

"Parametrización estándar de procesos contables y financieros en Aves María
Parque comercial P.H. dentro de la certificación ISO: 9001"

DANIEL RENDÓN GRANADA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

ENVIGADO - ANTIOQUIA

2012-II

"Parametrización estándar de procesos contables y financieros en Aves María
Parque comercial P.H. dentro de la certificación ISO: 9001"

DANIEL RENDÓN GRANADA

DOCENTE ASESOR

LUIS FERNANDO MARIN

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

ENVIGADO - ANTIOQUIA

2012

ESQUEMA DE FUNDAMENTOS

- INTRODUCCIÓN.
- ANTECEDENTES.
- DEFINICION DEL PROBLEMA.
- JUSTIFICACIÓN.
- OBJETIVOS.
- SUPUESTOS.
- HIPÓTESIS.
- MARCO TEÓRICO.
- MARCO CONCEPTUAL.
- MARCO TEMPORAL Y FÍSICO.
- MARCO LEGAL Y JURÍDICO.
- BIBLIOGRAFIA DE FUNDAMENTOS.

INTRODUCCIÓN

A través de este trabajo se pretende mostrar cómo Aves María Parque comercial P.H. puede entrar en un medio competitivo organizacional de modo que afecte su accionar comercial y financiero a través de la certificación ISO 9001, donde si bien el factor costo-beneficio no es bien recibido por los altos costos en los que se incurre, también se es consciente que con el capital humano se pueden desarrollar planes estratégicos dentro de la estructuración de los procesos contables y financieros de la organización.

Es importante destacar el condicionamiento para que Aves María Parque comercial P.H. adopte estos parámetros, debe tener la capacidad de deshacerse de las reglas y políticas convencionales que aplicaba con anterioridad y estar abierta a los cambios por medio de los cuales la entidad pueda llegar a ser más productiva y competitiva.

Las visiones y pretensiones por medio de este proyecto es que la organización, sean no solo más estructuradas en cada uno de sus procesos, que sus trabajadores se vean beneficiados con esto ya que los ayuda a que su trabajo sea más eficiente y organizado, y como entidad en crecimiento le ayudaría a identificar las falencias que se tienen y a cambiar procedimientos que no estén bien enfocados, permitiendo así optimizar el tiempo de certificación y en especial un capital humano más competitivo.

ANTECEDENTES

Mediante la creación de un mecanismo que determine el “saber-hacer” dentro de las organizaciones como hoy en día es el proceso de gestión de la calidad ISO 9001, quien pretende dar como beneficiado a un mercado consumidor y a su vez el ordenamiento y lenguaje universal de la información y los procesos que allí se generen, nace la necesidad de dar competitividad a la empresa Aves Maria Parque comercial P.H. de adelantar sus procesos de certificación en la medida que tenga una guía o unos lineamientos estándar en procesos y documentos a formar de modo tal que esta organización se vea beneficiada en tiempo y costo, y me refiero a beneficio en cuanto a que sería menor el valor de inversión ya que sus procesos estarán en tal orden y estimación que los lineamientos tendrán mínimas modificaciones para lograr en menor tiempo y costo una certificación.

Como meta a través de este trabajo es el mejorar y optimizar procesos internos para la respectiva certificación en ISO 9001 para Aves María Parque comercial P.H., a través de la estandarización de sus actividades contables y financieras, obteniendo como beneficios reducción de costos, mejoramiento de la calidad, incremento en el buen servicio y eficacia en la ejecución de los procesos. Todo esto se pretende lograr mediante la depuración de procedimientos obsoletos y no estandarizados, la capacitación continua del personal, desarrollando una cultura organizacional adecuada a las necesidades del centro comercial, así como generar valores agregados dentro de la organización.

Con la implementación de la estandarización de procesos en Aves María Parque comercial P.H., se busca replantear completamente los fundamentos de la empresa creando un sistema nuevo e integral. Los beneficios se deberán lograr mediante el fortalecimiento de la cadena de valor y la creación de nuevas metas e hitos en los procesos contables y financieros.

Se debe verificar que todos los procedimientos se ajusten adecuadamente a las necesidades del centro comercial así como a la legislación contable y de propiedad horizontal en Colombia. Igualmente que sean procesos hábiles y óptimos para ejecutar, controlar y auditar, logrando la recopilación de información necesaria en la toma de decisiones dentro de ella.

Junto a los procesos estándar contables y financieros para Aves María parque comercial P.H., se debe buscar un nuevo enfoque basado en la reducción de costos en asesoría para las respectivas certificaciones, debido a que para la organización se hace no solo dispendioso sino costoso a la hora de certificar sus procesos, permitiendo ser este proyecto un método de alcance para lograr certificar sus procesos.

La razón para implementar procesos estándar para el departamento contable en Aves María Parque comercial P.H., es debido a que en el momento de conceptualizar este proyecto, se evidencia que la organización viene con una tendencia al crecimiento luego de un periodo extenso de recesión económica y comercial, siendo el año 2.012 un presente oportuno no solo para mejorar sino de crecer, permitiendo así ser el argumento base para tender a los objetivos de certificar en calidad los procesos organizacionales del centro comercial.

Aves María Parque comercial P.H., requiere de un alto grado de evaluación minuciosa y detallada, viéndonos en la responsabilidad de reevaluar algunos procesos, debido a la falta de planeación por parte de administraciones anteriores entre las cuales se identifica no desarrollar políticas y procesos internos que ayuden a la eficacia y eficiencia de todo el equipo de trabajo; bajo dicho precedente se pretende no solo recortar el tiempo de asesoramiento sino la universalización de procesos.

El equipo está conformado por el estudiante investigador Daniel Rendón Granada. Mi interés en este proyecto, es generar un valor agregado en Aves María Parque comercial P.H., mediante la aplicación de los conocimientos contables y financieros adquiridos durante el transcurso de su proceso académico en la disciplina.

Para conocer la empresa es necesario hablar de los antecedentes históricos de cada uno de los componentes organizacionales del centro comercial, donde podemos destacar que en el momento de confrontar algún proceso de reestructuración se ve forzada la gran mayoría de veces un cambio organizacional que para la organización significaría grandes cambios estructurales en materia de procesos administrativos, financieros y comerciales.

