox="316 1102 703 1135">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="363 1144 963 1223" style="list-style-type: none"> • Formato de liquidación de vacaciones. • Comprobante de egreso. <p data-bbox="316 1272 517 1305">1.8 Riesgos:</p> <ul data-bbox="363 1314 971 1393" style="list-style-type: none"> • Errores de liquidación. • No realizar los descuentos del período. <p data-bbox="316 1442 687 1476">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1485 1267 1563" style="list-style-type: none"> • Revisión y verificación de los cálculos de la liquidación y los descuentos a realizar. <p data-bbox="316 1612 639 1646">1.10 Observaciones:</p>	

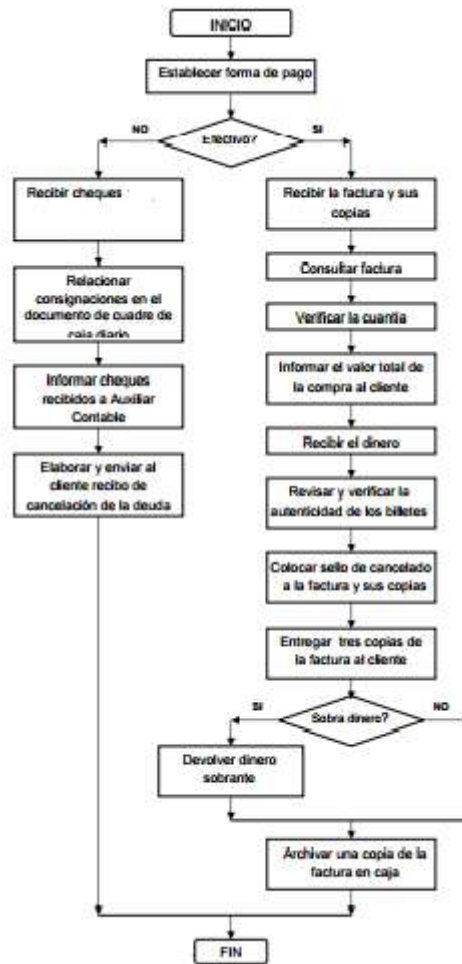
Liquidación de Vacaciones		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Diligenciar formato de liquidación de nómina	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
2	Revisar y realizar los descuentos pertinentes del período	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
3	Imprimir borrador de la liquidación realizada en el sistema	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
4	Efectuar el cálculo de la liquidación	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
5	Realizar los ajustes necesarios	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
6	Imprimir original de la liquidación	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
7	Elaborar comprobante de egreso	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
8	Realizar el pago correspondiente asignando el número de cuenta para su efecto	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
9	Pagar el valor de las vacaciones	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
10	Notificar al empleado para firmar el documento de egreso respectivo	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

Proceso: Manejo de Caja

Procedimiento: Cuadre de Caja



Procedimiento: Recepción pago del Cliente

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 1046 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Cuadre de caja.</p> <p data-bbox="316 443 1015 477">1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa.</p> <p data-bbox="316 517 703 551">1.3 Responsable: Cajera.</p> <p data-bbox="316 600 983 633">1.4 Objetivo: Reportar el saldo diario de caja.</p> <p data-bbox="316 683 1412 801">1.5 Generalidades: El cuadre de caja permite conocer, registrar y establecer el monto del dinero recaudado en el día y la destinación de la misma.</p> <p data-bbox="316 851 1150 884">1.6 Resultados Esperados: Reporte del cuadre de caja.</p> <p data-bbox="316 934 699 967">1.7 Formatos o Impreso:</p> <ul data-bbox="363 981 919 1014" style="list-style-type: none"> • Formato manual del cuadre de caja <p data-bbox="316 1064 517 1097">1.8 Riesgos:</p> <ul data-bbox="363 1111 683 1144" style="list-style-type: none"> • Descuadre de caja <p data-bbox="316 1193 687 1227">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1240 994 1274" style="list-style-type: none"> • Revisión y verificación de la información. <p data-bbox="316 1323 639 1357">1.10 Observaciones:</p>	

Descripción del Procedimiento

Cuadre de Caja		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Establecer cuantía de las ventas de contado	Cajera	Comercial	x			
2	Revisar las ventas y los recibos de caja contra la información del sistema	Cajera	Comercial	x			
3	Diligenciar formato del cuadro del día: Valor de venta, gastos, # de recibo de caja	Cajera	Comercial	x			
4	Revisar formato manual del cuadro de caja	Cajera	Comercial	x			
5	Efectuar los cálculos necesarios y sacar una relación del valor total (tirilla)	Cajera	Comercial	x			
6	Enviar o entregar formato de cuadro de caja y tirilla a Auxiliar contable	Cajera	Comercial	x			
7	Recibir el formato revisado por Auxiliar contable	Cajera	Comercial	x			
8	Revisar, firmar y archivar formato de cuadro de caja	Cajera	Comercial	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 1197 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Manejo del dinero de caja.</p> <p data-bbox="316 443 1015 477">1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa.</p> <p data-bbox="316 517 703 551">1.3 Responsable: Cajera.</p> <p data-bbox="316 591 994 624">1.4 Objetivo: Administrar el dinero recaudado.</p> <p data-bbox="316 683 1412 804">1.5 Generalidades: El manejo del dinero en caja garantiza que cuando se llegue a una cantidad establecida se disponga en un sitio seguro o sea consignado en bancos a favor de proveedores o de la empresa.</p> <p data-bbox="316 853 1026 887">1.6 Resultados Esperados: Depósito de dinero</p> <p data-bbox="316 936 719 1014">1.7 Formatos o Impresos: III. Consignaciones</p> <p data-bbox="316 1064 678 1142">1.8 Riesgos:</p> <ul data-bbox="363 1108 678 1142" style="list-style-type: none">• Pérdida de dinero. <p data-bbox="316 1191 1206 1270">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1236 1206 1270" style="list-style-type: none">• Revisión y verificación de la autenticidad de los billetes. <p data-bbox="316 1319 639 1352">1.10 Observaciones:</p>	

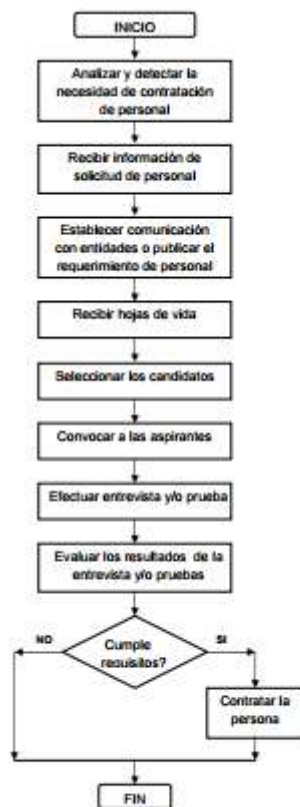
Manejo del Dinero en Caja		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir el dinero en efectivo que ingresa a caja	Cajera	Comercial	x			
2	Contar el dinero en efectivo acumulado en caja	Cajera	Comercial	x			
3	Informar a Auxiliar Contable la cuantía de dinero recaudado cuando la suma supera el monto establecido para su manejo	Cajera	Comercial	x			
4	Esperar autorizaciones e indicaciones	Cajera	Comercial	x			
	CONSIGNACIÓN CUENTA DE LA EMPRESA						
5	Consignar en cuenta de bancos de la empresa	Cajera	Comercial	x			
6	Recibir de Auxiliar contable autorización y cheques elaborados	Cajera	Comercial	x			
7	Elaborar el formato para consignar a la cuenta indicada						
8	Efectuar la consignación	Cajera	Comercial	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

