 <p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
	Versión: 02
	Página 1 de 66

Elaboración de los manuales de procedimientos y funciones para el área de cartera de la Empresa Depósito y Ferretería La 39

Maritza Andrea Rodas Sánchez

Trabajo de práctica empresarial

Nota del autor

Trabajo para optar al título de Contadora Pública. Especial agradecimiento a Depósito y Ferretería La 39 (Contacto mandrea1030@hotmail.com)

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 2 de 66

RESUMEN

El siguiente trabajo propone la elaboración de los manuales de procedimiento y funciones de las actividades realizadas por el área de cartera, con el fin de que el Depósito y Ferretería La 39 pueda tener una gestión más efectiva en su cartera comercial, al permitir que cualquier persona en los diferentes cargos pueda entender y realizar las funciones determinadas para ellos. Unos de los propósitos fundamentales es identificar claramente que procesos se van a trabajar, de esta manera se podrá saber cuáles son los procedimientos que van a formar parte del manual, teniendo claro que los procedimientos son una sucesión de actividades a ejecutar y no una tarea específica, es decir, en este caso se va a trabajar específicamente el área de cartera el cual conlleva a elaborar procedimientos en el área de facturación, ventas y compras, teniendo en cuenta las partes del procedimiento como son las entradas, las salidas, los controles específicos y los recursos; de esta manera se puede determinar cómo se puede iniciar dicho proceso. Luego de realizar la observación y las entrevistas a los empleados del área de cartera se analizaron las variables que estaban afectando al correcto funcionamiento de los procedimientos y tomando como base las técnicas de la Cámara de Comercio, se entrega los manuales de procedimiento y funciones para el Depósito y Ferretería La 39.

Palabras Claves: Manual de funciones, Manual de procedimiento, Actividades, Procesos, Mejoramiento continuo, Control.

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 3 de 66</p>

ABSTRACT

The following paper proposes the development of procedural manuals and functions of the activities from the portfolio area, with the final purpose of Depósito y Ferretería La 39 may have a more effective management of its business portfolio, allowing anyone in different positions can understand and perform certain functions for them. One of the main purposes is to clearly identify which processes are to work, so it is possible to know what procedures will be part of the manual having clear that the procedures are a series of activities to be implemented and not a specific task are, in this case will specifically work area portfolio which leads to develop procedures in the area of billing, sales and purchases, taking into account the parts of the process such as inputs, outputs, specific controls and resources, so you can determine how you can start the process. After conducting observation and employee interviews area portfolio variables that were affecting the proper functioning of the procedures and based on the techniques of the Chamber of Commerce, procedural manuals and functions delivered for analyzed the Depósito y Ferretería La 39

Keywords: Function Manual, Procedural Manual, Activities, Processes, Continuous Improvement, Control,

Manuales de procedimientos y funciones del área de cartera para la empresa Depósito y

Ferretería La 39

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 4 de 66</p>

El presente trabajo reúne un conjunto de normas y procedimientos, que servirán como herramienta de trabajo para el manejo, gestión y administración de la cartera de la Empresa Depósito y Ferretería la 39, en éste, se estipulan las condiciones, parámetros y tratamiento contable que se le darán a los saldos de otorgamiento y manejo de crédito.

A su vez, los Manual de Procedimiento y Funciones del Área de Cartera para la Empresa Depósito y Ferretería la 39, desarrollan una serie de lineamientos de obligatorio cumplimiento, que le servirá a los funcionarios responsables de créditos, cobranzas y ventas, como carta de navegación o guía para el que hacer y desarrollo de sus funciones; finalmente, busca cuidar y mantener el patrimonio de la empresa en poder de los clientes (saldos pendientes de cobro); el cumplimiento de estos manuales, permitirá entre otras cosas, evitar alteración de información, la duplicidad de funciones o tareas y de igual manera, disminuirá la responsabilidad por fallas o errores, a su vez que facilitará las labores de auditoria y la evaluación del control interno.

Para llevar a cabo la implementación de los manuales de procedimientos y funciones se hace un sondeo investigativo en las diferentes áreas de la compañía y de acuerdo a la información suministrada se elaborarán dichos manuales, los cuales constituyen la práctica del mismo, con aspectos sumamente importantes de carácter teórico; de igual modo se respalda la importancia que existe en el momento de aplicar los pagos de manera adecuada y la manera cómo estos mismos influyen de manera directa en la toma de decisiones de la compañía.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 5 de 66

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
Manuales de procedimientos y funciones del área de cartera para la empresa Depósito y Ferretería La 39.....	3
1. Aspectos generales de la práctica.	9
1.1. Centro de práctica.	9
1.1.1 Reseña Histórica	9
1.1.2 Misión	9
1.1.3 Visión.....	10
1.1.4 Políticas de calidad	10
1.1.5 Valores.....	11
1.2. Objetivos de la práctica empresarial	11
1.3. Funciones	12
1.4. Justificación de la práctica empresarial.	12
1.5. Equipo de trabajo	13
2. Propuesta para la empresa	13
2.1. Título de la propuesta	13
2.2. Planteamiento del problema.....	13
2.3. Justificación.....	14
2.4. Objetivos	14
2.4.1 Generales.....	14
2.4.2 Específicos.....	14
2.5. Diseño Metodológico.	15
2.6. Cronograma de Actividades.	16
2.7. Presupuesto	17
3. Desarrollo de la propuesta.....	17
3.1. Marco de referencia.	17
3.1.1 Antecedentes	17
3.1.2 Marco teórico	18

8  INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 6 de 66

3.1.3	Marco conceptual	21
3.1.4	Marco legal	25
3.2.	Desarrollo y logro de objetivos	26
3.2.1	Levantamiento de la Información	26
3.2.2	Manuales de procedimiento y funciones	38
4.	Conclusiones	62
5.	Recomendaciones	63
6.	Referente bibliográfico	65

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 7 de 66

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Formato de cotización	28
Figura 2: Remisión datos correctos.....	30
Figura 3: Remisión mal elaborada	31
Figura 4: Remisión mal elaborada	32
Figura 5: Factura anulada.....	33
Figura 6: Factura de venta.....	34
Figura 7: Exportación de información del SAID	36
Figura 8: Organización de la información de facturación	37
Figura 9: Importación de la información a HELISA	38

8  INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 8 de 66

FACULTAD DE _____

COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS
ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Maritza Andrea Rodas Sánchez
Programa académico	Contaduría Pública
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Depósito y Ferretería la 39 y/o Luis Bernardo Uribe Jaramillo
NIT.	70.076.905-1
Dirección	Carrera 39 No. 35 SUR 34
Teléfono	2769291
Dependencia o Área	Cartera
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Loen Lozano Olier
Cargo	Contadora
Labor que desempeña el estudiante	Auxiliar Contable
Nombre del asesor de práctica	Dora Nancy Yepes Quiroz
Fecha de inicio de la práctica	Febrero 01 de 2016
Fecha de finalización de la práctica	Mayo 21 de 2016

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 9 de 66

1. Aspectos generales de la práctica.

1.1. Centro de práctica.

Depósito y Ferretería la 39

1.1.1 Reseña Histórica

Depósito y Ferretería la 39, creado en 1982, mediante registro inicial en cámara de Comercio de Medellín, es una empresa en cabeza del señor LUIS BERNARDO URIBE JARAMILLO, NIT. 70.076.905-1, se inició como micro empresa familiar, luego él quedó solo con el negocio, y con la ayuda y apoyo económico de su esposa Claudia Jaramillo Jaramillo, la convirtieron en lo que es hoy el Depósito.

Actualmente cuenta con 19 empleados, con una venta anual de \$3.500.000.000 de pesos, clasificada como una mediana empresa. Su principal línea de contratación es con el Municipio de Envigado y con Viva, para el desarrollo del programa Plan lotes y terrazas, distribución de subsidios para mejoramiento de vivienda y para programas de Viviendas de Interés Social.

1.1.2 Misión

Depósito y Ferretería la 39, es una empresa del sector de la construcción, dedicada a la comercialización de bienes y servicios para la construcción, a empresas de este ramo y todos los usuarios mayorista y minoristas a nivel departamental. Basamos nuestro desempeño en principios y valores institucionales; nos esmeramos por hacer siempre las cosas bien para responder con honestidad y responsabilidad a nuestros clientes, empleados, proveedores, el

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 10 de 66</p>

Estado y la sociedad en general y con ello tener presente la responsabilidad social que conlleva nuestro desarrollo y sostenibilidad en el tiempo; comprometidos en hacer uso de los recursos con eficiencia, eficacia y calidad para así alcanzar el objetivo de generación de valor para sus dueños y alcanzar una ventaja competitiva y diferenciadora en el mercado.

Nuestra estrategia de permanencia en el mercado está sustentada en la calidad de los productos, los bajos precios y una atención amable y oportuna a los clientes, sustentado todo ello en la calidad humana de las personas que la integran.

1.1.3 Visión

Para el 2.020 Depósito y Ferretería la 39 será posicionada como la mejor empresa comercializadora de bienes y servicios para la construcción en el Municipio de Envigado; será reconocida como la empresa que brinde los mejores precios, el mejor servicio y los mejores tiempos de entrega en su sector económico.

Depósito y Ferretería la 39, se empeñará en alcanzar altos estándares de calidad en los productos y servicios ofrecidos y será reconocida siempre como una organización comprometida con el desarrollo de su gente, el de la comunidad que lo rodea, el de sus clientes, y por ende con el del país.

1.1.4 Políticas de calidad

Nos comprometemos a satisfacer los requisitos establecidos y acordados con la Industria de la Construcción, Empresas del Sector Metalmeccánica y Agro, y demás partes interesadas, con el

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 11 de 66</p>

compromiso del mejoramiento continuo del talento humano, de los procesos y de nuestro sistema empresarial, en una forma competitiva, que cumpla con las normas de calidad, seguridad y preservación del medio ambiente.

1.1.5 Valores

Para llevar a cabo nuestro trabajo y la satisfacción de nuestros clientes, Depósito la 39 funciona con base a los siguientes valores:

- Confianza
- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Calidad en productos y servicios.
- Compromiso
- Cumplimiento

1.2. Objetivos de la práctica empresarial

Plasmar a través de la práctica, todos los conocimientos adquiridos que me permitan desde un punto de vista analítico, ofrecer pautas para mejorar las políticas y gestión con respecto al tema de cartera de nuestra empresa.

 <p>8</p> <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 12 de 66</p>

1.3. Funciones

Análisis: Evaluación del desempeño de cada función que está relacionada con el área de cartera.

Elaboración de las políticas: Que le permita a la empresa una guía de lo que se debe tener en cuenta a la hora de la aprobación del crédito, elaboración de la facturación y cobro de la cartera.

Elaboración de los manuales de procedimiento: detallando cada una de las actividades que se presentan en el área de cartera desde la apertura del crédito, hasta el recaudo de cartera.

Elaboración de los manuales de funciones: Documento que especifique a cada uno de los empleados que están relacionados en el área de cartera sus funciones.

1.4. Justificación de la práctica empresarial.

En la práctica empresarial, Se pretende aportar a la empresa en el fortalecimiento del área de cartera con el conocimiento adquirido en la universidad, aplicarlos y subsanar todas las debilidades que se están presentando; generar conciencia en los empleados sobre la importancia esta área y de un procedimiento adecuado, en pro del crecimiento empresarial.

Por esta razón, la práctica estará enfocada en la elaboración de los manuales de procedimiento de las actividades y funciones realizadas por el área de cartera; estos manuales de procedimiento ayudarán al crecimiento de la Empresa y al cumplimiento de su visión, además de que su economía se verá directamente beneficiada al mejorar estos procedimientos.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 13 de 66

1.5. Equipo de trabajo

La empresa no cuenta con ningún tipo de manual de procedimiento y funciones, por ende contará con la colaboración de:

Administradora: Proveerá toda la información necesaria del área de cartera.

Empleados del área de cartera: Ayudarán con algunas especificaciones de sus funciones diarias.

Contadora: Será quién supervise la práctica y a quien se le entregarán los informes de los avances del trabajo y resultados finales.

2. Propuesta para la empresa

2.1. Título de la propuesta

Elaboración de los manuales de Funciones y procedimientos para el área de cartera de la empresa Depósito y Ferretería La 39

2.2. Planteamiento del problema.

La empresa Depósito y Ferretería la 39 no cuenta con ningún tipo de manuales de funciones y procedimiento en el área de cartera, por tal motivo no hay una organización para cada actividad y procesos de las funciones de esta área.