Para definir el problema primero que todo se debe establecer las posibles causas de este proceso, dentro de las que encontramos que Aves María Parque comercial P.H., fue construido y administrado por un buen por la empresa Grupo Monarca S.A, quienes mediante un proyecto urbanístico ambicioso en el sector sur del valle de aburra, más detalladamente en el municipio de Sabaneta, lograron no solo construir un centro comercial que atendiera las necesidades de los habitantes del sector sur, sino una ciudadela urbanística conformada por casas y apartamentos de estrato 5 en adelante, el cual permitió la valorización y opción inversionista en el mismo sector.

En la actualidad, los distintos inconvenientes jurídicos y financieros por parte del Grupo Monarca S.A, así como la dura confrontación ante una demanda de un mercado muy costumbrista y poco adaptable al cambio, vieron afectada el estabilidad de dicha empresa, en la que en lo que tiene que ver con el centro comercial, regido bajo la estructura jurídica de Aves María Parque comercial P.H., quedaron con más poca participación como copropietarios, terminando

así por entregar la administración del centro comercial a la empresa Aceis S.A; empresa dedicada a la administración de copropiedades.

Durante la gestión de Aceis S.A, como administradora de la copropiedad, se vio obligado a dar un enfoque en principio dedicado al saneamiento de todos y cada uno de los pleitos jurídicos y dificultades económicas que la organizacional como tal confrontaba, tales como altos montos de cuentas por pagar a bancos, personas naturales a un altas tasas de interés, así como proveedores con vencimientos de más de dos años, demandas incurridas de las administraciones anteriores, procesos sin definir, desarrollar ni finiquitar, así como un vacío organizacional, el cual no daba a entender ni una estructura ni un marco de objetivos a los cuales cualquier organizacional debería estar no solo enfocada sino operando.

Durante este proceso de adaptación, atención inmediata a problemas financieros y legales, se estableció en el ámbito organizacional y proceso de reingeniería.

La reingeniería en un concepto simple, es el rediseño de un proceso en un negocio o un cambio drástico de un proceso. Es comenzar de cero, es un cambio de todo o nada; además ordena la empresa alrededor de sus distintos procesos. La reingeniería requiere que los procesos fundamentales de los negocios sean observados desde una perspectiva transfuncional y con base a la satisfacción del cliente. Este concepto debe ser netamente claro, ya que para llegar al producto final el cual es la reducción de costos en materia de asesoría para certificación ISO, la organización es consciente que adaptarse a unos procesos estándar requiere no solo de inversión económica sino de trabajo en equipo y diseños de planes estratégicos, ya Aves Maria Parque comercial P.H debe adaptarse sin perjudicar la operatividad dentro del proceso de certificación.

Para que Aves María Parque comercial P.H. adopte el concepto de reingeniería, tiene que ser capaz de deshacerse de las reglas y políticas convencionales que aplicaba con anterioridad y estar abierta a los cambios por medio de los cuales sus procesos, sus políticas y su enfoque puedan llegar a ser más productivos.

Con un enfoque hacia la certificación de procesos ISO 9001, la cultura organizacional vino enfocada en cada una de las personas involucradas en dicho proceso para el centro comercial ya existente dentro de los empleados de cada una de las empresas permitirá que los procesos, formatos, responsabilidades y funciones se sigan desarrollando comúnmente como parte del “saber-hacer” de cada uno de los empleados.

Enfocándonos más en los procesos para certificación en los departamentos contables y financiera, destacamos el siguiente aspecto que enlaza los departamentos contable y financiero:

Cartera: El sistema de cartera surge con el objetivo de apoyar la estabilización del recaudo por conceptos de pago de cuotas de administración de cada uno de los locales del centro comercial. Los cheques devueltos son registrados en el sistema de información, así como su respectiva reversión, y estos forman parte de la generación o no de intereses dependiendo de la mora generada por cada copropietario. Al implementar la reingeniería en esta empresa se estarían renovando las políticas y dándole cambios a sus procesos para su mejoramiento y satisfacción de los clientes donde también los empleados se verían beneficiados con esta implementación.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Los altos costos que demandan una certificación de calidad se convierten hoy en día para Aves María parque comercial P.H. en un inconveniente, en cuanto a su operatividad encontramos en la historia la falta de objetividad y gestión para establecer procesos acordes a las necesidades de un centro comercial que requiere justamente unos protocolos y esquema fundamental de su estructura organizacional (objetivos, misiones, visiones y procesos), que permitan llevar a cabo no solo las actividades en todos sus departamentos, sino para afrontar eventualidades, que si bien se han resuelto al día de hoy de una forma proactiva gracias a los conocimientos de sus integrantes y al buen trabajo en equipo.

En términos de una reestructuración masiva organizacional y financiera en un periodo de transición para la organización ejecutado desde Marzo del año 2.011 y que a la fecha sigue con este esquema de reestructuración; Aves María encontró en los lineamientos establecidos por la normatividad ISO 9001, y en los conceptos emitidos por la revisoría fiscal una serie de necesidades a corregir, replantear y estructurar en los procesos para que el funcionamiento de la organización no solo sea a tiempo, sino eficaz a la hora de su ejecución.

Adicional, como le encontramos en el señalamiento por la firma ICONTEC (Instituto colombiano de normas técnicas), existe una serie de pasos y procesos los cuales mediante la propuesta podría ahorrar recursos y tiempo, así como eficiencia por parte del equipo de trabajo: *“Las certificaciones ISO_9001:2000 de empresa, vienen a ser como un reconocimiento de que a la empresa, -que tiene un coste elevado-. Realmente le interesa el resultado de su trabajo, y la aceptación y satisfacción que este genera en el consumido. Las certificaciones, son concedidas si se cumplen los requisitos determinados por la empresa y la compañía de certificación. Es garantía de buenos productos.*

Temporalmente, en principio cada año, las empresas se ven sometidas a una auditoría por parte de la empresa de certificación. A la que se le exigen los mas altos niveles de honradez, seriedad, fiabilidad y experiencia. Dicha auditoría, va a exigir una mejora de los resultados respecto a la auditoría anterior. Por lo que es requisito indispensable para renovar la certificación haber mejorado la calidad del producto. Si no se supera la auditoría en determinados plazos e intento, se pierde la certificación.”

