

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”  
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ  
DEPARTAMENTO DE ING. INDUSTRIAL  
PRÁCTICA PROFESIONAL**



**DISEÑO Y ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO DE GESTION PARA  
LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS ADECUADO A LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 DE LA  
EMPRESA HELADOS CALI C.A.**

**U  
N  
E  
X  
P  
O**

**AUTOR:** González González Neidys Jesús

**Ciudad Guayana, Noviembre del 2013**



**DISEÑO Y ELABORACION DE PROCEDIMIENTO DE GESTION PARA LA  
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS ADECUADO A LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 DE LA  
EMPRESA HELADOS CALI, C.A.**

U  
N  
E  
X  
P  
O

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”  
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ  
DEPARTAMENTO DE ING. INDUSTRIAL  
PRÁCTICA PROFESIONAL

DISEÑO Y ELABORACION DE PROCEDIMIENTO DE GESTION PARA LA  
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS ADECUADO A LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 DE LA  
EMPRESA HELADOS CALI, C.A.

**Autor:** González González Neidys Jesús  
Informe de Pasantía presentado ante el  
Departamento de Ingeniería Industrial de  
la UNEXPO Vicerrectorado Puerto  
Ordaz como requisito para la aprobación  
de la Práctica Profesional.

**Tutor Académico:** Ing. Scandra Mora

**Tutor Industrial:** Ing. Verónica Aparicio

Ciudad Guayana, Noviembre de 2013

**González G., Neidys J.**  
**DISEÑO Y ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE  
GESTIÓN PARA LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS ADECUADO A LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN  
LAS NORMAS ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA HELADOS  
CALI, C.A.**

Informe de Práctica Profesional

Universidad Nacional Experimental “Antonio José De Sucre”  
Vice-Rectorado Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería  
Industrial.

Tutor Académico: Ing. Scandra Mora  
Tutor Industrial: Ing. Verónica Aparicio

Puerto Ordaz, Noviembre del 2013

**CAPÍTULOS:**

- I. El Problema
- II. Marco Referencial
- III. Marco Metodológico
- IV. Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Bibliografía

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”  
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ  
DEPARTAMENTO DE ING. INDUSTRIAL  
PRÁCTICA PROFESIONAL**

**ACTA DE APROBACIÓN**

Quien suscribe, miembros del jurado evaluador designados por el Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental “Antonio José de Sucre” Vice-Rectorado Puerto Ordaz, para examinar el informe de Práctica Profesional presentado por la ciudadana **Neidys J. González. G.**, con cédula de identidad número: **20.507.789** titulado: **DISEÑO Y ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN PARA LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS ADECUADO A LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 DE LA EMPRESA HELADOS CALI, C.A.** consideramos que dicho informe cumple con los requisitos exigidos. A tal efecto, se declara **APROBADO**.

---

**ING. SCANDRA MORA**

**Tutor Académico**

---

**ING. VERÓNICA APARICIO**

**Tutor Industrial**

**Ciudad Guayana, Noviembre del 2013**

## **DEDICATORIA**

**A MI DIOS**

**A MI HIJO JEREMÍAS DANIEL**

**A MI ABUELITA BELLA TERESA GONZÁLEZ**

**A MI MADRE ADELA GONZÁLEZ**

**A MI ESPOSO JHONNY MUJICA**

**A MIS HERMANOS LUIS, EMILI, JOSELIN Y ROCSANI**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a **Dios** por ser mi guía, por nunca olvidarme y siempre llenar mi camino de bendiciones.

**A mi madre y abuela** que han sido las mujeres que me entregaron su amor, comprensión y dedicación, con paciencia me enseñaron los valores de la vida, con sutileza la importancia de la familia y con ejemplo el amor incomparable de una madre.

**A mi esposo** por su apoyo incondicional, por su motivación a cumplir mi meta y por creer en mi.

**A mis hermanos** por su compañía, amor y apoyo.

A mis **tíos Celika, Ingris, José, Yeraldi, Desiré, Félix, Elide** por haberme apoyado durante toda mi vida en mis proyectos y metas alcanzadas, y porque de una u otra manera fueron participes en el cumplimiento de esta meta.

A mi **suegra Gregoria Batista** por ser un gran apoyo para mí, por su preocupación y por tratarme como a una hija.

A mis compañeros de clases y grandes **amigos Diana, Marianella, Karen, Ali**, por todo su cariño, compañía y su gran contribución para el cumplimiento de mi meta. ¡Gracias por su amistad!

A mi compañera de clase y pasantía, además gran amiga **Yulan Aguilarte** por su apoyo y amistad.

A todos mis compañeros y amigos que no están ya cerca de mi pero que fueron parte de este sueño y pusieron su grano de arena en apoyo al cumplimiento de mi meta.

A mi tutora académica **Scandra Mora** por ser una excelente profesora y por su disposición y colaboración en la ejecución de esta investigación.

A mi tutora industrial **Verónica Aparicio** por su guía, su paciencia y su tiempo para atender mis requerimientos.

A la **UNEXPO** por darme la oportunidad de formarme como profesional.

A la **Empresa Helados Cali** por brindarme la oportunidad de realizar mi práctica profesional en sus instalaciones.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”  
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ  
DEPARTAMENTO DE ING. INDUSTRIAL  
PRÁCTICA PROFESIONAL**

**DISEÑO Y ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO DE GESTION PARA  
LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS ADECUADO A LOS  
REQUISITOS EXIGIDOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008 DE LA  
EMPRESA HELADOS CALI C.A.**

**Autor:** González González Neidys Jesús

**Tutor Académico:** Ing. Scandra Mora

**Tutor Industrial:** Ing. Verónica Aparicio

**RESUMEN**

El presente informe se fundamenta en *Diseño del procedimiento de Gestión para la Gerencia de Administración y Finanzas adecuado a los requisitos exigidos en las Normas ISO 9001: 2008* de la empresa Helados Cali, C.A., con el fin de estandarizar las actividades generadas bajo la ejecución del proceso de Administración y Finanzas. La información recopilada se obtuvo mediante varias herramientas como lo son entrevista no estructurada bajo un formato entregado por la empresa, observación directa y consultas académicas, luego se realizó la formulación de funciones y el establecimiento de normas y políticas internas y externas que sirven de orientación a la empresa. Y por ultimo el diseño del procedimiento que regirá el proceso de Gestión de la Gerencia de Administración y Finanzas.

**Palabras claves:** Organización Funcional, ISO 9001:2008, Manual de Normas y Procedimientos, Administración y Finanzas, Normas y Leyes.

# Índice General

## Contenido

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPITULO I. EL PROBLEMA.....	16
Planteamiento del problema.....	16
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
Justificación e importancia.....	19
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL.....	21
Breve Descripción de la Empresa.....	21
Ubicación Geográfica.....	22
Filosofía de gestión.....	22
Política Integral.....	22
Misión.....	24
Visión.....	24
Valores.....	24
Identificación del área donde se realizó el estudio.....	26
Descripción del Trabajo asignado.....	27
Sector Productivo.....	28
Proceso productivo.....	28
Preparación del Base Crema.....	28
Preparación de Base fresh.....	29
Preparación de Base de chocolate.....	29
Proceso de preparación de cobertura de chocolate.....	30
Glosario de términos.....	31

CAPITULO III. ASPECTOS PROCEDIMENTALES .....	35
Actividades ejecutadas.....	35
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	37
Revisión de registros y documentos .....	37
Entrevistas no Estructurada.....	37
Observación Directa. ....	37
Materiales y recursos utilizados .....	37
Recurso Humano.....	37
Materiales .....	38
Equipos de protección personal.....	38
Procesamiento de la información .....	38
Tipo de análisis.....	43
CAPITULO IV. RESULTADOS .....	44
Proceso productivo de Helados Cali C.A. ....	44
Situación actual .....	47
Diagrama causa efecto .....	47
Análisis causa-efecto.....	48
Análisis FODA.....	49
Análisis FODA al proceso de gestión de la Gerencia de Administración y Finanzas. ....	50
Diseño y elaboración de los procedimientos .....	53
Mapa de Relaciones .....	53
Diagrama de Caracterización.....	53
Procedimientos.....	55
Instructivos .....	57
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Estructura Organizativa de Helados Cali, C.A.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 2.</b> Estructura Organizativa de la Gerencia de Administración y Finanzas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 3.</b> Diagrama de Actividades ejecutadas.....	36
<b>Figura 4.</b> Diagrama de proceso.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Figura 5.</b> Diagrama Causa Efecto .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Formato para el proceso de gestion de la Gerencia. ....	39
<b>Tabla 2.</b> Formato de Instructivo de trabajo .....	40
<b>Tabla 4.</b> Mapa de relaciones.....	41
<b>Tabla 5.</b> Diagrama de caracterización.....	42
<b>Tabla 6.</b> Matriz foda .....	52

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Procedimiento de Gestion de Administracion.....	63
<b>Anexo 2.</b> Procedimiento de Gestion de Finanzas.....	96
<b>Anexo 2.</b> Instructivos de trabajo.....	103
<b>Anexo 3.</b> Mapa de relaciones de Administracion.....	117
<b>Anexo 4.</b> Mapa de relaciones de Finanzas .....	120
<b>Anexo 6.</b> Diagrama de Caracterizacion de Administracion.....	121
<b>Anexo 7.</b> Diagrama de Caracterizacion de Finanzas.....	122

## INTRODUCCIÓN

Helados Cali C.A., es una empresa que tiene 12 años en el negocio de producción de alimentos de consumo en el país, y además actualmente se encuentra bajo un auge de crecimiento acelerado. En su afán de posicionarse como una empresa de gran trayectoria dirigiendo su segmentación de mercado no solo a jóvenes y niños sino a todo tipo de consumidores, se presenta la necesidad de organizarse internamente para poder alcanzar los objetivos propuestos y ser para el año 2016 la marca líder, en la fabricación, comercialización y preferencia de los consumidores venezolanos, brindando excelente calidad, servicio y precios justos a sus clientes y consumidores.

La Gerencia de Sistema de Gestión de la Calidad procura garantizar la estandarización de cada uno de los procedimientos presentes en la planta de manera que estas sean las más eficientes posibles. Entre estos procedimientos que se buscan estandarizar se encuentran los procesos llevados a cabo por la Gerencia de Administración y Finanzas la cual se encarga de organizar, controlar y dirigir todas las actividades económico-financieras de la empresa.

A continuación la investigación realizada tiene como objetivo principal el diseño y elaboración del procedimiento de Gestión de la Gerencia de Administración y Finanzas adecuado a los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2008.

---

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

En el presente capítulo encontrará la descripción de la problemática que se presenta en la Gerencia de Administración y Finanzas de la empresa Helados Cali, C.A., y posteriormente se encuentra los objetivos de la investigación y la importancia del mismo.

#### **Planteamiento del problema**

**Helados Cali, C.A.** es una empresa creada por el Sr. José Leal, quién inicia en el año 2001 en San Félix, Estado Bolívar, Venezuela bajo el nombre de Helados Paisa, produciendo diariamente 50 helados artesanales. La idea de un negocio surge a fin de equilibrar una época de crisis, y el resultado tuvo tan buena acogida que a corto plazo la producción cambio de ser artesanal a semi-industrial.

Actualmente la empresa cuenta con dos (2) plantas, una con un proceso productivo semi-automatizado, y la otra con un proceso totalmente automatizado, además de contar con tres (3) almacenes y cuatro (4) cavas ubicados en diferentes parcelas de la zona industrial los pinos. Catorce (14) Gerencias entre las que están: General, Producción, Aseguramiento de la Calidad, Almacenes y Servicios Generales, Mantenimiento, Recursos Humanos, Ventas, Administración y Finanzas, Proyectos, Transporte, Abastecimiento, Negocios y Planta.

La Gerencia de Administración y Finanzas se encarga de planificar, organizar y controlar las actividades económico-financieras, de ejecución presupuestaria, registro SAP, facturación, de captación y registro de ingresos, auditoría fiscal, órdenes de compra, gestión de cobranzas, control y manejo de cuentas por cobrar, control y manejo de cuentas por pagar, inmuebles alquilados para ejecutivos, solicitud de chequeras, cierre de operaciones mensuales, entre otras.

En el último año la Gerencia de Administración y Finanzas viene presentando un problema, que radica, en la necesidad que surgió de combinar la Gerencia de Administración con la Gerencia de Finanzas; en la primera convergían administración, contabilidad e impuestos, y la Gerencia de Finanzas se encargaba de toda la parte de negocios, además de manejar inventario, compras, auditoría y establecer políticas de crédito y cobranza.

Por consiguiente, con la finalidad de integrar la Gerencia de Administración y Finanzas se incluye lo que tenía finanzas y se correlaciona esto con la actividad de administración, la actividad de contabilidad y la actividad de impuestos, apartando a este nuevo Gerente del área de negocios. Por esta razón, es necesario actualizar, modificar y diseñar la documentación (2011) existentes sobre las actividades del Proceso de Gestión, así como también la creación y actualización de formatos e instrucciones de trabajo que se llevaban en estas áreas cuando se encontraban separadas, y que hoy en día son la Gerencia de Administración y Finanzas, debido a que, se pretende minimizar la incertidumbre generada en el personal que ingresa a este área por no tener claro cuáles son sus verdaderas funciones al igual que permite definir a cabalidad las responsabilidades de la gerencia y la interacción que sostiene con otras áreas de la empresa.

La problemática planteada puede tener origen en las siguientes causas:

- Cambios en los procesos que se llevan a cabo en este departamento.
- Crecimiento de la empresa.
- Apertura de nuevos cargos en el área.
- Falta de personal que se encargue del seguimiento de los procedimientos para la continua actualización y creación de documentación.

Así mismo se presentan los siguientes efectos:

- Retrasos en realización de las actividades por incumplimiento de responsabilidades por parte del personal.
- Re-trabajo por parte del personal.
- Falta de control por parte de la Gerencia, sobre las actividades que deben ser realizadas por cada cargo.
- Retrasos en el cumplimiento de las normas ISO 9001:2008.

Si esta situación persiste y no se atiende a la larga se pueden presentar situaciones donde el personal no se encuentre al tanto de las actividades que debe llevar a cabo y las responsabilidades que debe asumir en el área donde labora.

Ante esta situación surgen diversas interrogantes tales como: ¿Cómo puedo levantar el proceso de gestión del área de administración y finanzas?, ¿Qué información necesito para levantar la documentación?, ¿Cuántas instrucciones de trabajos son necesarias para este Gerencia?, ¿Cuántas instrucciones de trabajo necesitan ser actualizadas?

---

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Elaborar el procedimiento de Gestión de la Gerencia de Administración y Finanzas adecuado a los requisitos exigidos en las normas ISO 9001:2008 en la empresa Helados Cali C.A.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la Gerencia de Administración y Finanzas en los aspectos referentes a las actividades que se llevan a cabo por los diferentes cargos que conforman esta Gerencia.
- Elaborar diagrama de caracterización para definir en detalle los elementos que intervienen en los procesos.
- Establecer los procedimientos necesarios de las funciones a realizar por cada uno de los funcionarios de la Unidad.
- Diseñar el Manual de “Normas y Procedimientos”, instrumento que regirá el funcionamiento de la Unidad.

### **Justificación e importancia**

La formulación y diseño del procedimiento de Gestión de la Gerencia de Administración y Finanzas es de suma importancia para la empresa debido a que con ella se mantendrá un orden y control de los procesos, las actividades que allí se realizan, además de las responsabilidades que debe asumir el empleado en cada una de las actividades que lleva a cabo el departamento. Asimismo de contribuir a la facilidad y buen manejo del conocimiento sobre las funciones que debe cumplir el personal nuevo que ingrese a la planta o el del ya existente, en efecto, me permite adquirir conocimiento de cómo levantar la documentación necesaria para el

cumplimiento de las normas ISO y el manejo de mapas de proceso y caracterización.

### **Delimitación o alcance**

Este trabajo investigativo se lleva a cabo en la empresa Helados Cali C.A. específicamente en la Gerencia de Administración y Finanzas, en un periodo de dieciséis (16) semanas, con el fin de documentar el proceso de gestión con todas las actividades que se llevan a cabo en esta área, además de las instrucciones de trabajo de las actividades que realizan.

---

## CAPITULO II

### MARCO REFERENCIAL

A continuación se presentan las generalidades de la empresa, descripción del área de pasantía, descripción del trabajo asignado, además de la descripción de proceso productivo.

#### **Breve Descripción de la Empresa.**

Helados Cali, C.A. es una empresa creada por el Sr. José Leal, quien inicia en el año 2001 en San Félix, Estado Bolívar, Venezuela bajo el nombre de Helados Paisa, produciendo diariamente 50 helados artesanales. La idea de un negocio surge a fin de equilibrar una época de crisis, y el resultado tuvo tan buena acogida que a corto plazo la producción cambio de ser artesanal a semi-industrial.

En Noviembre del 2005, se instala la fábrica de helados en la ciudad de Puerto Ordaz, y se sustituye el nombre por Helados Cali, que significa “CALIDAD CERTIFICADA”, trabajando con la fabricación y producción de helados industriales, ofreciendo productos de excelente calidad, cumpliendo con altos estándares de manufactura.

Desde esa fecha la empresa se ha focalizado en fabricar productos de excelente calidad a precio competitivos.