El área de cartera cuenta con las actividades de apertura y análisis de crédito, facturación, causación y cobro de la misma, en cada una de ellas se ha identificado desorden en su ejecución

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 14 de 66</p>

lo cual ha generado problemas en el buen funcionamiento del área y por ende, un alto riesgo en la morosidad de cartera y un declive en el progreso empresarial.

2.3. Justificación.

Se pretende con los manuales de funciones y procedimiento de cartera, detallar cada proceso de las actividades para disminuir el riesgo de cartera perdida y de morosidad e implementar el orden de cada una de las funciones; además, se tendrá un recaudo de cartera más eficaz, proceso final que depende en su totalidad del buen funcionamiento de las otras actividades, apertura del crédito, facturación y causación.

2.4. Objetivos

2.4.1 Generales

Elaborar los manuales de funciones y procedimientos del área de cartera para el Depósito y Ferretería La 39, detallando las funciones y actividades del área de cartera, que permitan a cualquier persona que esté en el cargo entender y aplicar.

2.4.2 Específicos

- Identificar las variables que la administración toma en cuenta en el momento de la venta a crédito, asignación de cupos, definición de requisitos, información del cliente, forma y plazos de pago, entre otros.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 15 de 66

- Identificar formatos que permitan la identificación de los clientes y el adecuado manejo de las formas de pago
- Proponer unas políticas para el procedimiento en el manejo de la cartera.
- Implementar los manuales de procedimiento y funciones a los empleados que están directamente relacionados con el área de cartera.
- Identificar la forma de crear las bases de datos para alimentar el sistema de cartera.

2.5. Diseño Metodológico.

Se utilizará como fuentes de información las siguientes:

Observación directa: Labor de campo en la cual se realiza una revisión del funcionamiento del Depósito.

Entrevista: Se realiza con los empleados que atienden unos cuestionarios o unos objetivos de control de interés de conocimiento general del proceso de cartera.

La práctica se realizará en las siguientes fases:

- Análisis de la cartera
- Identificar los problemas en cada una de las actividades apertura del crédito, facturación, causación y recaudo de cartera.
- Buscar qué documentación se tiene que nos pueda ayudar para la elaboración de los manuales de procedimiento y funciones.
- Identificar qué formatos se puede utilizar para la descripción de las actividades.
- Selección estructuración y organización de la información

-Elaboración de los formatos necesarios para realizar cada actividad.

-Elaboración de los manuales de procedimiento y funciones del área de cartera.

2.6. Cronograma de Actividades.

Actividades	Día	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Selección de la empresa																		
Definición del problema																		
Planteamiento del problema																		
Recolección de la información																		
Diseño de formatos																		
Diseño de los diferentes procedimientos y funciones																		
Presentación de la propuesta																		
Diseño manuales de procedimientos y funciones																		
Socialización de la propuesta																		
Presentación del informe final																		

2.7. Presupuesto

RUBRO	UNIDAD	CANT.	VL/UND	TOTAL	FINANCIACION
Servicios técnicos	Hora Internet	98	\$1.000	98.000	Practicante
Material fungible (Papelería)	Fotocopias	50	\$50	\$2.500	Empresa
	Impresión	90	\$100	\$9.000	Empresa
Transporte\combustible	galón	16	8.200	\$131.200	Empresa
Compra Computador	unidad	1	\$1.248.000	\$1.248.000	Practicante
TOTAL				\$1.488.700	

3. Desarrollo de la propuesta

3.1. Marco de referencia.

3.1.1 Antecedentes

Depósito y Ferretería la 39 es una pequeña empresa familiar y nunca han visto la necesidad de realizar un manual de procedimientos para ningún área. Su enfoque ha sido mantener e implementar procesos netamente comerciales y la adquisición y búsqueda de clientes potenciales, por tal motivo había un desconocimiento de la importancia de la elaboración e implementación de los mismos y sobre todo, de poder desarrollar dichos manuales con el fin de tenerlos acoplados a la realidad. La empresa en su tiempo contaba con personal que podía ejecutar múltiples funciones, y tenían implementado simplemente delegar las funciones creyendo

 <p>8</p> <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 18 de 66

que al hacerlo había cumplimiento y control sin necesidad de fijar políticas para el cumplimiento de la labor asignada. Igualmente son conscientes que cada día la empresa crece a pasos agigantados y que lo que anteriormente hacía una persona, hoy en día ven la necesidad de contratar más personal, y de esta manera cumplir con la demanda de sus clientes. No obstante, debido a que se debe controlar y supervisar que aquello que en algún momento era importante para la compañía como era el mantenimiento y proyección de clientes necesarios para abastecer los costos y gastos de la empresa sin mitigar donde podía hallarse una falencia se ha convertido en una problemática ya que el área de cartera ha sido un cuello de botella pues al no contar con unos procedimientos establecidos, la empresa está actualmente desequilibrada.

3.1.2 Marco teórico

La historia de los manuales como herramienta en la Administración es prácticamente reciente, comenzaron a utilizarse durante el periodo de la Segunda Guerra Mundial, aunque se tiene conocimiento de que ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones al personal sobre ciertas formas de operar de un organismo (por ejemplo: circulares, memorándums, instrucciones internas, etc.). La necesidad de personal capacitado durante la guerra dio lugar a que se formularan manuales detallados. Con la creación de estos instrumentos fue posible llevar control tanto del personal de una organización como de las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas de organismos de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada. Los primeros manuales adolecían de defectos técnicos,

 <p>8</p> <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 19 de 66

pero sin duda fueron de gran utilidad en el adiestramiento del nuevo personal. (RODRIGUEZ VALENCIA, 2002, pág. 54)

Parte esencial de las empresas es la cartera, es el pilar del área financiera, una empresa comercial que maneje ventas a crédito depende en gran porcentaje del recaudo de su cartera, por tal motivo es importante un buen procedimiento en esta área, que les permita tener éxito en la rotación de la misma.

El área de cartera debe contar con normas que le permita una organización dinámica con las demás áreas administrativa de la empresa, es muy importante los manuales de procedimientos y funciones por que estos permitirán dar información a los empleados de cómo se debe realizar las actividades del área de cartera de una forma ordenada y reducir el riesgo de morosidad de la misma, sin embargo el Depósito y Ferretería la 39 no cuenta con los manuales que le ayuden a una organización efectiva.

La historia de la contabilidad data desde los tiempos de la colonia y la conquista, época en la que se efectuaban recaudos por parte de los españoles a los colonos en forma de tributos y luego de impuestos. Los recaudadores debían rendir cuentas a la corona sobre los recaudos.

En nuestro país desde la época de la República, se empezó a desarrollar la Hacienda pública y con ella todas sus diferentes áreas como facturación y cartera y se empieza a reglamentar sobre la materia. Con la creación de la oficina del Tesoro Público en Bogotá, el Vicepresidente de la República “(...) organizó la Contabilidad General de la República, encargando esta labor en cinco contadores generales, establecidos en jerarquía con un decano y cuatro dependientes. Esta oficina cumpliría una labor concomitante con las operaciones efectivas que desarrollaría la

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 20 de 66</p>

Tesorería General en los años siguientes, registrando y consolidando los movimientos de la cuenta del Tesoro” Se observa, con la creación de esta oficina, una visión controladora de los recursos, al segregar las funciones correspondientes al recaudo, del manejo y registro de las cuentas. Ello, como consecuencia de la imperiosa necesidad de implementar sistemas de información, cuyos resultados fueran claros y brindaran confiabilidad sobre el manejo de los fondos públicos. (LOPEZ GARAVITO, 1992, págs. 20,23).

El objetivo principal con la reorganización de estas oficinas radicaba en el fortalecimiento y articulación de las pagadurías regionales, y sus respectivos sistemas de información con la recién creada Tesorería General. Así, las tesorerías departamentales remitían cada cuatrimestre un estado de todos los ingresos y egresos, clasificado por gastos ordinarios o extraordinarios, y entregaban estados contables al cierre de cada año, para revisión del Intendente Departamental. Del mismo modo, las tesorerías provinciales presentaban mensualmente a las tesorerías departamentales, un estado de las entradas y salidas de fondos debidamente discriminado, además, entregaban al cierre de cada año, estados contables para revisión de los gobernadores de provincia. Por su parte, la Tesorería General suministraba en forma mensual información a la oficina de contabilidad general, quien ejercía periódicamente algunas labores de auditoría y control denominadas “visita de arcas” (www.contaduria.gov.co)

Dentro de la contabilidad, la factura, la cartera y el proceso que se deriva de ella han, sufrido cambios significativos convirtiéndose en el elemento base de todo el sistema contable.

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 21 de 66</p>

La historia de la contabilidad pública es copiada por el sector privado, quien encuentra en la contabilidad la herramienta para mejorar sus procesos, y tener información clara y a tiempo sobre los estados de cuentas de la empresa.

Todo este recorrido histórico, da paso a los Manuales de procedimientos y funciones, los cuales surgieron como políticas de los mercados internacionales y se convirtieron en requisito para participar en dichos mercados, lo que obliga a las empresas a aplicar las normas ISO de calidad en los procesos y servicios.

3.1.3 Marco conceptual

Manual de procedimiento: El Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Requiere identificar y señalar ¿quién?, ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿dónde?, ¿para qué?, ¿por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos. (Instructivo para elaboración de manuales procedimientos y funciones Cámara de Comercio)

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 22 de 66</p>

Procedimiento de cartera: Paso a paso de una actividad que facilita la organización en el área de cartera, que debe cumplir con las normas estipuladas por la empresa, para una realización exitosa del trabajo que se lleva a cabo, tomando en cuenta que la actividad debe ser realizada por varias personas.

Cartera de crédito: La cartera está conformada por las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas en las ventas que se hacen a crédito o como popularmente las conocemos, ventas fiadas. (www.gerencie.com)

Cada empresa define unas políticas de recaudo que pretenden implementar procedimientos a realizar en cada paso a partir del otorgamiento de crédito. El seguimiento a la cartera debe permitir identificar los cambios en el comportamiento de pago de los clientes, los cuales son identificables cuando se incumplen las condiciones pactadas, se posponen pagos y se cambian los términos de pago. Para el personal encargado del recaudo deben establecerse políticas que les permitan operar con flexibilidad frente a los diferentes tipos de clientes y establecer posibilidades de pago más realistas. También deben existir mecanismos que les permitan identificar cambios en las tendencias de pago con el fin de anticiparse a periodos de crisis que pueden enfrentar los clientes. Las llamadas de cobranzas y seguimientos como DATACREDITO, pueden ayudar a identificar cambios en los comportamientos de pago y pueden generar mejores recaudos y evitar que se llegue hasta el cobro jurídico y uso de las garantías en caso de no poder efectuar el recaudo.

(<http://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/1573/1/ADMO0587.pdf>)

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 23 de 66</p>

Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito.

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho documento o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

Dentro de la contabilidad bancaria la cartera de créditos es una cuenta que se utiliza para registrar aquellos productos capitalizados en la concesión de préstamos y en deudores.

(www.monografías.com)

La Cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez de la empresa, es el componente principal del flujo del efectivo.

¿Existe una cartera óptima? En principio sí existe. Olvidando el efectivo en bancos, la cartera es el componente más líquido del activo corriente. Existe una parte mínima de inversión en cartera que la empresa necesita en todo momento y es la cartera constante, por otro lado y como consecuencia de mayor crecimiento en facturación existe lo que se denomina cartera variable, esta es la que hay que controlar, puesto que en sanas finanzas, hay que determinar cuanta cartera debe ser financiada con fuentes de largo plazo y cuanta de corto plazo. El no manejo de este concepto es la causa principal de problemas de insolvencia.

En resumen, manejo de cartera exige políticas, normas y procedimientos. El control financiero de la misma requiere un manejo basado en los indicadores que permitan resultados. Los efectos

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 24 de 66</p>

negativos que un mal manejo de cartera pueden acarrear, por ejemplo, “cartera ociosa”, la cual tiene un alto costo oculto.(www.degerencia.com)

Facturación: Una factura es un documento que refleja, que hace constar la adquisición y entrega de un bien o servicio, en el cual se especifica la fecha de la operación, el nombre de la partes que intervinieron en el negocio, la descripción del producto o servicio objeto del negocio, el valor del negocio, la forma de pago entre otros conceptos. (www.gerencie.com)

Con la facturación se da inicio al procedimiento de cartera, por tal motivo es muy importante la organización desde el inicio de la cadena para prevenir los riesgos en la cartera morosa.