Bajo este lineamiento tomado del mismo reglamento y parámetros de la certificación ISO, no atrevemos a asegurar que el nivel de alcance de este proceso permitirá ahorrar costos y ganar tiempo así como un personal más competente, teniendo en cuenta varias características.

Definido el problema primero que todo se debe definir de forma general mecanismos de prevención de modo tal que como se mencionó anteriormente los procesos a implementar, formatos de certificación y demás actividades no afecten la operatividad de la organización, sin embargo es justo ser consiente en el sentido que una actividad que requiera de una estricta evaluación y hasta una reformación estructural para que su proceso sea certificado.

Es importante destacar que dentro del proceso de cambios para el departamento financiero y contable se logró implementar un cambio de software acoplado a las necesidades del centro comercial, ya que antiguamente se operaba con el software contable ilimitada, que es más conocido para operar dentro de organizaciones comerciales; pero debido a las necesidades se efectuó el cambio al software HGI, el cual viene enmarcado y estructurado para cubrir las necesidades de cualquier propiedad horizontal.

En conclusión, Aves María Parque Comercial P.H; debió acogerse a unas reestructuraciones estratégicas para tener mayor posicionamiento, efectividad y

eficacia buscando el mejoramiento continuo de su fuerza de trabajo, a través de la documentación y planteamiento de sus políticas y procesos tanto contables como administrativos.

JUSTIFICACIÓN

Las necesidades detectadas para implementar un mecanismo que ayude a Aves María Parque comercial P.H. en su estructuración y avance a la hora de una certificación de proceso se justifica de la siguiente forma:

- Dentro del marco establecido el ICONTEC, para lograr la certificación de calidad ISO 9001, está el anticipar las actividades de ejecución de organización y procesos estándar para dar mecanismos que permitan al usuario desempeñarse eficazmente y que el proceso no solo fluya normalmente sino de una forma más eficiente.
- Los excesivos costos en los que incurre una certificación de procesos ISO, se convierte en una inversión poco accesible para Aves María Parque comercial P.H. que en el día a día se ven opacadas por la alta competencia de otros sectores y centros comerciales que en su mayoría ya tienen establecidos procesos de funcionamiento; y que mediante esta herramienta podrá verse altamente beneficiado en el sentido que dependerá más del capital humano para ejercer bien sus funciones a la hora de implementar los nuevos mecanismos para la ejecución efectiva de procesos y así poder lograr una certificación en menor tiempo.
- La diversificación del mercado y la ampliación de la cobertura publicitaria que viene implementando Aves María Parque comercial P.H., que potencialmente podrían tener una muy buena repercusión en los consumidores, donde se genera un mayor número de operaciones y rubros que se deben cubrir, así como los procesos administrativos y financieros se encuentran bajo una estandarización interna se ve la necesidad de tener un apoyo a la hora de implementar mecanismos en una certificación. Adicional dicho crecimiento supone y da a su vez la

misma exigencia de independizar y fortalecer no solo los mismos procesos sino la confianza en el manejo de la información.

- Dentro del proceso de crecimiento en mención se encuentra que el recurso humano siempre encuentra la necesidad de estar a la vanguardia con los procesos actuales, no solo para mejorar, sino para ser competentes tanto personal como colectivamente, dando así no solo la posibilidad de manejar un proceso actualizado sino que sea una guía fácil e inmediata para una empresa que en medio de sus operaciones requiere recurrir a una certificación.
- Uno de los mayores beneficios de la implementación de estos procesos es la agilidad al momento de suplir las necesidades financieras, contables y administrativas, adicionalmente el sentido de pertenencia en los empleados de las organizaciones al tener mayor autonomía y un funcionamiento más rápido y eficaz.
- El cambio que se busca está en las ideas obsoletas que se tienen sobre todo en la parte contable y en la parte organizacional, donde el ideal es que sea más sistemático, más planeado y ordenado, siguiendo los ciclos contables que siempre han llevado solo que con ciertas mejoras, que harán que se desempeñe un mejor trabajo y ayudarán a el empleado a que haga las cosas con mayor facilidad.
- La aplicación de los procesos y formatos estipulados en los marcos teóricos y aplicativos al centro comercial (véase formatos anexos) para reducir tiempos y permitir una fácil certificación ISO es una buena estrategia para Aves Maria parque comercial P.H., no solo en materia económica sino en agilidad organizacional.

- La aplicación de los procesos y formatos estipulados en los marcos teóricos y aplicativos al centro comercial (véase formatos anexos) al proceso financiero y contable presenta beneficios tales como la formalización de la normativa aplicable a la tramitación y proceder de los empleados. Ofrece máximo sentido de pertenencia institucional. Adicionalmente se contemplan sólo las actividades que agregan valor al proceso.
- Esta herramienta es sumamente ágil, ya que permite funcionar con un mínimo de movimiento de personal y documentación, dando así mayor cobertura en operaciones administrativas de la empresa y mayor veracidad y agilidad en la información.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Estructurar los procesos y políticas de ejecución administrativa, financiera y contable en Aves María Parque comerciales P.H; acordes a la certificación ISO 9001, permitiendo estar a la vanguardia en competitividad y la eficacia a través de la reducción en tiempo de trabajo.

Objetivos Específicos:

- Determinar y analizar las necesidades que tiene la empresa para resaltar deficiencia e inmediatas correcciones en sus procesos contable, financiero y organizacional.
- Crear propuestas para que los empleados puedan desarrollar su trabajo de una forma más eficaz implementando los correctivos y procesos propuestos acordes a la certificación ISO en su área de trabajo.
- Garantizar la transición del proceder actual a la implementación de procesos, procedimientos y políticas del nuevo modelo de ejecución de procesos.

SUPUESTOS

¿Cómo contribuiría la aplicación de nuevos procesos afines sistema de gestión de calidad ISO 9001 en Aves María parque comercial P.H.?

