

Parámetrizacion y Fortalecimiento de los Procesos Administrativos

**Luz Mireya Pedraza Montoya
Edith Lorena Sandoval Piza
Diana Carolina Montaña Walteros
Sandra Milena Vargas González**

**ID
239386
139267
261782
245223**

**Universidad Minuto de Dios
Facultad Contaduría Pública
Soacha, Colombia
2016**

Parámetrizacion y Fortalecimiento de los Procesos Administrativos

**Luz Mireya Pedraza Montoya
Edith Lorena Sandoval Piza
Diana Carolina Montaña Walteros
Sandra Milena Vargas González**

Trabajo de sistematización práctica profesional
Trabajo de Sistematización de práctica presentado como requisito parcial para
optar al título de:
Contador Público profesional

Director (a):
Mg. Jose Daza A.

Facultad: Ciencias Administrativas y Empresariales

**Universidad Minuto de Dios
Contaduría Pública
Soacha, Colombia**

2016

Contenido

1.1	Política Administrativa	13
------------	--------------------------------------	-----------

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer inicialmente a Dios, por brindarnos la oportunidad de despertar cada día con una meta y un sueño diario que cumplir, por cada dificultad presentada con el ánimo de que seamos mejores día a día.

Agradecemos a Dios por darnos la sabiduría, paciencia, tolerancia que permite que hoy entreguemos nuestro trabajo culminado sin estas virtudes no lo habiéramos podido lograr, gracias por permitir encontrarnos con unos compañeros idóneos para terminar esta etapa tan maravillosa de nuestras vidas.

Agradecemos a Dios por presentarnos a cada persona en nuestras vidas, familiares, amigos, compañeros, conocidos entre tantas personas que durante nuestro camino estuvieron presentes y de los cuales pudimos aprender tanto negativa como positivamente.

Mil gracias a nuestros padres por participar de nuestros pasos, sin ellos no lo habiéramos podido lograr, son un pilar en nuestras vidas y hoy están junto a nosotros terminando esta etapa con satisfacción.

Esta experiencia vivida no puede dejar atrás el agradecimiento a nuestros Esposos, hijos, hermanos, sobrinos y toda la familia que día a día nos llenan de Felicidad.

Para nuestros docentes, tutores y todas las personas de la universidad que con sus conocimientos compartidos, sus exigencias, sabidurías y los regaños de forma amorosa brindada, un enorme agradecimiento por tan hermosa labor como lo es el habernos tolerado tanto tiempo. Confiamos en poderlos encontrar fuera de la universidad como grandes amigos y colegas apreciados.

Queremos agradecer al Mg Jose Daza, por su aporte, tiempo entregado en la tutoría de la sistematización de la práctica. Destacando su disponibilidad, claridad del tema y paciencia que hizo que enriquecer nuestro trabajo.

DEDICATORIA

Apreciado Don Carlos Baez Gerente de Expreso Suramericano H24 S.A.

Queremos empezar agradeciéndole a usted y a Expreso Suramericano H24 S.A.,
Por la confianza depositada, por las experiencias aprendidas,
Por el conocimiento adquirido, por habernos permitido trabajar
Con una persona con la calidad Humana, la personalidad,
La sencillez, el respeto y el carisma que tanto que ha
Permitido que usted sea un gran jefe y Gerente de
Esta empresa y otras.

Esta empresa es nuestro segundo hogar y usted un amigo ejemplar,
Gracias a usted pudimos lograr culminar nuestra carrera, cumplir
Varias metas a nivel personal y profesional y
Muchas más cosas que le debemos agradecer.

IMPLEMENTACION DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN

Presentación

La realización de un mejoramiento de los procesos administrativos y contables en la evolución y actualización de las normas permite la parametrización de procesos buscando minimizar falencias y tiempo, los malos registros y asientos de recaudo a impedido que la tesorería genere informes verídicos, la contabilidad se atraso por el constante traslapo de documentación, el desconocimiento de funciones a quebrantado los lineamientos de cada cargo. Al realizar La complementación administrativa, se establecieron pautas definidas y claras para cada función, en dos meses se recibió un informe mas organizado, la unificación de tareas asignadas permite Recaudar la cartera minimizando los riesgos de pérdida generar mayor flujo de caja inmediato para cumplimiento de los compromisos de cierre de periodo fiscal, Realizando el debido procedimiento para la implementación del sistema de gestión y seguridad.

Durante la práctica se busco implementar procedimientos administrativos y contables a la empresa implementando procedimientos adecuados que permitan mejorar y cumplir los objetivos planteados de manera eficiente, que requieren dinamismo y agilidad del personal.

Los análisis pasos y procedimientos de cada puesto de trabajo permiten ver un margen de error nulo en cada operación que se realice, maximizando con gran destreza las habilidades del personal que labore en la parte administrativa de. Igual manera a través del sistema contable tener un manejo adecuado de la información, en lo que respecta a cada uno de los procesos que se utilizan en la empresa, con la finalidad de que cada registro ingresado en cada uno de los módulos se registren correctamente siendo real, veraz verificable y cuantificable para que de esta manera la presentación de los Estados Financieros sea de una manera más práctica y convincente.

Para una buena toma de decisiones debemos tener la mayor información posible objetivos claros y procesos definidos por eso para reducir en lo posible nuestro porcentaje de error en los procesos lo ideal es seguir paso a paso cada procedimiento no obstante habrán muchas maneras de ejecutar las diferentes acciones pero siempre se tiene que estar seguro que la táctica que va a realizar en cada procedimiento es el correcto y más adecuado.

Contexto de la experiencia

Expreso Suramericano H24 S.A., identificada con Nit Nro. 832.004.502-2 domiciliada en la Autopista

Sur Carrera 4 a Nro. 10-75 Locales 16-17-18 conjunto residencial santa Cecilia ubicada en este punto desde hace tres años y medio. Empresa constituida desde mayo de 2000.

Su principal actividad económica es el transporte Público Intermunicipal terrestre de pasajeros por carretera y de Servicio Especial y Turismo.

La empresa presta su servicio de transporte en el corredor de Soacha y Sibate a Bogotá y viceversa en los siguientes recorridos:

Sibate – Éxito Calle 80; Sibate – Abastos; Sibate – Av. Boyacá; Sibate – Teusaquillo y viceversa.

Soacha Compartir – Éxito calle 80; Abastos; Av. Boyacá; Teusaquillo y viceversa.

Soacha San Humberto y Ciudad Latina mismos recorridos y viceversa.

Se ofrece la prestación de servicio Público de pasajeros por carretera según sus recorridos o despachos a nivel de servicio corriente.

A nivel de servicio Especial se ofrece el Turismo a diferentes lugares del país, servicio empresarial y servicio escolar tanto en Soacha, Bogotá como Villanueva – Casanare.

Actualmente contamos con una capacidad transportadora de servicio corriente de noventa vehículos activos Modelos desde 1989 hasta 2016 y en el servicio especial de cincuenta y dos vehículos de Marca Chevrolet, Hyundai, Mercedes Benz, Non plus ultra.

Representante legal, **CARLOS JULIO BAEZ TAVERA** Identificado con cedula de ciudadanía Nro. 19.194.066 de Bogotá

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Nuestro direccionamiento estratégico va encaminado a la búsqueda constante del mejoramiento administrativo y continuo seguimiento y actualización de los procedimientos realizados e implementados en la compañía. Enfocándolos al ambiente empresarial Administrativo, por medio de los estudios realizados, la planeación, la identificación, el control, y la veracidad de la información buscando la eficiencia y la productividad de cada puesto de trabajo.

3.1 MISION

Somos una empresa dedicada al transporte público, que busca calidad y eficiencia para la comodidad de sus usuarios pero teniendo presente el cuidado referente a impactos ambientales, socioculturales y económicos antes, durante y después de nuestro viaje, para contribuir con el cuidado el medio ambiente.

3.2 VISION

Nuestra empresa se quiere ver reflejada como una de las mejores empresas de transporte público de buena calidad y servicio hacia sus pasajeros, tenemos como meta común, lograr que tanto en la parte administrativa, como nuestros conductores y pasajeros contribuyan con este cuidado del medio ambiente, y por ende en un futuro tener un mejor lugar para nuestras nuevas generaciones.

PREGUNTAS ORIENTADORAS

4.1 ¿Dónde y cuándo se ejecuto la sistematización de la practica?

La sistematización se realizo en las oficinas de Expreso suramericano H24 S.A. en el municipio de Soacha departamento de Cundinamarca en el conjunto santa Cecilia, durante el mes de febrero de 2016.

4.2 Quienes participaron

Para la realización de esta sistematización participo Luz Mireya Pedraza Montoya, Sandra Milena Vargas González, Edith Lorena Sandoval Piza y Diana Carolina Montaña Walteros.