Helados Cali, C.A. desarrolla sus propias fórmulas de helados y sirope. Para ello mezclamos la pureza de lo natural y lo industrial, con la precisión de la ciencia y la tecnología.

En Junio del 2010 se apertura un Centro de Distribución en Maracay, Estado Aragua, para abastecer el centro y capital del país. Actualmente cuenta con tres (3) Centros de Distribución, ubicados en: Boleíta, La Victoria y Barquisimeto.

### **Ubicación Geográfica**

Helados Cali, C.A., está ubicada en la UD 304, Manzana 28, Parcela 01, Zona Industrial Los Pinos, Puerto Ordaz - Estado Bolívar 8050 Venezuela, y se dedica a la fabricación de productos alimenticios congelados, distribuyendo su producción en toda Venezuela y considerando en sus procesos estándares de calidad, inocuidad, seguridad industrial, salud ocupacional y cuidado del ambiente.

### **Filosofía de gestión**

#### **Política Integral**

La Presidencia de Helados Cali, C.A. desea manifestar a todos los niveles de la organización, el compromiso de la empresa en la eliminación, prevención y notificación de los riesgos a los que pudieran estar expuestos sus trabajadores, sin distinción de género, haciendo extensivo el acatamiento de esta responsabilidad a sus proveedores y distribuidores, para lo cual se establecen las siguientes líneas de acción:

1. Respetar y cumplir estrictamente las leyes, reglamentos y normas vigentes en la República Bolivariana de Venezuela, así como los procedimientos, instructivos y normas internas de la empresa que regulan las distintas labores, actividades, procesos, insumos, servicios, productos, maquinarias y equipos que forman parte de nuestras operaciones.

2. Elaborar e implementar, junto con los trabajadores, trabajadoras y sus representantes, un Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad

---

Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional adecuado a sus actividades, que permita garantizar la integridad física y mental de los trabajadores y trabajadoras, la calidad e inocuidad de los productos elaborados y la protección al ambiente.

**3.** Capacitar a los trabajadores y trabajadoras, en todos los niveles de la organización, para promover la participación activa en temas de prevención de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales, en temas de conservación ambiental y en temas relacionados con la calidad e inocuidad de los productos elaborados.

**4.** Asegurar recursos financieros suficientes para la implementación de todos los requerimientos, planes, programas y actividades del Sistema de Gestión Integral.

**5.** Recibir constantemente de parte de los trabajadores y trabajadoras, todas las sugerencias y observaciones que conduzcan al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad Industrial, Ambiente e Higiene Ocupacional.

**6.** Sancionar a los trabajadores y trabajadoras que no cumplan con lo establecido en las leyes y normas vigentes en el país y con lo establecido en las normas y procedimientos internos de la empresa.

**7.** Cumplir con todos los objetivos y metas que se establezcan en la organización.

Todos los colaboradores que laboran en la empresa, incluyendo al personal de Dirección, al personal supervisor y a los trabajadores y trabajadoras en general, son responsables de cumplir y hacer cumplir los lineamientos establecidos en esta Política, considerándolos como parte fundamental en la ejecución de sus tareas diarias.

## **Misión**

Consolidar a Helados Cali, C.A. como la empresa líder en producción y comercialización de helados, dentro de los estándares de calidad que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, empleados y accionistas; creciendo en forma sostenida y racional, con un equipo humano motivado, con sólidos principios éticos y orientado al servicio para así proyectar una imagen de solidez y responsabilidad.

## **Visión**

Convertir a Helados Cali, C.A. para el año 2016 en la marca líder, en la fabricación, comercialización y preferencia de los consumidores venezolanos, brindando excelente calidad, servicio y precios justos a nuestros clientes y consumidores, buscando mantener la rentabilidad y sostenibilidad que beneficie a nuestros accionistas, empleados y a la comunidad en general.

## **Valores**

- Servicio
- Honestidad
- Excelencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso Social.

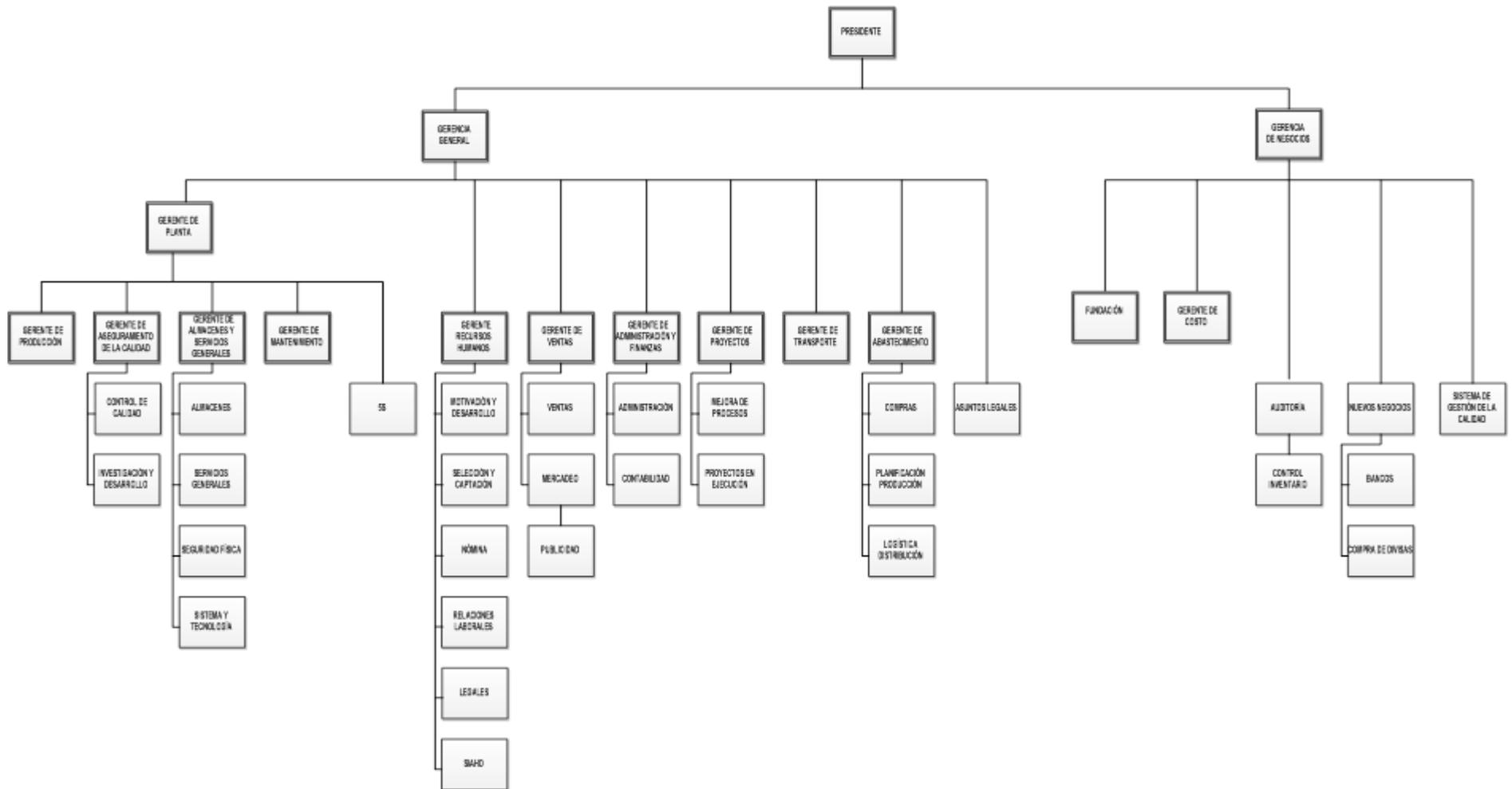


Figura 1. **Estructura Organizativa de Helados Cali, C.A.**  
**Fuente.** Sistema de Gestión de Calidad

---

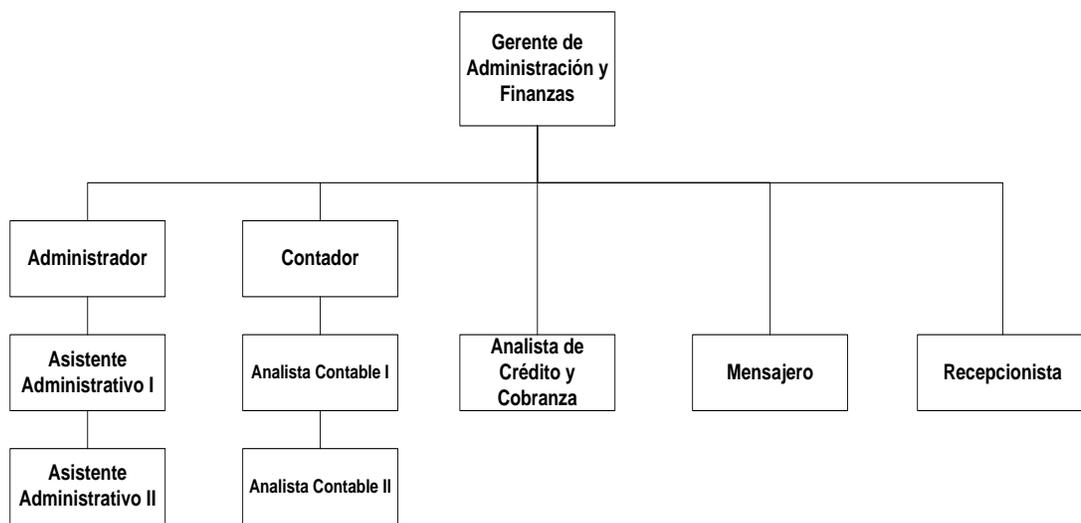
### **Identificación del área donde se realizó el estudio.**

El área donde se llevó a cabo la Investigación es la Gerencia de Administración y Finanzas, perteneciente a la empresa Helados Cali, C.A. Esta Gerencia debe cumplir con las siguientes funciones:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos, proyectos, programas y acciones financieras encaminadas a la obtención de resultados positivos para la empresa; efectuando el análisis, planeación, toma de decisiones sobre inversiones y financiamiento a corto ,mediano y largo plazo, a objeto de optimizar el rendimiento del dinero de la empresa.
- Organizar, dirigir e implementar, mecanismos de control, ejecutando los procesos de cuentas por pagar y cobrar, bancos, seguros patrimoniales, activos fijos, contabilidad, normas y servicios administrativos, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa legal y fiscal vigente.
- Analizar, procesar, registrar y administrar el proceso contable, asegurando la calidad, veracidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones, asegurando el cumplimiento de las normativas legales y tributarias vigentes.
- Registrar la contabilidad y mantenerla actualizada, cumpliendo con las normativas y requerimientos contables tanto internos como externos, con el propósito de llevar al día la contabilidad de la empresa y elaborar informes para dar cumplimiento a las obligaciones fiscales, garantizando la correcta aplicación contable bajo los parámetros establecidos para el pago de los diferentes impuestos.
- Asegurar y ejecutar el proceso de crédito y cobranza de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por Helado Cali, C.A.

- Controlar la cartera crediticia, asegurando efectividad en la cobranza de las acreencias, así como el retorno del dinero en la fecha estipulada, siguiendo los lineamientos establecidos en la Política de Crédito y Cobranzas.
- Contribuir en el desarrollo de las actividades del área Administrativa, realizando tramites bancarios y diversas encomiendas fuera de la Empresa.

### Estructura organizativa de la Gerencia de Administracion y Finanzas



**Figura 2.** Estructura Organizativa de la Gerencia de Administración y Finanzas

**Fuente.** Sistema de Gestión de Calidad

### Descripción del Trabajo asignado

En esta área de la empresa Helados Cali C.A., la investigación que se llevara a cabo tendrá como fin principal el levantamiento de la documentación sobre las actividades que se realizan en el cumplimiento del proceso de Gestión de Administración y Finanzas.

## **Sector Productivo**

La empresa Helados Cali C.A., es una empresa del sector productivo secundario, ya que, se encarga de fabricar bienes de consumo a partir de bienes provenientes del sector primario, de acuerdo a los pedidos realizados por sus clientes.

## **Proceso productivo**

### **A) Preparación del Base Crema**

Se Adiciona en el tanque de mezcla los ingredientes que constituyen la “Base Crema”, según formula aprobada.

La mezcla se bate con el agitador a una velocidad variable, que permita mezclar y disolver los componentes.

La mezcla pasa por los filtros, al tanque de equilibrio de 200 litros de capacidad, a una temperatura aproximada de 60°C, asegurando un caudal constante de alimentación al pasteurizador.

La mezcla pasa al pasteurizador con el objetivo de reducir la carga microbiana, a través de un intercambio de calor con vapor de agua a una temperatura de 75°C a 80°C.

La mezcla pasa al homogeneizador a una temperatura de 80°C.

La mezcla regresa al pasteurizador por el sistema de placas de frío, Saliendo la mezcla a una temperatura de 10°C a 14°C aproximadamente.

La mezcla llegue a los tanques de maduración a una temperatura de 2°C por tiempo de tres a ocho horas, obteniéndose la “Base Crema”.

## **B) Preparación de Base fresh**

Se Adicionan en el tanque de mezcla los ingredientes que constituyen la “Base Fresh”, según formula aprobada.

Se bate la mezcla con el agitador a una velocidad variable, que permita mezclar y disolver los componentes.

La mezcla pasa por los filtros, al tanque de equilibrio de 200 litros de capacidad, a una temperatura aproximada de 60°C, asegurando un caudal constante de alimentación al pasteurizador.

La mezcla pasa al pasteurizador con el objetivo de reducir la carga microbiana, a través de un intercambio de calor con vapor de agua a una temperatura de 75°C a 80°C.

La mezcla pase al homogeneizador a una temperatura de 80°C.

La mezcla regrese al pasteurizador por el sistema de placas de frío, Saliendo la mezcla a una temperatura de 10°C a 14°C aproximadamente.

La mezcla llega a los tanques de maduración a una temperatura de 2°C por tiempo de dos horas, obteniéndose la “Base Fresh”.

## **C) Preparación de Base de chocolate**

Se adicionan al tanque de mezcla, los ingredientes según formula aprobada para Base Crema

Adicionan el cacao en polvo realizando una agitación lenta y constante.

Se agrega el color caramelo a la mezcla con agitación constante.

La mezcla pasa por los filtros, al tanque de equilibrio, a una temperatura aproximada de 60°C, asegurando un caudal constante de alimentación al pasteurizador.

La mezcla pasa al pasteurizador con el objetivo de reducir la carga microbiana, a través de un intercambio de calor con vapor de agua a una temperatura de 75°C a 80°C.

La mezcla pasa al homogeneizador a una temperatura de 80°C.

La mezcla regresa al pasteurizador por el sistema de placas de frío, saliendo la mezcla a una temperatura de 10°C a 14°C aproximadamente.

La mezcla llega al tanque de maduración a una temperatura de 2°C por un tiempo de tres a ocho horas, obteniéndose la “Base Chocolate”.

#### **D) Proceso de preparación de cobertura de chocolate.**

Adiciona al tanque de mezcla, los ingredientes necesarios a una temperatura de 60°C, para que se derritan los materiales, por un tiempo de treinta a cuarenta minutos dependiendo de la dureza de los ingredientes.

Se gradúa la temperatura a 58°C y adiciona al tanque el resto de los ingredientes, agitando por un lapso de diez a quince minutos luego se enciende el emulsificador para que parta las partículas.

Enciende el molino verificando en el panel de control que la temperatura este entre 45°C a 50°C para que se realice un ciclo de recirculación, por 99 minutos, con la finalidad de disolver la azúcar.

Toma una muestra y la entrega al Supervisor de Calidad para que realice las pruebas de calidad necesarias (textura, color sabor, aroma, pureza, entre otras).

Se abre la válvula de los tanques de almacenamiento para depositar el chocolate el cual se mantiene a una temperatura de 42°C a 45°C para que compacte cuando haga contacto con el helado

### **Glosario de términos**

**Actividad:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

**Administración:** Es la ciencia social y técnica encargada de la *planificación, organización, dirección y control* de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Cheque:** Es un documento contable de valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta la cual se expresa en el documento, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria

**Chocolate:** Es el alimento que se obtiene mezclando azúcar con dos productos derivados de la manipulación de las semillas del cacao: una

materia sólida (*la pasta de cacao*) y una materia grasa (*la manteca de cacao*).

**Control presupuestario:** Es el proceso de descubrir qué es lo que se está haciendo, comparando los resultados con sus datos presupuestados correspondientes para verificar los logros o remediar las diferencias.

**Diagramas de flujo:** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso.

**Distribuidor:** Se aplica a la persona o entidad que recibe un producto del fabricante y lo entrega a los comerciantes.

**Estándar:** Es aquello que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia.

**Estándar de calidad:** Es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización institucional.

**Expediente:** Es una herramienta administrativa utilizada en organismos de gobiernos de varios países de habla hispana.

**Factura, factura de compra o factura comercial:** Es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.

**Finanzas:** Son las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan.

**Gerente:** Denomina a quien está a cargo de la dirección o coordinación de la organización, institución o empresa, o bien de una parte de ella como es un departamento o un grupo de trabajo.

**Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Gestionar:** Es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

**Helado:** Es un postre congelado hecho de agua, leche, crema de leche o natilla combinadas con saborizantes, edulcorantes o azúcar.

**Inocuidad:** Es la condición de los alimentos que garantiza que no causaran daños al consumidor cuando se preparen y /o consuman de acuerdo con el uso al que se destinan.

**Manual:** Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

**Nota debito:** Es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.

**Nota crédito:** Es el comprobante que una empresa envía a su cliente a su cliente, con el objeto de informar la acreditación en su cuenta un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota. Algunos casos

en que se emplea la nota crédito pueden ser por: avería de productos vendidos, rebajas o disminución de precios, devoluciones o descuentos especiales, o corregir errores por exceso en la facturación.

**Orden de compra:** Es un documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor, indicando cantidad, detalle, precio, condiciones de pago, entre otras cosas.

**Presupuesto:** Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas, este concepto se aplica a cada centro de responsabilidad de la organización.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proveedor:** Es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

---

## CAPITULO III

### ASPECTOS PROCEDIMENTALES

A continuación se presentará una descripción las actividades ejecutadas para este estudio, el procesamiento de la información, las técnicas e instrumentos de recolección de información, asimismo se detallaran como se proceso la información para la realización de la investigación.

#### **Actividades ejecutadas**

Los pasos que se siguieron para la ejecución de las investigación fueron las siguientes:

1. Charlas de inducción, presentación ante el personal, y conocimiento del puesto de trabajo.
2. Presentación del Tutor Industrial y definición del tema a desarrollar.
3. Adiestramiento y recorrido sobre el proceso productivo de la empresa.
4. Revisar de la documentacion existente (procedimiento, instrucciones de trabajo y formularios).
5. Presentacion y reunion con el Gerente del área de donde se diseñara la documentacion.
6. Determinar la situación actual en la Gerencia de Administracion y Finanzas.
7. Realizar entrevistas no estructuradas con los responsables de ejecutar las actividades en la Gerencia.
8. Elaborar de un mapa de relaciones.
9. Elaborar de diagrama de caracterizacion.

10. Elaborar de un manual de normas y procedimiento de la Gerencia de Administracion y Finanzas.
11. Revisar documentacion con Gerente de Administracion Finanzas y tutor industrial.
12. Elaboración del Informe técnico de Práctica Profesional. Luego de ser sometido a revisión y hechas las correcciones pertinentes, se procederá a elaborar el informe técnico final.
- 13.

ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Charlas de Inducción Revisión de Documentación																
Reunión con Gerente de Administración y Finanzas, Programación de entrevistas																
Reunión con Gerente de administración y finanzas modificaciones de los procesos ya existentes																
Reuniones con responsables del proceso de gestión del departamento de Administración y Finanzas																
Elaboración de mapa de relaciones																
Elaboración de diagrama de caracterización																
Elaboración del manual de procedimientos del área de administración y finanzas																
Revisión del documento por la tutora Verónica Aparicio																
Correcciones al manual																
1era Revisión al Gerente de Administración y Finanzas																
corrección al manual de normas y procedimientos																
2da revisión del Gerente de Administración y Finanzas																
Correcciones finales aprobación del Gerente de Administración y finanzas y entrega final																

**Figura 3.** Diagrama de Actividades ejecutadas.  
**Fuente.** Elaboracion propia

---

## **Técnicas e instrumentos de recolección de información.**

**Revisión de registros y documentos:** Se analizaron todas las fuentes posibles: documentos, registros, internet para buscar toda la información que permita apoyar con bases teóricas todas las acciones que se realicen durante el desarrollo del estudio.

**Entrevistas No Estructuradas:** Narváez (1997) “las entrevistas buscan opiniones por medio de una guía de preguntas, previamente elaboradas, para aclarar un determinado tema o asunto” Se realizaron entrevistas al personal de la Gerencia de Administración y Finanzas, involucrados de forma directa en la problemática existente. Las entrevistas se efectuaron en base a la necesidad de información para la elaboración del manual de normas y procedimientos para el proceso de gestión de esta Gerencia.

**Observación Directa:** Casal (2006) establece que: “La Observación permite captar la realidad sin distorsionar información, pues lleva a establecer la verdadera realidad del fenómeno”. Es por esto que es utilizada en este tema. Con la ayuda de esta técnica de recolección se tendrá una mejor percepción de las condiciones en las que se encuentran las unidades de transportes, y de cómo se lleva a cabo su gestión de esta manera conocer cuál es la situación actual.

## **Materiales y recursos utilizados**

### **Recurso Humano**

- Personal de la Gerencia
- Tutor Industrial.
- Tutor Académico.

## **Materiales**

- Computadora, impresora y fotocopidora
- Libreta de apuntes
- Lápices y bolígrafo

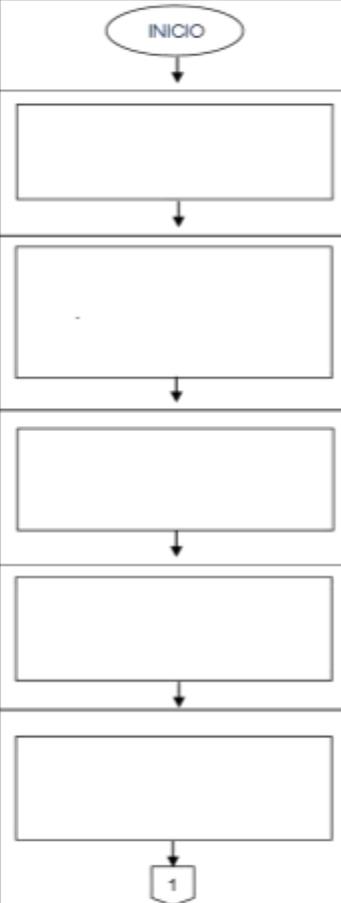
## **Equipos de protección personal**

Los equipos de protección personal comprenden todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para protegerse contra posibles lesiones. A continuación se mencionan los distintos equipos de protección personal usados para la realización de este trabajo suministrado por la empresa.

- Camisa blanca manga corta.
- Botas de seguridad.
- Mascarilla
- Gorro

## **Procesamiento de la información**

Una vez recolectado los datos, serán tabulados mecánicamente con la ayuda de la herramienta de Word por medio de un formato existente en la empresa con forma de diagrama de flujo. En base a la recolección de los datos se realizarán las recomendaciones y conclusiones correspondientes.

	GERENCIA:						
	DEPARTAMENTO:				PROCESO:		
	ACTIVIDAD:						
	Fecha de Vigencia:	Nivel de Revisión:	GA-00	Pág.	1 de 1		
PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE		
							
<b>LEYENDA:</b>							
							
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina		
Vigente desde, GS-0							

**Tabla 1.** Formato para proceso de gestión de la Gerencia  
**Fuente.** Sistema de Gestión de la Calidad

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>		Vigente desde																															
			Nivel de Revisión																															
		Pág.	1 de 1																															
Revisado por:		Aprobado por:																																
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:																															
<p><b>1. Propósito:</b></p> <p><b>2. Responsables:</b> 2.1.</p> <p><b>3. Recursos:</b> 3.1. Equipo: 3.2. Materiales: 3.3. Equipos de Protección Personal:</p> <p><b>4. Descripción:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PASO</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>RESPONSABLE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>4.1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.2</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.3</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.4</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.5</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.6</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.7</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.8</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4.9</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>					PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	4.1			4.2			4.3			4.4			4.5			4.6			4.7			4.8			4.9		
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE																																
4.1																																		
4.2																																		
4.3																																		
4.4																																		
4.5																																		
4.6																																		
4.7																																		
4.8																																		
4.9																																		

**Tabla 2.** Formato para instructivos de trabajo  
**Fuente.** Sistema de Gestión de la Calidad



### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:

OBJETIVO:

ALCANCE:

PROVEEDORES	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES
RECURSOS	RESPONSABLE		REQUISITOS	
MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)	REGISTROS DEL PROCESO	DOCUMENTOS DEL PROCESO		

**Tabla 4. Diagrama de Caracterización**  
**Fuente.** Sistema de Gestión de la Calidad

### **Tipo de análisis**

Siguiendo la metodología de Antonio Luna Castillo (1996), quien afirma que “La interpretación de datos es un proceso mental, con el que se trata de dar un significado más amplio a la información empírica y el objetivo del análisis de la información es probar o desaprobar las hipótesis, que darán respuestas a los problemas planteados en la investigación” (p.110), el análisis de la información recolectada tendrá un enfoque descriptivo, pues se analiza individualmente cada pregunta, se conjugan las respuestas que tratan sobre el mismo factor y se redacta el documento con el análisis.

A su vez el análisis se considera cualitativo, Rudy Mendoza Palacios (2006). La metodología cualitativa, como indica su propia denominación, tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno. Busca un concepto que pueda abarcar una parte de la realidad. (p.1), se analiza por medio de un flujograma las características de la Gestión de Administración y Finanzas.

---

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

A continuación se presentará los resultados y objetivos alcanzados con la elaboración de esta investigación con el fin de ejecutar las medidas necesarias para resolver el problema.

#### **Proceso productivo de Helados Cali C.A.**

Helados Cali, C.A. ofrece recetarios prácticos, mediante la preparación de diferentes postres, fáciles y divertidos.

Las recetas tienen como base los sabores preferidos en el mercado nacional: Ron pasas, yogurt, chocolate, mantecado, fresa, cookies & cream, 3 sabor's (mantecado, chocolate y fresa).

“Con estas recetas Helados Cali hace a cualquier hora del día un momento divertido y al mismo tiempo nutritivo. De forma sencilla le decimos cómo combinar helados con opciones inteligentes, nutritivas y fáciles de adquirir.

El helado es una alternativa ideal para incluirlo en una dieta balanceada diaria. Una porción de 100cc de Helados Cali aporta de 90 a 100 Kcal, lo que equivale tan sólo al 5% del consumo calórico recomendado por día (2.000 Kcal).

Helados Cali de tu sabor favorito con trozos de tus frutas favoritas (cambur, mango, mandarina, fresa, uva, mora, ciruela, naranja, manzana, pera, etc.).

- Helados Cali de tu sabor favorito con trozos de tu galleta tradicional favorita o galleta wafer.
- Helados Cali de tu sabor favorito con Brownie (Torta de Chocolate).
- Helados Cali de tu sabor favorito con trozos de tu chocolate favorito.
- Helados Cali de tu sabor favorito con full lluvia de chocolate.
- Helados Cali de tu sabor favorito con full lluvia de colores.
- Helados Cali de tu sabor favorito con full lluvia de frutos secos (maní, pasas, avellanas, nueces).
- Helados Cali de tu sabor favorito con sirope de chocolate, fresa, vainilla, caramelo, etc.

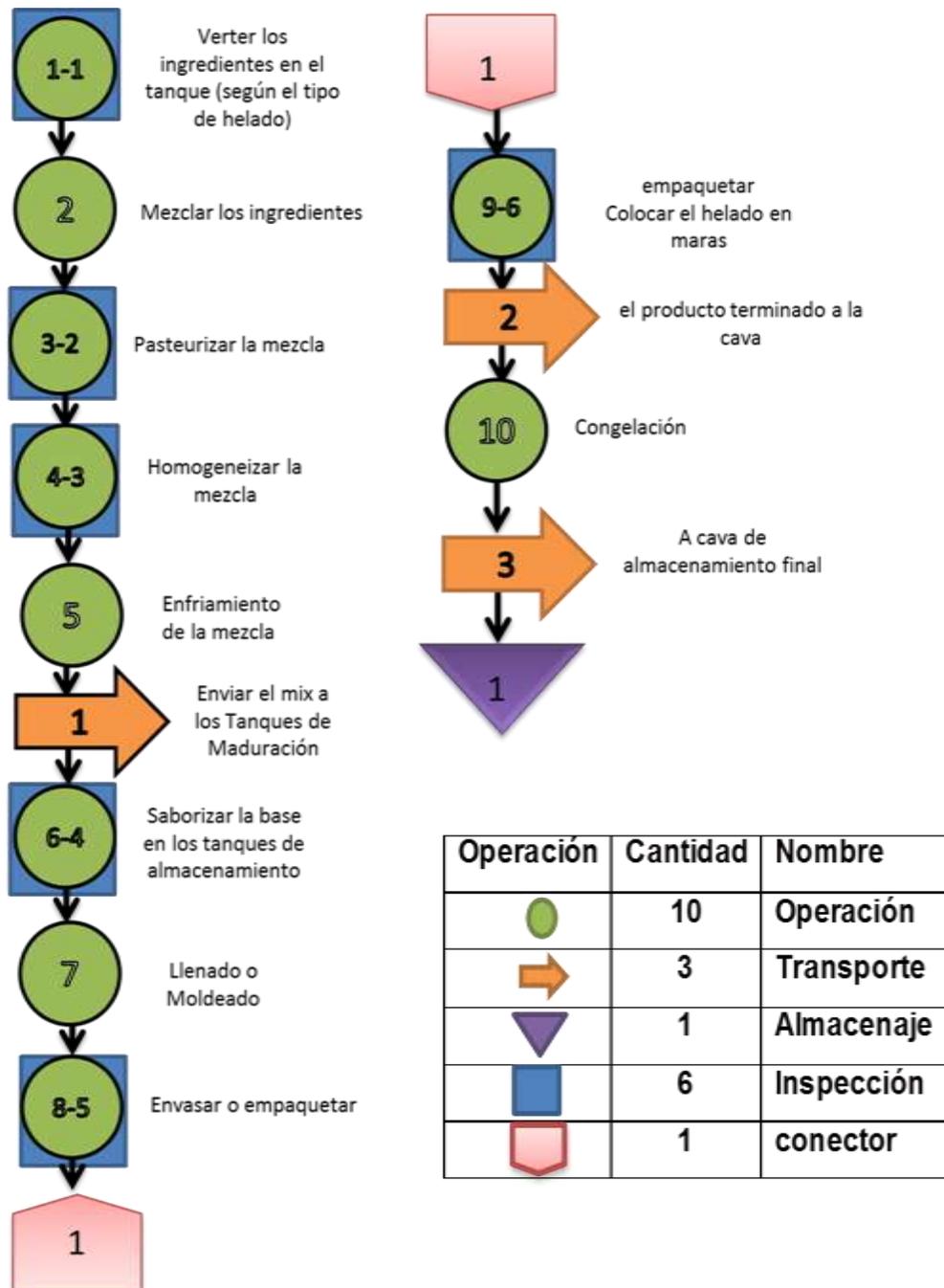


Figura 4. Diagrama de proceso

Fuente. Elaboración propia

## Situación actual

### Diagrama causa efecto

El diagrama Causa-Efecto o Diagrama Ishikawa es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de la calidad (muchas veces un área problemática) y los factores que posiblemente contribuyen a que exista. Es decir, es una gráfica que relaciona el efecto (problema) con sus causas potenciales.

El Diagrama de Ishikawa (DI) es una gráfica en la cual, se anota el problema y se especifican por escrito todas sus causas potenciales, de tal manera que se agrupan o estratifican de acuerdo con sus similitudes en ramas y sub.-ramas. Una clasificación típica de las causas potenciales de los problemas en manufactura son: mano de obra, materiales, métodos de trabajo, maquinaria medición y medio ambiente.

Este diagrama es utilizado cuando:

- ✓ Se requiere utilizar en forma gráfica y estructurada.
- ✓ Se necesite analizar una situación, condición o problema específico a fin de determinar las causas que lo originan.
- ✓ Se desea analizar el resultado de un proceso y las cosas que necesitamos para lograrlo (visualización positiva).

### Diagrama Causa Efecto.

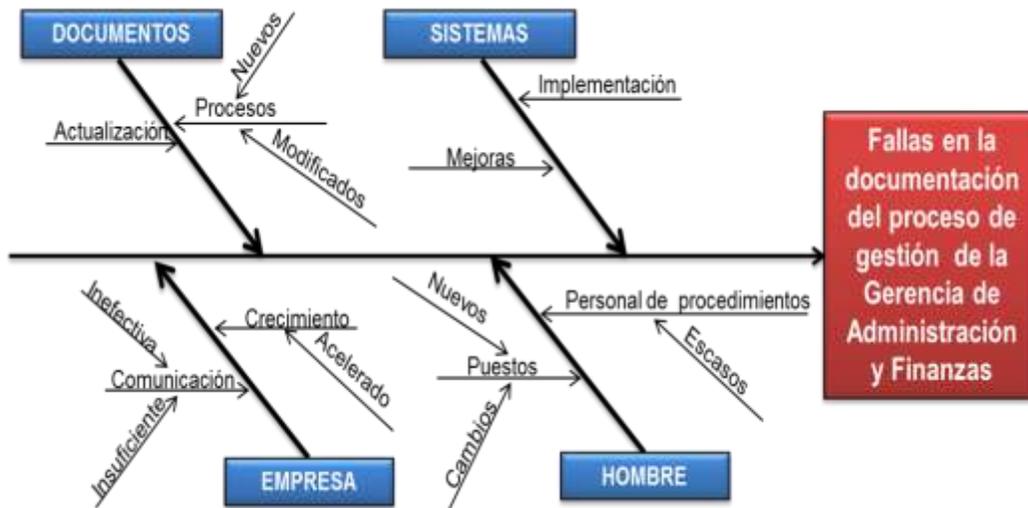


Figura 5. Diagrama Causa Efecto  
Fuente. Elaboración Propia

### Análisis causa-efecto

Por medio de esta herramienta se puede constatar la problemática que se está presentando en la Gerencia de Administración y Finanzas, además, las causas que de alguna manera han intervenido y contribuido a que esta problemática se siga suscitando, es por ello que a continuación se plasmara un análisis de cada una de estas causas.