¿Cómo ayudaría la implementación de dichos procesos a los empleados?

La aplicación de procesos acordes a la normatividad ISO 9001 le daría muchas mejoras y beneficios a las empresas en la parte que se implemente, en este caso sería en el proceso contable, financiero y organizacional, así como un alto calificativo a los empleados no solo como proactivos sino como competentes en diferentes funciones.

¿Qué costos fijos se añaden a la estructura y políticas financieras de la empresa?

Se requiere estandarizar dentro del sistema de gestión de la calidad todos los procesos aplicados dentro de los departamentos financiero y contable.

¿A nivel de jefaturas y subordinados que cantidad de funciones varían se añaden o adicionan?

Así como diseñar o implementar un nuevo esquema organizacional y de funciones para el producto final al aplicar los procesos estándar.

HIPÓTESIS

ESTANDARIZAR LOS PROCESOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS DE AVES MARIA PARQUE COMERCIAL P.H., POR MEDIO DE UN ESQUEMA, EN DONDE LA EMPRESA SE VEA OBLIGADA A EVALUAR SUS PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, MEDIANTE UNA SERIE DE PROCEDIMIENTOS TECNOLÓGICOS QUE PERMITAN LA INTERACCIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL MERCADO, NO SOLO ACTUAL SINO POTENCIAL. ESTE MECANISMO PUEDE INCLUIR UNA RENOVACIÓN ADMINISTRATIVA, PUESTO QUE HACE ALUSIÓN A LA PARTICIPACIÓN DE NUEVOS MODELOS DE DESARROLLO DE LABORATORIO O NUEVOS ALCANCES EN MATERIA DE PROCESOS RELACIONADOS CON TODA LA ORGANIZACION QUE VE LA NECESIDAD DE INCLUIRSE EN LA CERTIFICACION EN GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001.

Generar confiabilidad, veracidad en la información y sobretodo independencia a los departamentos, así como a sus procesos contables, financieros y administrativos; permitiendo así mayor flujo de información, mejor manejo de recursos, ampliación en materia de recursos de distribución para labores administrativas y la generación de un equipo de trabajo congruente en materia contable para lograr unos procesos eficaces y eficientes determinantes a la hora de una aprobación en certificación ISO 9001.

MARCO TEÓRICO

Para dar a conocer los procesos y formatos estipulados en los marcos teóricos y aplicativos al centro comercial (véase formatos anexos); sobre los cuales se presentará la propuesta, identificamos los siguientes marcos teóricos sobre certificación de procesos avalados por el ICONTEC, así como la planeación estratégica desde la reingeniería en caso tal de que requiera algún proceso acoplarse a este mecanismo para mejorar sus procesos.

Inspección de Instalaciones Plantas o Procesos: “Consiste en las actividades de Inspección para la industria en general y que tiene como fin apoyarla en la verificación de condiciones específicas, disposiciones empresariales o reglamentaciones técnicas que buscan apoyar el desarrollo general de las organizaciones, sin que esto deba responder a disposiciones reguladas, sino voluntarias.”

Certificación de Sistemas de Gestión: En un mercado globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible. Desde 1963 trabajamos intensamente para extender la cultura de la calidad en Latinoamérica, razón por la cual hoy Colombia es el segundo país en el contexto latinoamericano con mayor número de certificados según la norma ISO 9001. Además de esta norma general, existen certificaciones que atienden las necesidades específicas de sectores, entre estos, el educativo, automotriz o las certificaciones relacionadas con la calidad del servicio en distintos tipos de establecimientos turísticos o en pequeños comercios evidenciando cómo el sector de servicios cada vez hace un uso más extensivo de las ventajas de la certificación.

Certificación ISO 9001: La certificación ICONTEC ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad proporciona una base sólida para un sistema de gestión, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la

excelencia en el desempeño, características compatibles con otros requisitos y normas como el Sistema de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, y seguridad alimentaria, entre otros.

La certificación ICONTEC ISO 9001 permite:

- Establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos.
- Plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad.
- Proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad.
- Presentar una metodología para la solución de problemas reales y potenciales.
- Mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.

Generalidades: La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) El entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) Sus necesidades cambiantes.
- c) Sus objetivos particulares.
- d) Los productos que proporciona.
- e) Los procesos que emplea.
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales, los reglamentarios y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta Norma Internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

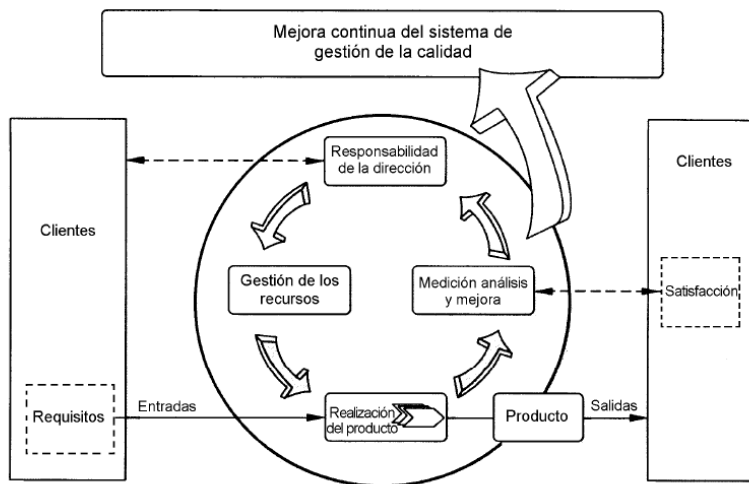
La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, para

producir un resultado deseado puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.



MARCO CONCEPTUAL

ISO 9001: Es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. Ha sido adoptado como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad.

Proceso: Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.

Capital humano: es un término usado en ciertas teorías económicas del crecimiento para designar a un hipotético factor de producción dependiente no sólo de la cantidad, sino también de la calidad, del grado de formación y de la productividad de las personas involucradas en un proceso productivo.

ICONTEC: Organización con amplia cobertura internacional sin ánimo de lucro, creado en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.