4.3 ¿Cuáles fueron principales motivos para dar el inicio a la elaboración de los procedimientos?

Uno de los principales motivos fue la desorganización que se presentaba en el puesto de trabajo, la falta de veracidad de la información, control adecuado de los manejos de dineros y recepción de planillas de despacho, atención al público entre otras falencias observadas.

Objetivo General

Trascender profesional y personalmente de acuerdo al conocimiento técnico adquirido en nuestra etapa electoral, fortaleciendo nuestra profesional.

Objetivo Específicos.

- Establecer políticas o condiciones, responsabilidades y controles para el recaudo de dinero.
- Garantizar de manera eficiente las actividades de custodia, control y manejo desembolso de fondos, valores y documentos negociables que se administran en la compañía.

SENTIDO Y SIGNIFICADO DE LA EXPERIENCIA

Estar dentro del campo nos ha permitido practicar lo aprehendido, estar directamente en el medio profesional esperado. Definir situaciones, saber sortear las dificultades en sí mismo que implica la estructuración de conocimientos y el diseño de estrategias de acción, es la unión de la teoría a la práctica. Es un campo formativo y académico que parte de la acción en donde se desarrollan aprendizajes significativos en una amplia gama de situaciones y circunstancias de la realidad

Luz Mireya, Sandra, Lorena y Diana Necesitaban Tener una realidad sobre lo que querían hacer en la empresa donde trabajamos, algo que pudiera contribuir no solo a nuestra profesión en formación, sino como experiencia laboral.

Debido a que en muchas ocasiones se reflejó las falencias y riesgos que se estaban presentando en la compañía por falta de organización administrativa; nos dijimos Luz Mireya, Lorena, Sandra y Diana debe haber una solución a la problemática. No obstante, los errores se siguieron reflejando y los problemas se empezaron a crecer.

Nuestro Grupo realizó unos estudios desde el punto de partida de la actividad económica de la empresa, el departamento de recaudo, el manejo de los ingresos del rodamiento y entrega de planillas disminuyendo la cartera.

Luego de varias revisiones Luz Mireya, Sandra Milena, Lorena y Diana nos tomamos el atrevimiento de buscar mecanismos que optimizaran las funciones en los puestos de trabajo; así que, diseñamos los procedimientos de los puestos de trabajo con el fin de mitigar los riesgos y contribuir a una organización más clara, controlada, verídica de la información.

Los conocimientos obtenidos en la universidad con la parte práctica permitieron que yo Luz Mireya Pedraza hiciera un fortalecimiento a mi profesión como contadora Pública en la empresa donde realice mis prácticas y actualmente me encuentro laborando en el departamento de recaudo

En mi proceso de práctica me pude enfrentar directamente con lo que es la administración y funcionamiento de una empresa algo nuevo para mí, ya que durante mi etapa electiva obtuve conocimientos y aprendí muchas cosas pero me he dado cuenta que realmente se aprende directamente es en la práctica y el problema; puesto que allí nos enfrentamos a diferentes situaciones donde se debe actuar de forma profesional y coherente, buscando siempre una rápida solución la cual no vaya a afectar el correcto funcionamiento y desarrollo de la empresa.

Gracias a esta oportunidad pienso que ya me puedo desempeñar en mi profesión, los conocimientos adquiridos y las bases con los que cuento para iniciar una nueva etapa de mi vida.

1. Procedimiento de la sistematización

La metodóloga a utilizar en la sistematización de la práctica “Implementación de Procesos Administrativos” por medio de metodologías idóneas adaptadas a las necesidades de la práctica.

De acuerdo a la Investigación Acción participativa tomamos como metodología de participación ciudadana complementaria de trabajo profesional comprometida con el medio de calidad, buscamos como alcanzar y obtener procesos abiertos donde un método tradicional de normas y estrategias pudiera desempeñar cada función y labor en el departamento de recaudo tesorería y contabilidad.

Teniendo en cuenta el compromiso de cada funcionario dentro de la participación individual ofreciendo valores corporativos para generar procesos claros, dentro de los departamentos ya mencionados requieren de atención; por tal razón, vive de problemáticas y carencias y el no funcionamiento adecuado desviaría las iniciativas de mejora.

Para poder intervenir en las falencias adecuamos la consulta colectiva, buscando así intereses de procesos continuos y constantes que generen cambios en los puestos de trabajo en tiempo reducido y de manera eficiente.

Características: Una vez implementado los procedimientos se busca realizar un acción transformadora que permita atacar los problemas minimizarlos y organizarlos, con la finalidad en primer instancia de reestructurar procesos y gestionar una aplicación organizada.

Elementos definitorios:

Formación: La aplicación de procedimientos de cada puesto asignado se estipulo un tiempo buscando así informar de manera general a todos los funcionarios los cambios realizados (**hablando así, todos un mismo idioma**), independientemente de que sus funciones o labores sean distintas.

2. CONSTRUCCION CATEGORIAL

De acuerdo al autor Henry Fayol consideramos que los aspectos fundamentales para realizar un proceso administrativo son:

Formulación de procesos técnicos

Observamos que es importante para toda empresa aplicar algunos de los principios que menciona el autor para La disciplina, autoridad, división del trabajo, la

centralización, la estabilidad de personal. Ya que son las bases para una buena administración, control y desarrollo de la empresa.

De acuerdo a los autores Robert Kaplan y David Norton, Cuadro de mando Integral – CMI (Balanced Scorecard – BSC), presentado en el número de enero/febrero de 1992 de la revista Harvard Business Review. Consideramos que nuestro trabajo se baso en algunos apartes de la implementación del CMI, realizando una planificación que ayuda a la optimización de los objetivos propuestos.

IMPORTANCIA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE

Las Empresas de transporte se encuentra sujeta a la regulación, el control y la vigilancia del Estado (Art. 5 de la ley 336 de 1996), Bajo tales parámetros, para que los empresarios puedan asumir la prestación de ese servicio público esencial, deben solicitar y obtener previamente una habilitación por parte de las autoridades competentes, tal como lo establece el artículo 11 de la ley 336 de 1996, lo cual en modo alguno riñe con la libertad de empresa.

Siendo este un sistema de transporte público urbano que afecta diferentes sectores y los protagonistas pueden clasificarse en siete grandes grupos como son, los pasajeros, los propietarios de vehículos, los conductores, los empresarios de transporte público, los industriales y el gobierno como responsable de la política y la sociedad en general.

Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual, etc.

Gestión Actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. (HISPAVISTA, 2006). (docarchivistas, 2006)

RECEPCIÓN: consiste en recibir las comunicaciones internas y externas (solicitudes de todo tipo, derechos de petición, tutelas, procesos ejecutivos, publicidad, etc.). (JOYA, 2010)

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones

recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. (http://orfeo.parquesnacionales.gov.co/Manuales/ayudaorfeo/rad_doc_intro.htm, 2010)

ORDENACION: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en las fases de Clasificación. (http://orfeo.parquesnacionales.gov.co/Manuales/ayudaorfeo/rad_doc_intro.htm, 2010)

CLASIFICACIÓN: Operación archivística que consiste en el establecimiento de las categorías o grupos que reflejan la estructura orgánico funcional de la unidad productora. (<https://es.scribd.com/doc/53896077/6/RADICACION-DE-DOCUMENTOS>, 2000)

DISTRIBUCIÓN: Es el proceso mediante el cual se envía y se controla oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas. (pabon, 1999)

1.1 Política Administrativa

Los documentos serán solicitados por las dependencias correspondientes y su Responsable tanto en las aéreas operativas como para las aéreas administrativas.

Cada vez que se requiera de la elaboración de un documento, le será entregado a la secretaria para su transcripción, sea de forma verbal o escrita; según su importancia.

El responsable encargado o el solicitante deberán informar fecha, tipo de documento a transcribir, dirigido a quien, asunto o referencia, detalle o desarrollo del texto.

Posteriormente de su transcripción se realizara una impresión de borrador para ser revisada por el responsable y autorizada, al ser aceptado el documento se hará la impresión con su consecutivo y tres copias a generar.

Se entregara Dos copias iniciales o las que requiera el solicitante o responsable del documento, otra deberá ser archivada en su AZ de consecutivos del año en curso.

Una etapa inicial, que es en la que son más utilizados para la tramitación y resolución de los asuntos diarios y que constituye la fase activa de los documentos, durante la cual la documentación se conservará en los archivos de oficina.

Una segunda fase, denominada semiactiva, en la que, una vez concluido el asunto que los creó, la consulta de estos documentos disminuye aunque su valor administrativo aún está vigente y cualquier actuación posterior puede devolverlos.