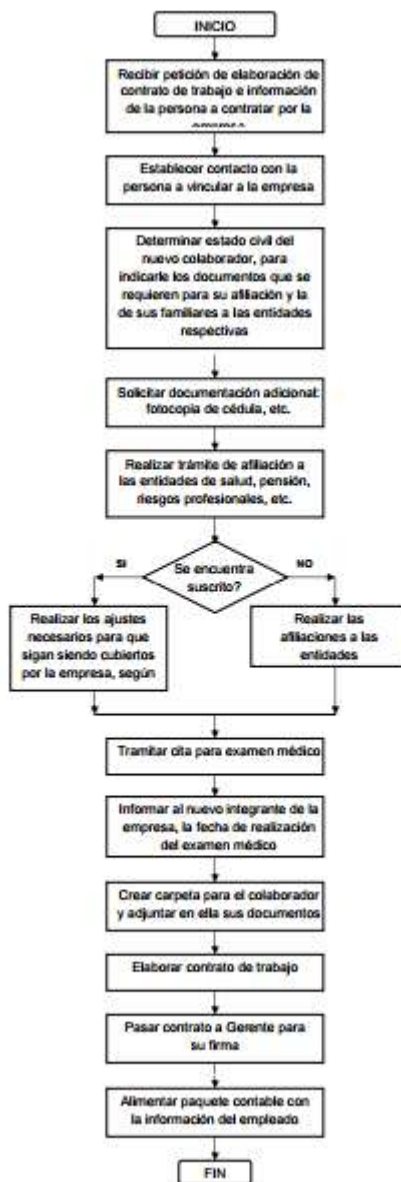
SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 1257 405">1.1 Nombre del Procedimiento: Recepción de pago del cliente.</p> <p data-bbox="316 443 1015 479">1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa.</p> <p data-bbox="316 517 703 553">1.3 Responsable: Cajera.</p> <p data-bbox="316 600 1412 680">1.4 Objetivo: Recaudar dinero producto de las ventas en las instalaciones de la empresa.</p> <p data-bbox="316 728 1412 808">1.5 Generalidades: La recepción del pago de la obligación del cliente se realiza en efectivo o cheque.</p> <p data-bbox="316 855 1283 936">1.6 Resultados Esperados: Recepción de dinero, consignación o cheques.</p> <p data-bbox="316 983 719 1019">1.7 Formatos o Impresos:</p> <p data-bbox="363 1025 1126 1061">mmm. Recibo de cancelación de deuda.</p> <p data-bbox="316 1108 517 1144">1.8 Riesgos:</p> <ul data-bbox="363 1151 1070 1279" style="list-style-type: none"> • Billetes falsos. • Cobrar menor valor al registrado en la factura. • Errores en la devolución del dinero sobrante. <p data-bbox="316 1326 687 1361">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1368 1342 1496" style="list-style-type: none"> • Revisión y verificación de la autenticidad de los billetes recibidos. • Relación de las consignaciones. • Archivo de copia de factura. <p data-bbox="316 1543 639 1579">1.10 Observaciones:</p>	

Manejo del Dinero en Caja		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Establecer forma de pago	Cajera	Comercial	x			
	PAGO EN EFECTIVO						
2	Recibir las facturas y sus copias	Cajera	Comercial	x			
3	Consultar facturas	Cajera	Comercial	x			
4	Verificar la cuantía						
5	Informar el valor total de la compra al cliente	Cajera	Comercial	x			
6	Recibir el dinero	Cajera	Comercial	x			
7	Revisar y verificar la autenticidad de los billetes	Cajera	Comercial	x			
8	Colocar sello de cancelado a la factura y sus copias	Cajera	Comercial	x			
9	Entregar el vuelto, de ser el caso	Cajera	Comercial	x			
10	Archivar una copia de la factura en caja	Cajera	Comercial	x			
	CHEQUES	Cajera	Comercial	x			
11	Recibir cheques por pago de facturas	Cajera	Comercial	x			
12	Relacionar consignaciones en el documento de cuadro de caja diario	Cajera	Comercial	x			
13	Informar de los cheques recibidos a Auxiliar contable	Cajera	Comercial	x			
14	Elaborar y enviar al cliente recibo de cancelación de deuda.	Cajera	Comercial	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

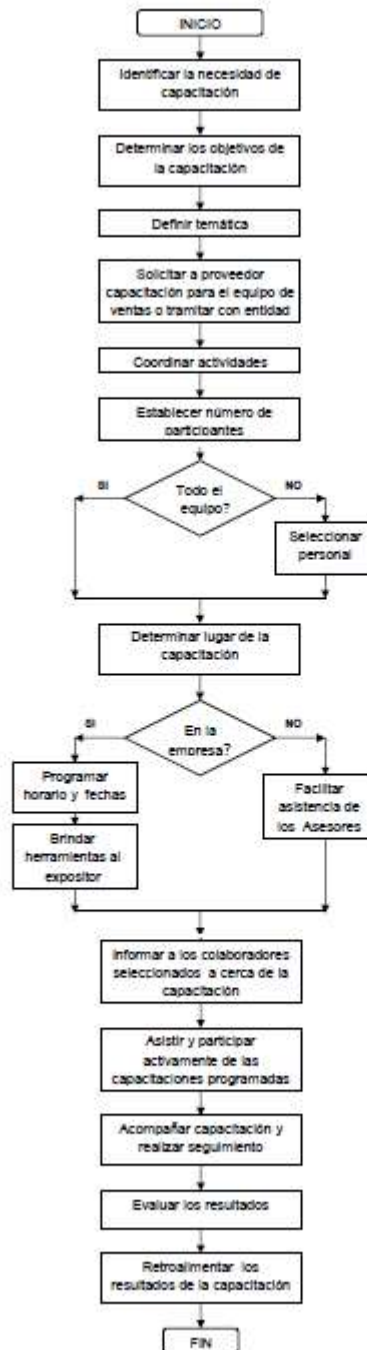
Proceso: Gestión del Recurso Humano**Procedimiento: Selección de Personal**

Procedimiento: Afiliaciones y Contrato de Trabajo



Procedimiento: Inducción

Procedimiento: Asesoría y Capacitación



SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
Identificación del Proceso	
1.1 Nombre del Proceso: Gestión del Recurso Humano	
1.2 Area Titular: Gerencia y Asistente Recursos Humanos	
1.3 Objetivo: Administrar el recurso humano de la empresa.	
1.4 Generalidades: La gestión del recurso humano busca la selección del personal idóneo para el desempeño de las actividades inherentes a su cargo y participación en el logro de los objetivos institucionales.	
1.5 Resultados Esperados: Compromiso de los colaboradores con el desempeño eficiente de las actividades inherentes a su cargo.	
1.6 Formatos o Impresos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Hojas de vida. • Contrato de trabajo • Formato de liquidación de contrato de trabajo. 	
1.7 Riesgos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada elección de las personas a ocupar cargos dentro de la compañía. • Falta de compromiso de los colaboradores • Desmotivación de los empleados. 	
1.8 Controles Ejercidos	
nnn.	Aplicación de correctivos