Estructurar: Distribuir, relacionar y organizar las partes de una obra o de un conjunto.

Certificación: La certificación, o evaluación de la conformidad, es la actividad que respalda que una organización, producto, proceso o servicio cumple con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. Las marcas de conformidad de ICONTEC se constituyen en un elemento diferenciador en el mercado, mejorando la imagen de productos y servicios ofrecidos y generando

confianza frente a clientes, consumidores y el entorno social de las organizaciones.

Costos fijos: Se denominan así a aquellos gastos que permanecen constantes o casi fijos en diferentes niveles de producción y ventas, dentro de ciertos límites de capacidad y tiempo.

Flujo de Caja: Es la herramienta que permite determinar las necesidades y sobranes reales de liquidez en los distintos momentos de desarrollo del negocio.

Impuestos: Tributo obligatorio exigido por el estado, a todas aquellas entidades o personas que la ley tributaria señale como contribuyentes.

Obligaciones Financieras: Son todas aquellas responsabilidades que adquiere la empresa con entidades financieras o con terceros.

MARCO TEMPORAL Y FISICO

Esta investigación se realizó en la Institución Universitaria de Envigado, durante el primer semestre del año 2012 con las asesorías brindadas por el docente asesor Luis Fernando Marín también se realizó la investigación con base información recopilada en la experiencia laboral obtenida, donde constantemente se confrontó con procesos de certificación de gestión de la calidad ISO 9001.

Así como su aplicación repercute y se ejecuta directamente sobre la organización Aves María Parque comercial P.H., identificada con NIT: 900.191.119-0, ubicada en el municipio de Sabaneta sobre la dirección Cl75 Sur N 43 A 202.

MARCO LEGAL Y JURÍDICO

- ICONTEC (instituto de normas técnicas y certificación): Es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2260 de 1993.
- Ley 675 del 2.011: La presente ley regula la forma especial de dominio, denominada propiedad horizontal, en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad.
- ISO 9001: (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

BIBLIOGRAFÍA DE FUNDAMENTOS

- Desarrollo de gestión de calidad ISO 9001.
- http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_5555.pdf.
- <http://www.icontec.org.co/index.php?section=187>.
- Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos.
- http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html.

MÉTODO

Para la presentación de esta propuesta se utilizará el método cualitativo, ya que la forma más adecuada para llegar a conclusiones o resultados efectivos o asertivos es la observación de cada uno de los actores implicados y en la interacción con estos en su propio ambiente; por medio de entrevistas, archivos o experiencias documentadas, análisis hermenéutico y lingüístico sobre todos y cada uno de los procesos contables y financieros dentro de cada una de las organizaciones.

Los pasos a seguir para llevar a cabo este proyecto académico será en primer lugar el diseño de la investigación, siguiendo con la recolección de datos en cuanto al concepto de reingeniería y el funcionamiento de la empresa a la que se le desea aplicar y por último el análisis y documentación de dicha información recopilada para alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados en el trabajo.

Para ejecutar los pasos necesarios para cumplir el objetivo del proyecto se debe utilizar herramientas tales como la investigación en archivos para determinar o extraer los aspectos relevantes. Otra herramienta es la observación participativa, donde es necesario tener una relación con miembros activos de la empresa a investigar, ante este instrumento se debe llevar un diario de campo donde se documente los comentarios de los empleados.

Los datos que se obtengan durante la elaboración del proyecto se analizarán y mostrarán mediante palabras; por lo tanto encerrarán multiplicidad en la información y no dará lugar a números ni datos estadísticos.

Lo ideal será determinar conclusiones o proposiciones mediante las cuales se debe solucionar o finiquitar el problema y dar cumplimiento cualitativamente a los objetivos planteados.

Tal como se ha mencionado anteriormente los procesos que se darán a continuación están estandarizados bajo el marco de las normas ICONTEC y donde se pretende dar una continuidad a los subprocesos, dar soluciones ágiles y mayor participación como agilidad al capital humano.

APLICACIÓN PROCESOS ESTANDAR

REFERENCIA ISO: 9001.

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

GENERALIDADES: Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

APLICACIÓN: Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

REQUISITOS GENERALES: La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

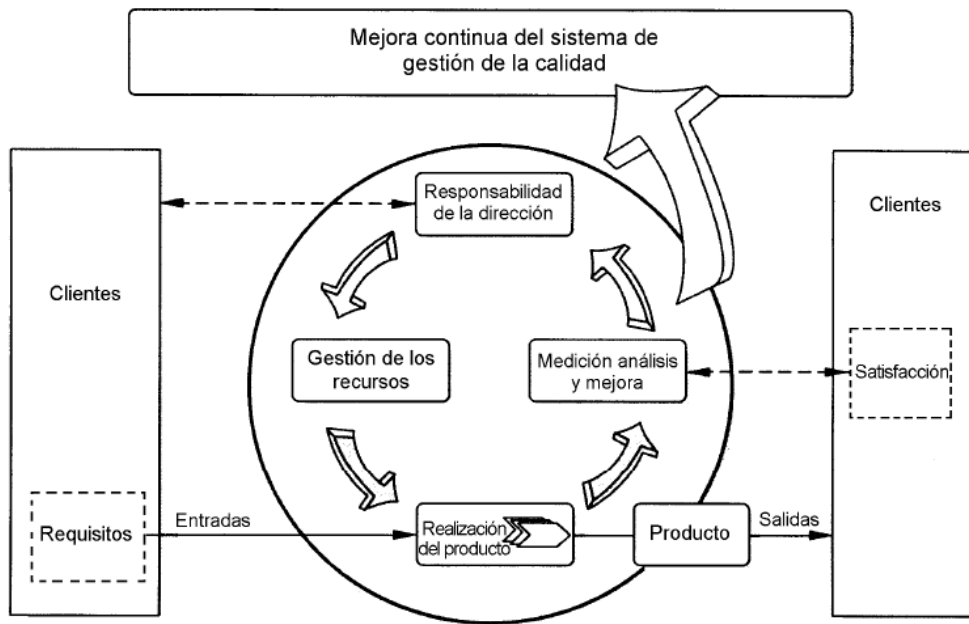
En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Manual de la calidad.

- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma Internacional.
- d) Los documentos, incluyendo los que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.



APLICACIÓN – “AVES MARIA PARQUE COMERCIAL P.H.”

DEPARTAMENTO CONTABLE

La aplicación dada para todos los procesos contables y financieros de la organización será presentada, a través de un paralelo comparativo respecto a la información suministrada y las instrucciones dadas para ejecutar los procesos más adecuados y eficaces dentro Aves María Parque comercial P.H.

A continuación se adjuntan los estados financieros con corte a Diciembre del año 2.011 perteneciente a la organización Aves María Parque comercial P.H., identificada con NIt: 900.191.119-0; información sobre la cual se hace una gestión evaluativa para confrontar los procesos actuales que se desarrollan y ejecutar los procesos actuales.

ISO: 9001

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos con el fin de permitir que los elementos se transformen en resultados. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Aplicación - Aves María Parque comercial P.H.

1. Objetivo

Recopilar y registrar la información cumpliendo con las normas legales y políticas de la empresa, garantizando la entrega de información veraz y oportuna a través de la consolidación de estados financieros que permitan crear estrategias para trabajar con las mejores condiciones de costo, liquidez, rentabilidad y seguridad con el fin de crear beneficio a los empleados y sus familias, clientes, proveedores, terceros y maximizar las utilidades de los copropietarios.

2. Alcance

Aplica a los recursos económicos y financieros en desarrollo de la administración de la copropiedad. Teniendo en cuenta la actual situación económica del Aves María parque comercial P.H. se diseñan procesos para ejecución de los procesos básicos y necesarios.

3. Definiciones

Impuestos: Tributo obligatorio exigido por el estado, a todas aquellas entidades o personas que la ley tributaria señale como contribuyentes.

Flujo de Caja: Es la herramienta que permite determinar las necesidades y sobrantes reales de liquidez en los distintos momentos de desarrollo del negocio.

Obligaciones Financieras: Son todas aquellas responsabilidades que adquiere la organización con terceros.

ISO: 9001

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe:

- a) Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios

Aplicación - Aves María Parque comercial P.H.

4. Procedimiento

4.1 Ingresos

| PROCESO | DETALLE |
|----------|---|
| Ingresos | Valores causados como resultado del cumplimiento del objeto social. Estos ingresos se originan por la administración mensual asignada a los coeficientes de la propiedad horizontal, coeficientes determinados por su ubicación y área en metros cuadrados, ajustados a un presupuesto anual aprobado y renovado por la asamblea de copropietarios. |

- e) para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- f) Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.
- g) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente debe

| PROCESO | DETALLE |
|--------------------|--|
| ACTIVIDAD | Elabora la factura por concepto de administración y cualquiera de los módulos en los cuales incurra la administración (cuota extra, aire acondicionado, intereses por mora). |
| RESPONSABLE | Auxiliar contable. |
| REGISTRO | Factura en el sistema de Información. |

4.2 Cartera

| PROCESO | DETALLE |
|---------|---|
| CARTERA | La generación de cartera surge de la mora que generan los copropietarios en referencia al |

estar definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN:

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta Norma Internacional.
- d) Los documentos, incluyendo los que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

4.2 Cartera

| PROCESO | DETALLE |
|----------------|---|
| CARTERA | <p>Incumplimiento de pagos por cuotas de administración. A los clientes se les efectúa respectivo seguimiento en cuanto a vencimiento en el cual pasado determinado tiempo, si no se ha dado cumplimiento a la obligación o como mínimo una respuesta efectiva que de solución al incumplimiento se procederá a un respectivo cobro jurídico, procesado por un abogado externo</p> |

Aplicación - Aves María Parque comercial P.H.

(CONTINUACIÓN)

| PROCESO | DETALLE |
|--------------------|---|
| CARTERA | mediante demanda y consecuente embargo, generando un estado de cuenta y será el abogado el encargado de diligenciar el proceso de cobro, que en caso de no llegar a un acuerdo de pago, deberá llegar a instancias como embargos. |
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none">- Elaboración de factura por concepto de administración.- Registro de recibos de caja con respectivo soporte de transferencia o consignación ya sea en efectivo o cheque.- Elaboración de informes de cartera mensual para evaluación del estado de cuenta de los locales.- En caso de cobro jurídico, elaboración de estados de cuenta. |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none">- Auxiliar contable.- Abogado.- Administrador. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none">- Factura en el sistema de Información.- Generación de informe de estados de cartera. |

| | |
|--|--|
| | - En caso de cobro jurídico, elaboración de estados de cuenta. |
|--|--|

4.2.1 Cobros de Cartera

Los cobros de cartera son responsabilidad del auxiliar contable o la persona asignada para la gestión de cartera.

4.2.2 Revisión de Cartera

Se realiza diariamente, pero una vez al mes se hace una reunión donde participan: el auxiliar contable, el Jefe financiero, la gerencia y el abogado. Esta reunión se hace con el fin de revisar los clientes que tengan problemas de incumplimiento, bien sea por propuestas de pago que deban quedar notificadas o porque definitivamente se requiera pasar a un cobro jurídico; también se entra a detallar los clientes que han aumentado su rotación de pagos, que ha incumplido compromisos, que han presentado cheques devueltos, entre otros.