ORGANIZACIÓN

- Las Dependencias correspondientes entregaran la documentación generada para archivo a la persona encargada.
- En el momento de ser entregados a la persona encargada, los deberá reclasificar inicialmente si se encuentra la documentación en etapa inicial o segunda fase.
- Posteriormente se ubicara la carpeta (AZ) objeto de archivo
- La documentación será archivada de forma ascendente.
- El responsable de Recaudo o la Secretaria es la única facultada para la recepción y envío de documentos y paquetería.
- Es responsabilidad de Recaudo y secretaria la tramitación y distribución de la correspondencia el mismo día.
- Como primera condición todas las comunicaciones deberán tener un destinatario específico, nombre legible.
- Al recibir y entregar las comunicaciones y acuse de recibo registrando fecha, hora, nombre de la persona que recibe. Tanto en el documento que reposara en la agencia de correos como en la empresa.

Procedimiento de elaboración de planillas

Este procedimiento tiene como objetivo implementar las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la Elaboración de las Planillas de Despacho de la empresa Expreso suramericano H24 S.A.

Es una Planilla de Despacho, documento interno que permite a los vehículos habilitados para el servicio de transporte público de pasajeros por carretera realizar un trabajo ágil y ordenado dentro del cumplimiento de rutas y horarios en la prestación de este servicio.

El Proyecto de Acuerdo No. 111 de 2004 del Honorable Concejo Municipal de Bogotá D.C. establece la obligatoriedad de portar la Planilla de Despacho para todo vehículo automotor de servicio público colectivo de pasajeros con radio de acción en

su jurisdicción, lo que directamente significa que es de estricto cumplimiento para todas y cada una de las empresas de Soacha que se encuentran vinculadas dentro del Convenio Interadministrativo Soacha- Bogotá. (navegar, 2015)

Es responsabilidad del departamento de recaudo la elaboración, diligenciamiento, control y entrega de las planillas de despacho

Al Generar la solicitud de papelería de las Planillas de Despacho, la persona responsable deberá detallar en el libro de planillas con los números de consecutivos recibidos para el diligenciamiento de las mismas.

Posteriormente le será entregado al responsable las planillas con su consecutivo previo al diligenciamiento con una relación por vehículos.

CONDICIONES

- Todas las planillas deben ser elaboradas para cada día, según calendario, Igualmente, se detallara el centro de costos o Número interno del vehículo y el nombre del propietario
- Posterior al diligenciamiento, se realizara el paquete de las planillas de despacho del mes por vehículo.

Para tener un óptimo diligenciamiento en las planillas de despacho se debe tener en cuenta que este documento por ser público no puede ser duplicado, enmendado o repisado.

Este procedimiento tiene por objetivo establecer políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para el Recaudo de Planillas

La Planilla de Despacho es un control interno de las empresas y esta en su efecto puede ser solicitada en cualquier momento y lugar por los Inspectores de Ruta, Supervisores; Jefes de Tráfico o Transporte.

Es responsabilidad del departamento de Recaudo, Contabilidad y Tesorería el Cobro de las planillas de despacho.

Departamento de Recaudo:

- Posterior a la Elaboración de Planillas, tendrá en cuenta el parque automotor de la empresa activo para entrega de planillas de despacho.

- Para hacer la entrega de las planillas de despacho, se deberá generar el recibo de caja del pago de rodamiento del vehículo a hacer la entrega, bien sea en consignación o cheque al día o posfechado. (seguir procedimiento para recibir cheques).
- Los rodamientos causados por el departamento de recaudo deberán ser controlados y verídicos para los registros contables según obedezcan.
- Se hará la entrega de las planillas de despacho según el orden y registro del pago realizado, sea asignado el rodamiento semanal, quincena, mensual. (Ver procedimiento pagos de planillas de despacho).

Departamento de Tesorería:

- Hará seguimiento a la Elaboración de Planillas que estas se mantengan al día y en orden.
- Es la encargada de verificar y controlar por medio de los recibos de caja realizados, la entrega de las planillas de despacho.
- Realizara las observaciones, procedimientos, verificaciones, seguimientos, controles, sanciones, entre otros casos a la entrega anormal de las planillas.
- Realizara el cobro directo junto con el departamento jurídico de la cartera significativa adeudada.
- Autorizara en cierto límite la entrega o no de las mismas, según sea el caso.
- Sera la responsable de Informar el mal manejo que se de a la elaboración, diligenciamiento, y recaudo de planillas
- Recibirá memorandos informativos las planillas que no se generaran en ocasiones por vehículos inactivos u otros factores de parte del Inspector de Rutas.
- Notificara cualquier irregularidad que se presente en el departamento de recaudo.

Departamento de Contabilidad.

- Hará seguimiento directo al manejo de Recaudo y Tesorería por el incremento de la cartera que de a lugar al mes en curso.
- Será el responsable y encargado de informar los inconvenientes y/o errores generados en el recaudo de planillas.

- Será el responsable de informar el mal manejo que se de al recaudo de planillas.
- Realizara las correcciones para efectos legales que haya lugar.

Recomendaciones

Se recomienda continuar con los procesos implementados en la práctica.

- Un controle de registros semanal con la finalidad de ver los resultados esperados
- Organización de documentación diaria para impedir tras papeleos
- El recaudo hacer los respectivos registros, para poder sacar informes y tomar decisiones
- Comunicaciones en todos los departamentos para así descartar posible filtración de información.

3. PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN.

Inicialmente la desorganización de la empresa genero una transformación de carácter urgente una vez encontrada la problemática surge las recomendaciones de mejora, parametrizando procedimientos, control y manejo de recaudo, política administrativa, procedimientos de elaboración y aplicación, organización establecida.

La cantidad de personas que participaron y permitieron ampliar la propuesta de procedimientos fue de Cinco.

Véase, cronograma en anexos.

PROCEDIMIENTO PARA TRANSCRIBIR LOS DIFERENTES DOCUMENTOS

Objetivo

Este procedimiento tiene como objetivo implementar las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para transcribir todos los documentos internos y externos de la Empresa Expreso suramericano H24 S.A.

Detalle

Un documento es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas,

registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística, arqueológica, audiovisual, etc.

Política

Los documentos serán solicitados por las dependencias correspondientes y su Responsable tanto en las aéreas operativas como para las aéreas administrativas.

Cada vez que se requiera de la elaboración de un documento, le será entregado a la secretaria para su transcripción, sea de forma verbal o escrita; según su importancia.

El responsable encargado o el solicitante deberán informar fecha, tipo de documento a transcribir, dirigido a quien, asunto o referencia, detalle o desarrollo del texto.

Posteriormente de su transcripción se realizara una impresión de borrador para ser revisada por el responsable y autorizada, al ser aceptado el documento se hará la impresión con su consecutivo y tres copias a generar.

Se entregara Dos copias iniciales o las que requiera el solicitante o responsable del documento, otra deberá ser archivada en su AZ de consecutivos del año en curso.

PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE LA OFICINA

Objetivo

Este procedimiento tiene como objetivo implementar las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para el manejo de archivo de la Empresa Expreso suramericano H24 S.A.

Detalle

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación

Política

El archivo de la empresa Expreso Suramericano H24 S.A. esta formado por la totalidad de los documentos generados por las dependencias que la constituyen, como son su departamento operativo, departamento administrativo.

Los documentos pasan por diferentes etapas desde que son creados hasta el momento que se deriva su condición y su ubicación.

Una etapa inicial, que es en la que son más utilizados para la tramitación y resolución de los asuntos diarios y que constituye la fase activa de los documentos, durante la cual la documentación se conservará en los archivos de oficina.

Una segunda fase, denominada semiactiva, en la que, una vez concluido el asunto que los creó, la consulta de estos documentos disminuye aunque su valor administrativo aún está vigente y cualquier actuación posterior.

Como norma, una vez finalizada la fase activa, la documentación deberá permanecer en el archivo de oficina correspondiente por el período que se determine o será conservada por sus productores y/o receptores durante un período de entre dos y cinco años, pasado el cual, la documentación deberá ser transferida al **Archivo Muerto** mediante transferencia ordinaria.

Por último, una vez que ha prescrito el valor administrativo de los documentos, es posible que éstos posean otros valores (históricos, testimoniales...) que planteen la necesidad de su conservación permanente, en cuyo caso, serán transferidos al Archivo Muerto.

CÓMO SE ORGANIZAN LOS ARCHIVOS DE OFICINA

Las Dependencias correspondientes entregaran la documentación generada para archivo a la persona encargada.

En el momento de ser entregados a la persona encargada, los deberá reclasificar inicialmente si se encuentra la documentación en etapa inicial o segunda fase.

Posteriormente se ubicara la carpeta (AZ) objeto de archivo

La documentación será archivada de forma ascendente.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION, CLASIFICACION Y DISTRIBUCION DE LA CORRESPONDENCIA

Objetivo

Este procedimiento tiene por objetivo establecer políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para recibir, radicar y entregar la comunicación oficiales internas y externas que genere y recibe la empresa.