### La empresa

Helados Cali C.A., es una empresa que busca posicionarse en el mercado gracias al éxito que ha obtenido en la ventas de sus productos, es

por esta razón, que entra como una de nuestras causas en esta problemática por estar en una etapa de crecimiento acelerado y además, de que la empresa por este crecimiento hace insuficiente e inefectiva la comunicación entre las personas que intervienen en la estandarización de los procedimientos.

### **El hombre**

Es la segunda causa importante que afecta a nuestra problemática esto debido a, la creación de nuevos puestos, la modificación de los ya existentes, designación de nuevas funciones, además de falta de personal en el área de Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

### **Sistemas**

La implementación de sistemas e incluso las mejoras y cambios (Saint a SAP) han provocado que esta se convierta en otra causa de esta problemática trayendo como consecuencias cambios en los procedimientos realizados por el personal.

### **Documentos**

En esta causa nos encontramos la creación de nuevos procedimientos de gestión, las modificaciones de los que ya se encuentran levantados, la actualización de cada uno de ellos a causa de los cambios en la empresa, además de las fallas en los documentos debido a que, el personal no suministra la información de la manera correcta.

### **Análisis FODA**

Es una importante herramienta de la planeación estratégica que conducen al desarrollo de cuatro tipos de estrategias: FO, DO, FA y DA. Las letras F, O, D y A representan fortalezas (I), oportunidades (E), debilidades (I)

y amenazas (E), respectivamente, y constituyen el ámbito externo e interno de una organización

### **Pasos para construir una Matriz FODA.**

1. Hacer una lista de las fortalezas interna claves.
2. Hacer una lista de las debilidades internas decisivas.
3. Hacer una lista de las oportunidades externas importantes.
4. Hacer una lista de las amenazas externas claves.
5. Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en la casilla apropiada.
6. Cotejar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes.
7. Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las estrategias DO resultantes.
8. Hacer comparación de las debilidades internas con las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes.

### **Análisis FODA al proceso de Gestión de la Gerencia de Administración y Finanzas.**

A continuación se presenta una matriz FODA, que conduce al desarrollo de cuatro tipos de estrategias FO, DO, FA y DA, mediante el análisis del contexto interno de la documentación y estandarización de los procesos de Gestión de la Gerencia, cuya combinación busca desarrollar las mejores estrategias que permitan de alguna manera contrarrestar las causas que generan las fallas en el cumplimiento de las funciones de los empleados de esta área.

## **Análisis del contexto interno (Variables Controladas)**

### **Fortalezas (F)**

1. Buen Ambiente Laboral.
2. Manejo de la mayoría de las herramientas y formatos.
3. Objetivos a alcanzar claros.

### **Debilidades (D)**

1. Exceso de trabajo.
2. Actividades adicionales a sus cargos.
3. Mal manejo de los formatos.
4. Falta de disposición en el suministro de la información.

## **Análisis del contexto externo (Variables no Controladas)**

### **Oportunidades**

1. Contratación de personal con experiencia en procedimientos.
2. Crecimiento de la empresa.
3. Apertura de nuevos cargos.
4. Previa Estandarización de procedimientos o actividades que se crearan.

### **Amenazas**

1. Cambios en las leyes de trabajo del país.
2. Competencia por organizaciones de grande trayectoria.
3. Supervisión de algún ente publico.

<p style="text-align: center;"><b>Análisis Interno</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Análisis Externo</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Fortalezas (F)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Buen Ambiente Laboral</b></li> <li>• <b>Manejo de la mayoría de las herramientas y formatos</b></li> <li>• <b>Objetivos a alcanzar claros</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Debilidades (D)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exceso de trabajo</b></li> <li>• <b>Actividades adicionales a sus cargos</b></li> <li>• <b>Mal manejo de los formatos</b></li> <li>• <b>Falta de disposición en el suministro de la información</b></li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Oportunidades (O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contratación de personal con experiencia en procedimientos.</b></li> <li>• <b>Crecimiento de la empresa.</b></li> <li>• <b>Apertura de nuevos cargos.</b></li> <li>• <b>Previa Estandarización de procedimientos o actividades que se crearan.</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contratar personal para manejo de Sistema de Gestión de la Calidad.</b></li> <li>• <b>Estandarizar procedimientos nuevos a partir del conocimiento y experiencia de los Gerentes y Jefes de la empresa.</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias DO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dar a conocer al personal por medio de charlas la importancia de la estandarización de los procedimientos.</b></li> <li>• <b>Apertura de nuevos cargos que permitan disminuir el exceso de trabajo del personal</b></li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Amenazas (A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cambios en las leyes de trabajo del país.</b></li> <li>• <b>Competencia por organizaciones de grande trayectoria.</b></li> <li>• <b>Supervisión de algún ente publico.</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dar a conocer por medio de reuniones a los Gerentes y Jefes la importancia que tiene ser una empresa organizada procedimentalmente para mantener su éxito por encima de la competencia.</b></li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias DA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Persuadir al personal de entregar la información de manera efectiva con el soporte de evitar la mala calificación del estado a nuestra empresa.</b></li> </ul>

---

## Diseño y elaboración de los procedimientos

### Mapa de Relaciones

El mapa de relaciones esta dividido en tres partes principales como lo son: entrada, salida y proceso es una herramienta que consiste en identificar y detallar cada una de las actividades que se llevan a cabo en un proceso indicando los documentos, productos o herramientas necesarias (entradas) para la ejecución de la actividad; y a su vez los resultados que se obtendrán (salida) de dicha actividad, las cuales se presentan de la misma manera. Adicionalmente arroja otros datos como los clientes externos y clientes internos de la actividad, dueño, objetivo y nombre principal del proceso.

Este mapa nos permitió presentar detalladamente las actividades realizadas en la Gerencia de Administración y Finanzas, esto con el fin de facilitar la recolección de datos para el levantamiento de los procedimientos, su elaboración se llevo a cabo por medio de las entrevistas realizadas a los dueños de las actividades que forman parte del proceso. **(Ver anexos)**

### Diagrama de Caracterización

Esta herramienta se utilizo con el fin de recopilar y compilar toda la información recabada con la elaboración del mapa de proceso, y de esta manera presentar la Gestión ejecutada por la Gerencia de Administración y Finanzas de manera general pero explícita de modo que, provea la información completa para cualquier usuario.

A continuación se describirán las diferentes partes en las que se compone el diagrama:

## ENCABEZADO

- **Nombre del proceso:** se coloca el nombre general del proceso que se lleva a cabo en la Gerencia.
- **Objetivo:** se define la razón de ser y lo que se busca alcanzar con la ejecución de ese proceso en la empresa.
- **Alcance:** delimita lo que abarca el proceso, cual es su punto de partida y hasta donde culmina su ejecución.

## CUERPO

- **Proveedores:** se presenta a todo aquel ente externo o interno que proporciona al proceso de algún documento.
  - **Insumos:** detalla los documentos que recibe la gerencia necesaria para realizar su gestión.
  - **Actividades:** son las acciones ejecutadas para el cumplimiento del proceso, las cuales fueron definidas previamente con el mapa de proceso.
  - **Productos:** se detalla el resultado final que se obtendrán con la efectiva ejecución de la gestión.
  - **Clientes:** son los entes tanto externos como internos que recibe algún producto derivados del proceso.
  - **Recursos:** materiales utilizados en el proceso.
  - **Responsable:** personas encargadas de ejecutar las actividades necesarias en el proceso.
  - **Requisitos:** características generales del proceso
  - **Medición del proceso:** indicadores que establecerán matemáticamente la eficiencia de la gestión.
-

- **Registros del proceso:** estos son los formatos documentos que soportan la información de la gestión ejecutada.
- **Documentos del proceso:** herramienta derivada del proceso de manera formal. **(ver anexos)**

### **Procedimientos.**

Están constituidos por un conjunto de actividades que conforman el proceso, este se considera así debido a que, en cada una de estas actividades participan más de un cargo o una gerencia e incluso algún ente externo (Distribuidores).

Para documentar estos procedimientos se recurrió a la aplicación de entrevista no estructuradas a los responsables de cada actividad y de esta manera se recabo la información necesaria bajo un formato facilitado por la empresa, donde se detallo cada uno de los pasos a seguir para llevar a cabo cada actividad.

A continuación se detallan todas las partes que comprende el formato donde fue vaciada dicha información:

### **ENCABEZADO**

- **Gerencia:** nombre general de la gerencia a la cual pertenece el documento.
- **Departamento:** área específica de la gerencia a la cual pertenece.
- **Proceso:** identificación de gestión de la Gerencia específicamente el Departamento que se describe.
- **Actividad:** nombre de la tarea específica que se esta describiendo.
- **Revisado por:** revisión del dueño del proceso
- **Aprobado por:** aprobación de la Gerencia General de la empresa.

## CUERPO

- **Objetivo:** se define la razón de ser y lo que se busca alcanzar con la ejecución de ese proceso en la empresa.
- **Alcance:** delimita lo que abarca el este proceso cual es su punto de partida y hasta donde culmina su ejecución.
- **Responsabilidad y/o autoridad:** se define la tarea asignada y el compromiso de los participantes, derivado de cada una de las actividades descritas en el proceso.
- **Normativa legal y vigente:** describe las normas obligatorias que demanda el país para la ejecución de las actividades que se realizan en las empresas, las cuales dependen de que tipo son y que comprenden o abarcan.
- **Normas y políticas internas de la empresa:** describen y establecen las pautas que deben cumplirse en todo momento para garantizar la ejecución exitosa de los procesos. Estas son establecidas por los responsables de las actividades o por el dueño del proceso.
- **Recursos:** describen los materiales y equipos utilizados para la ejecución de las actividades.
- **Descripción de las actividades:** detalla el nombre de cada una de las actividades presentes en el procedimiento.

## FORMATO

- **Proveedor:** se coloca responsable de entregar algún documento para ejecución de ese paso
- **Entradas:** se coloca el nombre del documento que esta entrando
- **Descripción de las actividades:** explica paso por paso el desenvolvimiento de la actividad que conforman el proceso.
- **Responsable:** es el encargado de desarrollar ese pasó.

- **Salidas:** es la documentación que se genera como resultado del paso que se esta ejecutando la cual va dirigido a otro responsable de la actividad.
- **Clientes:** señala el cargo de la persona a quien va dirigida la salida.
- **Documentos soportes:** son todos aquellos documentos que sirven de apoyo para el desarrollo de las actividades.
- **Distribución de Copias:** señala los entes que recibirán una copia del procedimiento.
- **Medición del proceso:** muestra los indicadores que se utilizan para arrojan el porcentaje de efectividad de la ejecución del proceso.
- **Registros Generados:** indica los formatos o documentos derivados de la gestión del proceso. **(Ver anexos).**

### Instructivos

Se caracterizan por desarrollar el paso a paso de una actividad ejecutada por un solo cargo, esta se completo bajo el contexto de entrevista no estructurada realizada al responsable de la actividad.

- **Propósito:** se describe el objetivo con el que fue creado el procedimiento.
- **Responsables:** indica la función que cumple cada uno de los participantes directos e indirectos de la de la instrucción.
- **Recursos:** describe los materiales y equipos que se utilizan en esta instrucción.
- **Descripción:** indica los pasos que se llevan para alcanzar el objetivo propuesto.
- **Documentos de referencia:** contiene todos los documentos necesarios para cumplir con la instrucción de trabajo.
- **Distribución:** señala la ubicación del documento.

- **Registros:** indica los formularios generados en la respectiva instrucción, además señala el tipo de archivo que es y su responsable.  
**(Ver anexos)**

---

## CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación se puede concluir lo siguiente:

1. Helados Cali, C.A. desarrolla sus propias fórmulas de helados y sirope. Para ello mezcla la pureza de lo natural y lo industrial, con la precisión de la ciencia y la tecnología.
2. El personal de la empresa es la segunda causa importante que afecta a nuestra problemática esto debido a, la creación de nuevos puestos, la modificación de los ya existentes, designación de nuevas funciones.
3. El análisis se considera cualitativo debido a que se analiza por medio de un flujograma las características de la Gestión de Administración y Finanzas
4. Las normas generales y específicas que validan los procesos y/o procedimientos descritos en el *Manual de Normas y Procedimientos*, se respaldan con la “*constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela*”.
5. Con el *Diseño del Manual de Normas y Procedimientos*, se busca lograr que la Gerencia de Administración y Finanzas cuente con una herramienta que le sirva de guía permanente para cumplir de forma eficiente sus labores.

---

## RECOMENDACIONES

Una vez realizada la investigación correspondiente se dedujo que uno de los principales problemas que se encontraron fueron los falta de personal para levantar los procedimientos de la Gerencia de Administración y Finanzas es por ello que se hacen las siguientes recomendaciones.

1. Contratar personal externo o fijo para que apoye en el levantamiento de los procedimientos de todas la Gerencias y Departamentos existentes en la empresa.
2. Implementar un software que permita verificar y controlar el cumplimiento de los procedimientos y actividades de la empresa.
3. Dar a conocer al personal por medio de charlas la importancia que tiene estandarizar los procesos, y cumplir a cabalidad con ellos.
4. Establecer y definir los cargos y responsabilidades de cada uno de los empleados de las gerencias, de modo que no se presente confusión al estandarizar sus actividades.
5. Mantener los procedimientos actualizados a medida de que se instituyan otros cargos o cambios de responsabilidades entre el personal.
6. Comunicar al personal que todo formato o registro que necesite debe ser elaborado y aprobado por el departamento de Sistema de Gestión de la Calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balestrinifor, M. (1997). Como se Elabora un Proyecto de Investigación. Consultores y Asociados Caracas- Venezuela.

Diana, L. (2013). **Diseño del manual de normas y procedimientos para la unidad regional de educación a distancia de la UNEXPO.** Práctica profesional UNEXPO.

Rojas De Narváez, Rosa. (1997). **Orientaciones Prácticas para la Elaboración de Informes de Investigación.** Ciudad Guayana Estado-Bolívar: Editorial UNEXPO. (2<sup>a</sup>.ed.).

**Helados Cali C.A.,** <http://www.heladoscali.com/> [Consulta: 2013, septiembre].

# ANEXOS

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	Generalidades			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	06/12/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-00	Pág. 63 de 122

Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

### 1. OBJETIVO:

Asistir al Presidente en el registro y control de las operaciones contables y financieras.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a la Gerencia de Administración y Finanzas, desde que recibe los requerimientos de las diferentes Gerencias, elabora los pagos, registra la información en el sistema de los diferentes procesos y emiten los estados financieros.

### 3. RESPONSABILIDAD Y/O AUTORIDAD:

- 3.1. Es responsabilidad del Gerente de Administración y Finanzas autorizar nota de crédito o descuento a algún Distribuidor de ser necesario, verificar y firmar el comprobante de egreso de las cuentas por pagar y de apertura o reposición de caja chica.
- 3.2. Es responsabilidad de Administradora verificar cheques y comprobantes de egreso, elaborar cheque para apertura de caja chica, revisar los recaudos para la reposición de caja chica de cualquier solicitante (oficina o Distribuidora).
- 3.3. Es responsabilidad del Asistente Administrativo recibir, revisar y cargar órdenes de compra para generar los cheques de las cuentas por pagar; además, recibir, verificar y cancelar montos de las facturas de caja chica junto con su reporte, efectuar pagos manuales y anticipos
- 3.4. Es responsabilidad del Analista de Crédito y Cobranza verificar los estados de cuentas de los bancos, además de confirmar el pago de los Distribuidores.
- 3.5. Es responsabilidad de la Recepcionista entregar o enviar los cheques o copias de depósito a los proveedores, además de recibir valijas de distribuidores y entregar a la administradora.

### 4. NORMATIVA LEGAL VIGENTE:

- 4.1. Código de Comercio.
- 4.2. Ley de Impuesto Sobre La Renta.
- 4.3. Decreto 1.808 mediante el cual se dicta el Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto Sobre La Renta en Materia de Retenciones.
- 4.4. Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	Generalidades			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	06/12/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-00	Pág. 64 de 122

- 4.5. Reglamento General de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.
- 4.6. Código Orgánico Tributario.
- 4.7. Ley Orgánica del Trabajo.
- 4.8. Ley del Seguro Social.
- 4.9. Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.
- 4.10. Ordenanza de Reforma Parcial de la Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas de industrias, comercio, servicio o de índole similar 1022-2011.