Descripción del Proceso

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Selección de personal	Administrativa	Gerente y Asistente de RRHH
2	Afiliaciones y contrato de trabajo	Administrativa	Gerente y Asistente de RRHH
3	Inducción	Todas	Jefe Inmediato
4	Asesoría y capacitación	Administrativa	Asistente RRHH

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 1145 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Selección del Personal.</p> <p data-bbox="316 443 1015 477">1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa.</p> <p data-bbox="316 517 986 551">1.3 Responsable: Gerente y Asistente RRHH</p> <p data-bbox="316 600 1326 633">1.4 Objetivo: Obtener el personal idóneo para cada puesto de trabajo</p> <p data-bbox="316 683 1412 846">1.5 Generalidades: La contratación de personal es el procedimiento en el cual se busca seleccionar de un grupo de candidatos aspirantes, a la persona más idónea y que cumpla con todas las características del puesto de trabajo y realizar su respectiva vinculación a la empresa.</p> <p data-bbox="316 896 1401 974">1.6 Resultados Esperados: Elección de la persona que cumpla en mayor medida los requisitos del cargo.</p> <p data-bbox="316 1023 719 1057">1.7 Formatos o Impresos:</p> <p data-bbox="363 1066 847 1099">ooo. Hojas de vida</p> <p data-bbox="363 1108 943 1142">ppp. Contratos de trabajo</p> <p data-bbox="316 1191 517 1225">1.8 Riesgos:</p> <ul data-bbox="363 1234 1094 1267" style="list-style-type: none"> • Elección incorrecta de la persona para el cargo. <p data-bbox="316 1317 687 1350">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1359 1315 1438" style="list-style-type: none"> • Verificación de la información y referencias de los aspirantes al cargo. <p data-bbox="316 1487 639 1520">1.10 Observaciones:</p>	

Selección de Personal		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Analizar y detectar la necesidad de contratación de personal	Gerente y Asistente RRHH	Administrativa				x
2	Recibir información de solicitud de personal	Auxiliar de Nómina	Contabilidad				x
3	Establecer comunicación con entidades o publicar el requerimiento de personal	Gerente y Asistente RRHH	Contabilidad				x
4	Recibir hojas de vida	Gerente y Asistente RRHH	Contabilidad				x
5	Seleccionar los candidatos	Gerente y Asistente RRHH	Contabilidad				x
6	Convocar a los aspirantes	Auxiliar de Nómina	Administrativa				x
7	Efectuar Entrevista y/o prueba técnica	Gerente y Asistente RRHH	Contabilidad				x
8	Verificar referencias	Auxiliar de Nómina	Administrativa				x
9	Evaluar los resultados de la entrevista y/o pruebas	Gerente y Asistente RRHH	Contabilidad				x
10	Elegir al candidato	Gerente y Asistente RRHH	Contabilidad				x
11	Informar al candidato	Auxiliar de Nómina	Administrativa				x
12	Vincular al candidato a la empresa mediante contrato de trabajo	Auxiliar de Nómina	Administrativa				x

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 1283 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Afiliaciones y Contrato de trabajo</p> <p data-bbox="316 443 991 477">1.2 Marco Normativo: Código laboral vigente</p> <p data-bbox="316 517 871 551">1.3 Responsable: Auxiliar de Nómina</p> <p data-bbox="316 600 1412 678">1.4 Objetivo: Efectuar las afiliaciones al seguro social obligatorio y de acuerdo al código laboral vigente.</p> <p data-bbox="316 728 1412 806">1.5 Generalidades: Vincular al nuevo integrante de la empresa al seguro social obligaoorio y elaborar el contrato de trabajo.</p> <p data-bbox="316 855 1398 934">1.6 Resultados Esperados: Contratación de nuevo personal y afiliación a las entidades de salud.</p> <p data-bbox="316 983 719 1016">1.7 Formatos o Impresos:</p> <p data-bbox="363 1025 952 1059">qqq. Contratos de trabajo.</p> <p data-bbox="363 1068 794 1102">rrr.Afiliación al Seguro Social.</p> <p data-bbox="363 1111 892 1144">sss. Exámen médico.</p> <p data-bbox="316 1193 517 1227">1.8 Riesgos:</p> <ul data-bbox="363 1236 1094 1270" style="list-style-type: none"> • No afiliación del colaborar a la seguridad social. <p data-bbox="316 1319 687 1352">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1361 1230 1440" style="list-style-type: none"> • Sistematización de la información del nuevo colaborador. • Archivo de documentos. <p data-bbox="316 1489 639 1523">1.10 Observaciones:</p>	

Descripción del Procedimiento

Afiliaciones y Contrato de Trabajo		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir petición de elaboración de contrato de trabajo de la persona a contratar por parte del Gerente o Asistente de RRHH	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
2	Establecer contacto con la persona a ser contratada	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
3	Solicitar documentación adicional necesaria	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
4	Tramitar cita para examen médico	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
5	Informar al nuevo integrante de la empresa, la fecha de realización del examen médico	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
6	Crear carpeta para el colaborador y adjuntar en ella sus documentos	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
7	Elaborar contrato de trabajo	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
8	Pasar contrato al Gerente para su firma	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
9	Firmar contrato de trabajo	Gerente	Administrativa				X
10	Recibir y archivar el contrato y examen médico en la carpeta del colaborador	Auxiliar de Nómina	Administrativa				X
11	Alimentar paquete contable con la información del empleado	Auxiliar de Nómina y Gerente	Administrativa				X

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 957 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Inducción.</p> <p data-bbox="316 443 1015 477">1.2 Marco Normativo: Políticas de la empresa.</p> <p data-bbox="316 517 813 551">1.3 Responsable: Jefe Inmediato</p> <p data-bbox="316 600 1412 678">1.4 Objetivo: Dar a conocer al nuevo empleado el nivel de compromiso y de pertenencia que debe despertar hacia la empresa.</p> <p data-bbox="316 728 1412 851">1.5 Generalidades: La inducción brinda al empleado nuevo, información clara amplia de la empresa tanto en el aspecto físico, tecnológico, organizacional como de su grupo humano.</p> <p data-bbox="316 900 1337 978">1.6 Resultados Esperados: Ubicación del personal en la compañía y conocimientos sobre la importancia del cargo a desempeñar</p> <p data-bbox="316 1028 718 1061">1.7 Formatos o Impresos:</p> <p data-bbox="316 1111 517 1144">1.8 Riesgos:</p> <p data-bbox="316 1238 687 1272">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1283 1380 1361" style="list-style-type: none"> • Concientización de los jefes de área acerca del compromiso que se debe tomar con este procedimiento. <p data-bbox="316 1411 641 1444">1.10 Observaciones:</p>	