Detalle

RECEPCIÓN: consiste en recibir las comunicaciones internas y externas (solicitudes de todo tipo, derechos de petición, tutelas, procesos ejecutivos, publicidad, etc.,) (docarchivistas, 2006)

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. (Consecionario gran colombiano, 2012)

ORDENACION: Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en las fases de Clasificación. (Consecionario gran colombiano, 2012)

CLASIFICACIÓN: Operación archivística que consiste en el establecimiento de las categorías o grupos que reflejan la estructura orgánico funcional de la unidad productora. (sena, 2001)

DISTRIBUCIÓN: Es el proceso mediante el cual se envía y se controla oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante

servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas. (sena, 2001)

Política

El responsable de Recaudo o la Secretaria es la única facultada para la recepción y envío de documentos y paquetería.

- Es responsabilidad de Recaudo y secretaria la tramitación y distribución de la correspondencia el mismo día.
- Como primera condición todas las comunicaciones deberán tener un destinatario específico, nombre legible.
- Al recibir y entregar las comunicaciones y acuse de recibo registrando fecha, hora, nombre de la persona que recibe. Tanto en el documento que reposara en la agencia de correos como en la empresa.
- Clasifica la correspondencia recibida y selecciona envíos.
- Se registrara en el libro de correspondencia, por orden de llegada
- Acude a Entregar la documentación a la respectiva dependencia con su responsable
- El Responsable que recibe, deberá dar acuse de recibo en el libro con nombre claro y fecha.
- Todas las comunicaciones e información recibida por medio magnético, correo e-mail, deberá ser revisada y enviada de forma inmediata a la dependencia encargada.

Objetivo

Este procedimiento tiene por objetivo establecer políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la adecuada atención y servicio al cliente tanto personal como telefónicamente, estableciendo criterios de conducta a la hora de responder al cliente; igualmente a la hora de disponer de recursos de actuación ante situaciones diversas.

Detalle

La transmisión de información y atención al cliente constituye un pilar fundamental para conocer las necesidades de nuestros clientes y conseguir así satisfacer sus intereses. Fundamentalmente aquel personal de administración y servicios que por sus competencias se encuentra en primera línea de información deberá conocer en todo momento cómo proceder ante esas situaciones de demanda de información y salir exitoso en su intervención.

Las personas encargadas de atender al público son indiscutiblemente el rostro de las empresas e instituciones, son los responsables de transmitir la imagen corporativa. Constituyen la buena o mala publicidad.

Políticas

ATENCIÓN PERSONALIZADA: La atención presencial se prestará a los clientes de nuestros servicios, especialmente a los accionistas, proveedores, clientes, personal operativo, el resto del personal de la compañía y público en general.

- Toma de contacto inicial. Esta primera fase del protocolo constituye gran parte del éxito de nuestra actuación, se debe preparar ese primer contacto con una actitud positiva de ayuda hacia el cliente tratando de transmitir una imagen de plena disposición hacia él.
- Gestos como levantar la mirada, expresiones como “¿en qué puedo ayudarle?”, etc., con las que seamos capaces de transmitir al cliente que estamos plenamente dispuestos en su atención son los que incrementan significativamente ese nivel de satisfacción. Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas. (sena, 2001)
- El tono de voz: habrá de ser intermedio. • El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado. (docarchivistas, 2006)

Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos). (sena, 2001)

El aspecto físico: El personal que atiende al público debe ir vestido con propiedad. (sena, 2001)

La rapidez/eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficacia. El saludo inicial siempre tiene que estar presente en la atención ya que constituye la mínima expresión de educación y cortesía. El Saludo tiene un gran valor simbólico porque

dependiendo de cómo lo expresemos será entendido como un gesto de cercanía, de proximidad, de relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres. (sena, 2001)

Necesidad del cliente: Para ello preguntaremos que información desea recibir, permaneciendo atento a su petición para que tratada de forma conveniente pueda ser atendida. (sena, 2001)

Debemos empalmar, es decir, situarnos en el lugar del cliente para conocer su inquietud y escucharlo activamente.

Transmisión de la información. En el proceso de dar la información solicitada se nos pueden presentar distintas situaciones:

Que se disponga de la información. En este caso, se transmitirá de una manera cordial y agradable, cuidando el volumen y el tono de la voz. Habrá de transmitirse seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz., intentando ser concreto y preciso en la información.

Que no tengamos la información pero se pueda recabar por otros medios. En este supuesto intentaremos obtenerla a través del teléfono, contactando con el departamento, servicio responsable y transmitiendo dicha información a quien la solicitó.

Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en ese momento. En este caso se le cogerá su número de teléfono o dirección de correo electrónico y nos pondremos en contacto con quien posea la información, con el objeto que esta persona se ponga en contacto con el solicitante de la información posteriormente; procurando en todo momento que quede satisfecho.

Finalización de la atención. Se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despida el cliente y contestando a esa despedida que nos encontramos a su disposición.

ATENCIÓN TELEFÓNICA.

- **Recepción de llamada: Recibimiento** La atención de las llamadas telefónicas empieza ya antes de iniciar la conversación con la prontitud con que descolgamos el teléfono. Lo más recomendable es que el número de tonos no exceda de tres.
- **Debemos tener el teléfono bien accesible y adoptar una postura cómoda** durante su utilización, y sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.

- También debemos vocalizar adecuadamente ya que la velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible. Al descolgar el teléfono debemos dar la impresión de amabilidad, personalizando el contacto y ofreciendo una sensación de eficacia y dinamismo.
- Inicialmente se dará el mensaje de bienvenida en el que indicaremos el nombre de la empresa y a continuación se expresaría una fórmula de Saludo (Expreso Suramericano H-24 S.A.- Buenos días o Buenas Tardes- Habla xxxxxx, resulta más cordial que el “dígame” o el “sí”, fórmulas éstas últimas que tratarán de evitarse).
- Debemos contestarle, siempre que sea posible en el mismo idioma. Como norma general se pedirá, si el interlocutor o interlocutora no lo ha hecho antes, que se identifique.

DESARROLLO DE LA LLAMADA: Lo más común es que el interlocutor o interlocutora realice a continuación su demanda, que será habitualmente de dos tipos:

Solicitar información pero sin requerir la intervención telefónica de nadie en particular. En este caso se actuará de la siguiente manera:

- Proporcionarle la información si se dispone de ella o si es necesario derivarle de la base de datos si la información esta en ella.
- Si no se dispone de la información personalmente o creemos que sus necesidades informativas no han sido satisfechas, se procederá a la transferencia de la llamada al departamento o responsable oportuno.

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS Se transferirá la llamada a otro terminal telefónico en los siguientes casos:

- Solicitud de información que nosotros no podemos proporcionarle: Antes de ponerle en espera, es conveniente, comentarle que para poder satisfacer sus necesidades, necesitamos buscar una información o bien transferirle a otra persona. Explicárselo y preguntarle si está dispuesto/a a esperar o bien prefiere

Presentación: Se iniciará la conversación respondiendo con un saludo. Si nuestro/a interlocutor/a no ha utilizado ningún saludo, lo emplearemos nosotros cuando haya finalizado su frase de recibimiento.

Identificarnos: Primero, facilitaremos nuestro nombre. En el caso de que se trate de una llamada interna, se identificará el cargo en que trabajamos, y si es una llamada

externa, se completará la identificación con el nombre de la Empresa. En el caso de que se realice la llamada en nombre de alguien, se dirá a continuación de parte de quién se llama.

Desarrollo: A continuación manifestaremos nuestra intención. Tanto si se va a solicitar la presencia de un/a interlocutor/a determinado/a, como si se pretende solicitar información, se recomienda utilizar formas verbales condicionales y no con sentido imperativo, tales como: “Por favor, podría ponerme con...” “Por favor, me gustaría hablar con...”, “Por favor, podría informarme de...” Nunca debemos olvidar que el teléfono no es para mantener largas conversaciones. La persona a la que llamamos tendrá más que hacer. No es un medio para derrochar mucho tiempo.

Despedida: Antes de concluir la conversación se procederá a recordar, en caso necesario, junto con nuestro/a interlocutor/a, lo que se acordado, así como: - Informarse de las horas más convenientes si debemos volver a llamar. - Si hay que enviar un correo o fax, confirmar la dirección exacta, etc. Se agradecerá el habernos atendido. Para ello se empleará, por ejemplo, la siguiente fórmula: - “Gracias por su ayuda, Buenos días/tardes”.

CONTROL DE EXISTENCIA DE PAPELERIA

Objetivo.