Proceso: se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica. (www.clubensayos.com)

Formato o Documento: “Instrumento que facilita el registro de la información necesaria para realizar los procedimientos y/o para dejar evidencia de que éste se realizó de acuerdo a los lineamientos previamente establecidos”.

Puntos de Control: Prevenciones que hace un empleado en el desarrollo de un procedimiento para ejecutar la acción o tarea de acuerdo con las normas establecidas en los reglamentos.

(Instructivo para elaboración de manuales procedimientos y funciones Cámara de Comercio)

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 25 de 66</p>

Cientes: Aunque parezca una pregunta a la que todas las personas que están en el mundo empresarial pueden dar respuesta de forma rápida y contundente, lo cierto es que en muchas ocasiones se olvida qué es un cliente para nuestra empresa y descuidamos la atención y los cuidados que éstos merecen.

El cliente es la parte más importante para la publicidad y el mercadeo pues es la razón de ser de estas áreas. Concepto. Como conocerlos y atenderlos, es una Organización o persona que recibe un producto. Un cliente es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de servicios. Es decir es un agente económico con una serie de necesidades y deseos, que cuenta con una renta disponible con la que puede satisfacer esas necesidades y deseos a través de los mecanismos de mercado.

(www.monografias.com)

3.1.4 Marco legal

No hay una norma o ley que exija a las empresas hacer manuales de procedimientos y funciones en cartera, sin embargo cuando las empresas están gestionando certificaciones en calidad, estas les piden documentar los procedimientos y sus funciones

ISO 9001- CERTIFICACIÓN – SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD

Puesta en práctica de la ISO 9001:2008 permite la mejora continua de los sistemas de gestión de calidad (SGC) y los procesos de su organización a su vez, esto mejora la capacidad de sus operaciones para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente (www.sgs.co)

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 26 de 66

El Código de comercio colombiano, en el artículo 772 define la factura como: “Factura es un título valor que el vendedor o prestador del servicio podrá librar y entregar o remitir al comprador o beneficiario del servicio.”.

Requisitos de la factura: Para que una factura sea legalmente valida, y que pueda constituir un título valor, debe contener como mínimo los siguientes requisitos:

Código de comercio, Art. 774.

La factura deberá reunir, además de los requisitos señalados en los artículos 621 del presente Código, 617 del Estatuto Tributario Nacional o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

Para efectos tributarios, la factura debe contener mínimo los requisitos contemplados en el artículo 617 del estatuto tributario. Para efectos tributarios, la expedición de factura a que se refiere el artículo 615 consiste en entregar el original de la misma. (www.gerencie.com)

3.2. Desarrollo y logro de objetivos

3.2.1 Levantamiento de la Información

En primera instancia, se procede con el levantamiento de la información que hará parte del análisis para el diseño y elaboración de los manuales de funciones.

Para ello, se inicia con la observación de las actividades del área de cartera, específicamente las que tienen que ver con el otorgamiento de los créditos a los clientes.

En el momento de otorgar un crédito, es decisiva la información que se obtiene del cliente para el recaudo de cartera.

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 27 de 66</p>

Es muy importante que se haga un estudio del crédito, se tome la mayor información del cliente en una solicitud o formato, y se haga las respectivas revisiones en las centrales de riesgo como Datacrédito y Procrédito.

En el Depósito y Ferretería La 39, la información es limitada por el sector que se trabaja, que es el de la construcción, la gran mayoría de los clientes que piden el crédito son ingenieros que tienen varias obras, y el crédito se otorga por referencia o por confianza.

La cartera del Depósito tiene un alto riesgo de morosidad por el desorden en los procedimientos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante la observación directa y las entrevistas:

La observación se hizo a diferentes horas del día, a cada empleado que se encuentra en el área de cartera, como los son los vendedores de mostrador, jefe de ventas, jefe cartera y auxiliar de cartera.

Se pudo identificar que estos empleados además de tener actividades relacionadas con la cartera, también tienen actividades y funciones con otras áreas, como lo son el área de compras y ventas.

No existe ningún proceso que regule los procedimientos de la facturación y de cartera, se hacen de forma desordenada, y no existe ningún formato o manual por escrito que sirva como guía para cualquier empleado de la empresa desempeñar adecuadamente las funciones en el área de cartera del Depósito, estas actividades y funciones se explican al empleado en el momento de su ingreso de una manera verbal y además con el tiempo le van implementando más actividades


y funciones según su capacidades y sin tener en cuenta un orden específico y adecuado, por tal razón se observó que hay empleados que cumplen funciones de dos áreas diferentes.

Hay existencia de formatos de cotización, remisión y facturación propios para las necesidades del Depósito, que no son utilizados adecuadamente, generalmente les falta información.

Cotización: Este documento es utilizado exclusivamente para las ventas que se hacen con el Municipio, después de que el Depósito se presenta a una subasta y obtiene una licitación de auxilios para mejoras de vivienda, este requiere en el contrato que cada cliente debe llevar la cotización para que los encargados del Municipio entreguen una orden que será recibida por el Depósito para la entrega del material.

El formato es diligenciado por el Jefe de Ventas, esta persona revisa el saldo de la licitación, luego toma los datos del beneficiario del subsidio y elabora la cotización.

Figura 1: Formato de cotización



DEPOSITO Y FERRETERIA LA 39
URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO
NIT. 79.076.965-1
www.depositola39.com.co

COTIZACION No. 009183

NIT. 10.245.812 DIA MES AÑO 02/04/2016
CARRERA 39 No. 35 SUR - 34 ENVIGADO - ANTIOQUIA
TELÉFONOS: 331 54 64 - 331 55 43 - 270 33 02
pedidos@depositola39.com.co

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	DCTO.	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL
1	COMBO GANAHAX II (CP)	UND		466.500		466.500
3	PEGADOR MAX GRIS # 25KG	BTO		59.650		175.950
5	PISO BARI 43X43 (ALFA) # M2	M2		16.000		80.000
1	MEZCLADOR DUCHA S.S.B BALTA	UND		83.100		83.100
22	BALDOSIN MARMOL TOBA 25X35 (CORONA) # M2	M2		18.900		415.800
3	CONDICIONADOR # 5KG BLANCO	UND		20.500		61.500

OBSERVACIONES

RECIBÍ CONFORME

VALOR TOTAL 1.282.850

Fuente: documento escaneado por Maritza Rodas

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 29 de 66</p>

Remisión: Este documento se utiliza en el momento que el cliente hace un pedido, se toman los datos del cliente al que se le va a facturar, la dirección de entrega del material, obra a la que pertenece y se discrimina el producto y los precios sin descuento.

Este es uno de los formatos que más errores tiene en su elaboración, en la observación se pudo evidenciar que después de elaborar la remisión y tener listo el despacho, es viable que el cliente llame nuevamente a hacer pedido de más productos y el encargado o la persona que atendió al cliente no hace otra remisión por el nuevo pedido como debería ser; al contrario, relaciona a mano el nuevo material solicitado en la remisión anteriormente elaborada.

Este mal procedimiento hace que se retrase el proceso de facturación por varios motivos: La persona que factura no encuentra el producto, no relacionan el precio, no entienden la letra, obra no identificada, y por ende tiene que desplazarse por cada remisión elaborada a mano, a preguntar al empleado que lo diligenció, por una explicación; además en facturación tiene que digitar los productos y esto hace que su labor sea lenta, y se vuelva deficiente.

A continuación se muestra evidencia de una remisión correctamente elaborada, y remisiones con los posibles errores que se cometen a diario

Figura 2: Remisión datos correctos



**DEPOSITO Y
FERRETERIA**

URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO
NIT. 70.076.905-1
www.depositola39.com.co

**REMISION
NO 0115879**

SEÑORES
PAVEZGO S.A.
TIERRA NEGRA

276 08 05 /270 69 65

NIT.	890.915.335-9	DÍA	MES	AÑO
				17/05/2016


CARRERA 39 No. 35 SUR - 34 ENVIGADO - ANTIOQUIA
TELÉFONOS: 331 54 64 - 331 55 43 - 270 33 02
pedidos@depositola39.com.co

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	DCTO.	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL
2	ANTICORROSIVO GRIS # 1/4	UND		12.300		24.600
2	THINNER X GARRAFA	GAR		9.900		19.800
4	CEMENTO GRIS (CEMEX) # BTO	BTO		28.000		112.000
						
OBSERVACIONES						
RECIBÍ CONFORME 						
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> <p>VALOR TOTAL </p> </div>						<p>156.400</p>

Fuente: Documento escaneado por Maritza Rodas

En la figura 2 “remisión” está el nombre del cliente, NIT del cliente, fecha, nombre de la obra a la que se le entregará el material y se facturará y tiene sus productos digitados y sus precios.

Figura 3: Remisión mal elaborada



URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO
NIT. 70.076.905-1
www.depositola39.com.co

REMISION
Nº 0115820

SEÑORES PARGUE RESIDENCIAL LA ALQUERIA DE SAN ISIDRO P.H. 276 14 46 - 332 7827		NIT. 800.142.477-0	DÍA MES AÑO 16/05/2016			
		CARRERA 39 No. 35 SUR - 34 ENVIGADO - ANTIOQUIA TELÉFONOS: 331 54 64 - 331 55 43 - 270 33 02 pedidos@depositola39.com.co				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	DCTO.	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL
5 2	PLAFON LOSA	UND		2.000		4.000
5 2	CAJA 2x4 PVC	UND		1.999		3.998
1	FOTO CELDA					
60ml	ESPALMEADO 3x16					
1	GRAPA X PAQUETE					
1	CAJA 12x12 TAPA LISA					
3	TUBOS EMT '12					
520	mt Duplex 2x16					
55	curvas '12 Emt-					
510	Grupas '12 c					
4	tubos '12 Bondist parco					
54	curvas pvc '12					
OBSERVACIONES						
RECIBI CONFORME Wilson maria		VALOR TOTAL				7.998

Fuente: Documento escaneado por Maritza Rodas

En la figura 3 Se puede observar, una remisión con los errores más comunes:

1. No hay obra
2. Hay productos a mano
3. Productos sin precio

Estos errores son los que hacen que haya retrasos en la facturación y evite que el empleado encargado sea eficiente y cometa más errores

Además cuando se hizo la observación, se pudo evidenciarse que estos productos diligenciados a mano en la remisión no se encontraban aún en el sistema, quiere decir que tampoco hay una efectiva actualización en el sistema por el empleado encargado de compras.

Su debido procedimiento debía ser el ingreso de los productos al sistema por el área de compras, y al momento que el cliente hizo el pedido, se debía hacer otra remisión por los productos o materiales del nuevo pedido.

Figura 4: Remisión mal elaborada



DEPOSITO Y FERRETERIA LA 39
URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO
NIT. 70.076.905-1
www.depositola39.com.co

REMISION Nº 115342

SEÑORES GRUPO MG S.A.S. *Amorza Panorama*
3115635

NIT. **900.130.483-0** DIA MES AÑO **29/04/2016**
CARRERA 39 No. 35 SUR - 34 ENVIGADO - ANTIOQUIA
TELEFONOS: 331 54 64 - 331 55 43 - 270 33 02
pedidos@depositola39.com.co

CANTIDAD	DESCRIPCION	UNIDAD	DCTO.	VALOR UNITARIO	IVA	VALOR TOTAL
50	ML POLISOMERA AL 80%	M2		9.000		450.000

Noe amorza
area que expandiamos

DEPOSITO Y FERRETERIA LA 39

OBSERVACIONES

RECIBI CONFORME *ABIO Dominguez*

VALOR TOTAL → **450.000**

Fuente: Documento escaneado por Maritza Rodas

Se evidencia en la figura 4, como esta remisión no tenía la obra, luego se la escriben a mano, sin verificación con el cliente, aun así la remisión que mal elaborada y se factura por desconocimiento del empleado de facturación; esta factura es devuelta por el cliente, lo que se le facturó es de dos obras diferentes como se puede evidencia en la figura 5

Figura 5: Factura anulada



DEPOSITO Y FERRETERIA
URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO
NIT. 70.076.905-1

CARRERA 39 No. 35 SUR - 34
TELÉFONOS: 331 54 64
331 55 43
TELEFAX: 270 33 02
ENVIGADO - ANTIÓQUIA
E-mail: depylor39@unve.net.co

FACTURA DE VENTA
No. FCR 0033998

SEÑORES S.A.S.
CL 10 B 34 28 OF. 202
3115635

NIT. 900.130.485-0 COND. PAGO 30 DIAS FECHA FACTURA 02/05/2016
GERRA MAZZA FECHA VENCIMIENTO 01/06/2016
RM 11531B-5342-5168