Inducción		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Ubicar al nuevo colaborador en el entorno organizacional	Jefe Inmediato	Todas				x
2	Presentar las políticas de la empresa	Jefe Inmediato	Todas				x
3	Realizar un recorrido institucional	Jefe Inmediato	Todas				x
4	Presentar a los compañeros de trabajo	Jefe Inmediato	Todas				x
5	Realizar entrenamiento en el puesto de trabajo	Jefe Inmediato	Todas				x
6	Efectuar seguimiento de las actividades desarrolladas por el nuevo integrante de la empresa	Jefe Inmediato	Todas				x

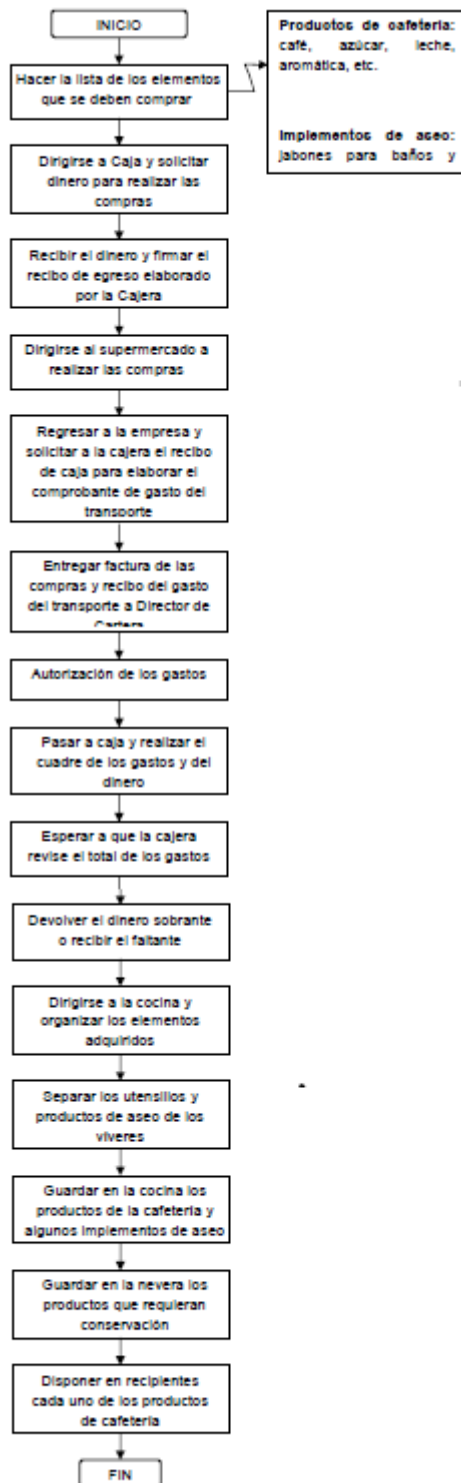
Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

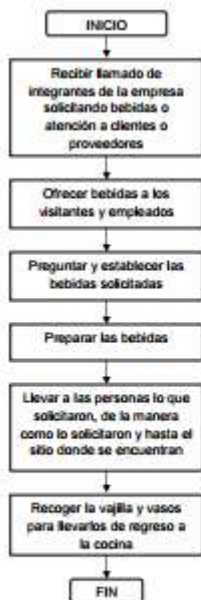
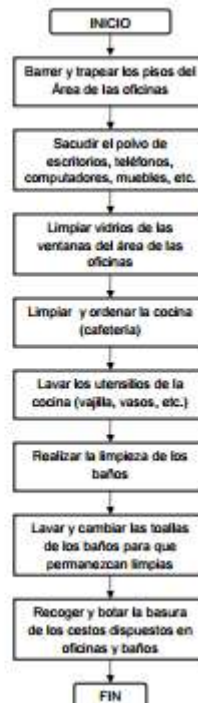
SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 1150 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Asesoría y capacitación</p> <p data-bbox="316 443 679 477">1.2 Marco Normativo: .</p> <p data-bbox="316 517 1010 551">1.3 Responsable: Gerente Recursos Humanos</p> <p data-bbox="316 600 1412 678">1.4 Objetivo: Elevar el grado de conocimientos de los diferentes productos y motivación del personal.</p> <p data-bbox="316 728 1412 891">1.5 Generalidades: La asesoría y capacitación permanente del equipo de ventas es una herramienta a través de la cuál el personal del área comercial de la empresa se involucra en procesos de aprendizaje para su desarrollo laboral, profesional y personal</p> <p data-bbox="316 940 1382 1019">1.6 Resultados Esperados: Mayor conocimiento de las características y especificaciones de los productos y comportamiento del mercado.</p> <p data-bbox="316 1068 719 1102">1.7 Formatos o Impresos:</p> <p data-bbox="316 1151 517 1184">1.8 Riesgos:</p> <p data-bbox="363 1193 1163 1227">ttt. Inasistencia a la capacitación por parte del personal.</p> <p data-bbox="363 1236 1347 1270">uuu. Deserción del personaje durante la capacitación.</p> <p data-bbox="363 1279 1310 1357">vvv. Falta de presupuesto para la realización de la actividad.</p> <p data-bbox="316 1406 687 1440">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1449 979 1482" style="list-style-type: none"> • Evaluación de los resultados obtenidos. <p data-bbox="316 1532 639 1565">1.10 Observaciones:</p> <p data-bbox="316 1574 1291 1697">Las actividades de capacitación del equipo de ventas se realizan semanalmente, ello para mantener actualizada la infomración de los productos y comportamiento del sector.</p>	

Asesoría y Capacitación		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Identificar las necesidades de capacitación	Jefe o Director de área	Todas				X
2	Determinar objetivos de la capacitación	Jefe o Director de área	Todas				X
3	Solicitar a proveedor de capacitación.	Jefe o Director de área	Todas				X
4	Coordinar las actividades	Jefe o Director de área	Todas				X
5	Establecer el número de participantes	Jefe o Director de área	Todas				X
6	Determinar el lugar de la capacitación	Jefe o Director de área	Todas				X
7	Capacitación en las instalaciones de la empresa * Realizar la programación de horario y fechas. * Brindar herramientas al expositor	Jefe o Director de área	Todas				X
8	Capacitación fuera de la empresa * Facilitar la asistencia de las personas	Jefe o Director de área	Todas				X
9	Informar a los colaboradores seleccionados a cerca de la capacitación	Jefe o Director de área	Todas				X
10	Asistir y participar de las capacitaciones programadas	Jefe o Director de área	Todas				X
11	Acompañar la capacitación y realizar seguimiento de la misma	Jefe o Director de área	Todas				X
12	Evaluar resultados	Jefe o Director de área	Todas				X
13	Retroalimentar los resultados de la capacitación.	Jefe o Director de área	Todas				X