El control de la papelería se establece desde el momento en que se realiza la solicitud a la Responsable encargada hasta la entrega de la papeleria para la ejecución completa de la actividad de la empresa

Dicho control tiene por objeto minimizar y controlar los puntos críticos de las solicitudes de documentos y archivos de los mismos.

Política.

Esta solicitud debe ser realizada a la responsable oportunamente, según los registros que tengan del faltante a requerir.

- Hacer una revisión detallada de la papeleria que necesita la oficina y/o departamento para el completo funcionamiento de la actividad.
- Detallo el tiempo de duración de los productos para la misma.
- Por correo e-mail, se genera la solicitud de papeleria requerida.

PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACION DE PLANILLAS

Objetivo

Este procedimiento tiene como objetivo implementar las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la Elaboración de las Planillas de Despacho de la empresa Expreso suramericano H24 S.A.

Detalle

Es una Planilla de Despacho, documento interno que permite a los vehículos habilitados para el servicio de transporte público de pasajeros por carretera realizar un trabajo ágil y ordenado dentro del cumplimiento de rutas y horarios en la prestación de este servicio.

El Proyecto de Acuerdo No. 111 de 2004 del Honorable Concejo Municipal de Bogotá D.C. establece la obligatoriedad de portar la Planilla de Despacho para todo vehículo automotor de servicio público colectivo de pasajeros con radio de acción en su jurisdicción, lo que directamente significa que es de estricto cumplimiento para todas y cada una de las empresas de Soacha que se encuentran vinculadas dentro del Convenio Interadministrativo Soacha- Bogotá.

Política

Es responsabilidad del departamento de recaudo la elaboración, diligenciamiento, control y entrega de las planillas de despacho

Al Generar la solicitud de papelería de las Planillas de Despacho, la persona responsable deberá detallar en el libro de planillas con los números de consecutivos recibidos para el diligenciamiento de las mismas.

Posteriormente le será entregado al responsable las planillas con su consecutivo previo al diligenciamiento con una relación por vehículos.

La Planilla de Despacho entre otros datos debe contener los siguientes:

- De la Empresa: razón social, dirección y teléfono,
- De la Ruta.- Número de la Ruta, hora de salida, hora de llegada,

CONDICIONES

- Todas las planillas deben ser elaboradas para cada día, según calendario, Igualmente, se detallara el centro de costos o Número interno del vehículo y el nombre del propietario
- Posterior al diligenciamiento, se realizara el paquete de las planillas de despacho del mes por vehículo.

Para tener un óptimo diligenciamiento en las planillas de despacho se debe tener en cuenta que este documento por ser público no puede ser duplicado, enmendado o repisado.

Expreso Suramericano de Transportadores H - 24 S.A.
 "Expreso Suramericano H - 24 S.A."
 NIT: 832.004.502-2

PROPIETARIO Ortiz victor.

DIA MES AÑO PLANILLA DE DESPACHO Nº **141228**
29 SEP 2015

Conductor: _____

Placa SWN 789 Vehículo No. 122

Viaje No.	SALIDA DE	HORA	DESPACHADOR		HORA
			SALIDA	LLEGADA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

OBSERVACIONES: 29 SEP 2015

Válido para el Día: _____

REVISE SUS DOCUMENTOS ANTES DE VIAJAR
 Aut. Sur Cra. 4 A No. 10 - 75 * Tel.: 781 7209
 Soacha - Cundinamarca * expresosurah24@hotmail.com

PROCEDIMIENTO PARA RECAUDO DE PLANILLAS

Objetivo

Este procedimiento tiene por objetivo establecer políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para el Recaudo de Planillas

Detalle

La Planilla de Despacho es un control interno de las empresas y esta en su efecto puede ser solicitada en cualquier momento y lugar por los Inspectores de Ruta, Supervisores; Jefes de Tráfico o Transporte.

Política

Es responsabilidad del departamento de Recaudo, Contabilidad y Tesorería el Cobro de las planillas de despacho.

Departamento de Recaudo:

Posterior a la Elaboración de Planillas, tendrá en cuenta el parque automotor de la empresa activo para entrega de planillas de despacho.

Para hacer la entrega de las planillas de despacho, se deberá generar el recibo de caja del pago de rodamiento del vehículo a hacer la entrega, bien sea en consignación o cheque al día o posfechado. (Seguir procedimiento para recibir cheques).

RECIBO DE CAJA
16819

EXPRESO SURAMERICANO
H-24 S.A. NIT. 832004502-2
AUTOPISTA SUR CRA 4A No. 10 - 75 SOACHA CUNDINAMARCA - TELÉFONOS: 781 7209 - 721 5033 - 726 6319

RECIBIDO DE \$ MONEDA DE BOLIVIA
MONEDA DE BOLIVIA 400,000.00 CUATROCIENTOS MIL 00/100

CUENTA QUE AFECTA	CONCEPTOS	BENEFICIARIO	DEBITO	CREDITO
1201005 BANDO DE BOLIVIA 2721	PAGO A RODAMIENTO DE SEPTIEMBRE 21	BANDO DE BOLIVIA	400,000.00	
3000002 RODAMIENTO	PAGO A RODAMIENTO DE SEPTIEMBRE 21	ALDANA CALDERON FERNAN		255,000.00
3000021 PRESTACIONES SOCIALES	PAGO OTROS COBROS DE SEPTIEMBRE 20	ALDANA CALDERON FERNAN		95,000.00
3050008 DOTACIONES	DOTACIONES	ALDANA CALDERON FERNAN		25,000.00

REVISADO: [Firma] CONTABILIDAD: [Firma]

TOTAL \$ 400,000.00

CARLOS TINAJA - NIT. 79 644 635 - 4 - CEL. 311 588 1638

Los rodamientos causados por el departamento de recaudo deberán ser controlados y verídicos para los registros contables según obedezcan.

Se hará la entrega de las planillas de despacho según el orden y registro del pago realizado, sea asignado el rodamiento semanal, quincena, mensual. (Ver procedimiento pagos de planillas de despacho).

Departamento de Tesorería:

- Hará seguimiento a la Elaboración de Planillas que estas se mantengan al día y en orden.
- Es la encargada de verificar y controlar por medio de los recibos de caja realizados, la entrega de las planillas de despacho.
- Realizara las observaciones, procedimientos, verificaciones, seguimientos, controles, sanciones, entre otros casos a la entrega anormal de las planillas.
- Realizara el cobro directo junto con el departamento jurídico de la cartera significativa adeudada.

Departamento de Contabilidad.

- Hará seguimiento directo al manejo de Recaudo y Tesorería por el incremento de la cartera que de a lugar al mes en curso.
- Será el responsable y encargado de informar los inconvenientes y/o errores generados en el recaudo de planillas.
- Será el responsable de informar el mal manejo que se de al recaudo de planillas.
- Realizara las correcciones para efectos legales que haya lugar.

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LOS SEGUROS OBLIGATORIOS SOAT.

Objetivo

Este procedimiento tiene por objetivo establecer políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la Elaboración de los Seguros Obligatorios SOAT, causación y registro que conlleven.

Detalle

SOAT: Es un seguro obligatorio para todos los vehículos que transitan por el territorio nacional que ampara los daños corporales causados a personas en accidentes de tránsito. Se incluyen los vehículos extranjeros que circulen por las carreteras del país. Aunque no se tienen en cuenta aquellos vehículos que se movilizan por vías férreas y a la maquinaria agrícola. (mapfre, 2010)

Amparos

Cubre a todas las víctimas: al conductor, a los ocupantes particulares, a los pasajeros (vehículos de servicio público), a los peatones.

¿Cuál es la vigencia de un SOAT?

La vigencia de todo vehículo nacional es anual. Se contemplan dos únicas excepciones: (mapfre, 2010)

Vehículos que circulen por las zonas fronterizas y a los vehículos importados que se desplacen del puerto a los concesionarios para su venta al público, para los cuales su vigencia es por mensualidades

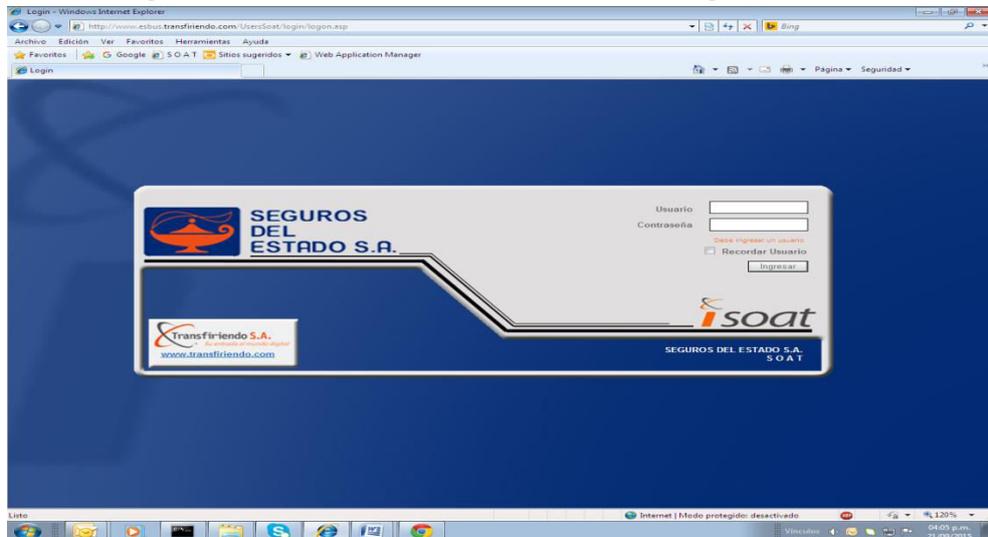
Antiguos y clásicos, vigencia trimestral

Política.