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	IVA	DCTO.	VALOR TOTAL
ADBE-TARIQUE	5,00	24.137,93	16	0	120.690
CEMENTO GRIS (CEMEX) # BTO	20,00	2.300,00		0	46.000
BLOQUE CONCRETO 15	1,00	50.000,00	16	0	50.000
FLETE BRAVADO	30,00	7.758,42	16	0	387.931
ML POLISORBRA AL BOX	2,00	1.551,72	16	0	3.103
REJILLA PLASTICA 3"X2"	4,00	14.137,93	16	0	56.952
LLAVE CROMO NIQUEL (8M) GRIVAL	300,00	517,24	16	0	155.172
COSTAL FIBRA	2,00	3.017,24	16	0	6.034
CANECA PLASTICO PINTURA	1,00	25.000,00	16	0	25.000
FLETE BRAVADO	4,00	31.120,69	16	0	124.483
PEGADOR BLANCO X-25KB					

SON ***** UN MILLON DOSCIENTOS VEINTISIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y NUEVE *****

Amazza Laurelos

	TOTAL BRUTO	1.078.965
	DESCUENTO	0
	SUBTOTAL	1.078.965
	IVA	148.634
	TOTAL NETO	1.227.599

ESTA FACTURA DE VENTA NO ES NEGOCIABLE SEGÚN LA LEY 1321 DE 2008. ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA A LA LETRA DE CAMBIO REGULADA EN EL CÓDIGO DE COMERCIO. EL COMPRADOR DE LOS BIENES O BENEFICIARIO DEL SERVICIO HACE CONSTAR CON SU FIRMA QUE ACEPTA DE MANERA EXPRESA EL CONTENIDO DE LA FACTURA Y EL RECIBO DE LA MERCANCÍA O SERVICIO.
FAVOR CONSIGNAR EN BANCOLOMBIA CTA. CTE. No. 443-036610-11 Y ENVIAR RECIBO DE LA TRANSACCIÓN AL FAX 270 33 02 MEDELLÍN O VIA E-MAIL
RESOLUCIÓN DE FACTURACIÓN POR PAPEL AUTORIZADA DIAN No. 110000634074 DE 2015/06/23 NUMERACIÓN DEL NO FCR-0030001 AL NO. FCR-0050000
AUTORIZADO PARA CONSULTAR Y REPORTAR A CUALQUIER CENTRAL DE RIESGOS INCLUYENDO A PROCREDITO (FENALCÓ)

Fuente: Documento escaneado por Maritza Rodas

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<h2>INFORME FINAL DE PRACTICA</h2>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 34 de 66

Figura 6: Factura de venta



LA 39 DEPOSITO Y FERRETERIA
URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO
NIT. 70.076.905-1

CARRERA 39 No. 35 SUR - 34
TELÉFONOS: 331 54 64
331 55 43
TELEFAX: 270 33 02
ENVIGADO - ANTIOQUIA
E-mail: depyfer39@une.net.co

FACTURA DE VENTA
No. FCR 0034256

SEÑORES
B Y J CONSTRUCTORA S.A.S
CLL 20 B N. 73 - 54
4620483

IVA RÉGIMEN COMÚN - AGENTE RETENEDOR DE IVA A REGIMEN SIMPLIFICADO

NIT. 900.868.823-5	COND. PAGO 8 DIAS	FECHA FACTURA 16/05/2016
OBRA CONCORD RM 115734		FECHA VENCIMIENTO 24/05/2016

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	IVA	DCTO.	VALOR TOTAL
COSTAL FIBRA	100,00	517,24	16	0	51.724
ESPUMA	5,00	2.370,69	16	5	11.853

SON: ***** SETENTA Y TRES MIL SESENTA Y DOS *****

FIRMA Y SELLO ALMACEN	RECIBIDA POR (SELLO Y FIRMA)		TOTAL BRUTO >>> 63.577 DESCUENTO >>> 593 SUBTOTAL >>> 62.985 IVA >>> 10.078 TOTAL NETO >>> 73.062
-----------------------	------------------------------	--	--

ESTA FACTURA DE VENTA NO ES NEGOCIABLE SEGÚN LA LEY 1231 DE 2008. ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA A LA LETRA DE CAMBIO REGULADA EN EL CÓDIGO DE COMERCIO. EL COMPRADOR DE LOS BIENES O BENEFICIARIO DEL SERVICIO HACE CONSTAR CON SU FIRMA QUE ACEPTA DE MANERA EXPRESA EL CONTENIDO DE LA FACTURA Y EL RECIBO DE LA MERCANCIA O SERVICIO.
 FAVOR CONSIGNAR EN BANCOLOMBIA CTA. CTE. No. 663-036610-11 Y ENVIAR RECIBO DE LA TRANSACCION AL FAX 270 33 02 MEDELLIN O VIA E-MAIL
RESOLUCION DE FACTURACION POR PAPEL AUTORIZADA DIAN No. 11000634074 DE 2015/06/23 NUMERACION DEL NO FCR-0030001 AL NO. FCR-0050000
AUTORIZO PARA CONSULTAR Y REPORTAR A CUALQUIER CENTRAL DE RIESGOS INCLUYENDO A PROCREDITO (FENALCO)

Fuente: Documento escaneado por Maritza Rodas

En la figura 6, el formato es un documento legal, con todas la normas que pide la Dian, la factura se hace después de haber entregado el material, y es el proceso final de la venta; se observó que lleva todos los datos del cliente y además se relacionan las remisiones y la obra, en el momento de facturar se hacen los descuentos al cliente. Existen dos programas para el procedimiento de facturación y cartera

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 35 de 66</p>

En facturación se utiliza el programa SAID, este programa tiene una base de datos de los clientes que puede ser exportada a Excel, sin embargo esta base datos está desactualizada.

En cartera se utiliza el programa HELISA, en este programa además se lleva la contabilidad, también exporta la información de los clientes en Excel, es una información más actualizada y veraz y es la que se utiliza para los medios magnéticos y \ o información exógena de que se presenta anualmente a la DIAN.

Se pudo observar que en el Depósito la responsabilidad de la cartera recae en un Jefe de cartera que reporta al Administrador, las políticas y procedimientos es clave para la gestión en la cartera sin embargo se evidencia que hay una carencia total de estas.

En las entrevistas y encuestas se pudo determinar que los empleados además de tener las funciones de cartera, tienen otras funciones de áreas como compras y ventas, que crean una sobre carga que conlleva a que los empleados no sean eficientes en sus labores diarias.

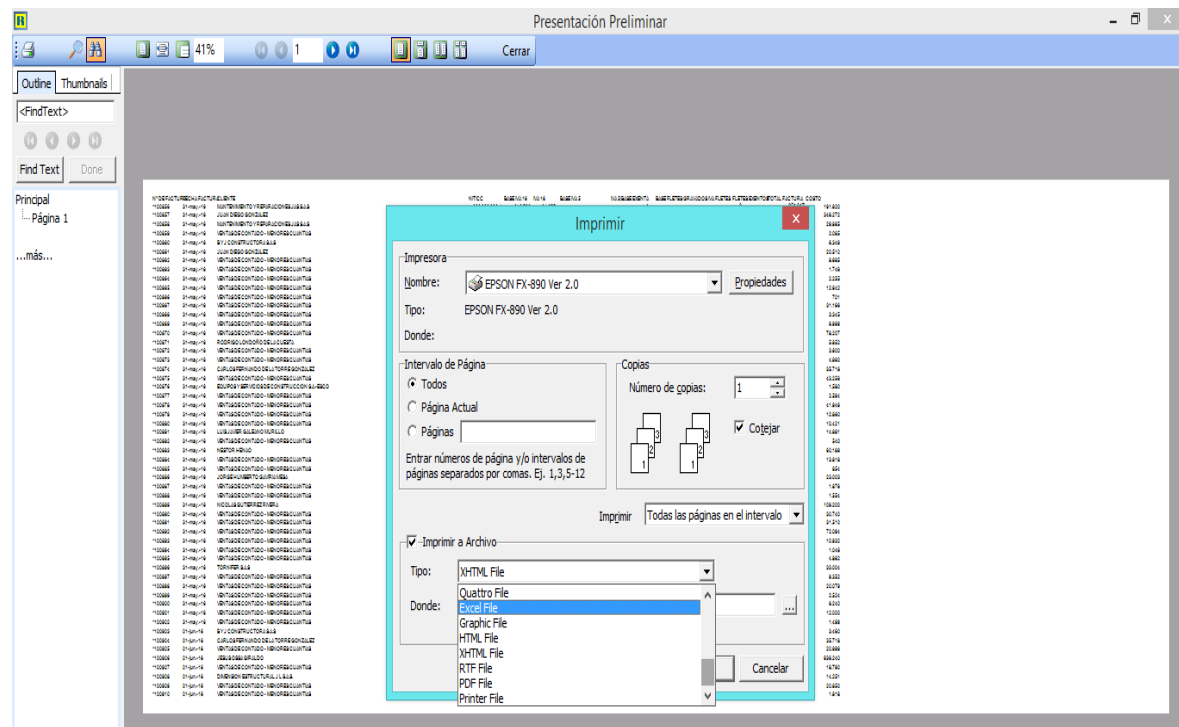
Se identifica que los empleados no tienen conocimiento de los manuales de procedimiento y funciones, además en las entrevistas con los empleados directamente relacionados en cartera, se observa que al tener dos programas para hacer toda la actividad del procedimiento de cartera, se alargan procesos innecesarios como:

Luego de hacer las facturas que se hacen semanalmente, el auxiliar de cartera debe exportar la información del programa de facturación que se llama SAID a Excel, esta información sale en un formato que no es permitido por el programa contable que es el que se utiliza para la cartera que se llama HELISA, así que dicha información debe ser organizada, procedimiento que lleva como mínimo un día, luego debe importarla a este programa contable, así se verá alimentada la

información de cartera, si este procedimiento no se hace cada que se factura, la cartera no será una información veraz, la cual su recaudo se verá afectado, y como consecuencia habrá moras en dichos pagos.

Procedimiento actual de la cartera

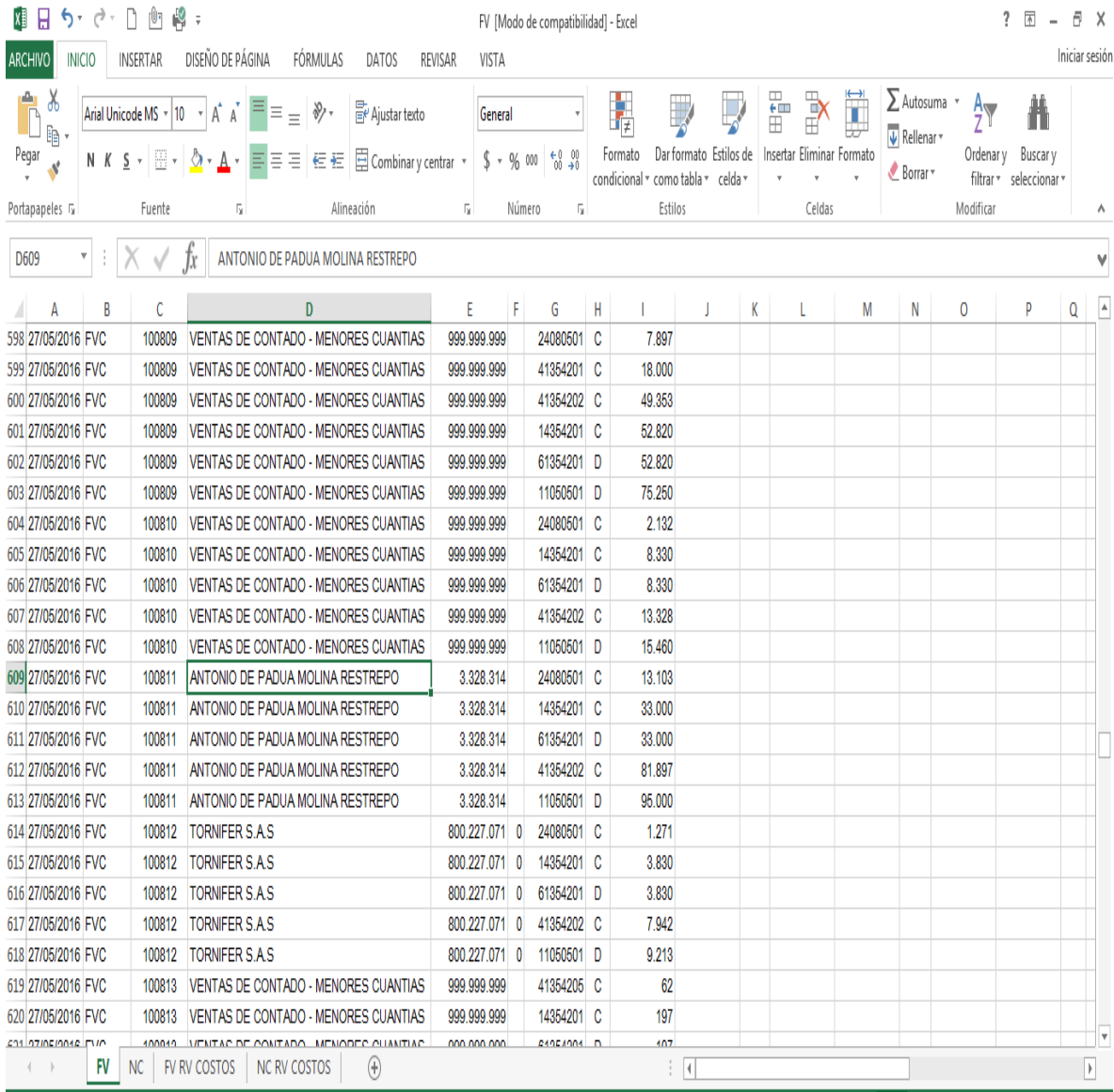
Figura 7: Exportación de información del SAID



Fuente: Software SAID

En la figura anterior se observa la exportación de la información de facturación, notas devolución y notas de anulación.