Proceso: Servicios Generales

Procedimiento: Compra de Implementos de Aseo y Vivéres de Cafeteria



Procedimiento: Servicio de Cafetería**Aseo Áreas de Oficinas**

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
6 Identificación del Proceso	
1.1 Nombre del Proceso: Servicios Generales	
1.2 Area Titular: Administración	
1.3 Objetivo: Mantener ordenada y limpia el área de oficinas y apoyar la atención de los clientes ofreciendo el servicio de cafetería.	
1.4 Generalidades: Las actividades desarrolladas en servicios generales incluyen la limpieza diaria del área de las oficinas y la atención a clientes externos e internos brindando el servicio de cafetería.	
1.5 Resultados Esperados: Aseo del área de las oficinas y atención de cafetería para personal y visitantes.	
1.6 Formatos o Impresos:	
1.7 Riesgos:	
<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes de trabajo • Inadecuada atención de los clientes 	
1.8 Controles Ejercidos	

Descripción del Proceso

SERVICIOS GENERALES			Código
N° Orden	Procesamiento	Área Responsable	Responsable
1	Compra de implementos de aseo y víveres de cafetería	Operativa	Servicios Generales
2	Servicio de cafetería	Operativa	Servicios Generales
3	Aseo del área de oficinas.	Operativa	Servicios Generales

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos								
<p data-bbox="368 300 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 371 1412 443">1.1 Nombre del Procedimiento: Compra de implementos de aseo y víveres de cafetería</p> <p data-bbox="316 483 683 515">1.2 Marco Normativo: .</p> <p data-bbox="316 555 890 586">1.3 Responsable: Servicios Generales</p> <p data-bbox="316 640 1412 712">1.4 Objetivo: Efectuar la compra de los elementos de aseo y víveres de cafetería</p> <p data-bbox="316 766 1412 927">1.5 Generalidades: La compra de los implementos de aseo y víveres de cafetería garantiza la disponibilidad de los recursos humanos para realizar la limpieza de las oficinas y brindar servicio de cafetería a empleados y clientes.</p> <p data-bbox="316 981 1305 1052">1.6 Resultados Esperados: Disponibilidad de elementos de aseo y cafetería.</p> <p data-bbox="316 1106 719 1137">1.7 Formatos o Impresos:</p> <ul data-bbox="363 1151 676 1182" style="list-style-type: none"> • Recibo de egreso. <p data-bbox="316 1236 517 1267">1.8 Riesgos:</p> <table data-bbox="363 1281 1353 1527" style="border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">www.</td> <td>No compra de algún producto de gran consumo</td> </tr> <tr> <td>xxx.</td> <td>Errores de determinación de los productos y sus cantidades existente y por comprar.</td> </tr> <tr> <td>yyy.</td> <td>Contaminación de los productos de cafetería con elementos de aseo.</td> </tr> <tr> <td>zzz.</td> <td>Agotamiento de los productos.</td> </tr> </table> <p data-bbox="316 1572 687 1603">1.9 Controles Ejercidos:</p> <ul data-bbox="363 1617 1139 1693" style="list-style-type: none"> • Revisión de la cantidad existente de los productos. • Verificación de los gastos. <p data-bbox="316 1747 639 1778">1.10 Observaciones:</p> <p data-bbox="316 1787 1380 1863">Generalmente las compras se realizan cada dos meses o dependiendo de la disponibilidad y consumo de los elementos de cafetería y aseo.</p>		www.	No compra de algún producto de gran consumo	xxx.	Errores de determinación de los productos y sus cantidades existente y por comprar.	yyy.	Contaminación de los productos de cafetería con elementos de aseo.	zzz.	Agotamiento de los productos.
www.	No compra de algún producto de gran consumo								
xxx.	Errores de determinación de los productos y sus cantidades existente y por comprar.								
yyy.	Contaminación de los productos de cafetería con elementos de aseo.								
zzz.	Agotamiento de los productos.								

Compra de Implemento de Aseo y Viveres de Cafetería		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Lista de los elementos que deben comprarse	Servicios Generales	Operativa			x	
2	Dirigirse a caja y solicitar dinero para la compra	Servicios Generales	Operativa			x	
3	Entregar el dinero y elaborar recibo de gasto por la cantidad conferida.	Servicios Generales	Operativa			x	
4	Dirigirse al supermercado a realizar las compras	Servicios Generales	Operativa			x	
5	Solicitar a cajera el recibo para elaborar el comprobante de gasto de transporte	Servicios Generales	Operativa			x	
6	Entregar factura de compra y recibo de gasto de transporte a Director de cartera	Servicios Generales	Operativa			x	
7	Autorización de los gastos	Servicios Generales	Operativa			x	
8	Devolver el dinero sobrante o recibir el faltante	Servicios Generales	Operativa			x	
9	En la cocina organizar los elementos adquiridos	Servicios Generales	Operativa			x	
10	Guardar en los lugares correspondientes los implementos de aseo y los viveres	Servicios Generales	Operativa			x	

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p style="text-align: center;">Identificación del Procedimiento</p> <p>1.1 Nombre del Procedimiento: Servicio de cafetería</p> <p>1.2 Marco Normativo: .</p> <p>1.3 Responsable: Servicios Generales</p> <p>1.4 Objetivo: Brindar servicio de cafetería a visitantes e integrantes de la empresa.</p> <p>1.5 Generalidades: La atención de visitantes y personal de la empresa constituye un punto de apoyo y adiciona un factor de evaluación a la atención brindada.</p> <p>1.6 Resultados Esperados: .Atención de cafetería a visitantes y empleados.</p> <p>1.7 Formatos o Impresos:</p> <p>1.8 Riesgos:</p> <p style="padding-left: 20px;">aaaa. Equivocación en la atención de los requerimientos de las personas.</p> <p style="padding-left: 20px;">bbbb. No contar con el producto solicitado por la persona.</p> <p>1.9 Controles Ejercidos:</p> <p>1.10 Observaciones:</p>	

Descripción del Procedimiento

Servicio de Cafetería		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir llamado de los integrantes de la empresa solicitando atención a clientes y proveedores	Servicios Generales	Operativa	x			
2	Ofrecer bebidas a los visitantes y empleados de la empresa	Servicios Generales	Operativa	x			
3	Preguntar y establecer las bebidas solicitadas	Servicios Generales	Operativa	x			
4	Llevar a las personas lo que solicitaron.	Servicios Generales	Operativa	x			
5	Recoger la vajilla y vasos para llevarlos al lugar	Servicios Generales	Operativa	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

SAPS	Manual de Procesos y Procedimientos
<p data-bbox="368 297 868 331">Identificación del Procedimiento</p> <p data-bbox="316 369 938 403">1.1 Nombre del Procedimiento: Limpieza</p> <p data-bbox="316 443 679 477">1.2 Marco Normativo: .</p> <p data-bbox="316 517 890 551">1.3 Responsable: Servicios Generales</p> <p data-bbox="316 600 1326 633">1.4 Objetivo: Realizar el aseo del Área de las oficinas, baños, cocina.</p> <p data-bbox="316 683 1412 761">1.5 Generalidades: La limpieza incluye el aseo de las oficinas y todos los elementos en ellas contenidos, así como ventanas, paredes, etc.</p> <p data-bbox="316 810 1337 889">1.6 Resultados Esperados: Aseo de oficinas, baños, cocina y todo lo dispuesto en ellas.</p> <p data-bbox="316 938 719 972">1.7 Formatos o Impresos:</p> <p data-bbox="316 1021 970 1099">1.8 Riesgos: cccc. Accidentes de trabajo.</p> <p data-bbox="316 1149 687 1182">1.9 Controles Ejercidos:</p> <p data-bbox="316 1232 639 1265">1.10 Observaciones:</p>	