## 5. NORMAS Y POLÍTICAS INTERNAS DE LA EMPRESA:

- 5.1. Estar en su sitio de trabajo 10 minutos antes de iniciar su jornada.
- 5.2. Procesar las compras a la mayor brevedad posible.
- 5.3. Cumplir con el calendario de pago, como contribuyentes especiales, y con otros organismos.
- 5.4. Recaudos que debe contener el expediente de los proveedores: Cotizaciones, facturas, solicitud de compras, cuadro comparativo y orden de compra.
- 5.5. Los soportes que debe acompañar al depósito bancario son: Estado de cuenta del cliente, reporte de cobranza y soporte del registro del sistema.
- 5.6. El Gerente General decidirá el monto que recibirá el solicitante a apertura de caja chica.
- 5.7. El Analista de Compra debe garantizar el envío de la factura original por parte del proveedor máximo 5 días hábiles luego de ser cancelada la factura.
- 5.8. Los montos de la facturas de caja chica no deben superar las 20 UT. Si lo hacen se debe digitalizar la factura y enviarla a administración para realizar las retenciones respectivas.
- 5.9. Todas las facturas relacionadas a la caja chica deben tener el IVA desglosado a menos que sea factura de cooperativa (excepto del IVA).
- 5.10. Las reposiciones de caja chica tienen máximo dos (2) días hábiles para realizarse, desde la fecha de recepción de facturas en la Gerencia de Administración y Finanzas.
- 5.11. Las pólizas a cancelar de HCM son entregadas por la Gerencia de Recursos Humanos y las patrimoniales por el Departamento de Asuntos Legales.
- 5.12. Es la Administradora quien autoriza la disponibilidad para cubrir las cuentas por pagar dando prioridad a vencimiento de materia prima, material de empaque, anticipos de alquileres, entre otras urgencias que se presenten en planta.
- 5.13. El Mensajero tiene un tiempo máximo 24 horas para regresar depósitos y efectivo a la Gerencia de Administración y Finanzas.

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	Generalidades			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	06/12/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-00	Pág. 65 de 122

- 5.14. La Recepcionista tiene un tiempo máximo de 48 horas para digitalizar y enviar los depósitos y las retenciones a los proveedores ubicados fuera de la zona.
- 5.15. La Recepcionista debe notificar al proveedor local el retiro de su cheque; luego de retirado tiene 24 horas para devolver los soportes al Asistente Administrativo II.
- 5.16. Solo los Gerentes o Jefes pueden realizar solicitud de gastos de viajes tanto para él, como para el personal a su cargo, con 72 horas mínimo de anticipación.
- 5.17. Las transferencias electrónicas se realizan lunes, miércoles y viernes.
- 5.18. Las facturas de gastos reembolsable deben estar a nombre de la empresa sin excepción, además se entregaran máximo 72 horas, luego de su retorno del viaje, de lo contrario le serán descontadas al beneficiario.
- 5.19. El cuadro comparativo debe mostrar presupuestos del mismo producto a adquirir por el Analista de Compras, en caso de tener un solo proveedor disponible para ese producto debe presentar un informe explicando dicha situación.
- 5.20. Si el anticipo realizado es del 100%, la factura que se entrega es la original; en caso contrario se entrega una copia y una vez cancelado el resto del anticipo se entrega la original.
- 5.21. Cuando se realiza un pago manual el soporte entregado esta establecido según el tipo de pago:
- Para pago de guardería: Factura
  - Para pago de IVSS: Planilla
  - Para pago de BANAVIH: Planilla FAOV
  - Para pago de INCES: Planilla.
- 5.22. Para pagos de guardería las facturas deben estar con un monto no mayor al 40% del sueldo mínimo, de lo contrario, debe devolverse la factura; además, deben ser entregadas los cinco (5) días hábiles antes del cierre del mes.
- 5.23. La elaboración de cheques para el pago de guardería deben realizarse durante los ocho (8) días hábiles de comienzo del mes.

## 6. RECURSOS:

<b>Espacio Físico:</b> Oficina		<b>Servicios de Apoyo:</b> Internet	
<b>Equipos:</b> Teléfono, Calculadora	<b>Hardware:</b> Computadora	<b>Software:</b> Microsoft Office Sistema SAP	
<b>Materiales:</b>		<b>Equipos de Protección Personal:</b>	
Papelería y Materiales de Oficina		No requiere	
<b>Archivo Activo:</b> Carpetas / Archicomodo		<b>Archivo Inactivo:</b> Carpetas / Archicomodo	

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	Generalidades			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	06/12/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-00	Pág. 66 de 122

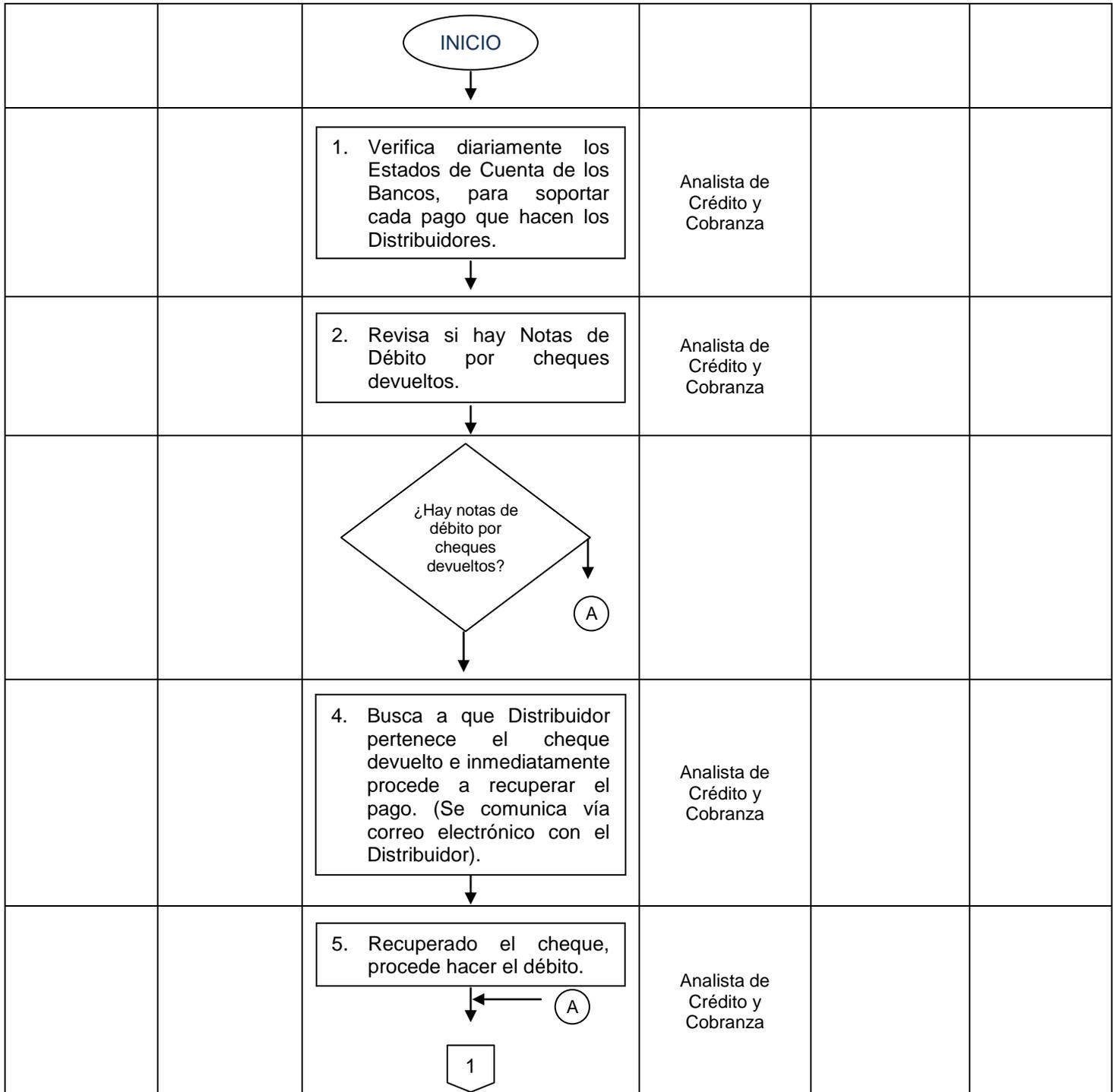
## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

- 7.1. Control y manejo de la Cuentas por Cobrar.
- 7.2. Control y manejo de las Cuentas por Pagar.
- 7.3. Apertura y reposición de caja chica.
- 7.4. Gastos pagados por anticipado.
- 7.5. Solicitud y reembolso de gastos de viaje.
- 7.6. Pago de Anticipo.
- 7.7. Pagos Manuales



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.1 Control y manejo de Cuentas por Cobrar			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 67 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------



**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.1 Control y manejo de Cuentas por Cobrar			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 68 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

			Analista de Crédito y Cobranza		
			Analista de Crédito y Cobranza		
			Analista de Crédito y Cobranza		

**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.1 Control y manejo de Cuentas por Cobrar			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 69 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

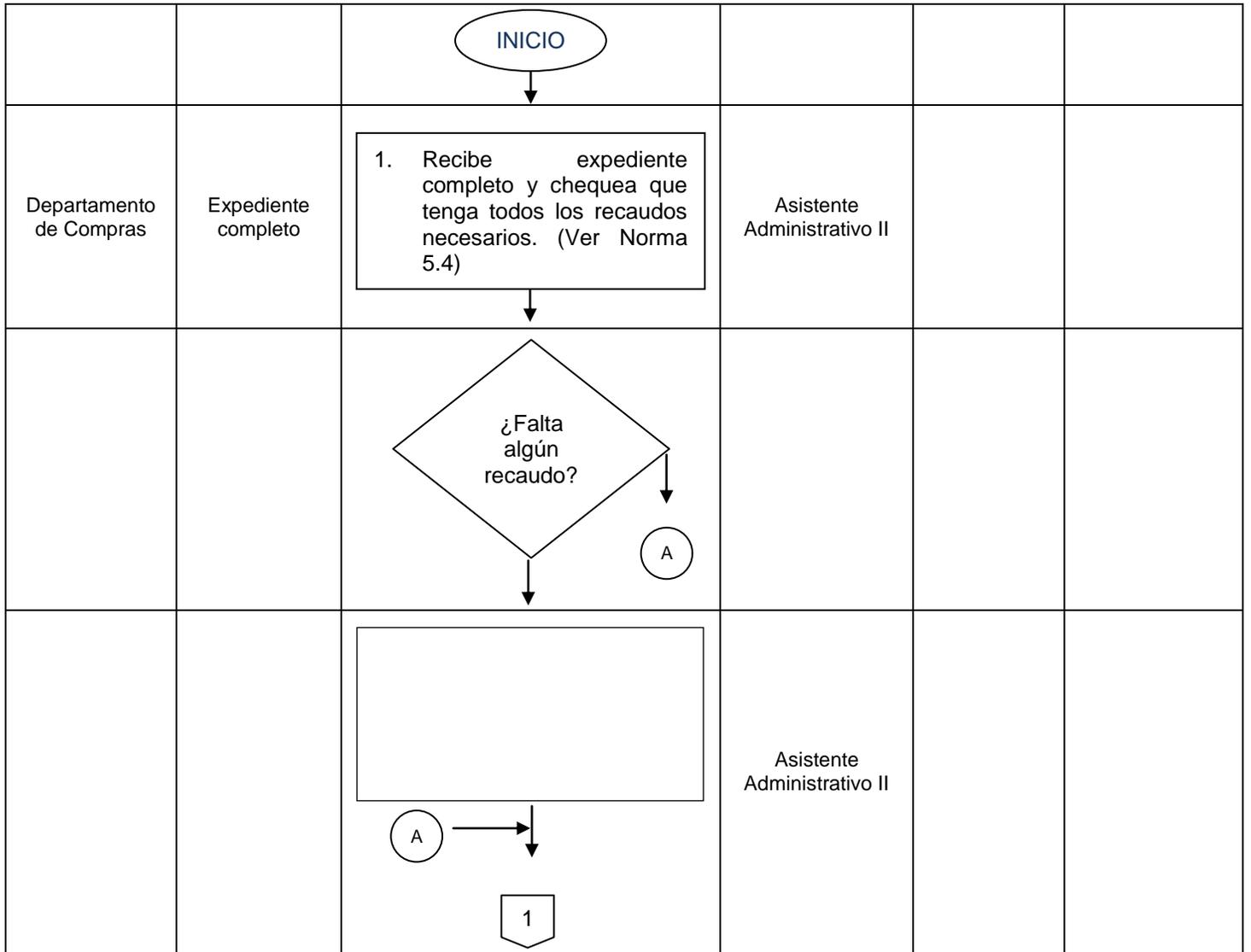
Analista de Crédito y Cobranza	Expediente del Distribuidor	<div style="text-align: center;">             9. Autoriza realizar Nota de Crédito o Descuento al Distribuidor.   </div>	Gerente de Administración y Finanzas		
		<div style="text-align: center;">           10. Informa al Analista de Crédito y Cobranza sobre la decisión determinada.   </div>	Gerente de Administración Finanzas		
		<div style="text-align: center;">           11. Informa al Distribuidor si se le realiza Nota de Crédito o Descuento.     </div>	Analista de Crédito y Cobranza	Nota de Crédito o Descuento	Distribuidor
		<div style="text-align: center;">           10. Archiva en carpeta el Estado de Cuentas del Clientes del mes.   </div>	Analista de Crédito y Cobranza		
		 FIN			

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2 Control y manejo de Cuentas por Pagar			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 70 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------



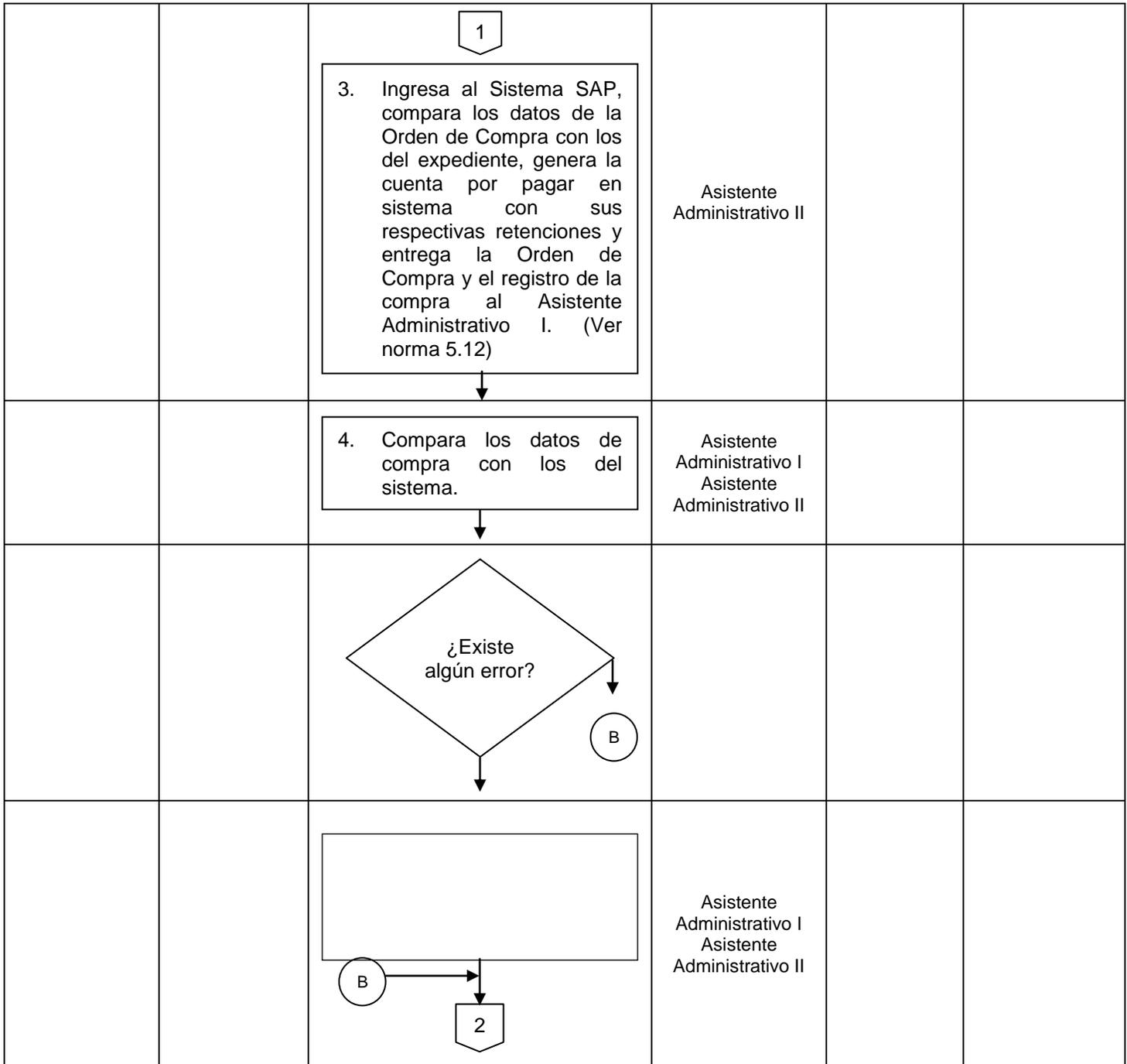
**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2 Control y manejo de Cuentas por Pagar			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 71 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