4.3 Egresos

| PROCESO | DETALLE |
|----------------|--|
| Egresos | <p>Erogaciones que realiza la organización en cumplimiento de su objeto social. Los egresos se originan principalmente por los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago a proveedores de vigilancia, monitoreo, aseo y sostenimiento, mantenimiento de inmuebles del centro comercial, todo lo relacionado con la manutención diaria del centro comercial. - Nómina, seguridad social, aportes - Compras y Servicios Generales - Obligaciones Financieras |

| | |
|--------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Impuestos (ICA, retención en la fuente por renta). - Anticipos. - Otros. |
| ACTIVIDAD: | <ul style="list-style-type: none"> - Compra y Contabilización de servicios para manutención del centro comercial y de publicidad y mercadeo. - Recibe del Jefe de Operaciones, de la gerencia y de la jefatura de comunicación y eventos las facturas y cuentas de cobro de compra de bienes y servicios en el periodo gravable - Recibe del Jefe de Operaciones los documentos soporte de compra (factura del proveedor de producto y servicios) para ingresarla al sistema de información. - Una vez contabilizadas y revisadas las facturas, cuentas de cobro o contratos de obra adquiridos, estas quedan almacenadas para futuras programaciones de pago, en las cuales se ubicarán según su necesidad, identificándolas como urgentes, inmediatas o de operación normal (que vienen con unas estimaciones y vencimientos de pago). |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar Contable. - Contador. - Administrador. - Jefe de operaciones. - Jefatura de comunicaciones y eventos. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none"> - Documento del sistema de información con sus soportes. |

4.3.1 Contabilización y pago de Nómina

| PROCESOS | DETALLE |
|--------------------|--|
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none">- Prepara la liquidación de la nómina teniendo en cuenta las políticas de la compañía y las normas legales vigentes, con el soporte del área de sistemas.- Revisa la liquidación de la nómina teniendo en cuenta las normas contables y laborales.- Recibe y programa el pago de la nómina para efectuar el cheque a cada empleado.- La contabilización de la nómina se realiza 4 días antes de cada quincena a través de un archivo plano. |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none">- Auxiliar contable.- Contador. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none">- Reporte de Nómina Revisado y Firmado.- Documento soporte de la Operación financiera.- Registro en el sistema de información. |

4.3.2 Contabilización y Pago de Seguridad Social, *Aportes Parafiscales* y *Aportes a Fondo Voluntario de Pensión.*

| PROCESOS | DETALLE |
|------------------|--|
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none">- Recibe del Jefe de Gestión Humana de la empresa administradora (Aceis S.A) el reporte (SOI) y las planillas de los aportes; revisa la liquidación de las mismas teniendo en cuenta las normas contables y laborales.- Recibe reporte (SOI) y planillas para efectuar el pago según la programación. |

| | |
|--------------------|--|
| RESPONSIBLE | <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar contable. - Contador. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none"> - Reporte (SOI) y planillas Revisado y Firmado. - Documento soporte de la operación financiera. |

4.3.3 Contabilización y Pago de Compras (*otros conceptos*) y Servicios Generales

| PROCESOS | DETALLE |
|--------------------|--|
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none"> - Son revisadas y autorizadas por el responsable designado por la Gerencia General para cada concepto. - El registro de las facturas y cuentas de cobro se hace de acuerdo con las normas legales. - Revisa soportes, autorizaciones y documentos a los que haya lugar y los contabiliza. - Una vez contabilizadas y revisadas, estas pasan a ser almacenadas en el archivo para respectiva programación de pago. |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none"> - Los designados por la administración. - Auxiliar Contable. - Contador. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none"> - Factura o Cuenta de Cobro revisada, con visto bueno. - Documento del sistema de información con sus soportes. |

4.3.4 Contabilización y Pago de Obligaciones Financieras

| PROCESOS | DETALLE |
|--------------------|--|
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none">- Negocia y tramita el préstamo con la entidad financiera de acuerdo con los requisitos exigidos por cada una de ellas.- Recibe del contador la solicitud del desembolso del crédito con el visto bueno para crear la cuenta por pagar en el sistema de información.- Revisa soportes, autorizaciones, y demás documentos a los que haya lugar y los contabiliza.- Una vez contabilizados y revisados los soportes de desembolsos de créditos, se elabora una proyección de pagos que queda plasmado en un cuadro control de obligaciones financieras para que tesorería pueda efectuar el pago según la fecha de vencimiento de cada obligación. |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none">- Contador.- Auxiliar Contable.- Contador - Jefe Financiero. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none">- Carta De Solicitud.- Documento del sistema de información con sus soportes. |

4.3.5 Preparación, Revisión y Pago de Obligaciones Tributarias y Otros

| PROCESOS | DETALLE |
|--------------------|--|
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none">- Mensualmente prepara y presenta el impuesto de retención en la fuente teniendo en cuenta las retenciones efectuadas.- Impuesto de industria y comercio: Se prepara anualmente teniendo como base los ingresos obtenidos durante el periodo. |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none">- Contador - Jefe Financiero.- Auxiliar Contable. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none">- Formulario Declaración de retención en la fuente.- Formulario Declaración de Industria y Comercio.- Documento del sistema de información con sus soportes. |

4.4 Anticipos

Los anticipos son autorizados por el Gerente General ó jefe de área. Para el caso de compras o servicios que lo requieran, este se solicita con la orden de compra; para el caso de gastos generales, o compra de otros conceptos se solicita a través de un correo electrónico (cuando se ha identificado el proveedor) y cuando supere el valor autorizado por caja menor.

Los anticipos son ingresados al sistema de información por el Auxiliar contable, se registra a nombre del beneficiario del pago, siendo a cargo del departamento contable el seguimiento para su legalización.

Con este documento el auxiliar contable programa el pago e informa al Contador para el respectivo trámite (consignación o cheque).

4.5 Flujo de Caja

Una vez establecidos los Ingresos – Egresos, obtenemos el saldo disponible, el cual es analizado por el Contador para determinar las necesidades de recursos o sobrantes de efectivo.

Los Ingresos y egresos se determinan de acuerdo con el procedimiento descrito anteriormente.

- Saldo Disponible Cuando el saldo del flujo de caja es negativo, el Jefe Financiero debe buscar la mejor opción para adquirir los fondos o hacer negociaciones para reestructurar sus pasivos de manera que permitan cubrir el déficit; algunas de las actividades a realizar son:
 - Negociación con proveedores (para obtener mayor plazo de pago).
 - Gestión de cobro de cartera más acelerada.
 - Negociación de condiciones para desembolso de crédito.