Descripción del Proceso

Limpieza		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Barrer y trapear los pisos de las oficinas	Servicios Generales	Operativa	x			
2	Sacudir el polvo de los escritorios, teléfonos, muebles, computadoras etc.	Servicios Generales	Operativa	x			
3	Limpiar vidrios de las ventanas de la oficina	Servicios Generales	Operativa		x		
4	Limpiar y ordenar la cocina	Servicios Generales	Operativa	x			
5	Lavar los utensilios de cocina	Servicios Generales	Operativa	x			
6	Realizar la limpieza de los baños	Servicios Generales	Operativa	x			
7	Lavar y cambiar las toallas de los baños	Servicios Generales	Operativa	x			
8	Recoger y botar la basura de los cestos dispuestos en oficinas y baños.	Servicios Generales	Operativa	x			

Frecuencia: D diaria, S semanal, M mensual, O ocasional

g. DISCUSIÓN

La realización del presente proyecto permitió al proponente profundizar en los temas relacionados a los procesos y procedimientos de la empresa South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

1. Evaluar la situación administrativa actual de la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

Fue posible evidenciar carencia en cuanto a información de los trabajadores con respecto a su empresa, por lo que desconocen por un lado lo que respecta a la empresa como la misión, visión, objetivos organizacionales, principios y políticas y por el otro está también el desconocimiento del alcance de su cargo, como las funciones que deben realizar, persona a la que deben reportar entre otras.

En la empresa South American Pipeservicios del Ecuador S.A. al no contar con una herramienta como el manual de procesos y procedimientos, se ha encontrado que existen funciones que se repiten, procesos que no se optimizan, personal que desconoce el nivel jerárquico, entre otras. De tal manera que el manual servirá como base de varias decisiones en cuanto al manejo del personal.

2. Identificar los procesos y procedimientos de la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

Se realizó la identificación de los procesos en dónde se establecieron los siguientes:

Procesos gerenciales o estratégicos se encuentran, la administración de la compañía y gestión del talento humano. Como procesos operacionales se incluye a mantenimiento, ventas, compras, comunicación con proveedores, recepción, ingreso y almacenamiento de mercadería y despacho de material. En los procesos de apoyo, se observan, gestión contable, cobro y recaudo, caja, nómina, manejo y control de inventario, gestión del recurso humano y servicios generales. Con los resultados obtenidos se realiza el diseño de procesos y procedimientos, mismo que pretende una mejor gestión de la empresa objeto de estudio.

3. Diseñar un diagrama de flujo que le permita a la empresa utilizarla como una herramienta para el alcance de sus objetivos.

Una vez identificados los procesos se procede a diseñarlos, mediante el el flujograma de procesos, de esta manera se diseñó los siguientes procesos: determinar materiales a comprar, selección del proveedor, pedido de materiales a proveedores, recepción de materiales y guías de remisión; descargue, ingreso y almacenamiento; revisión e ingreso de mercadería al sistema, realizar ajustes; recepción y archivo de facturas de compra de materiales, programación del pago a proveedores, pago a

proveedores. Visita a los clientes, asesoría técnica, pedido de instalación o mantenimiento de tuberías, facturación, anulación de factura, listado de cartera vencida, entregar listados de cartera vencida, entregar listado de cartera vencida, cobro y recaudo, programación y planificación del cargue del vehículo, verificación del cargue y autorización de salida del vehículo, transporte de mercadería, descargue de material entrega de factura al cliente; inventario físico de los productos de bodega, liquidación fletes de mercadería, autorizaciones; cuadro y revisión de caja, control costos de inventario, pago de nómina, pago de aportes, liquidación de vacaciones, cuadro de caja, recepción pago del cliente. Selección del personal, afiliaciones y contrato de trabajo; inducción, asesoría y capacitación. Compra de implementos de aseo y víveres de cafetería, servicio de cafetería, aseo de áreas de oficina.

4. Redactar el Manual de Procesos y Procedimientos para la la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

El manual, los procesos, procedimientos se basan en las actividades y funciones que desempeñan para garantizar el correcto funcionamiento de su departamento con el fin de mejorar la eficacia, eficiencia y economía en el uso de los recursos de la compañía.

Con toda seguridad el manual servirá para facilitar otros procesos dentro de la administración de recursos humanos, es posible empoderar al trabajador cuando cuenta con información detallada de los procesos y procedimientos que le son asignados, así como una guía para poder seleccionar eficientemente personal idóneo para cualquier posición en la empresa. Por eso es importante entregar a la empresa una herramienta de fácil comprensión y manejo, que esté al alcance de quién lo necesite y cuyo contenido sea claro y preciso.

h. CONCLUSIONES

- La empresa South American Pipeservicios del Ecuador S.A ha estado presente en mercado nacional ofreciendo servicios de tubería y herramientas para petroleras. Al ahondar en su historia se conoce el inicio de sus labores con sus oficinas en Quito y las instalaciones en la provincia de Francisco de Orellana donde tiene tres bodegas para las tres líneas de prestación que posee la compañía. Se ha visto un crecimiento importante desde sus inicios en el país.
- No establecimiento de planeación estratégica: misión, visión, objetivos institucionales, por lo que se hizo necesario plantear un diseño de los ítems antes mencionados debido a la importancia de estos para la identificación y establecimiento de estrategias que conlleven al logro de los objetivos organizacionales.
- El desconocimiento por parte de algunos empleados de la persona encargada a quién debe rendir sus reportes resultados, tiene como origen el no conocer el organigrama de la empresa, elemento que permite establecer los cargos, jerarquías y conocer el direccionamiento del flujo de la información.
- Hay colaboradores que no identifican bien las labores para las cuales fueron contratados, o por el contrario consideran que realizan actividades para las cuales no fueron contratados. El análisis de los

cargos existentes permite conocer las actividades desarrolladas en cada uno de los cargos, establecer el nivel de responsabilidad y compromiso y de ser el caso efectuar una redistribución de las funciones, procesos y procedimientos adelantados en la organización.

- La descripción detallada y secuencial de las actividades desarrolladas por los colaboradores de la organización facilita la estandarización de estas, al establecer la manera correcta en la que estas deben ser llevadas a cabo, se puede lograr resultados óptimos.
- A pesar que la compañía ha tenido un importante crecimiento en los últimos años y que cuenta con estabilidad y reconocimiento a nivel nacional, su crecimiento ha sido un tanto desordenado y sin empleo de técnicas adecuadas para sustentar una organización interna adecuada lo que no ha permitido un avance más importante y un nivel de competitividad mejor.

i. RECOMENDACIONES

- Desarrollar un plan de adecuaciones de cargos y funciones de trabajo de acorde con el crecimiento de la compañía e incremento de personal que ha tenido en estos últimos años.
- Dar a conocer e involucrar al personal con la misión, visión, objetivos organizacionales, principios y políticas que tiene la empresa, para que tengan una directriz de lo que se pretende conseguir y el esfuerzo que esto pueda demandar.
- Considerar el organigrama estructural propuesto, ya que muestra una forma más ordenada, considerando que hay áreas que se han ampliado y requieren ser manejadas como departamentos.
- Sociabilizar el Organigrama actual de la organización, para que los trabajadores puedan estar claros con respecto a su posición jerárquica en la empresa, a quien debe rendir sus reportes y resultados, y de esta manera obtener mejoras en la comunicación.
- Implementar el presente manual de funciones, procesos y procedimientos como herramienta guía necesaria para la administración del talento humano, vinculado a las empresas, ya que contiene la descripción ordenada y estándar de las diferentes

actividades inherentes a cada uno de los cargos desarrollados al interior de la organización. Adicional el manual es de gran importancia en los procesos de selección de personal y entrenamientos de nuevos colaboradores de la compañía.