Es responsabilidad del departamento de Recaudo, Contabilidad la elaboración, registro y cobro del seguro

Departamento de Recaudo: Elaboración.

1. Debe ingresar a la Plataforma de Seguros del Estado,



- Registrar el Usuario asignado: EXPRESO SURA H24
- Registrar la clave- Contraseña asignado:

A continuación ingresara a la plataforma de Seguros del Estado para la generación del seguro obligatorio y papelería necesaria.

Solicitará al cliente el documento SOAT origen de actualización

SEGUROS DEL ESTADO S.A.												CLASE VEHICULO INTERMUNICIPAL		SERVICIO PUBLICO		CILINDRAJE/ VARIOS 5900					
FECHA EXPEDICIÓN				AÑO MES DIA				AÑO MES DIA				MODELO 1972		PLACA No. WWJ236		MARCA DODGE		LINEA VEHICULO D 300			
2013 10 21				2013 10 22				2014 10 21				No. MOTOR HT10963		No. ONASIS o No. SERIE 107285							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL TOMADOR EXPRESO SURAMERICANO H24 SA						TELEFONO TOMADOR 7817209						PASAJEROS 24		CAPACIDAD TON. 0.00		TARIFA 920					
NIT 8320045022		COD. SUCCURSAL 37		CLAVE PRODUCTOR 62920070		CIUDAD EXPEDICIÓN SOACHA		PRIMA SOAT \$ 628000		CONTRIBUCIÓN FONOGA \$ 314000		TASA ISENT \$ 1400		TOTAL A PAGAR \$ 943400							
DIRECCIÓN DEL TOMADOR AUTOPISTA SUR CRA 4 A N 10 -75						CIUDAD RESIDENCIA TOMADOR SOACHA						A. GASTOS MEDICOS QUIRURGICOS FARMACEUTICOS Y HOSPITALARIOS		B. INCAPACIDAD PERMANENTE		C. MUERTE Y GASTOS FUNERARIOS		D. GASTOS DE TRANSPORTE Y MULTAS POR ACCIDENTES DE VICTIMAS		SALARIOS MENSUALES LEGALES	
REEMPLAZA PÓLIZA No. AT 1329						27650033 5						INTERASEL LTDA		PASAJEROS de SERVIDOR		NIT. 860.009.578-6		FIRMA AUTOPISTA			

- Para Generar la Póliza: Deberá ubicarse en la pestaña llamada Gestión de Póliza - Emisión de nueva Póliza – Dar click

Inicialmente debe registrar el número de identificación de los Tomados (No. Doc. Tom.).

En caso de reflejar todos los datos, añadir los faltantes.

En caso de no encontrar la información se deberá digitar todo sin dejar espacios, ni incluir puntos o signos diferentes.

Para la Generación de la Pólizas antes de guardar cambio, se debe ir a medios de pago, seleccionar efectivo y el importe sin dígito. El valor del SOAT.

Al registrar los datos completos, dar clic en Aceptar se genera la Impresión del Documento con dos copias en la papelería asignada por la entidad.

Deberá imprimir los siguientes documentos.

- Gestión de Boleta: Ir a la pestaña Emisión de Boleta

Hacer clic en Nueva para buscar la última digitada, en la pestaña de descripción registrar un nombre

Para Anular una Póliza

Ubicar la pestaña de Gestión de Póliza

Anulación de pólizas

En busca Avanzada se digita el número de la póliza y se busca la que se quiere anular, se debe mencionar el motivo de la anulación.

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LA CAJA GENERAL EN EL DEPARTAMENTO DE RECAUDO

Objetivo.

Este procedimiento tiene por objetivo establecer políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para Mitigar todos los posibles Riesgos en el manejo de la Caja General de Expreso Suramericano H24 S.A.

Detalle

Caja general: Es la cuenta que registra todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa. Se carga con los cheques que recibe y se abona cuando se hace el depósito de los mismos en Banco. Es una cuenta de saldo deudor o cero, nunca acreedor. Indicará el efectivo, cheques, consignaciones o vales que se encuentran en la Caja. (docarchivistas, 2006)

Política.

Es responsabilidad completa del departamento de recaudo el recibir los dineros, cheques y /o consignaciones por abonos a los cargos del mes o deudas actuales.

Es Responsabilidad del departamento de Recaudo y/o Secretaria registrar todos los pagos que terceros efectúen por cualquier situación o caso.

A partir del 01 de Septiembre del 2015, por Autorización y circular informativa de la misma expedida por Gerencia, Tesorería y Jefe de Gestión Humana, **queda prohibido el recaudo en efectivo por cualquier concepto. Solo se recibirán consignación giradas a las cuentas de Expreso Suramericano H24 S.A. (Bancolombia cuenta de Ahorros y Corriente o Banco de Bogotá Cuenta de Ahorros o Corriente) y /o Cheques girados a nombre de Expreso Suramericano h24 S.A.**

Es responsabilidad de la Secretaria de Recaudo realizar los soportes contables (RECIBOS DE CAJA) en el momento de recibir las consignaciones o cheques.

Posterior a la realización de los Recibos de Caja, se imprimirá en su original y copia y el responsable del recaudo deberá firmar como realizado y hará firmar la entrega del soporte a la persona pagadora.

Se le entregara el Recibo de Caja Original al Pagador y la copia Azul reposara en el archivo de las oficinas de la Empresa; hasta el tiempo asignado para gestión de Archivo según la Ley.

Este recibo de caja será registrado con su consecutivo, fecha, detalle y valor asentado en el libro diario de Caja General que mantendrá en su poder el responsable del departamento de Recaudo.

Al Cierre del día en curso, siendo las 4:45 pm conjunto el libro y los soportes de recibos de caja registrados en el mismo, le serán entregados a la Tesorera con sus respectivos soportes para su verificación.

Por ningún motivo el libro diario de Caja podrá estar enmendado o tachado.

Todas las Revisiones efectuadas a diario por la Tesorera acusaran recibido del mismo con la firma y fecha.

PROCEDIMIENTOS PARA RECIBIR RECAUDOS EN EFECTIVO

El pagador se acercara a la recepción (departamento de Recaudo), con su Efectivo.

El Pagador Informara al responsable del recaudo o Secretaria el concepto de dicho pago

El responsable de Recaudo iniciara con el registro contable generando un Recibo de Caja el cual debe tener su consecutivo, fecha y asientos contables, descripción del pago, valores cancelados y firma del pagador

Formulario de Recibo de Caja de Expreso Suramericano H-24 S.A. con los siguientes datos:

- Autopista Suramericana No. 10 - 75 Soacha Cundinamarca - Telefonos: 781 7209 - 721 5033 - 726 6319
- Ciudad y Fecha: Soacha, 27 de Mayo de 2015
- RECIBO DE CAJA N° 15755
- RECIBIDO DE: LOZADA CARDENAS ANATOLIO
- MONEDA: CASH
- VALOR: 20.000,00 - VEINTE MIL PESOS
- NUMERO INT: 1153
- PAG. 1

CUENTA QUE AFECTA	CONCEPTOS	BENEFICIARIO	DEBITO	CREDITO
11050504	CAJA EXPRESO SURAMER: PAGO PLANILLA OCASIONAL No. 313133	LOZADA CARDENAS ANATOLIO	20.000,00	
41450507	PLANILLAS DE VIAJE O: PAGO PLANILLA OCASIONAL No. 313133	LOZADA CARDENAS ANATOLIO		20.000,00

REVISADO: REVISADO: CONTABILIZADO: TOTAL \$ 20.000,00

- Posterior a la firma del pagador se le hará entrega del recibo original
- La copia Azul se archivara en la carpeta de Recibos de Caja del mes en curso.
- Se deberá registrar el recibo de caja generado en el libro diario de caja con los datos que se asignaron.