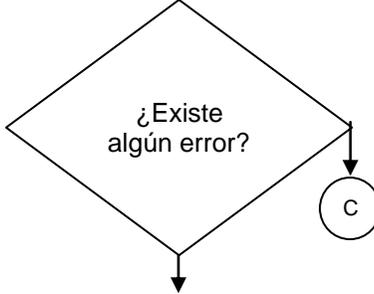


**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2 Control y manejo de Cuentas por Pagar			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 72 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

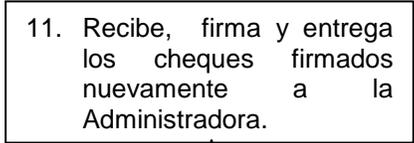
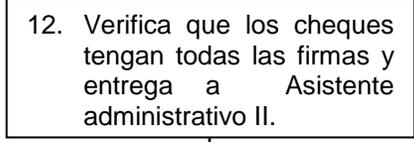
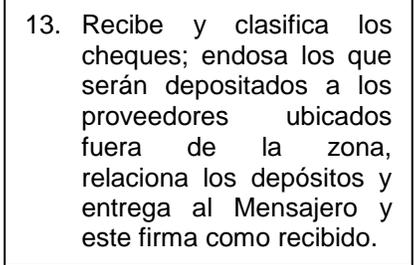
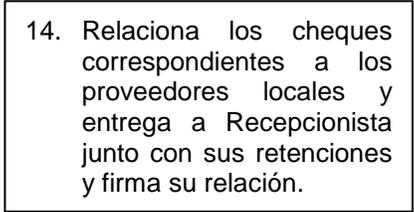
		<div style="text-align: center;">2</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">           6. Coloca el cheque en la forma del Comprobante de Egreso, imprime el cheque y entrega el comprobante a la Administradora.         </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Asistente Administrativo I Asistente Administrativo II	Comprobante de Egreso	Gerente de Administración
Asistente Administrativo I Asistente Administrativo II	Comprobante de Egreso	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">           7. Recibe y verifica el Comprobante de Egreso.         </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Administradora		
		<div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: right; margin-right: 20px;">  </div> <div style="text-align: center;">↓</div>			
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%; height: 40px;"></div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Administradora		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">           9. Entrega el documento al Gerente de Administración y Finanzas         </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div> <div style="text-align: center;">3</div>	Administradora	Comprobante de Egreso firmado	Gerente de Administración y Finanzas

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2 Control y manejo de Cuentas por Pagar			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 73 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		  ↓	Gerente de Administración y Finanzas		
		 ↓	Gerente General	Cheques firmados	Administradora
		 ↓	Administradora	Cheques firmados	Asistente Administrativo II
Administradora	Cheques Firmados	 ↓	Asistente Administrativo II	Cheques endosados	Mensajero
		 ↓	Asistente Administrativo II	Cheques firmados y Retenciones	Recepcionista
					

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2 Control y manejo de Cuentas por Pagar			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 74 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		<div style="text-align: center;">4</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">15. Entrega los depósitos al Asistente Administrativo II. (Ver norma 5.13)</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Mensajero	Depósitos	Asistente Administrativo II
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">16. Recibe depósitos de los proveedores ubicados fuera de la zona y entrega a la Recepcionista con sus retenciones. (Ver norma 5.14)</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Asistente Administrativo II	Comprobante de deposito y Retenciones	Recepcionista
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: 80%;">17. Recibe y firma la relación, entrega a los proveedores locales los cheques firmados con sus respectivas retenciones. (Ver norma 5.15)</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Recepcionista	Comprobante de deposito y Retenciones digitalizadas	Asistente Administrativo II
		<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 80%; margin: 5px auto;"></div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="text-align: center;">5</div>	Recepcionista		

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2 Control y manejo de Cuentas por Pagar			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 75 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		<div style="text-align: center;">5</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">19. Envía al proveedor vía correo electrónico la digitalización realizada, con copia a la Administradora, Jefe de Compras, Analista de Compras y al Asistente Administrativo I.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Recepcionista	Comprobante de deposito y Retenciones	Proveedor Administradora Asistente Administrativo I Jefe de compras Analista de Compras
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">20. Recopila los expedientes entregados en recepción, con retenciones firmadas y selladas por los proveedores.</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Asistente Administrativo I		
		<div style="text-align: center;"> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> </div>			
		<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 40px; margin: 5px 0;"></div> <div style="margin-left: 10px; margin-top: 5px;"> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;"> </div>	Asistente Administrativo I		

**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2 Control y manejo de Cuentas por Pagar			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 76 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		 22. Clasifica, organiza y archiva los expedientes según cuenta de gasto o Gerencia a la que afecte por orden cronológico. ↓	Asistente Administrativo I Asistente Administrativo II		
		23. Verifica que todos los expedientes tengan facturas originales. Reconcilia anticipos para su cruce en contabilidad dejando referencias en las carpetas de los expedientes para su ubicación, cuentas por pagar socios y lleva carpetas al archivo expediente. ↓	Asistente Administrativo I Asistente Administrativo II		
		 FIN			

**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.3 Apertura y reposición de Caja Chica			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 77 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
		 INICIO ↓			
		1. Solicita vía correo electrónico fondo fijo a la Gerencia General. ↓	Gerencia solicitante	Solicitud	Gerente General
Gerencia solicitante	Solicitud	2. Recibe y autoriza solicitud del fondo fijo vía correo electrónico por parte de Gerente General. (Ver norma 5.6) ↓	Gerente General	Autorización	Administradora
Gerente General	Autorización	3. Recibe Autorización y elabora cheque por el monto aprobado.  ↓	Administradora		
		4. Entrega Cheque al Gerente de Administración y Finanzas para su firma. ↓	Administradora	Cheque	Gerente de Administración y Finanzas
		5. Firma cheque y entrega a Gerente General para su firma. ↓	Gerente de Administración y Finanzas	Cheque	Gerente General
		6. Firma cheque y entrega a Asistente Administrativo II. 	Gerente General	Cheque	Asistente Administrativo II

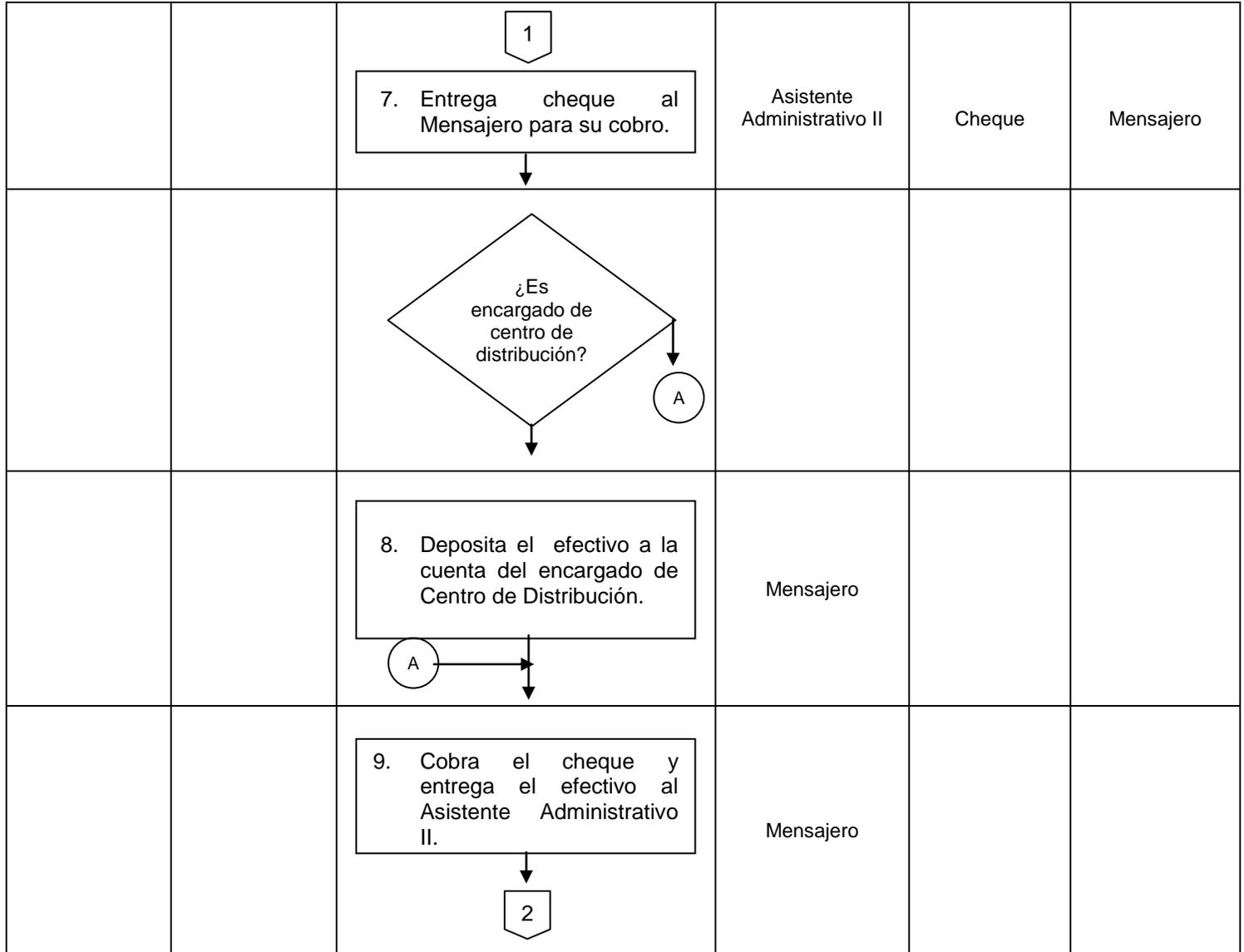
**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.3 Apertura y reposición de Caja Chica			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 78 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------



**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS				
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración			
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.3 Apertura y reposición de Caja Chica				
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág.	79 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

Mensajero	Efectivo	<div style="text-align: center;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">           10. Recibe efectivo y entrega a la Gerencia solicitante. Además, envía vía correo electrónico el formato de Reporte de Caja Chica a la Gerencia o encargado de Centro de Distribución solicitante.         </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Asistente Administrativo II	Efectivo	Responsable de caja chica
Responsable de caja chica	Facturas (original), Soportes, Reporte de Caja Chica	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">           11. Para reposición, recibe las facturas con sus soportes, Reporte de Caja Chica para elaborar el cheque (ver norma 5.10).         </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Asistente Administrativo II		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">           12. Coteja facturas con el Reporte de Caja Chica para elaborar el cheque (ver norma 5.10).         </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Asistente Administrativo II		
		<div style="text-align: center;">  </div>			
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">           13. Envía las facturas con sus respectivos soportes por valija (MRW, zoom, etc.)         </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="text-align: center;">  </div>	Encargado de Centro de Distribucion		

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.3 Apertura y reposición de Caja Chica			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 80 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

			Recepcionista	Facturas y Soportes	Administradora
			Administradora	Recaudos de Administrador de Distribuidora	Asistente Administrativo II
			Asistente a Administrativo II	Cheque	Administradora

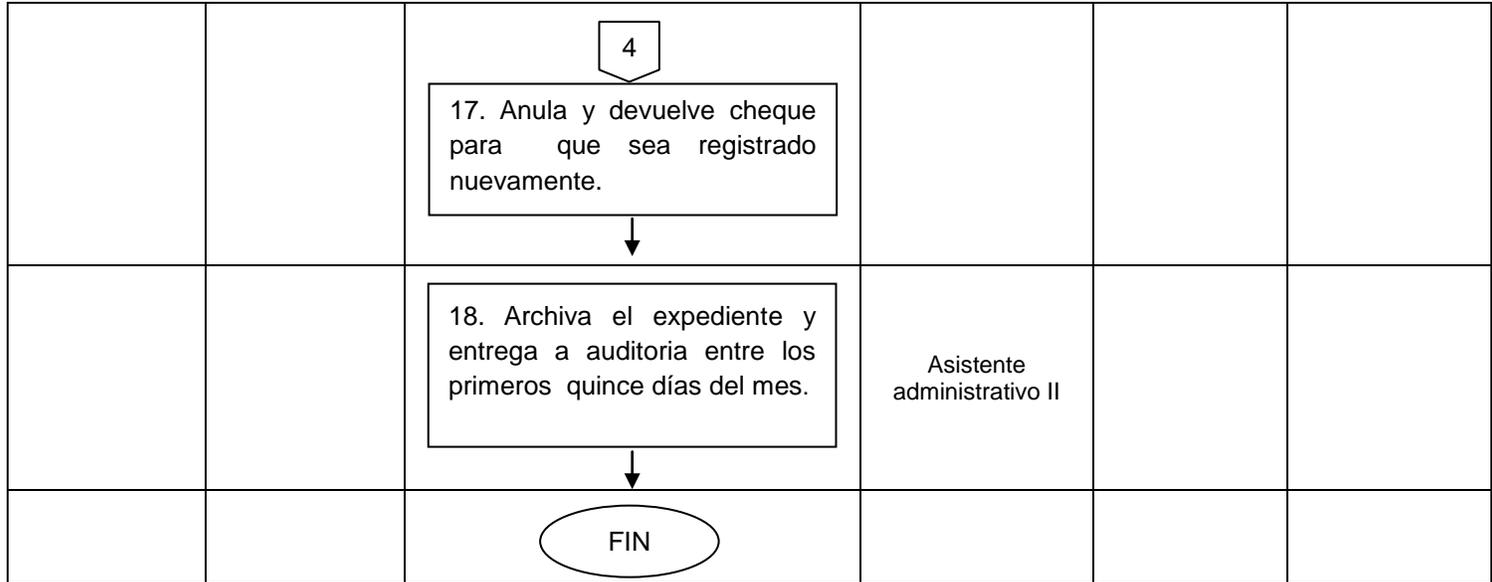
**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.3 Apertura y reposición de Caja Chica			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 81 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------



**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.4 Gastos pagados por anticipado			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 82 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		 INICIO ↓			
Departamento de Asuntos Legales o Recursos Humanos	Facturas	1. Se recibe las facturas de la póliza. (Ver norma 5.11) ↓	Administradora		
		2. Se realiza el pago de la póliza a su vencimiento y entrega cheque con sus respectivas retenciones a recepcionista. ↓	Administradora		
		3. Entrega a los proveedores su cheque con sus respectivas retenciones. ↓	Recepcionista		
		4. Verifica por el sistema SAP el tipo de seguro, HCM o patrimonial. ↓	Contadora		
		5. Elabora una tabla en Excel para llevar el control de lo que se va amortizar. ↓ 	Contadora		

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.4 Gastos pagados por anticipado			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 83 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: fit-content;">6. Verifica los saldos que tiene Excel con los saldos en el sistema SAP</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Contadora		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px auto; width: fit-content;">7. Verifica cada mes y procede amortizar el mes que corresponda.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Contadora		
					

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.5 Solicitud y reembolso de Gastos de Viaje			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 84 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
		1 Elabora solicitud gastos de viaje en el formato correspondiente y envía vía correo electrónico (Ver norma 5.16)	Gerente o Jefe del Departamento solicitante	Solicitud de Anticipo de Gasto de Viaje	
		2 Recibe y verifica la solicitud enviada.	Asistente Administrativo I		
		3 Imprime la solicitud enviada y aprueba con su firma. Entrega a la Administradora para su revisión	Asistente Administrativo I		
Asistente Administrativo I	Solicitud de Anticipo de Gasto de Viaje	4 Recibe y verifica la solicitud. 	Administradora		

**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.5 Solicitud y reembolso de Gastos de Viaje			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 85 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		  Si ↓ 			
		 	Administradora		
			Administradora		
			Asistente Administrativo I		
		 	Asistente Administrativo I		

**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.5 Solicitud y reembolso de Gastos de Viaje			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 86 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

Asistente Administrativo I	Solicitud de Anticipo de Gasto de Viaje	 9 Verifica que se haya realizado la transferencia y firman. 	Gerente y beneficiario		
		10 Al regresar, entrega el formato de relación de facturas de viatico. 	Beneficiario	Relación de Facturas de Viatico	Asistente administrativo I
Beneficiario	Relación de Facturas de Viatico	11 Recibe y verifica archiva las facturas. (Ver norma 5.18) 	Asistente administrativo I		
		 FIN			

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.6 Pago de Anticipo			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 87 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
Analista de Compras	Orden de compra	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           1. Recibe orden de compra y cuadro comparativo, verifica que tengan todas las firmas de autorización respectivas. (Ver Procedimiento Gestión de Compras).         </div>	Asistente Administrativo I		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           2. Verifica inmediatamente que el precio unitario corresponda a la orden de compra y que tengan todas las firmas.         </div>	Asistente Administrativo I		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">           3. Devuelve al Analista de Compras para su corrección.         </div> <div style="text-align: center;"> </div>	Asistente Administrativo I		