Figura 8: Organización de la información de facturación

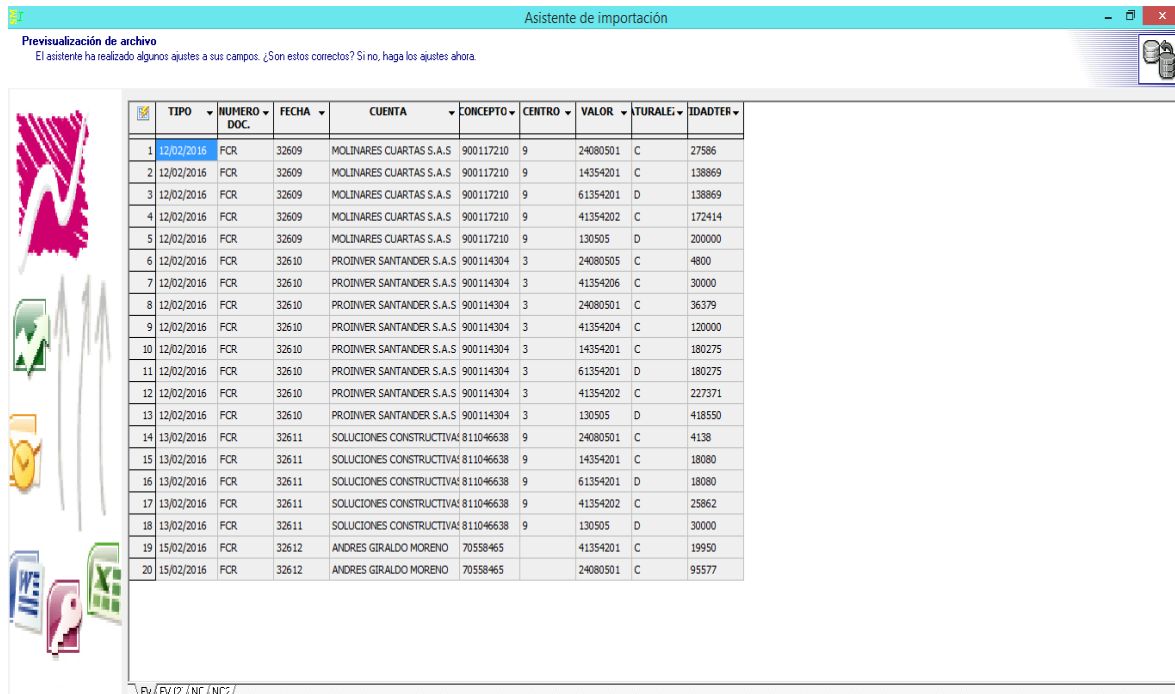


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
598	27/05/2016	FVC	100809	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		24080501	C	7.897								
599	27/05/2016	FVC	100809	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		41354201	C	18.000								
600	27/05/2016	FVC	100809	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		41354202	C	49.353								
601	27/05/2016	FVC	100809	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		14354201	C	52.820								
602	27/05/2016	FVC	100809	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		61354201	D	52.820								
603	27/05/2016	FVC	100809	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		11050501	D	75.250								
604	27/05/2016	FVC	100810	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		24080501	C	2.132								
605	27/05/2016	FVC	100810	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		14354201	C	8.330								
606	27/05/2016	FVC	100810	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		61354201	D	8.330								
607	27/05/2016	FVC	100810	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		41354202	C	13.328								
608	27/05/2016	FVC	100810	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		11050501	D	15.460								
609	27/05/2016	FVC	100811	ANTONIO DE PADUA MOLINA RESTREPO	3.328.314		24080501	C	13.103								
610	27/05/2016	FVC	100811	ANTONIO DE PADUA MOLINA RESTREPO	3.328.314		14354201	C	33.000								
611	27/05/2016	FVC	100811	ANTONIO DE PADUA MOLINA RESTREPO	3.328.314		61354201	D	33.000								
612	27/05/2016	FVC	100811	ANTONIO DE PADUA MOLINA RESTREPO	3.328.314		41354202	C	81.897								
613	27/05/2016	FVC	100811	ANTONIO DE PADUA MOLINA RESTREPO	3.328.314		11050501	D	95.000								
614	27/05/2016	FVC	100812	TORNIFER S.A.S	800.227.071	0	24080501	C	1.271								
615	27/05/2016	FVC	100812	TORNIFER S.A.S	800.227.071	0	14354201	C	3.830								
616	27/05/2016	FVC	100812	TORNIFER S.A.S	800.227.071	0	61354201	D	3.830								
617	27/05/2016	FVC	100812	TORNIFER S.A.S	800.227.071	0	41354202	C	7.942								
618	27/05/2016	FVC	100812	TORNIFER S.A.S	800.227.071	0	11050501	D	9.213								
619	27/05/2016	FVC	100813	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		41354205	C	62								
620	27/05/2016	FVC	100813	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		14354201	C	197								
621	27/05/2016	FVC	100813	VENTAS DE CONTADO - MENORES CUANTIAS	999.999.999		61354201	D	167								

Fuente: informe elaborado en Excel

Esta figura, muestra cómo la información de cartera se organiza en un formato con condiciones específicas que el programa contable pueda recibir.

Figura 9: Importación de la información a HELISA



Previsualización de archivo
El asistente ha realizado algunos ajustes a sus campos. ¿Son estos correctos? Si no, haga los ajustes ahora.

	TIPO	NUMERO DOC.	FECHA	CUENTA	CONCEPTO	CENTRO	VALOR	ATURALE	IDADTER
1	12/02/2016	FCR	32609	MOLINARES CUARTAS S.A.S	900117210	9	24080501	C	27586
2	12/02/2016	FCR	32609	MOLINARES CUARTAS S.A.S	900117210	9	14354201	C	138869
3	12/02/2016	FCR	32609	MOLINARES CUARTAS S.A.S	900117210	9	61354201	D	138869
4	12/02/2016	FCR	32609	MOLINARES CUARTAS S.A.S	900117210	9	41354202	C	172414
5	12/02/2016	FCR	32609	MOLINARES CUARTAS S.A.S	900117210	9	130505	D	200000
6	12/02/2016	FCR	32610	PROINVER SANTANDER S.A.S	900114304	3	24080505	C	4800
7	12/02/2016	FCR	32610	PROINVER SANTANDER S.A.S	900114304	3	41354206	C	30000
8	12/02/2016	FCR	32610	PROINVER SANTANDER S.A.S	900114304	3	24080501	C	36379
9	12/02/2016	FCR	32610	PROINVER SANTANDER S.A.S	900114304	3	41354204	C	120000
10	12/02/2016	FCR	32610	PROINVER SANTANDER S.A.S	900114304	3	14354201	C	180275
11	12/02/2016	FCR	32610	PROINVER SANTANDER S.A.S	900114304	3	61354201	D	180275
12	12/02/2016	FCR	32610	PROINVER SANTANDER S.A.S	900114304	3	41354202	C	227371
13	12/02/2016	FCR	32610	PROINVER SANTANDER S.A.S	900114304	3	130505	D	418550
14	13/02/2016	FCR	32611	SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS	811046638	9	24080501	C	4138
15	13/02/2016	FCR	32611	SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS	811046638	9	14354201	C	18080
16	13/02/2016	FCR	32611	SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS	811046638	9	61354201	D	18080
17	13/02/2016	FCR	32611	SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS	811046638	9	41354202	C	25862
18	13/02/2016	FCR	32611	SOLUCIONES CONSTRUCTIVAS	811046638	9	130505	D	30000
19	15/02/2016	FCR	32612	ANDRES GIRALDO MORENO	70558465		41354201	C	19950
20	15/02/2016	FCR	32612	ANDRES GIRALDO MORENO	70558465		24080501	C	95577

FV, /FV (2, /NC, /NC2 /

Fuente: software HELISA


Finalmente, la información es importada al programa contable, es auditada por el jefe de cartera, que es el encargado de hacer el recaudo, analiza y es quien directamente reporta al administrador los informes, también es el encargado de revisar bancos y entregar los datos para la elaboración de los recibos de caja que alimentarán la cartera.

3.2.2 Manuales de procedimiento y funciones

Una vez levantada la información en las modalidades establecidas (observación y entrevistas), se procede a la elaboración de los manuales de procedimiento y de funciones propuestos para el

Depósito y Ferretería La 39.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 39 de 66

 <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: CRO01
	CARTERA	Versión: 001
		Página 1

Actividad: CARTERA	PROCESO: FINACIERA	ÁREA: CONTABILIDAD
OBJETIVO: Organizar actividades que garanticen el correcto recaudo de las ventas a crédito		RESPONSABLE: ADMINISTRACION
ALCANCE: Inicia con el estudio del crédito y termina con el recaudo		

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Todas las ventas a crédito deben tener un estudio previo
- Forma de pago de todos los crédito: 8 días , más 8 días de tolerancia
- Los descuentos se dan en el momento de la factura, excepto a los clientes que han sido catalogados de difícil cobro, a estos créditos el descuento se realizará en el momento del pago
- Se debe preparar mínimo un estado de cartera Clasificado detallado por fechas de vencimiento
- Se debe revisar a diario el banco, para la verificación de pagos
- Se debe asentar a diario los recibos de caja que descarguen las cuentas por cobrar
- Se debe mantener actualizada la base de datos de los clientes


2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

CUENTAS POR COBRAR: Es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito.

CONTROL INTERNO: Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar

ROTACION DE CARTERA: Indicador financiero que determina el tiempo que la cartera toma en convertirse efectivo.