Cuando el saldo del flujo de caja es positivo, el contador debe buscar alternativas de utilización del dinero sobrante; algunas de las actividades a realizar son:

- Pago anticipado a proveedores con o sin descuento.
- Preparar obligaciones financieras.
- Otros productos donde la rentabilidad sea atractiva para la compañía, y aprobados por el concejo de administración.
- Los pagos se programan de acuerdo con los recursos disponibles, fechas de vencimiento para proveedores, pago de impuestos, pago de obligaciones financieras, entre otros.

Los pagos de impuestos, movimientos de cuentas corrientes y todos aquellos servicios que puedan generar reciprocidad para las entidades financieras se negocian o pagan dando prioridad a la entidad que ofrezca mejores condiciones.

5. Caja menor

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para el manejo de las cajas menores.

2. Alcance

Aplica a la o las personas responsables de la esta.

3. Definiciones

Caja Menor: Fondo en dinero para atender gastos de menores cuantías de la organización.

Reembolso: Reintegro o restitución de gastos representados en vales o recibos por dinero en efectivo.

Arqueo: Conteo, suma o calculo de valores que están en custodia de la persona encargada de la caja menor.

4. Requisitos:

Monto: El valor máximo autorizado para pagar gastos de la compañía por cuantías menores es de \$120.000 (ciento veinte mil pesos) M/CTE, pueden existir excepciones que deben estar autorizados por el jefe de área ó contador - financiero.

Soportes: De acuerdo con las normas legales, informadas por el departamento de contabilidad.

5. Procedimiento

5.1 Gastos de Caja Menor

| PROCESOS | DETALLE |
|--------------------|--|
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none">- Hay un encargado de caja menor, la o el asistente administrativo general será la persona responsable del manejo de Caja Menor. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none">- Documento del sistema de información con sus soportes. |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none">- Asistente administrativa.- Auxiliar contable. |

5.2 Autorizaciones

| PROCESOS | DETALLE |
|--------------------|---|
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none">- Recibe de la persona que incurre en el gasto el soporte indicando el concepto, valor y firma del beneficiario del gasto.- Adicionalmente trae Visto bueno del Jefe del departamento al que pertenece o de la persona autorizada. |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none">- Persona responsable del manejo de Caja Menor. |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none">- Documento del sistema de información con sus soportes. |

5.3 Reembolsos

| PROCESOS | DETALLE |
|--------------------|---|
| ACTIVIDAD | <ul style="list-style-type: none">- Los reembolsos se deben solicitar como máximo cuando se haya utilizado el 80% del fondo.- Recibe de personas encargadas del manejo de caja el formato de caja menor completamente diligenciado con los respectivos soportes organizados para ingresarlos al sistema de información.- Recibe del auxiliar contable la solicitud de reembolso para revisar soportes, autorizaciones y los contabiliza.- El reembolso pasa al Contador para el Visto bueno, posteriormente pasa a efectuar el pago. |
| RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none">- Persona responsable del manejo de Caja Menor.- Auxiliar Contable.- Contador - Jefe Financiero |
| REGISTRO | <ul style="list-style-type: none">- Documento del sistema de información con sus soportes- Documento del sistema de información con sus soportes revisado y firmado. |

5.4 Arqueos

| PROCESOS | DETALLE |
|--------------------|---|
| ACTIVIDAD | - Los arqueos se podrán realizar en cualquier momento. El responsable de la caja deberá presentar los respectivos soportes de acuerdo con los parámetros fijados. |
| RESPONSABLE | - Auditor, Contador - Jefe Financiero o persona que ellos designen. |

6. Anexos

- Reembolso caja menor.
- Arqueo caja menor.
- Estados de cuenta.

Ver formatos adjuntos.

| Extracto de Cartera | | | | | | |
|---|-----------|-----------|----------|--------|-------------|----------------------|
| Deudor: _____ NIT N°: _____ | | | | | | |
| AVES MARIA PARQUE COMERCIAL PH | | | | | | |
| El suscrito, identificado como aparece al pie de mi firma, en calidad de representante legal de AVES MARIA PARQUE COMERCIAL P.H., certifico que la relación que a continuación describo mes a mes | | | | | | |
| hacen parte de las cuotas de administración que a la fecha adeuda el bien demarcado como local _____, ubicado en AVES MARIA PARQUE COMERCIAL P.H. del municipio de Sabaneta. | | | | | | |
| LOCAL | Documento | F_Expedic | F_Vencim | DiasEx | Deuda | Detalle |
| | | | | | | cuota de admon |
| | | | | | | fondo de imprevistos |
| | | | | | | manejo de cartera |
| | | | | | | aire acondicionado |
| | | | | | | cuota extra |
| Subtotal | | | | | 0.00 | |
| TOTAL LOCAL _____ | | | | | 0.00 | |

| AVES MARIA PARQUE COMERCIAL P.H. | | | | | |
|----------------------------------|-------|----------|-------------|-----------------------------|-------------|
| Propiedad Horizontal | | | | Fecha: Sabaneta, | |
| | | | | /2012 | |
| Caja Menor Nº 1 | | | | | |
| Valor Fondo: | | | | \$ 500,000 | |
| Reembolso: | | | | \$ 0 | |
| Saldo en Caja: | | | | \$ 500,000 | |
| No | FECHA | PAGADO A | C.C. O NIT. | CONCEPTO | VALOR |
| | | | | Útiles, Papelería y Copias | \$ 0 |
| | | | | Plan de Emergencias | \$ 0 |
| | | | | Mercadeo | \$ 0 |
| | | | | Taxis, Buses | \$ 0 |
| | | | | Gastos Concejos y Asambleas | \$ 0 |
| | | | | Cobros copropietarios | \$ 0 |
| | | | | Mantenimiento Edificio | \$ 0 |
| | | | | Capacitaciones | \$ 0 |
| | | | | Gastos Notariales | \$ 0 |
| 12 | | | | | |
| | | | | TOTAL | \$ 0 |
| ELABORÓ | | REVISÓ | | APROBÓ | |
| | | | | | |

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- Wikipedia, la enciclopedia libre. Disponible en Internet < <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>>
- Desarrollo de gestión de calidad ISO 9001
- http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_5555.pdf.
- <http://www.icontec.org.co/index.php?section=187>
- Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Reingenier%C3%ADa_de_procesos.
- http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html