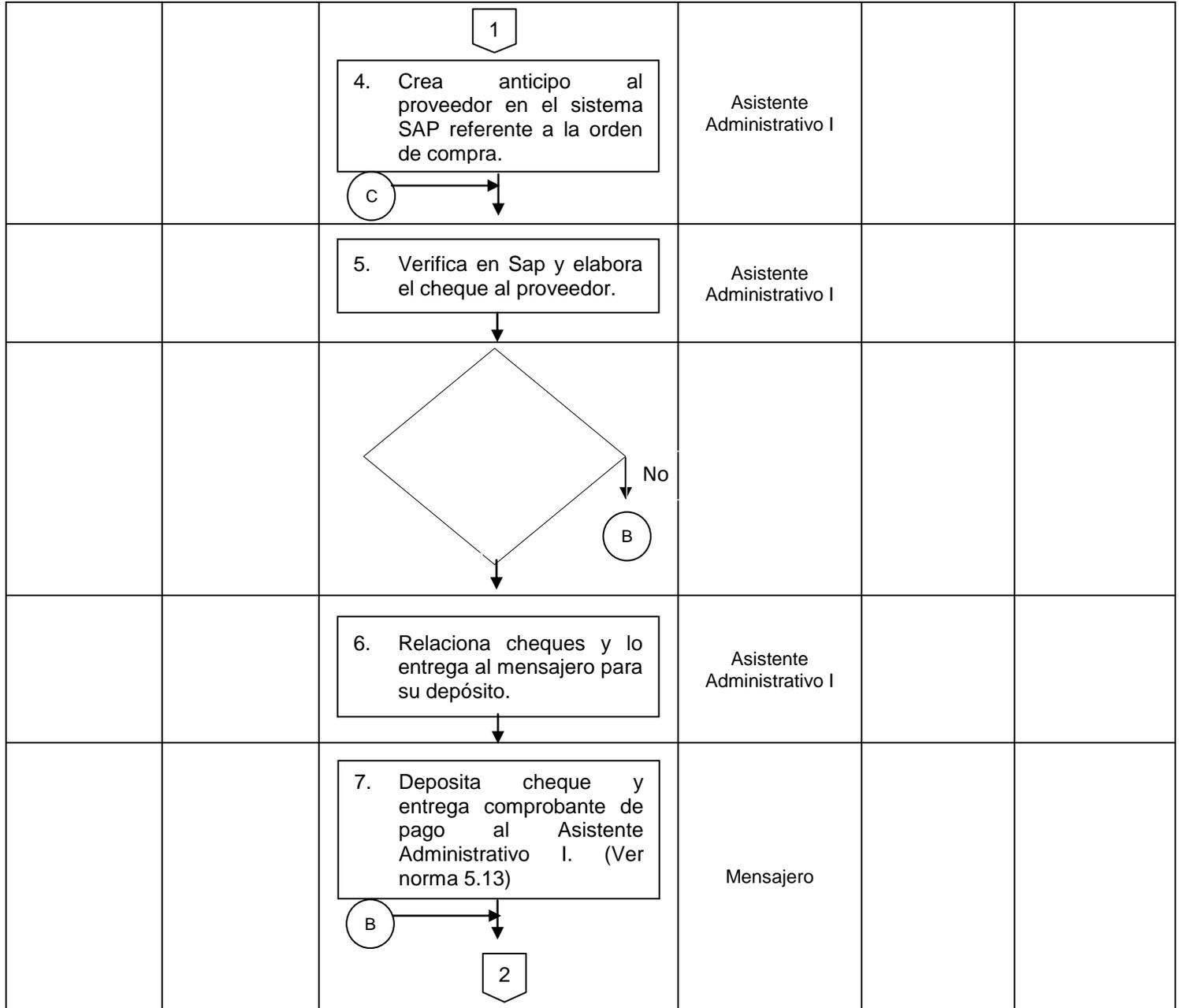
**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.6 Pago de Anticipo			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 88 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------



**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.6 Pago de Anticipo			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 89 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">           8. Ordena y relaciona soportes de pago, retenciones y entrega a la Recepcionista.         </div>	Asistente Administrativo I		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">           9. Recibe carpetas digitaliza y envía soportes de pago y retenciones al proveedor con copia a Administradora, Asistente Administrativo II, Jefe de Compras, Analista de Compras. (Ver norma 5.14).         </div>	Recepcionista		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">           10. Una vez recibido el producto pagado por anticipado. El Analista de Compras entrega reporte "Orden de entrada", la factura e informe de control de calidad en caso de ser materia prima al Asistente Administrativo I. (Ver norma 5.20)         </div>	Analista de Compras	Reporte de Orden de Entrada Factura	Asistente Administrativo I
Analista de Compras	Reporte de Orden de entrada Factura	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">           11. Recibe y concilia el anticipo con las cuenta por pagar incluyendo las respectivas retenciones generadas previamente.         </div> <div style="text-align: center;">  </div>	Asistente Administrativo I		

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.6 Pago de Anticipo			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 90 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

					Administradora Asistente Administrativo II Jefe de Compras Analista de Compras
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">             12. Recopila los expedientes entregados en recepción, con retenciones firmadas y selladas por los proveedores. (Ver norma 5.15)           </div>	Asistente Administrativo I		
			Asistente Administrativo I		

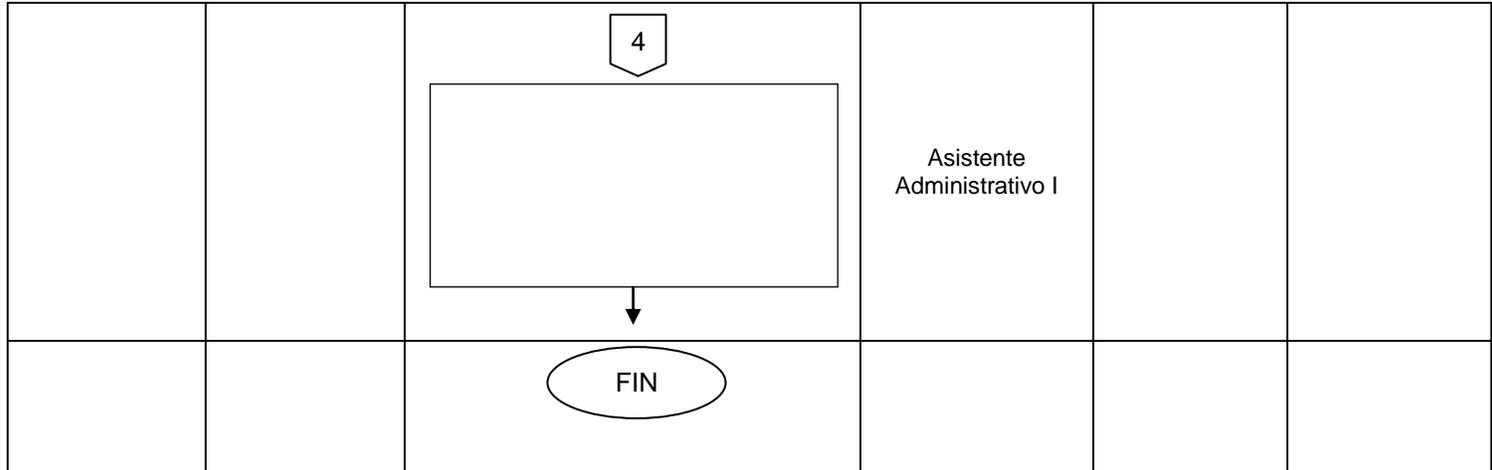
**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.6 Pago de Anticipo			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 91 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------



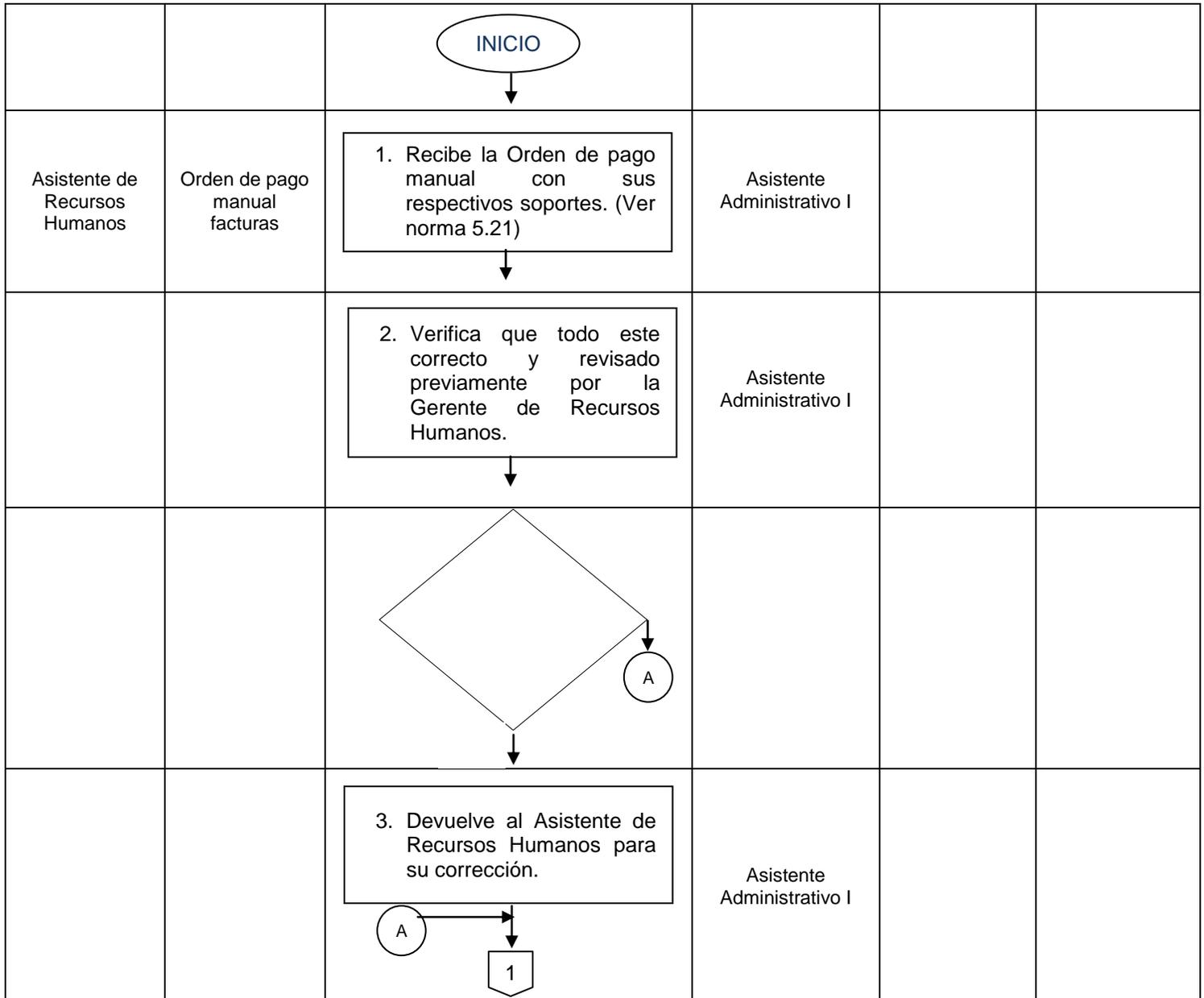
**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.7 Pagos Manuales			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 92 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------



**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina



<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
<b>ACTIVIDAD:</b>	7.7 Pagos Manuales			
<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 93 de 122

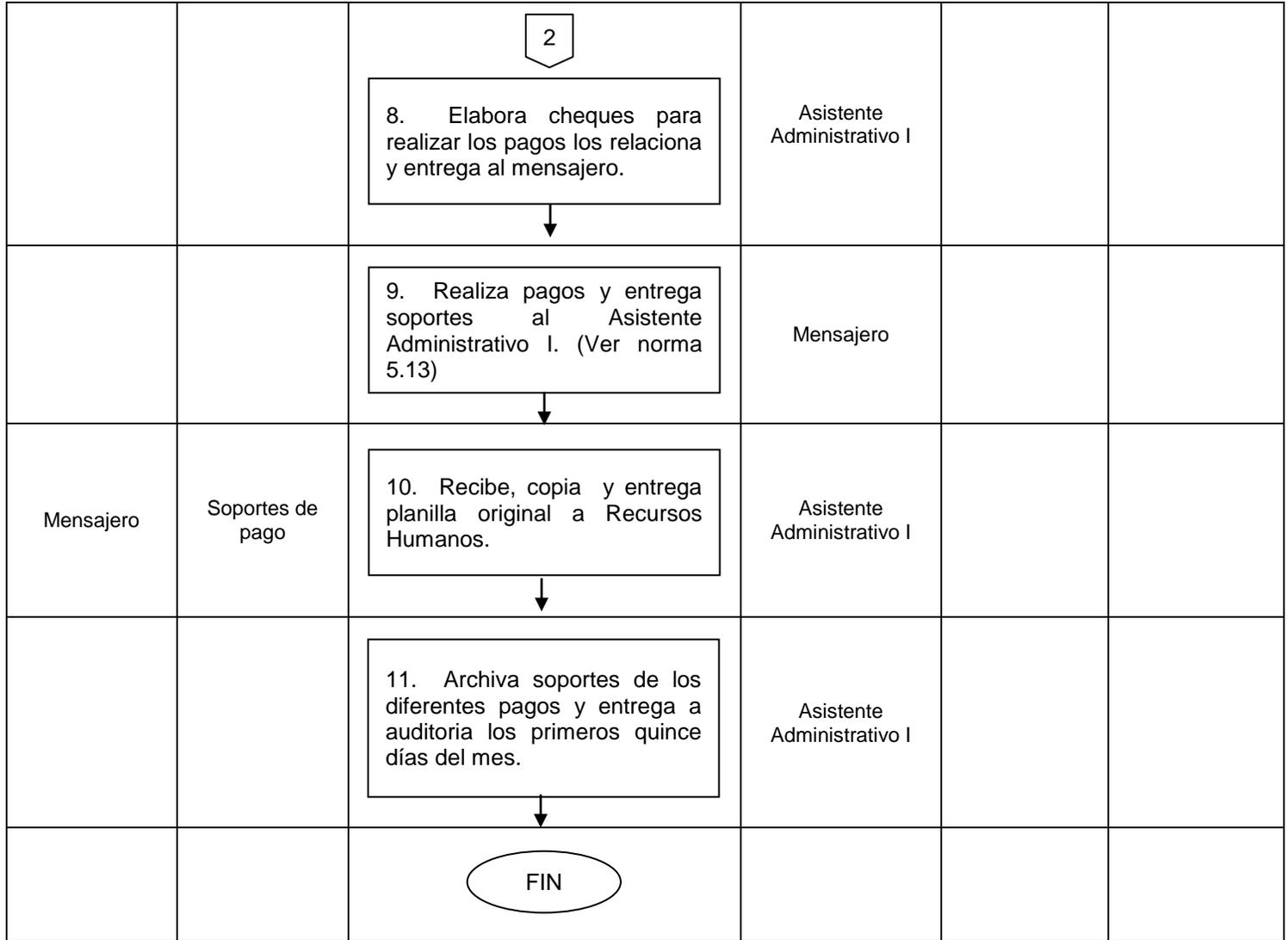
PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
		<p>4. Registra la factura y genera las retenciones correspondientes. (Ver norma 5.22).</p>	Asistente Administrativo I		
		<p>5. Verifica el sistema SAP y elabora el cheque.</p>	Asistente Administrativo I		
		<p>6. Relaciona cheques y entrega a recepción para que conjuntamente con Recursos Humanos entreguen los cheques al cada trabajador.</p>	Asistente Administrativo I		
		<p>7. Luego de entregar los cheques devuelve soportes al Asistente Administrativo I.</p>	Recepcionista		

**LEYENDA:**

Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.7 Pagos Manuales			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 94 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------



**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Administración	<b>PROCESO:</b> Gestión de Administración		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	Medición y Control de los Procesos			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GA-01	Pág. 95 de 122

## 8. DOCUMENTOS SOPORTES:

- 7.1. Reporte de Cuentas por Cobrar.
- 7.2. Notas de crédito.
- 7.3. Facturas de Proveedores.
- 7.4. Órdenes de Compra.
- 7.5. Cotizaciones.
- 7.6. Notas de crédito del Proveedor.
- 7.7. Notas de débito del Proveedor.
- 7.8. Extracto bancario.

## 9. DISTRIBUCIÓN DE COPIAS:

Gerencia de Administración y Finanzas

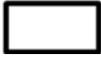
## 10. MEDICIÓN DEL PROCESO:

INDICADOR	CUANTIFICADOR	UNIDAD	META	FRECUENCIA
Cobranza	Depósitos y transferencias recibidas	%	100	Mensual
Reposición de caja chica	Tiempo de reposición	horas	24	Mensual

## 11. REGISTROS GENERADOS

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
Comprobantes de retención (varios)	Proveedor	GA	2 meses	10 años	Administradora	Digital y Físico	Digital	Dstrucción
Reporte de caja chica	GA	S/C	2 meses	10 años	Administradora	Digital y Físico	Digital	Dstrucción
Reporte de relación de cheques	GA	S/C	2 meses	10 años	Administradora	Digital y Físico	Digital	Dstrucción
Solicitud de anticipo de gastos de viaje	GA	S/C	2 meses	10 años	Administradora	Digital y Físico	Digital	Dstrucción
Relación de factura de gastos de viaje	GA	S/C	2 meses	10 años	Administradora	Digital y Físico	Digital	Dstrucción
Relación de anticipos	GA	S/C	2 meses	10 años	Administradora	Digital y Físico	Digital	Dstrucción
Orden manual	GR	GA	2 meses	10 años	Recursos Humanos	Digital y Físico	Digital	Dstrucción

### LEYENDA:

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Finanzas	<b>PROCESO:</b> Gestión de Finanzas		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	Generalidades			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GF-01	Pág. 96 de 122

Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

### 1. OBJETIVO:

Controlar los procesos, proyectos y acciones financieras encaminadas a la obtención de resultados positivos para la Organización, a objeto de optimizar el rendimiento del dinero de la empresa.