8  INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 40 de 66

 DEPOSITO Y FERRETERIA LA 39 URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: CRO01
	CARTERA	Versión: 001
		Página 2

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO


PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Persona Natural o Jurídica	Factura de Venta	<ul style="list-style-type: none"> - Datos del Clientes - Datos de la obra - Especificaciones del material y valor total de la venta - Descuentos - Forma de pago - Impuestos

4. DESCRIPCIÓN:

No	TAREA	REGISTRO / DOCUMENTO
1	Estudio del crédito	
2	Se elabora la factura	Factura
3	Se hace una relación en Excel del consecutivo de las facturas que se le entregaran al mensajero	Archivo
4	Distribución de las facturas a los clientes	Factura
5	Entrega de la copias de la factura debidamente firmadas por el cliente	Factura
6	Revisión del consecutivo de las facturas entregadas	Archivo
7	Archivar las facturas	Factura
8	Exportación de la información de facturación del programa SAID a Excel	Archivo

8  INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 41 de 66

No .	TAREA	REGISTRO / DOCUMENTO

 URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: CRO01
	CARTERA	Versión: 001
		Página 3

9	Preparación de la información en Excel	Archivo
10	Importación de la información de Excel al programa HELISA	Archivo
11	Conciliación de cartera	Informe cartera
12	Cobro de cartera	Informe cartera
13	Descargue de extracto bancario	Libro de transferencias bancarias
14	Verificación de pagos contra facturas	Libro de transferencias bancarias
15	Elaboración Recibo de caja	Recibo de caja

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

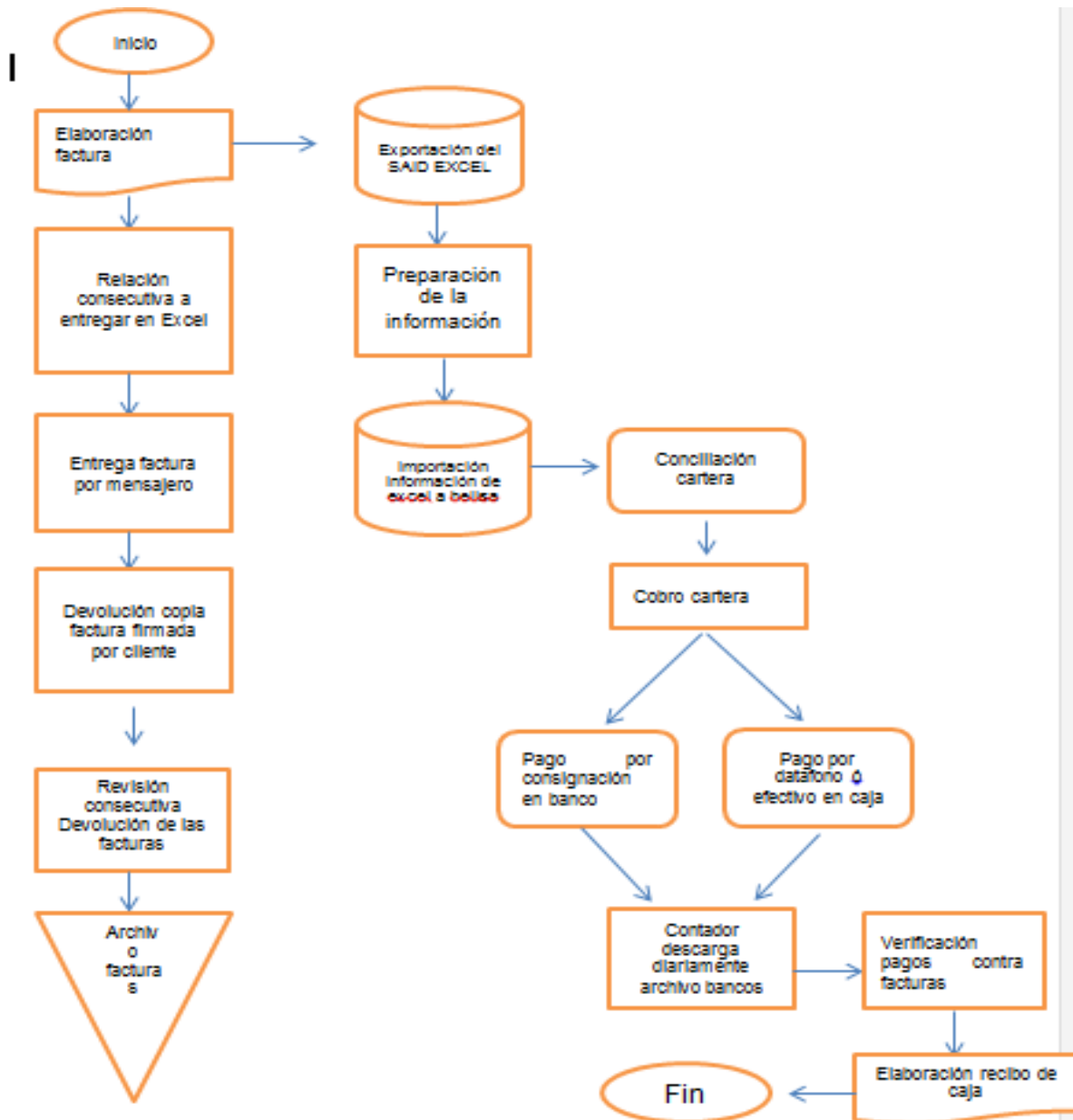
SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Recaudo	Persona Natural o Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos actualizados y oportunos - Cartera actualizada

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO**Código:
CRO01

Versión: 001

CARTERA

Página 4

DIAFRAGMA DE FLUJO

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 43 de 66

 DEPOSITO Y FERRETERIA URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: VOO1
	VENTAS	Versión: 001
		Página 1

Actividad: VENTAS	PROCESO: COMERCIAL	ÁREA: CONTABILIDAD
OBJETIVO: Definir y estandarizar las actividades y responsabilidades en el proceso, con el fin de impulsar mejores prácticas.		RESPONSABLE: ADMINISTRACION
ALCANCE: Inicia con el contacto del cliente y termina con el despacho del material.		

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Se debe tomar los datos completos del cliente al momento del pedido.
- Las remisiones siempre deben ir con el precio de venta del sistema.
- Las ventas de contado debe ser canceladas en caja: en efectivo, transferencia, tarjeta crédito o debito
- El estudio de crédito debe ser realizado y aprobado por el Jefe de cartera
- Los despachos de deben entregar con máximo de un día, siempre y cuando la mercancía se encuentre en la bodega, de lo contrario se le debe ser claro con el cliente del tiempo de entrega.
- La remisión debe ser totalmente diligenciada, sin enmendaduras

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

REMISIÓN: Documento que se utiliza cuando existe una relación de compra entre dos partes.


DESPACHO: Envío de los productos vendidos.

CLIENTE: Persona que utiliza los servicios o compra los productos de una Empresa.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Persona natural o Jurídica	Pedidos	<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones del material solicitado - Datos del cliente y del proveedor - Precio - Cantidad material solicitado

8  INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 44 de 66

 DEPOSITO Y FERRETERIA URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: VOO1
	VENTAS	Versión: 001
		Página 2

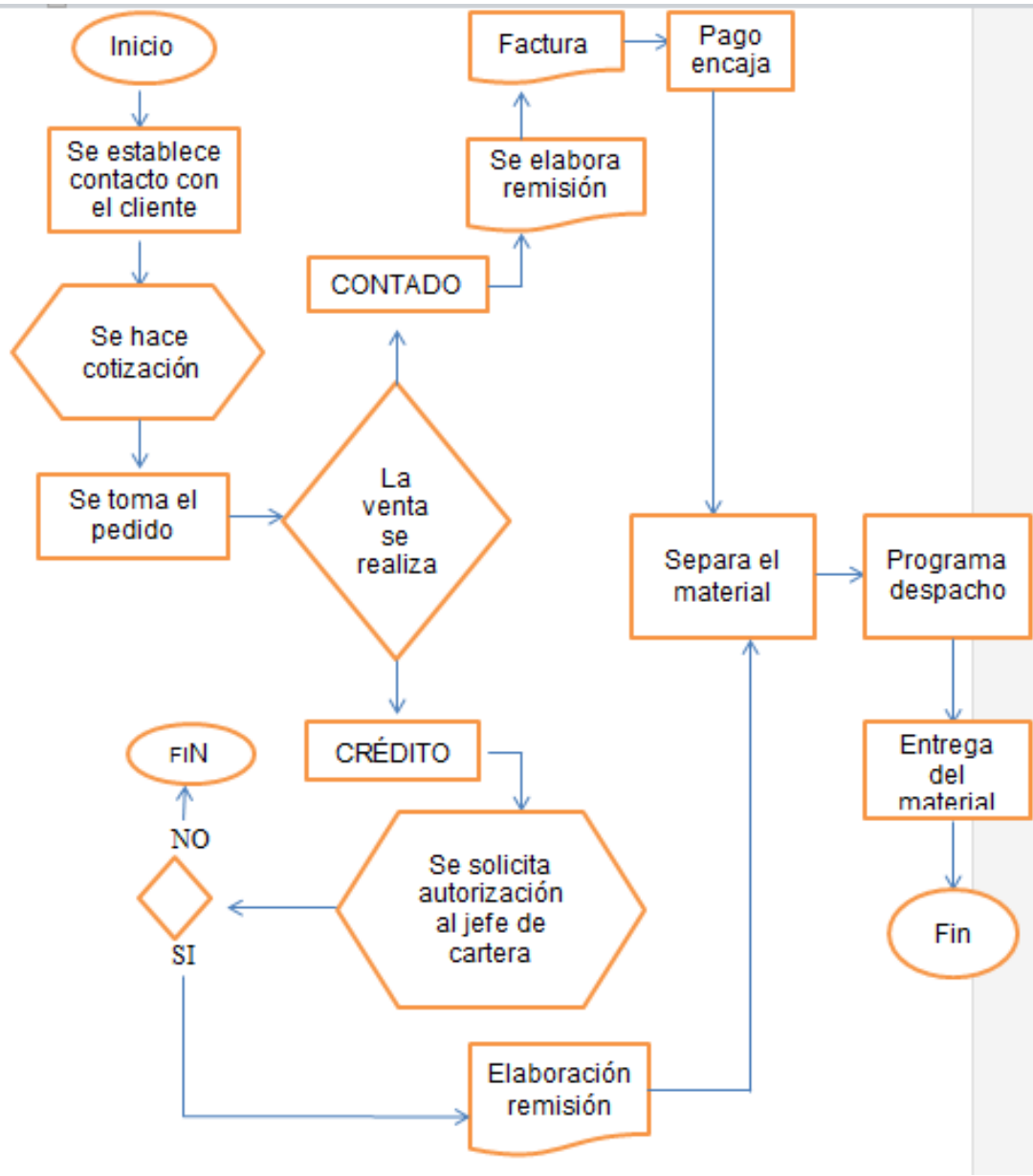
4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Se establece contacto con el cliente	
2	Se hace cotización	Cotización
3	Se toma el pedido	Pedido
4	Venta de contado: se elabora remisión, se realiza la factura Se recibe el pago en caja	Remisión factura-recibo de caja
5	Venta a crédito: se solicita autorización al jefe de cartera	Remisión
6	Se separa el material	Remisión
7	Programa despacho de material	Remisión
8	Entrega del material	Remisión

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Entrega de la mercancía	Persona Jurídica o Natural	<ul style="list-style-type: none"> - Datos del cliente - Datos de la obra - Descripción del Material y valor

DIAGRAMA DE FLUJO:



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 46 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA</p> <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: COO1
	COMPRAS	Versión: 001
		Página 1

Actividad: COMPRAS	PROCESO: COMERCIAL	ÁREA: CONTABILIDAD
OBJETIVO: Diseñar actividades que permitan acceder a productos de excelente calidad.		RESPONSABLE: ADMINISTRACION
ALCANCE: Inicia con la revisión del inventario y termina con el pago al proveedor.		

1. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Se debe tener en cuenta los mínimos y máximos establecidos en producto del inventario.
- Realizar mínimos 3 cotizaciones antes de comprar para obtener la mejor oferta.
- Negociar descuentos y condiciones de pago.

2. DEFINICIONES RELACIONADAS:

COMPRA: Es la adquisición de un activo fijo por el cual se origina una obligación de pago

PROVEEDOR: Persona natural o jurídica que se dedica a abastecer de productos necesarios a una empresa para el desarrollo de la actividad

COTIZACIÓN: Documento que informa el valor de un producto o varios productos.

3. ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

PROVEEDOR	ENTRADA	CARACTERISTICAS
Persona natural o jurídica	Solicitud de cotización	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre del cliente. - Fecha de la cotización. - Código del artículo. - Nombre y descripción del artículo. - Precio. - Forma de pago

8  INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 47 de 66

 DEPOSITO Y FERRETERIA URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	Código: COO1
	COMPRAS	Versión: 001
		Página 2

4. DESCRIPCIÓN:

No.	TAREA	REGISTRO/ DOCUMENTO
1	Revisión en el inventario los mínimos y máximos de los productos	Inventario
2	Solicitar cotizaciones (mínimo 3 cotizaciones)	Cotización
3	Revisión y selección de la cotización optima en precios y calidad	Cotización
4	Envío de la orden de compra	Pedido
5	Revisión y recepción del material	Remisión o factura
6	Firma de factura	Factura
7	Recepción de documentos	Factura
8	Distribución de la mercancía en las bodegas	Factura
9	Ingreso factura al sistema	Factura
10	Entrega de la factura de compra a contabilidad	Factura
11	Elaboración del pago	Egreso
12	Entrega del cheque o del recibo de pago hecho por transferencia	Egreso

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

SALIDAS	CLIENTE	CARACTERISTICAS
Cheque transferencia	Persona natural o Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos realizados en tiempo estipulado - Descuentos pronto pago



MANUAL DE PROCEDIMIENTO

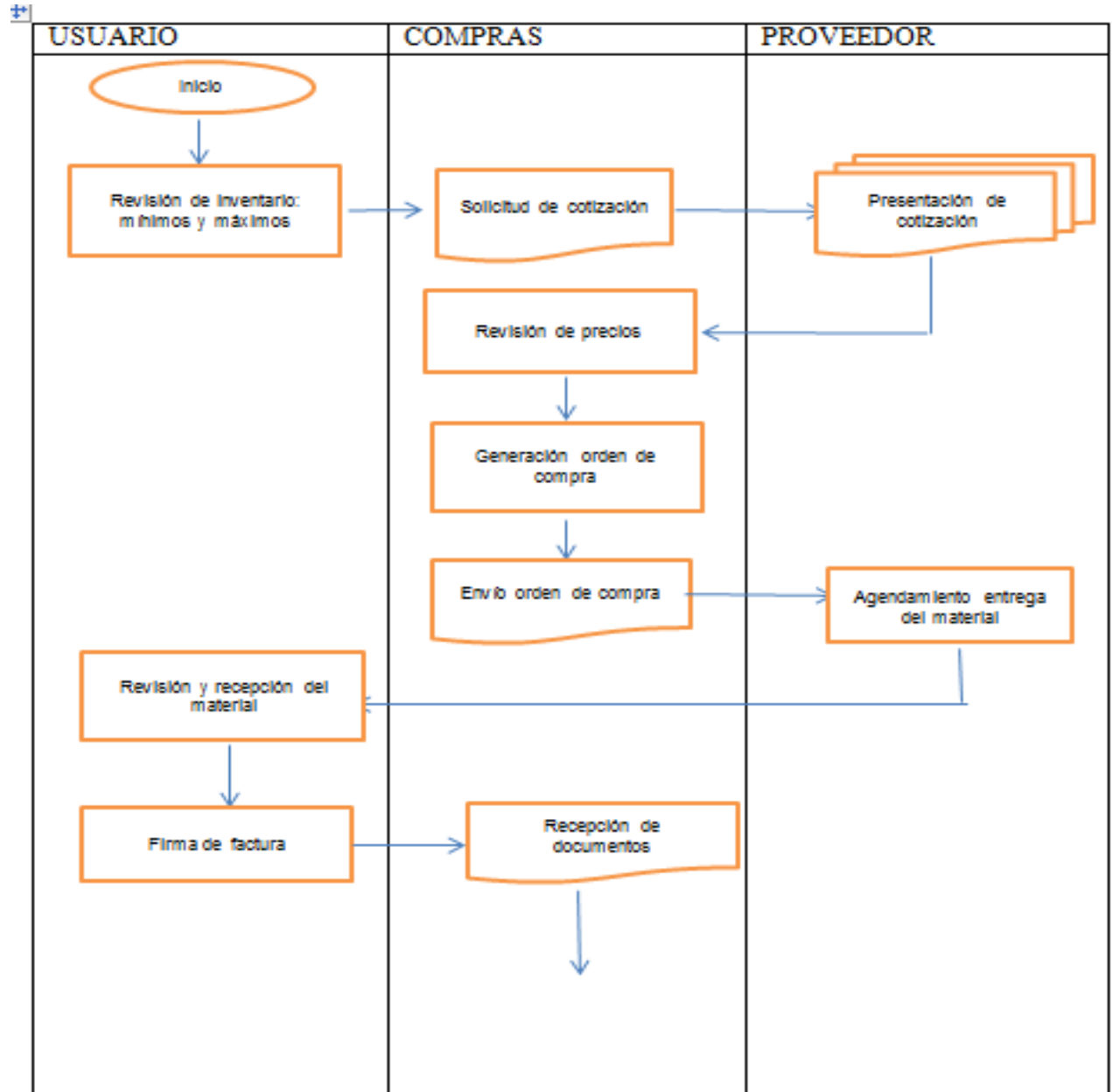
Código: COO1

Versión: 001

COMPRAS

Página 3

DIAGRAMA DE FLUJO:





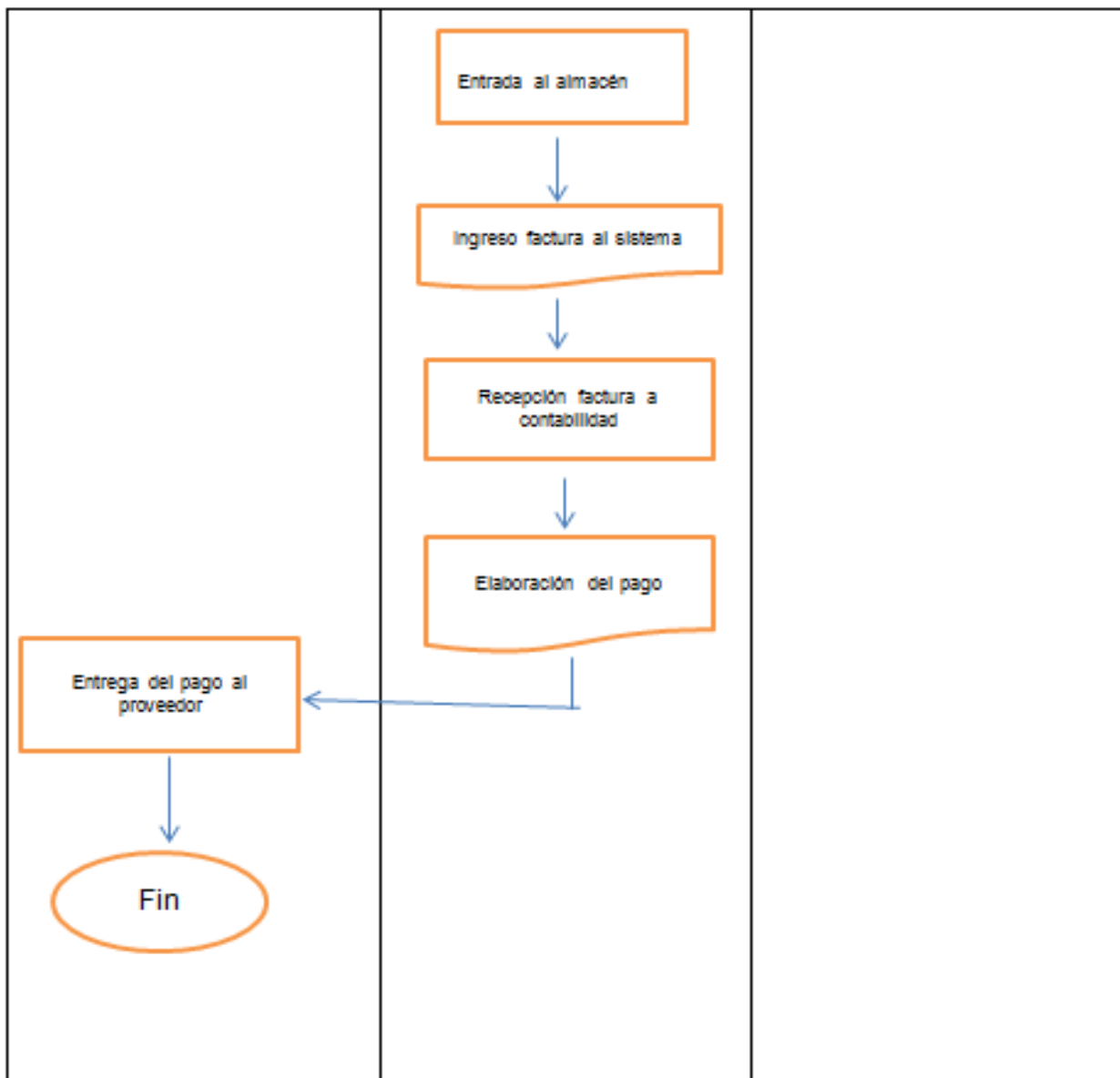
MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Código: CO01


Versión: 001

COMPRAS

Página 4



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 50 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA</p> <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	MANUAL DE FUNCIONES	Código: JVO01
		Versión: 001
		Página 1

Sección: Comercial	División: Contabilidad
---------------------------	-------------------------------

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	JEFE DE VENTAS
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para administrar, formar y motivar un equipo de personal de ventas • Conocer el proceso de venta • Cualidades de liderazgo • Dotes para la comunicación • Capacidad de organización y planificación
Dependencia:	AREA DE VENTAS
Número de cargos:	Uno (1)
Personas a Cargo:	Dos (2)
Reporta a: (Nombre del cargo)	ADMINISTRADOR

Requisitos Mínimos	
Requisito de formación	Título administración de empresa, Tecnología en mercadeo
Requisito de Experiencia	Un (1) año mínimo en cargos similares

Objetivo: Orientar el plan de ventas, establecer los objetivos, metas y la determinación de presupuestos y promoción.

Funciones Generales:

- Supervisión del trabajo de los vendedores que se lleva a cabo telefónicamente, correos electrónicos, y personal
- Análisis de las devoluciones de ventas
- Manejar cualquier problema, queja o consulta que surja, mantener buenas relaciones con los principales clientes

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 51 de 66</p>

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA</p> <p>LA 39</p> <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	<p>Código: JV001</p>
		<p>Versión: 001</p>
		<p>Página 2</p>

Funciones Específicas:

- Toma los datos del cliente, para facturar de contado , o para pedir autorización de crédito
- Organiza y dirige los despachos
- Revisa remisiones y audita precios

Fecha de elaboración: _____


Firma de quien elabora: _____

Aprobación del Jefe Jerárquico: _____ Cargo: _____

Firma del empleado en señal de conocimiento y acuerdo: _____

Observaciones: _____

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 52 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA</p> <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	MANUAL DE FUNCIONES	Código: VMOO1
		Versión: 001
		Página 1

Sección: Comercial	División: Contabilidad
---------------------------	-------------------------------

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	VENDEDOR DE MOSTRADOR
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso para lograr los objetivos propuestos • Capacidad para atender a las necesidades del cliente • Habilidades para generar y cultivar relaciones con los clientes
Dependencia:	AREA DE VENTAS
Número de cargos:	Dos (2)
Personas a Cargo:	Ninguna
Reporta a: (Nombre del cargo)	JEFE DE VENTAS

Requisitos Mínimos	
Requisito de formación	Bachiller
Requisito de Experiencia	Seis (6) meses mínimo en cargos similares

Objetivo: Hacer el proceso de la gestión de ventas, desarrolla la labor atendiendo los clientes que llegan al Depósito en busca de los productos o materiales

Funciones Generales:

- Comunicar adecuadamente la información de los productos y servicios que el Depósito ofrece
- Controlar los resultados que se obtienen en función de las actividades.
- Tener al cliente satisfecho, pero de una forma que sea al mismo tiempo rentable o beneficioso para el Depósito.
- Participar activamente junto al jefe de ventas, en la tarea de planear y establecer procedimientos y programas.

 <p>8</p> <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 53 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA</p> <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	Código: VM001
		Versión: 001
		Página 2

Funciones Específicas:

- Elabora cotización a los clientes
- Tomar los pedidos de los clientes
- Elaborar las remisiones
- Separar los materiales a despachar

Fecha de elaboración: _____

Firma de quien elabora: _____

Aprobación del Jefe Jerárquico: _____ Cargo: _____

Firma del empleado en señal de conocimiento y acuerdo: _____

Observaciones: _____

 <p>8</p> <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 54 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA</p> <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	MANUAL DE FUNCIONES	Código: JCOO1
		Versión: 001
		Página 1

Sección: Comercial	División: Logística
---------------------------	----------------------------

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	JEFE DE COMPRAS
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de liderazgo y negociación • Capacidad de tomar decisiones, identificar y solucionar problemas • Capacidad para organizar personal a cargo
Dependencia	AREA DE COMPRAS
Número de cargos	Uno (1)
Personas a cargo	Dos (2)
Reporta a: (Nombre del cargo)	ADMINISTRADOR

Requisitos Mínimos	
Requisito de formación	Ingeniero Industrial, Administrador de Empresa
Requisito de Experiencia	Un (1) año mínimo en cargos similares

Objetivo: Gestionar el proceso de compras, se encarga que el inventario tenga existencias suficientes para las ventas.

Funciones Generales:

- Documentarse y asesorarse sobre las características ideales de los productos que se venden en el Depósito.
- Manejar y controlar los inventarios requeridos
- Evaluar permanentemente los costos de los materiales a comprar, mediante análisis de los precios, y las características de calidad.
- Buscar permanentes proveedores confiables.