04 JUN 2015							
5872	Efectivo	Tarjeta Operación	-	Jugo S Talena Andriano	1025	20.000 E	
5873	Efectivo	Planilla ocasiona	-	Rodriguez Emilio Oscar	1018	10.000 E	
5874	Efectivo	Tarjeta Operación	-	Galit Gomez Plutarco	1024	30.000 E	
5875	Efectivo	Almuerzo	Arbolito	-	Jorge Suarez Lirio A	1021	9.000 E
5876	Efectivo	Pago Reduccion	-	Oliver Lopez Jorge	1013	260.000 E	
5877	Efectivo	Tarjeta Operación	-	Oliver Lopez Jorge	1023	26.000 E	
5878	Efectivo	Tarjeta Operación	-	Martin Perez Jose	1106	20.000 E	
5879	Efectivo	Planilla ocasiona	-	Ramiro Jara	1123	20.000 E	
5880	Pago Otros Gastos	-	-	Ramiro Jara	1023	410.000	
5881	Abono a	Polizas	-	Ramiro Jara	1023	100.000	
5882	Abono a	Fondo Red	-	Alice Zambrano Jose Alex	1020	260.000	
5883	Efectivo	Pago de Tarjetas Operación	-	Sanchoval Art	1019	60.000 E	
5884	Abono a	Fondo Red	-	Carne Lo Castellano Maria	1021	250.000	
5885	Abono a	Reduccion	-	Perez Corredor Carlos	1023	120.000	
					Consignaciones	3140.000	
					Efectivo	474.000	
05 JUN 2015							
5886	Abono a	Polizas	-	Jugo - Amador Carlos Jorge	1025	100.000	
5887	Abono a	Reduccion	-	Amador Carlos Jorge	1023	130.000 E	
5888	Efectivo	Planilla ocasiona	-	Fernandez Orlando Jose	1102	20.000 E	
5889	Abono a	Reduccion	-	Bella Angelle Luis	1047	20.000	
5890	Abono a	Tarjeta Reduccion	-	Ramiro Jara	1023	520.000	
5891	Abono a	Fondo Reduccion	-	Ramiro Jara	1023	70.000	
5892	Efectivo	Pago Tarjetas Operación	-	Olivera Jose	1021	20.000 E	
5893	Pago Reduccion	-	-	Ramirez Nieto Luz Dora	1014	5.000	
5894	Abono a	Reduccion	-	Ramirez Nieto Luz Dora	1014	5.000	
5895	Efectivo	Planilla de Viaje	-	Hernandez Sanchez Nidia	1014	5.000	
5896	Efectivo	Planilla de Viaje	-	Rodriguez Emilio Oscar	1012	10.000	
5897	Abono a	Fondo Reduccion	-	Jara Jose Ramiro	1023	260.000	
5898	Archivo	Cheque No 732248	-				
5899	Archivo	Cheque No 732248	-				
5900	Cheque No 732248	Pago Fondo Red	-	Perez Lopez Eduardo	1014	520.000	
5901	Cheque No 732248	Pago Fondo Red	-	Jara Jose Ramiro	1023	520.000	
5902	Cheque No 732248	Pago Fondo Red	-	Perez Lopez Eduardo	1014	520.000	
5903	Cheque No 732248	Pago Fondo Red	-	Perez Lopez Eduardo	1014	520.000	
5904	Abono Reduccion	-	-	Galit Gomez Plutarco	1024	30.000	
5905	Abono Reduccion	-	-	Galit Gomez Plutarco	1024	30.000	
5906	Abono Reduccion	-	-	Rodriguez Jara Julio	1026	70.000	
					Consignaciones	3.690.000	
					Efectivo	60.000	
					Cheque Faltado	2.000.000	

- Se entregara el Libro diario de caja y los recibos de caja realizados en el día a la Tesorera al cierre de la jornada.
- Los cuales se revisaran y posteriormente será firmado en su aprobación del mismo por la Tesorera.
- El departamento de Contabilidad cotejara los recibos realizados con los Extractos Bancarios, con el fin de controlar, verificar y confrontar la información.

Procedimiento para generar recibos de caja con consignación

El pagador se acercara a la recepción (departamento de Recaudo), con su Boucher de consignación Bancaria o cheque.

- El Pagador Informara al responsable del recaudo o Secretaria el concepto de dicho pago
- El responsable de Recaudo iniciara con el registro contable generando un Recibo de Caja el cual debe tener su consecutivo, fecha y asientos contables, descripción del pago, valores cancelados y firma del pagador.

EXPRESO SURAMERICANO
H-24 S.A. NIT. 832004502-2
AUTOPISTA SUR-CRA 4A No. 10 - 75 SOACHA CUNDINAMARCA - TELÉFONOS: 781 7209 - 721 5033 - 726 6319
Ciudad y Fecha: SOACHA, 27 de Mayo de 2015

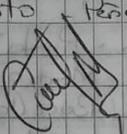
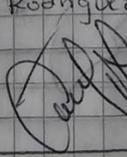
RECIBO DE CAJA
15755
RS 015755

Recibido de: LOZADA CARDENAS ANATOLIO NUMERO INT1153
suma recibida: 20,000.00 VEINTE MIL PESOS Pág. 1

CUENTA QUE AFECTA	CONCEPTOS	BENEFICIARIO	DEBITO	CREDITO
11050504	CATA EXPRESO SURAMER;	PAGO PLANILLA OCASIONAL No. 313133;	LOZADA CARDENAS ANATOLI;	20,000.00
41450507	PLANILLAS DE VIAJE O;	PAGO PLANILLA OCASIONAL No. 313133;	LOZADA CARDENAS ANATOLI;	20,000.00;
			TOTAL \$	20,000.00

REVISADO: REVISADO: CONTABILIZADO: CARLOS TRIJACA NIT. 99548189 - 4 - CELL. 311 688 1029

- Posterior a la firma del pagador se le hará entrega del recibo original
- La copia Azul se archivara en la carpeta de Recibos de Caja del mes en curso.
- Se deberá registrar el recibo de caja generado en el libro diario de caja con los datos que se asignaron.

		ESTILO		
			DIA	MES
04 JUN 2015				
5872	Efectivo tarjeta Operación - Jugo S. Yobani Andrés	15003		30000 E
5873	Efectivo Planilla ocasional - Rodriguez Escobar Oscar	5013		10000 E
5874	Efectivo tarjeta Operación - Cely Gómez Plutarco	1056		30000 E
5875	Efectivo Compra Corbata - Lopez Suarez Licenia	1091		4000 E
5876	Efectivo Pago Rodamiento - Ortiz Lopez Jorge	1073		26000 E
5877	Efectivo tarjeta Operación - Ortiz Lopez Jorge	1073		30000 E
5878	Efectivo tarjeta Operación - Martin Rubiano	1106		30000 E
5879	Efectivo Planilla Ocasional - Martin Peña José	1123		20000 E
5880	Pago Otros Cobros - Jache Peñaranda Jesús	1033		410000
5881	Abono a Pólizas - Jache Peñaranda Jesús	1033		100000
5882	Abono a Fondo y Rod - Aiza Fuentecha José Alex	1050		260000
5883	Efectivo Pago dos tarjetas Operación - Sandoval Ant	1019		60000 E
5884	Abono a Fondo y Rod - Coronado Caballero Mexico	1064		350000
5885	Abono a Rodamiento - Peña Corredor Carlos	1058		120000
 Consignación Efectivo.				1140000
				474000 =
05 JUN 2015				
5886	Abono a Pólizas - Junio - Amador Cortes Jorge	1088		100000
5887	Abono a Rodamiento - Amador Cortes Jorge	1083		130000
5888	Efectivo - Planilla ocasional - Sanchez Ojeda José	1103		20000 E
5889	Abono a Rodamientos - Junio - Bello Aguado Luis	1047		200000
5890	Abono a Fondo - Rodamiento - Burgos Victor	1067		520000
5891	Abono a Fondo, Rodamiento, Pólizas - Cañon Jaime	5001		30000
5892	Efectivo - Pago Tarjeta Operación - Cañon Jaime	5001		30000 E
5894	Pago Certificación - Ramirez Nieto Luz Pary	1014		5000
5893	Abono a Rodamiento - Ramirez Nieto Luz Pary	1014		95000
5895	Efectivo Planilla de Viaje - Hernandez Sanchez Nidia	5014		20000 E
5896	Efectivo Planilla de Viaje - Rodriguez Escobar Oscar	5012		10000 E
5897	Abono a Fondo y Rodamiento Junio - Jache Peñaranda	1033		260000
5898	Anulado Cheque No 732248			
5899	Anulado Cheque No. 732248			
5900	Cheque No. 732248 Pago Fondo, Rod - Pereira Lozano Eduardo	1104		520000
5901	Cheque No 732248 Pago Fondo, Rod - Suarez Paredes Luis	1059		520000
5902	Cheque No 732248 Pago Fondo, Rod - Pereira Lozano Eduardo	1053		520000
5903	Cheque No 732248 Pago Fondo, Rod, Pereira Lozano Eduardo	1006		520000
5904	Abono Rodamiento - Lopez Gutierrez Karen	1048		70000
5905	Abono Rodamiento - Sandoval Antiversa Carlos	1019		70000
5906	Abono Rodamiento - Rodriguez Lara Julio	1076		70000
 Consignaciones Efectivo. Cheque Postfecho				1690000
				80000
				2080000

- Se entregara el Libro diario de caja y los recibos de caja realizados en el día a la Tesorera al cierre de la jornada.
- Los cuales se revisaran y posteriormente será firmado en su aprobación del mismo por la Tesorera.
- El departamento de Contabilidad cotejara los recibos realizados con los Extractos Bancarios, con el fin de controlar, verificar y confrontar la información.