- Implementar la Gestión de Recursos Humanos basados en las competencias establecidas en el manual, con la finalidad de que cada trabajador dentro de la empresa cuente con las destrezas y habilidades necesarias para desempeñar su trabajo de manera más eficiente y eficaz.
- Poner en práctica el presente manual y mantenerlo actualizado periódicamente de acuerdo con las necesidades de la institución.

j. BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Torres, M. (2009). *Guía para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama .
- Andreu Alabarta, E., & Martínez-Vilanova, R. (2010). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Madrid, España: ESIC.
- Arquitectura Técnica. (2010). *Jornada Nacional de investigación en edificación*. Universidad Politécnica de Madrid.
- Asociación Pro-Desarrollo Comunal del Patio-INC. (2009). *Manual del Empleado*.
- Bejamín, E. y Fincowsky, F. (2009). *Organización de Empresas*. México: Interamericana EDITORES S.A. Tercera Edición.
- Burack, E. (2009). *Administración de Personal y Recursos Humanos* . Mexico : Continental.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos-El Capital Humano de las Organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Comunidad Petrolera. (2009). *Rubería de revestimiento*. Obtenido de <https://www.lacomunidadpetrolera.com/2009/01/tuberias-de-revestimiento.html>.
- Coviello, A. (2013). *Importancia de los manuales administrativos*.
- ECOPETROL. (2010). *Estrategía de integridad mecánica y aseguramiento de la calidad*. Obtenido de <https://www.recope.go.cr/wp-content/uploads/2014/03/08-Integridad-Mecanica-y-Aseguramiento-de-Calidad.pdf>.

- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2009). *La gestión de la calidad en los servicio ISO 9001:2008*. Málaga, España: EUMED.
- Gil, Y., & Vallejo, E. (2008). *Guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Harrington, H. (2013). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: Mc Graw Hill .
- Jiménez Valadez, A. R. (2009). *ISO 9000: 2000*. México: Limusa.
- Ley de Compañías. (1999). *Ley de Compañías*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFIC%20%20LEY%20DE%20COMPANIAS.pdf>
- Miyachi, A. (2010). *Stages cabezales*. Obtenido de <http://spanish.amadamiyachi.com/glossary/glossstages>.
- Ogalla Segura, F. (2010). *Sistema de gestión: Una guía práctica*. Barcelona, España: Díaz de Santos.
- Pérez Fernandez de Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid, España: ESIC.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
- Rodríguez, V. (2012). *Como Elaborar y usar los Manuales Administrativo*. Mexico: International Thompson Editores.
- Rojas Moya , J. L. (2009). *Gestión por procesos* . Bolivia : Prisma .

- Romero Parducci, E. (2010). *Derecho Societario*. Obtenido de Revista de la Academia Ecuatoriana de Derecho Societario: http://www.paulortiz.com/aeds/revista/revista_menu_2.html
- STE. (2011). *Inspección y certificación equipos izaje* . Obtenido de <http://www.stesrl.com.ar/inspeccion-y-certificacion-equipos-izaje.html>.
- UNAM. (2010). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Universidad de Panamá. (2009). *Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos*. Obtenido de http://www.up.ac.pa/ftp/2010/d_planificacion/documentos/guia_tecnica_para_al_elaboracion%20de%20manuales%20de%20procedimientos.pdf

k. ANEXOS

Anexo 1. Ficha resumen del perfil de tesis aprobado

a. Tema

Diagnóstico y Propuesta de un manual de procesos y procedimientos para la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A., de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, para el año 2017.

b. Problemática

Actualmente, la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A., carece de un manual de procesos y procedimientos, en el cual estén registrados los perfiles de funciones y los controles administrativos, en el área operativa y administrativa de la compañía en mención.

Por tanto, las funciones no se encuentran claramente definidas, permitiendo que una misma actividad se realice dos veces, incumpliendo los principios de eficiencia y eficacia.

Todos los procesos internos se encuentran plenamente identificados aunque no evidenciados documentalmente, razón por la cual se carece de estadísticas de cumplimiento de obligaciones que permita evaluar el estado y avances de los trabajos.

Por lo arriba expuesto, se crea la necesidad de desarrollar en el presente trabajo investigativo las siguientes interrogantes:

GENERAL

¿Cómo se ejecutan y supervisan las actividades operativas y administrativas para el desarrollo de los proyectos de obra en la empresa SAPS?

ESPECÍFICOS

¿Cuál es la situación actual de las actividades que desarrolla la empresa?

¿Qué estructura orgánica y funcional están desarrollando los empleados y trabajadores de la empresa y cuáles requieren ser reestructuradas para su funcionamiento?

¿Qué flujo de procesos se deben llevar a cabo para el desarrollo de los proyectos de obra que lleva a cabo la empresa?

c. Justificación

c.1. Justificación Académica

La elaboración del proyecto de tesis es una disposición del reglamento de régimen académico de la Universidad Nacional de Loja, cumpliendo con los formatos y directrices impartidos por la institución educativa, en virtud de lo cual se debe aplicar todos los conocimientos adquiridos de

la carrera de Administración de Empresas. Siendo un requisito indispensable para la aprobación y posterior obtención del título de Ingeniero Comercial.

c.2. Justificación Económica

Con el estudio para el diagnóstico y propuesta de un manual de procesos y procedimientos para la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, para el año 2017, se espera que dentro del contexto actual de mercado y de la ejecución de los servicios petroleros, el ajuste a la nueva normativa, los cambios a implementar deben ser vistos como una oportunidad para revisar el Sistema de Gestión de Calidad, lograr diferenciarse de la competencia y conseguir una mayor cuota de mercado logrando transformar la inversión económica realizada en un incremento en ventas y posicionamiento en el entorno de los servicios de inspección o verificación de tuberías para petróleo.

c.3. Justificación Social

Este proyecto tiene como objetivo determinar las directrices para un marco que aborde todos los aspectos del entorno de la empresa. Este marco contempla observar a todos los grupos de interés en el entorno. La mejora de los procesos, la búsqueda de eficiencias y la mejora en el

rendimiento económico de la empresa generarán mejoras para los colaboradores de la compañía y por tanto de las familias que se verán beneficiadas por mejores y más estables condiciones de trabajo, a su vez, la empresa logrará diferenciarse y posicionarse como una empresa con mejores prácticas apegadas a la normativa local vigente.