 <p>8 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 55 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	Código: JCOO1
		Versión: 001
		Página 2

Funciones Específicas:

- Verificar Proveedores
- Solicitar cotización a proveedores
- Analizar precios, solicitar descuentos
- Elaborar los pedidos a los proveedores
- Supervisar el agendamiento de recepción de los pedidos
- Ingresar al sistema productos nuevos
- Modificar precios y productos
- Revisión de costos en el sistema

Fecha de elaboración: _____

Firma de quien elabora: _____

Aprobación del Jefe Jerárquico: _____ Cargo: _____

Firma del empleado en señal de conocimiento y acuerdo: _____

Observaciones: _____

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 56 de 66

 DEPOSITO Y FERRETERIA URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1	MANUAL DE FUNCIONES	Código: AC001
		Versión: 001
		Página 1

Sección: Comercial	División: Logística
---------------------------	----------------------------

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	AUXILIAR DE COMPRAS
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de organizar las funciones en cadena • Compromiso y responsabilidad • Capacidad de análisis
Dependencia	AREA DE COMPRAS
Número de cargos	Dos (2)
Personas a cargo	Ninguna
Reporta a: (Nombre del cargo)	JEFE DE COMPRAS


Requisitos Mínimos	
Requisito de formación	Bachiller
Requisito de Experiencia	Seis (6) meses de experiencia en el cargo de auxiliar de compras

Objetivo: Llevar el control y registro de las operaciones de compra de inventario.

Funciones Generales:

- Velar por la organización, codificación de las existencias y mantenerlas dentro de los límites máximos y mínimos
- Mantener actualizada la información de los proveedores en forma escrita, sobre devoluciones y observaciones de los materiales
- Mantener actualizada la base de datos de los proveedores
- Verificar que los materiales cumplan las especificaciones de calidad requeridos.
- Colaborar con el control del buen funcionamiento del almacén con el fin de suministrar oportunamente los materiales que requieran en despachos.

 <p>8</p> <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 57 de 66

 <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	Código: AC001
		Versión: 001
		Página 2

Funciones Específicas:

- Recepción del material pedido
- Revisión del material contra factura
- Organiza en la bodega el inventario de estantería, y supervisa la organización del material de bodega
- Ingreso de Factura de Compra al sistema
- Alimenta la base de datos de los proveedores
- Entrega cheque o recibo de transferencia

Fecha de elaboración: _____


Firma de quien elabora: _____

Aprobación del Jefe Jerárquico: _____ Cargo: _____

Firma del empleado en señal de conocimiento y acuerdo: _____

Observaciones: _____

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 58 de 66

 <p>LA 39 DEPOSITO Y FERRETERIA URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	MANUAL DE FUNCIONES	Código: JCO01
		Versión: 001
		Página 1

Sección: Financiera	División: Contabilidad
----------------------------	-------------------------------

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	JEFE DE CARTERA
Perfil del cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en gestión de cartera • Capacidad de análisis para la presentación de informes • Buenas relaciones interpersonales
Dependencia	AREA DE CARTERA
Número de cargos	Dos (2)
Personas a cargo	Dos (2)
Reporta a: (Nombre del cargo)	ADMINISTRACION

Requisitos Mínimos	
Requisito de formación	Administrador de Empresas
Requisito de Experiencia	Un (1) año de experiencia en el cargo de jefe de cartera

Objetivo: Encargado de analizar e implementar estrategias que permitan un recaudo eficaz y eficiente de las ventas

Funciones Generales:

- Garantizar la veracidad y oportunidad de la información suministrada por el área de cartera
- Análisis de los diferentes módulos cartera, verificando que sean eficientes y efectivas a las necesidades del departamento garantizando un recaudo optimo
- Coordinar en conjunto con los área de facturación, auditoria contabilidad y sistemas los ajustes necesarios para que haya concordancia en la información emitida por área

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 59 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	Código: JCOO1
		Versión: 001
		Página 2

- Revisar periódicamente, los procesos y procedimientos del área para verificar que se estén cumpliendo correctamente e identificar oportunidades de mejoramiento.

Funciones Específicas:

- Estudio y aprobación de crédito: Análisis de los documento requerido para el crédito, revisión en bases de datos de riesgos
- Recaudar los ingresos generados por la facturación
- Realizar diariamente conciliaciones bancarias del pago de los clientes

Fecha de elaboración: _____

Firma de quien elabora: _____

Aprobación del Jefe Jerárquico: _____ Cargo: _____

Firma del empleado en señal de conocimiento y acuerdo: _____

Observaciones: _____

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 60 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA</p> <p>URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	MANUAL DE FUNCIONES	Código: AXCOO1
		Versión: 001
		Página 1

Sección: Financiera	División: Contabilidad
----------------------------	-------------------------------

Identificación del cargo	
Nombre del cargo:	AUXILIAR DE CARTERA
Perfil del Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Tener calidez y satisfacer las necesidades de los clientes • Conocer y resolver los problemas de los clientes relacionados con la cartera
Dependencia	AREA DE CARTERA
Número de cargos	Dos (2)
Personas a cargo	Ninguno
Reporta a: (Nombre del cargo)	JEFE DE CARTERA


Requisitos Mínimos	
Requisito de formación	Administrador de Empresas
Requisito de Experiencia	Un (1) año de experiencia mínimo en cargos similares

Objetivo: Ejecutar los procesos de recaudo de los servicios facturados y los procesos de respuesta

Funciones Generales:

- Velar que las empresas estén al día con los pagos, de acuerdo con los plazos pactados
- Hacer seguimiento a los compromisos acordados en las conciliaciones de los informes de la cartera
- Organizar los soportes documentales como: notas crédito, notas débito, facturas, remisiones
- Efectuar un permanente control de cartera con el fin de que no se presente saldos y pagos sin identificar

 <p>8 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 61 de 66

 <p>DEPOSITO Y FERRETERIA LA 39 URIBE JARAMILLO LUIS BERNARDO NIT. 70.076.905-1</p>	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>	Código: AXCOO1
		Versión: 001
		Página 2

- Manejar la correspondencia relacionada con los clientes sobre cobranzas y pagos
- Elaborar correspondencia que se requiera en la ejecución de las labores de cartera
- **Funciones Específicas:**
- Elaboración de factura
- Llevar control de las facturas
- Archivar las facturas de los clientes
- Hacer la importación de la información al programa de cartera
- Aplicar los recaudos por los clientes oportunamente

Fecha de elaboración: _____

Firma de quien elabora: _____

Aprobación del Jefe Jerárquico: _____ Cargo: _____

Firma del empleado en señal de conocimiento y acuerdo: _____

Observaciones: _____

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 62 de 66</p>

4. Conclusiones

- Con los manuales de procedimiento y funciones se logrará una mejora continua en el área de cartera, ya que este ofrece una organización de las actividades que le permitirá a la empresa Depósito La 39 un mejor rendimiento de sus empleados.
- Durante la realización de la propuesta para los manuales de procedimientos y funciones para el Depósito la 39, se hizo un análisis de los procesos en el área de cartera, que permitió identificar los problemas y el desarrollo de la propuesta de las políticas de cada procedimiento y servirá para orientar a los empleados en sus actividades diarias. Además permitió la realización de los manuales de procedimiento y funciones de áreas como ventas y compras por su relación directa con la cartera con el fin de minimizar errores que se presentan antes de llegar al ciclo final que es el recaudo.
- La práctica empresarial permitió conocer a fondo la empresa Depósito la 39, identificar las problemáticas que se presenta al interior de cada área, desarrollar y proponer soluciones para aportar al crecimiento de la Empresa. Igualmente se pudo aplicar y fortalecer los conocimientos adquiridos como estudiante de contaduría pública.

 <p>8</p> <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 63 de 66

5. Recomendaciones

- Es fundamental que el área de contratación promueva el uso y divulgación adecuada de los manuales de procedimiento y funciones.
- El personal contratado en cartera, facturación y compras debería recibir capacitación constante, de esta manera se adquiere el conocimiento y la actualización de los procesos a desarrollar en determinadas áreas, mitigando errores que generan atrasos en los procesos
- El personal encargado en el área de ventas debe tener una buena comunicación con los clientes, de esta manera se puede determinar que los pedidos hechos sean los correctos, tener por política que las remisiones elaboradas, en el momento de adicionar alguna novedad en el pedido, se ejecute en el programa la adición y no a lapicero como se hace en la actualidad, además de tomar los datos completos y necesarios para realizar una factura sin reproceso.
- Para elegir los clientes se debe contar con una persona idónea con conocimientos en estudios de crédito con el fin de fijar y conocer el perfil de clientes y de esta forma no sean escogidos al azar, o por recomendación, disminuyendo así el riesgo en recaudo de la cartera
- La empresa debería contar con sistemas de revisión de las bases de datos de riesgo como Datacrédito o Procrédito, ya que esa es una herramienta favorable que permitirá hacer un buen estudio de crédito, minimizando el riesgo de la cartera morosa.

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 64 de 66</p>

- Es recomendable que la empresa cuente con un programa unificado, que permita hacer todo su actividades de compras, ventas, cartera y contabilidad en un único programa, esto le daría más organización y facilidad para mantener la información actualizada, haría más ágil el trabajo de los empleados y estos sería más eficientes y eficaces.
- Si la empresa no cuenta con el presupuesto para hacer más contratación, debería distribuir la funciones de una manera que no permita al empleado hacer actividades y se las revise a sí mismo, esto evitaría alteración de la información y duplicidad de funciones.

	INFORME FINAL DE PRACTICA	Código: F-PI-38
		Versión: 02
		Página 65 de 66

6. Referente bibliográfico

<http://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/1573/1/ADMO0587.pdf>. (s.f.). Recuperado el 08 de 04 de 2016, de <http://repository.eia.edu.co/bitstream/11190/1573/1/ADMO0587.pdf>

Instructivo para elaboración de manuales procedimientos y funciones Cámara de Comercio. (s.f.). Recuperado el 20 de marzo de 2016, de <ftp://ftp.camara.gov.co/...2%20GUIAS%20Y%20MANUALES/1.2.9%20...>

LOPEZ GARAVITO, L. F. (1992). *Historia de la Hacienda y el Tesoro en Colombia*. Santafé de Bogotá: Banco de la República.

RODRIGUEZ VALENCIA, J. (2002). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. Mexico: Thomson Learning.

www.clubensayos.coml. (s.f.). Recuperado el 20 de 04 de 2016, de <https://www.clubensayos.com/Negocios/MANUAL-DE-PROCEDIMIENTOS-Y-FUNCIONES/1275188.html>

www.contaduria.gov.co. (s.f.). Recuperado el 25 de marzo de 2016, de <http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/95bd60d6-c1a1-481a-95ac-45101174e282/Avances+en+Contabilidad+P%C3%BAblica.pdf?MOD=AJPERES&CA-CHEID=95bd60d6-c1a1-481a-95ac-45101174e282>

www.degerencia.com. (s.f.). Recuperado el 8 de abril de 2016, de http://www.degerencia.com/articulo/10_mandamientos_de_la_cartera

www.gerencia.com. (s.f.). Recuperado el 8 de abril de 2016, de <http://www.gerencia.com/que-es-la-provision-de-cartera.html>

www.gerencia.com. (s.f.). Recuperado el 08 de 04 de 2016, de <http://www.gerencia.com/que-es-una-factura.html>

www.gerencia.com. (s.f.). Recuperado el 08 de abril de 2016, de <http://www.gerencia.com/requisitos-de-la-factura.html>

www.monografias.com. (s.f.). Recuperado el 8 de abril de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/cartera-credito/cartera-credito.shtml#ixzz479YMe2AB>

www.monografias.com. (s.f.). Recuperado el 8 de abril de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos64/cliente-gestion-relaciones-publicas/cliente-gestion-relaciones-publicas.shtml#ixzz47LGpAzzY>

<p>8</p>  <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRACTICA</p>	<p>Código: F-PI-38</p>
		<p>Versión: 02</p>
		<p>Página 66 de 66</p>

www.sgs.co. (s.f.). Recuperado el 08 de abril de 2016, de <http://www.sgs.co/es-ES/Health-Safety/Quality-Health-Safety-and-Environment/Quality/Quality-Management-Systems/ISO-9001-Certification-Quality-Management-Systems.aspx>

MARITZA ANDREA RODAS SANCHEZ

Practicante IUE

DORA NANCY YEPES QUIROS

Asesora Práctica

LOEN LOZANO OLIER

Contadora Deposito y Ferretería La 39