FUNCIONES DE CUMPLIMIENTO CARGO DE SECRETARIA GENERAL Y AUXILIAR CONTABLE

Departamento de Recaudo:

CARGO: SECRETARIA GENERAL

Principales Funciones a Ejecutar:

- Elaboración de Todo tipo de Documentos de los diferentes departamentos de la empresa
- Recaudo de Planillas y elaboración de Informes de recaudo Recepción, radicación y distribución de correspondencia
- Información de pagos (recaudo de cartera)
- Elaboración de Planillas.
- Manejo de Plataforma de SOAT.
- Atención al Público.
- Manejo de Caja.
- Ingresos Sistema Vigía.
- Informes para el DANE
- Manejo del Archivo.
- Informar al departamento de personal cualquier irregularidad que se esté presentando oportunamente,

1. PRODUCCION DEL SABER

Con la aplicación de procesos complementados se disminuyo las diversas falencias encontradas en los departamentos que obstaculizaban los procesos continuos de

acuerdo a los constantes memorandos expedidos por gerencia solicitando control y veracidad de la información, teniendo como pruebas los bakups de los programas contables, los diferentes oficios esperando mejoras por parte de la Tesorería, departamento contable y recaudo, memorandos entregados de mejora en el Recaudo la cartera sea minimizando los riesgos de pérdida y generar mayor flujo de caja, un buen cumplimiento de funciones reduciendo tiempo, mas organización laboral e informes , una proyección con claridad para la toma de decisiones, la comunicación y conocimientos de sus funciones a desempeñar permitió asignar sus responsabilidades y compromisos.

Ha sido de gran importancia la oportunidad de ejecutar los conocimientos adquiridos en esta empresa, abriendo expectativas en el campo profesional, adquiriendo conocimientos de gran importancia en el campo laboral.

Como resultado del estudio realizado en la empresa Expreso Suramericano H24 S.A. señalando las dificultades que se observaron debido a la falta de procedimientos, organización y control de la compañía, se implemento satisfactoriamente diferentes procedimientos que influyen no solo en el nivel organizacional sino personal del recurso humano de la empresa; puesto que se observo, las mejoras en la parte productiva de los puestos de trabajo y perfeccionamiento en la funciones asignadas. No obstante, estos procedimientos hacen que el personal se sienta identificado con su profesión y cargo asignado porque se da la claridad de las funciones a realizar y pasos para el manejo del trabajo y buen desempeño.

Igualmente, se mantiene el control y seguimiento de los procedimientos y asignación de matrices que identifican futuras falencias en el desarrollo de la actividad comercial de la entidad. Esto con el fin de mantener una continúa actualización de las políticas, programas, parámetros, directrices, procedimientos realizados a cada puesto de trabajo.

Como pruebas de la implementación de los procesos administrativos tomamos como evidencia los documentos informativos detallando las funciones a los puestos de trabajo, la entrega al personal administrativo de cada procedimiento diseñado y los memorandos informativos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La práctica profesional me ha permitido poner mis conocimientos en el campo laboral en integrar lo teórico con lo práctico en ampliar mis conocimientos en el área administrativa obteniendo gran experiencia sorteando situaciones reales en los diferentes procesos y obteniendo mayor responsabilidad y compromiso en las actividades a realizar.

Después de haber culminado mi II práctica por fortuna y bienestar mío me quede laborando en esta empresa en el departamento de recaudo y pude evidenciar muchas fallas en los procesos de recaudo, luego realice mi práctica III y con asesoría y apoyo del departamento de talento humano y Tesorería realizamos un fortalecimiento en el departamento de Recaudo donde se tiene un gran movimiento de los activos de la empresa realizando el proceso para manejar los diferentes rubros de la empresa como cheques posfechados, efectivo, consignaciones y el manejo de caja menor.

De acuerdo al manejo de los diferentes procesos que se implementaron en recaudo hoy en día puedo decir que el departamento de recaudo está más organizado, que mis errores en los procesos son mínimos, que la información que hay en mi departamento es real y confiable.

En el departamento de Recaudo siempre tiene que haber un manual de procesos y es de vital importancia que siempre este a la vista para poder sortear inconvenientes o imprevistos del personal que esté a cargo de este departamento.

Durante la práctica se puede observar que en la empresa hay ciertos tipos de falencias las cuales hacen que busquemos nuevos procesos y procedimientos que permitan el mejoramiento y buen desarrollo de la empresa, de igual manera la adquisición de nuevos conocimientos, los cuales serán de gran ayuda a nuestra vida profesional.

Esta práctica me permitió desarrollarme en el ámbito laboral de mi profesión, puesto que durante este proceso desarrolle ciertas actividades en el área de cartera, caja, recaudo; donde se elaboraron diferentes procedimientos.

BIBLIOGRAFIA.

1. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=346>, 04 de febrero de 2.016, 8.00 pm.

2. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=13739>

3. <http://www.aulafacil.com/cursos/119660/empresa/administracion/administracion>.

4. <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-cuadro-de-mando-integral-de-kaplan-y-norton>, , 12 de febrero de 2.016, 9,21p.m.

5. <http://elpsicoasesor.com/teoria-clasica-de-la-administracion-henry-fayol/>, 04 de febrero de 2.016, 7:30 Pm.

6.

[Ley33de\(1986\).plataformasegurosdelestado,formato1http://www.segurosdelestado.com](http://www.segurosdelestado.com)

7.

[Ley33de\(1986\).plataformasegurosdelestado,formato2http://www.segurosdelestado.com](http://www.segurosdelestado.com)

9.

[Pedraza,L.Recaudo\(05juniode2.015\)://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/](http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/)

10.

[Tinjaca,C.\(2.001\).Planilladedespacho,formato1http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/](http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/)

11.

[Tinjaca,C.\(2.001\).Recibodecaja,formato2http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/](http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/)

12.

[Tinjaca,C.\(2.001\).Recibodecaja,formato3http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/](http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/)

13.

[Tinjaca,C.\(2.001\).Recibodecaja,formato2http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/](http://www.empresario.com.co/suramericanoh-24/)

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES IMPLEMENTACION DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01
Fecha: 2015-05-20

Actividad planeada

ACTIVIDAD	FECHA	MES												
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Divulgación Implementación de procedimientos administrativos empleados	18/07/2015							x					x	
Divulgación Implementación de procedimientos administrativos proveedores	20/07/2015							x					x	
Divulgación Implementación de procedimientos administrativos clientes	18/07/2015							x					x	
Registro de logros y mejoras	14/10/2015												x	x
Requisitos de proveedores seguimiento	14/10/2015										x		x	
Revisión de las Afiliaciones de Ingreso de personal ARL	14/10/2015													x
Divulgación definición accidente de trabajo	22/10/2015												x	
Capacitación proveedores-propietarios-conductores-clientes	06/21 /Nov/2015												x	
Ambiental								x						
Divulgación del programa de gestión de residuos	18/07/2015							x					x	
Implementación de las actividades del programa gestión de residuos	04/07/2015							x					x	
Económico													x	
Definir políticas de contratación donde se incluya el trabajo en condiciones justas y equitativas, el no contrato de menores de edad y la no discriminación laboral de raza o genero.	07/07/2015							x					x	
Compra de dulces para los hijos de los afiliados, asociados, accionistas y demás personal o tercero de la empresa	26/10/2015										x			
Contratar mano de obra de la región	14/07/2015							x					x	
Participar en actividades sociales , recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales en el área de influencia de la	19/07/2015							x					x	
Fiesta de la Virgen del carmen y divulgación del programa	18/07/2015							x						
Participar en el desarrollo de programas de capacitación de la comunidad local en el área de influencia.	19/07/2015							x					x	
selección de proveedor - diligenciar formato de sostenibilidad	14/10/2015												x	x