d. Objetivos

d.1. Objetivo General

Realizar el diagnóstico y propuesta de un manual de procesos y procedimientos para la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

d.2. Objetivos Específicos

5. Evaluar la situación administrativa actual de la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A.
6. Identificar los procesos y procedimientos de la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A.
7. Diseñar un diagrama de flujo que le permita a la empresa utilizarla como una herramienta para el alcance de sus objetivos.
8. Redactar el Manual de Procesos y Procedimientos para la la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

e. Metodología

Para desarrollo del presente proyecto investigativo, a continuación se establece el diseño metodológico y las técnicas de investigación con las que se realizará el mismo.

f.1. Método Deductivo

Mediante este método se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. Por medio de su aplicación se estudiará los aspectos teóricos referentes a las variables del problema a solucionar para luego aplicarlo en la empresa objeto de estudio.

f.2. Método Analítico

Este método implica el análisis, esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos, su aplicación permitirá conocer las causas del problema existente en la entidad, a través del análisis de la información recolectada mediante las técnicas de investigación.

f.3. Técnicas

f.3.1. Observación Directa

Esta técnica permitirá tener una mejor recolección de datos, ya que esta es un instrumento de recolección de información muy importante y consistente en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta.

Con esta técnica se podrá obtener el mayor número de datos, conocer la realidad en que se encuentra el mercado y competencia para el planteamiento de la Propuesta de un Manual de Procedimientos para la empresa South American Pipeservicios del Ecuador S.A.

Se planifica asistir y presenciar el trabajo en sitio, donde se puede obtener una idea clara de lo que consisten los servicios, que registros y documentos se llevan como control de lo que se ejecuta, considerando que este proyecto es documental será muy importante determinar qué información maneja la empresa como base de su gestión documental.

f.3.2. Entrevista

Esta técnica consiste en un dialogo entre dos personas. Mediante esta técnica se recopilará información relacionada con el funcionamiento de la compañía. La entrevista será aplicada al Gerente General de South American Pipeservicios del Ecuador S.A., el Ing. Fabián Andrés Salazar Ruiz.

f.3.3. Encuesta

La encuesta es un formulario de preguntas relacionadas con el tema objeto de estudio con la finalidad de obtener información que permita diagnosticar la situación administrativa de la empresa.

f.4. Población

La población objeto de estudio serán los empleados que hacen parte de la compañía South American Pipeservicios del Ecuador S.A., en este caso son 42 empleados en total.

ANEXO 2: Manual de Procesos

SAPS ECUADOR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Compra.</p> <p>1.2 AREA TITULAR: Comercial.</p> <p>1.3 OBJETIVO: Efectuar la compra de los productos que serán comercializados por la empresa.</p> <p>1.4 GENERALIDADES: La compra de productos permite ofrecer a los clientes variedad y stocks permanentes de mercancía de la mejor calidad.</p> <p>1.5 RESULTADOS ESPERADOS:</p> <p>Contar con disponibilidad y una amplia gama de productos.</p> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Facturas de compra o remisiones. <p>1.7 RIESGOS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Adquirir producto innecesarios y/o de baja rotación.➤ Fallas en la información inherente a los stocks de mercancía. <p>1.8 CONTROLES EJERCIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Revisión de los costos de compras.➤ Verificación de precio de negociación con proveedor.➤ Proveedores certificados.➤ Revisión de las facturas y mercancía comprada.	

ANEXO 3: Descripción del Proceso

COMPRA			Código:
Nº Orden	Procedimiento	Área Responsable	Responsable
1	Determinar productos a comprar	Administrativa	Superintendente
2	Selección del proveedor	Administrativa	Superintendente
3	Pedido de mercancía a proveedores	Administrativa	Superintendente

ANEXO 4: Descripción del Procedimiento

SAPS ECUADOR	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Determinar productos a comprar.</p> <p>1.2 MARCO NORMATIVO. Políticas de la empresa.</p> <p>1.3 RESPONSABLE: Subgerente y/o Director Comercial.</p> <p>1.4 OBJETIVO: Establecer que productos se requieren comprar.</p> <p>1.5 GENERALIDADES: La determinación de los productos a comprar permite direccionar las actividades de compra hacia la consecución de los productos que realmente se están agotando y que debido a su rotación deben ser adquiridos.</p> <p>1.6 RESULTADOS ESPERADOS: Determinación y generación de listado de productos a comprar.</p> <p>1.7 LIMITES</p> <p>PUNTO INICIAL: Recepción de información de stocks de mercancía existente.</p> <p>PUNTO FINAL: Determinación de producto y cantidad a comprar.</p> <p>1.8 FORMATOS O IMPRESOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Lista de productos a comprar y cantidad. <p>1.9 RIESGOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Información de stocks de mercancía desactualizado. <p>1.10 CONTROLES EJERCIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión y verificación de la información. <p>1.11 OBSERVACIONES.</p>	

ANEXO 5: Actividades

DETERMINAR PRODUCTOS A COMPRAR		Código:		Página			
N°	Actividad	Responsable	Área	Frecuencia			
				D	S	M	O
1	Recibir información de los stocks de mercancía	Subgerente	Administrativa				X
2	Consultar información de las ventas efectuadas	Subgerente	Administrativa				X
3	Revisar o chequear la información	Subgerente	Administrativa				X
4	Calcular las cantidades existentes de cada producto	Subgerente	Administrativa				X
5	Determinar la rotación de los productos	Subgerente	Administrativa				X
6	Consultar punto de reorden	Subgerente	Administrativa				X
7	Analizar si la cantidad es la establecida como punto de reorden	Subgerente	Administrativa				X
8	Establecer la cantidad a comprar	Subgerente	Administrativa				X

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
a. TÍTULO	1
b. RESUMEN	2
ABSTRACT	4
c. INTRODUCCIÓN	6
d. REVISIÓN DE LITERATURA	9
MARCO REFERENCIAL	9
Manual	11
Importancia del manual en la empresa	11
Tipos de manuales.....	12
Manual de procesos	12
Objetivo del Manual	15
Proceso.....	16
Procedimiento.....	18
Identificación de los procesos	18
Diseño de Procesos	19
Manual de Procesos y Procedimientos.....	22
e. MATERIALES Y MÉTODOS	27
Equipos y Materiales	27
Métodos	28
Método Inductivo.	28
Método Deductivo.....	28
Método Analítico	29
Técnicas	30
Observación Directa.	30
Entrevista.....	30
Encuesta.....	31
Cuestionario.....	31
Población y muestra	31
Variables de la Investigación Operacional.....	32
Ejercicios de Bandeja.	32
Ejercicios en grupo.	33
Encontrar hechos.....	33
Ejercicios de escucha.	33
Otras técnicas.....	33
f. RESULTADOS	34
Presentación y Análisis de la Información Recopilada.....	35
GENERALIDADES	36
Objetivos Organizacionales:	39
Principios y Valores Corporativos.....	40

g. DISCUSIÓN.....	187
h. CONCLUSIONES.....	191
i. RECOMENDACIONES.....	193
j. BIBLIOGRAFÍA.....	195
k. ANEXOS.....	198
ÍNDICE.....	208