### 2. ALCANCE:

Desde que se aprueba el presupuesto de ingreso y gastos hasta la ejecución presupuestaria incluyendo los controles internos para el resguardo del efectivo.

### 3. RESPONSABILIDAD Y/O AUTORIDAD:

3.6. Es responsabilidad del Gerente General conocer los lineamientos de Presidencia sobre la cantidad de producción en litros, además de realizar ajustes del porcentaje de presupuesto asignado a las gerencias y departamentos.

3.7. Es responsabilidad del Gerente de Administración y Finanzas conocer los lineamientos emitidos por Presidencia sobre la cantidad de producción previsto para el siguiente año, además de solicitar las proyecciones de presupuestos a cada gerencia o departamento para estructurar y consolidar el presupuesto de gastos.

3.8. Es responsabilidad del Gerente de Planta determinar la disponibilidad de los equipos y conocer los lineamientos de Presidencia sobre la cantidad de producción en litros.

3.9. Es responsabilidad del Gerente Nacional de Mercadeo y Venta conjuntamente con Presidencia establecer, fijar e informar el porcentaje de venta por distribuidora.

### 4. NORMATIVA LEGAL VIGENTE:

4.1. Código de Comercio.

### 5. NORMAS Y POLÍTICAS INTERNAS DE LA EMPRESA: No Aplica.

#### LEYENDA:

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Finanzas	<b>PROCESO:</b> Gestión de Finanzas		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	Generalidades			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GF-01	Pág. 97 de 122

**RECURSOS:**

<b>Espacio Físico:</b> Oficina	<b>Servicios de Apoyo:</b> Internet
<b>Equipos:</b> Teléfono	<b>Hardware:</b> PC <b>Software:</b> Sistema Administrativo
<b>Materiales:</b>	<b>Equipos de Protección Personal:</b>
Papelería y Materiales de Oficina	No requiere
<b>Archivo Activo:</b> Carpetas / Archicomodo	<b>Archivo Inactivo:</b> Carpetas / Archicomodo

**6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:**

- 1.1. Control y Seguimiento al Presupuesto de Ingreso.
- 1.2. Ejecución del Presupuesto de Gastos.

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Finanzas	<b>PROCESO:</b> Gestión de Finanzas.		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.1. Control y Seguimiento al Presupuesto de Ingreso.			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GF-01	Pág. 98 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

		 ↓			
Presidente	Emite Lineamientos	1. Reciben los lineamientos por parte del Presidente, sobre la cantidad de litros de helados a producir el siguiente año. ↓	Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas		
		2. Determinan cual es la disponibilidad de equipos y máquinas, para cubrir la meta de producción propuesta. ↓	Presidente, Gerente General, Gerente de Planta		
		3. Fijan el precio de venta del litro de helado. Luego, determinan cuanto (en Bs.) se va a producir en el año. ↓	Presidente, Gerente General, Gerente Nacional de Mercadeo y Venta		
		4. Establecen y fijan, el porcentaje de venta para cada Distribuidora, en base al desempeño y rendimiento que presentaron durante el año en curso. ↓ 	Presidente, Gerente General, Gerente Nacional de Mercadeo y Venta	Presupuesto de Ventas	

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Finanzas	<b>PROCESO:</b> Gestión de Finanzas.		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.1. Control y Seguimiento al Presupuesto de Ingreso.			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GF-01	Pág. 99 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
-----------	----------	--------------------------	-------------	---------	---------

Gerente General	Presupuesto de Ventas	 5. Recibe el Presupuesto de Ventas establecido para el próximo año.	Gerente Nacional de Mercadeo y Venta		
		↓ 6. Informa a los Distribuidores cual es el Presupuesto de Ventas asignado para el año en litros.	Gerente Nacional de Mercadeo y Venta	Presupuesto de Ventas	Distribuidores
		↓ 7. Verifican y asisten la gestión de las Distribuidoras, para el seguimiento y control del presupuesto de ventas en litros.	Gerente Nacional de Mercadeo y Venta, Supervisores de Ventas		
		↓ 8. Realiza el seguimiento y control de la gestión, a través de la elaboración de informes mensuales y de los indicadores de gestión	Gerente Nacional de Mercadeo y Venta	Informes mensuales Indicadores de Gestión	Presidente, Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas
		 FIN			

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Finanzas	<b>PROCESO:</b> Gestión de Finanzas.		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2. Ejecución del Presupuesto de Gastos.			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GF-01	Pág. 100 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
		 ↓			
Presidente	Emite Lineamientos	1. Reciben los lineamientos por parte del Presidente, sobre la cantidad de litros de helados a producir el siguiente año. ↓	Gerente General, Gerente Nacional de Mercadeo y Venta, Gerente de Planta		
		2. Solicita proyecciones del presupuesto a requerir para el ejercicio de sus funciones, a cada Gerencia. ↓	Gerente de Administración y Finanzas		
	Proyecciones del Presupuesto de Ingresos del próximo año	3. En base a las proyecciones del presupuesto de ingreso del próximo año, elaborado previamente, revisan y realizan ajustes del porcentaje del presupuesto que será asignado a cada gerencia. ↓	Presidente, Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas		
		4. Estructura, consolida y elabora el Presupuesto de Gastos. ↓ 	Gerente de Administración y Finanzas	Presupuesto de Gastos aprobado	Gerencias

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Finanzas	<b>PROCESO:</b> Gestión de Finanzas.		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	7.2. Ejecución del Presupuesto de Gastos.			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GF-01	Pág. 101 de 122

PROVEEDOR	ENTRADAS	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTE
Gerente de Administración y Finanzas	Presupuesto de Gastos aprobado	<div style="text-align: center;">  <p>5. Reciben el Presupuesto de Gastos aprobado, correspondiente a su área.</p> </div>	Gerencias		
		<div style="text-align: center;"> <p>6. Elabora el Estado de Resultado, que proporciona cual fue el comportamiento del presupuesto en el mes, para el seguimiento y control de la gestión.</p> </div>	Gerencias	Informe Mensual de Gestión	Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas
		<div style="text-align: center;"> <p>7. Elaboran informe mensual de gestión.</p> </div>	Gerente de Administración y Finanzas	Estado de Resultados	Presidencia, Gerencia General
		<div style="text-align: center;">  <p>FIN</p> </div>			

**LEYENDA:**

					
Actividad	Decisión	Inicio-Fin	Conector	Espera	Conector de Pagina

	<b>GERENCIA:</b>	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
	<b>DEPARTAMENTO:</b>	Finanzas	<b>PROCESO:</b> Gestión de Finanzas.		
	<b>ACTIVIDAD:</b>	Medición y Control de los Procesos			
	<b>Fecha de Vigencia:</b>	20/11/2013	<b>Nivel de Revisión:</b>	GF-01	Pág. 102 de 122

## 7. DOCUMENTOS SOPORTES:

8.1. Proyecciones del presupuesto de cada Gerencia.

## 8. DISTRIBUCIÓN DE COPIAS:

9.1. Gerencia de Administración y Finanzas.

## 9. MEDICIÓN DEL PROCESO:

INDICADOR	CUANTIFICADOR	UNIDAD	META	FRECUENCIA
Estados Financieros	Oportunidad en la presentación de estados financieros	Días	El 5 <sup>to</sup> día del mes calendario	Mensual

## 10. REGISTROS GENERADOS

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
Presupuesto de Ingreso	GF	PP	1 año	1 años	Gerente de Administración Finanzas	Digital y Físico	Digital	Destrucción
Presupuesto de Gastos	GF	PP	1 año	1 años	Gerente de Administración y Finanzas	Digital y Físico	Digital	Destrucción

### LEYENDA:

Presidencia	PP	SIAHO	SI	Gerencia de Finanzas	GF	G. de Mantenimiento	GM	Inventario	IN
Auditoría Interna	AI	Gerencia General	GG	Gerencia Administrativa	GA	G. de Operaciones	GO	Compras	CO
Asuntos Legales y Permisología	AL	Gerencia de Sistema de Gestión de la Calidad	GS	Gerencia de Producción	GP	Gerencia de Recursos Humanos	GR	Proyectos	PR
Sistemas y Tecnología	ST	Gerencia de Logística	GL	Gerencia de Ventas	GV	G. de Aseguramiento de la Calidad	GC	Servicios Generales	SG

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Declaración y pago de Impuesto al Valor Agregado	Pág.	103 de 122

Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

### 1. Propósito:

Describir los pasos que se requieren para la declaración y pago de Impuesto al Valor Agregado (IVA).

### 2. Responsables:

- 2.1. Es responsabilidad del Analista Contable II revisar libros de compra y venta, además del debito y crédito fiscal y realizar la declaración de cuatro (4) a cinco (5) días previos al mes de pago indicado por Seniat.
- 2.2. Es responsabilidad de la Contadora verificar las actividades realizadas por el Analista Contable II.
- 2.3. Es responsabilidad del Gerente de Administración y Finanzas verificar el monto a declarar.

### 3. Recursos:

- 3.1. **Equipo:** Teléfono; Hardware: Computadora; Software: Microsoft Office, Sistema SAP.
- 3.2. **Materiales:** Papelería y materiales de oficina
- 3.3. **Equipos de Protección Personal:** No aplica

### 4. Descripción:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4.1	Exporta libro de compra y libro de ventas en formato Excel del sistema SAP	Analista Contable II
4.2	Revisa los libros de compras con la información del libro mayor de crédito fiscal. Y verifica el monto a declarar.	Analista Contable II
4.3	Se determina si hay diferencia, si existe, se identifica la razón de la diferencia para corregir en el caso posible.	Analista Contable II
4.4	Revisa que todas las facturas coincidan con el saldo que aguarda el libro de ventas.	Analista Contable II
4.5	Verifica que en el libro de ventas coincida con el libro mayor de debito fiscal el monto a declarar.	Analista Contable II
4.6	Exporta el libro mayor de ingresos y verifica que coincidan con las facturas físicas.	Analista Contable II
4.7	Imprime libro mayor de debito fiscal y crédito fiscal (hoja carta), además de los libros de compra y ventas (hoja extra oficio).	Analista Contable II
4.8	Anexa en una carpeta todo lo que fue impreso.	Analista Contable II

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Declaración y pago de Impuesto al Valor Agregado	Pág.	104 de 122

4.9	Elabora una declaración previa por el portal Seniat (prueba), donde se descarga la información y se anexa a la carpeta. Entrega a la Contadora y al Gerente de Administración y Finanzas para su revisión.	Analista Contable II
4.10	Ingresa al portal del SENIAT, con el usuario de la empresa y realiza la declaración.	Analista Contable II
4.11	Imprime el reporte de validación y cinco (5) ejemplares de la planilla de pago (Forma 99030), inserta papel carbón entre ellas, recorta según exigencias del ente regulador, escribe el monto a cancelar, la ciudad donde realiza el pago y firma.	Analista Contable II
4.12	Imprime la declaración del impuesto y se adiciona a la a carpeta.	Analista Contable II
4.13	Entrega las planillas de pago con sus respectivas copias a la Administradora para realizar el pago con cheque de gerencia.	Analista Contable II
4.14	Una vez realizado el pago, recibe la planilla original sellada por el banco y la anexa a la carpeta.	Analista Contable II

## 5. Documentos de Referencia:

- 5.1. Código de Comercio.
- 5.2. Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.
- 5.3. Reglamento General de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado
- 5.4. Libro mayor de débito fiscal.
- 5.5. Libro mayor de crédito fiscal.
- 5.6. Notas de crédito del mes.
- 5.7. Carpeta con las Facturas.

## 6. Distribución:

- 6.1. Gerencia de Administración y Finanzas.

## 7. Registros:

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
Declaraciones	GA	S/C	10 años	0 año	Analista Contable II	Digital y Físico	Digital	Destrucción

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Declaración y pago de las retenciones de Impuesto sobre Actividad Económica	Pág.	105 de 122

Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

### 1. Propósito:

Describir los pasos que se requieren para la declaración y pago de las retenciones de Impuesto sobre Actividad Económica (IAE).

### 2. Responsables:

- 2.1. Es responsabilidad del Analista Contable II verificar los comprobantes de retenciones de IAE preparar un archivo TXT, además de calcular el monto a declarar días previos al décimo día hábil del mes (fecha limite para realizar el pago).
- 2.2. Es responsabilidad de la Contadora verificar las actividades realizadas por el Analista Contable II.
- 2.3. Es responsabilidad del Gerente de Administración y Finanzas verificar el monto declarar.

### 3. Recursos:

- 3.4. **Equipo:** Hardware: Computadora; Software: Microsoft Office, Sistema SAP.
- 3.5. **Materiales:** Papelería y materiales de oficina.
- 3.6. **Equipos de Protección Personal:** No aplica.

### 4. Descripción:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4.1	Recibe la carpeta con los comprobantes de retenciones emitidos por el Asistente Administrativo. Luego, verifica el correlativo para asegurarse de que pertenezca al mes correspondiente.	Analista Contable II
4.2	Verifica los comprobantes de retenciones de IAE contra el Registro Contable. Si no esta correcto devuelve los comprobantes al Asistente Administrativo para su corrección.	Analista Contable II
4.3	Lleva el archivo del SAP a Excel y prepara en hoja de cálculo el resumen de retenciones.	Analista Contable II
4.4	Prepara archivo TXT con las retenciones efectuadas.	Analista Contable II
4.5	Pasa el archivo TXT por el portal ALCALDÍA (Alsobocaroni) (prueba). Imprime la prueba, el formato y los libros mayores de la cuenta, luego lo anexa a la carpeta con los comprobantes y entrega a la Contadora y al Gerente de Administración y Finanzas para su revisión.	Analista Contable II

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Declaración y pago de las retenciones de Impuesto sobre Actividad Económica	Pág.	106 de 122

4.6	Ingresa al portal del ALCALDÍA (Alsobocaróni), con el usuario de la empresa y realiza la declaración.	Analista Contable II
4.7	Imprime el reporte de validación y dos (2) ejemplares de la planilla de pago.	Analista Contable II
4.8	Entrega las planillas con sus respectivas copias a la Administradora para que emita con cheque local y realice el pago.	Analista Contable II
4.9	Una vez realizado el pago, recibe la planilla original sellada por el banco y la anexa a la carpeta	Analista Contable II

## 5. Documentos de Referencia:

- 5.1. Código de Comercio.
- 5.2. Ordenanza de Reforma Parcial de la Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas de industrias, comercio, servicio o de índole similar 1022-2011.
- 5.3. Comprobantes de Retenciones de actividad económica.
- 5.4. Registro Contable.

## 6. Distribución:

- 6.1. Gerencia de Administración y Finanzas

## 7. Registros:

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
			10 años	0 año				
Declaraciones	GA	S/C	10 años	0 año	Analista Contable II	Digital/Físico	Digital	Destrucción

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Declaración y pago de las retenciones de Impuesto al Valor Agregado	Pág.	107 de 122

Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

### 1. Propósito:

Describir los pasos que se requieren para la declaración y pago de las retenciones de Impuesto al Valor Agregado (IVA).

### 2. Responsables:

- 2.4. Es responsabilidad del Analista de Contable II preparar archivo TXT con las retenciones efectuadas, además de realizar la declaración. (efectúa declaración y pago según calendario del Seniat).
- 2.5. Es responsabilidad de la Contadora verificar las actividades realizadas por el Analista Contable II.
- 2.6. Es responsabilidad del Gerente de Administración y Finanzas verificar el monto declarado.

### 3. Recursos:

- 3.7. **Equipo:** Teléfono; Hardware: Computadora; Software: Microsoft Office, Sistema SAP.
- 3.8. **Materiales:** Papelería y materiales de oficina.
- 3.9. **Equipos de Protección Personal:** No aplica.

### 4. Descripción:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4.1	Recibe la carpeta de comprobantes de retención emitidos del Asistente Administrativo. Luego, verifica el correlativo de modo que sean del mes correspondiente.	Analista Contable II
4.2	Verifica los comprobantes de retención de IVA contra el Registro Contable. Si no esta correcto devuelve los comprobantes al Asistente Administrativo para su corrección.	Analista Contable II
4.3	Lleva el archivo del Sistema Administrativo a Excel y prepara en hoja de cálculo el resumen de retenciones.	Analista Contable II
4.4	Prepara archivo TXT con las retenciones efectuadas.	Analista Contable II
4.5	Pasa el archivo TXT por el portal SENIAT (prueba). Imprime la prueba, los libros y el formato, luego entrega a la Contadora y al Gerente de Administración y Finanzas para su revisión.	Analista Contable II
4.6	Una vez revisado, ingresa al portal del SENIAT, con el usuario de la empresa y realiza la declaración.	Analista Contable II

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Declaración y pago de las retenciones de Impuesto al Valor Agregado	Pág.	108 de 122

4.7	Imprime el reporte de validación y cinco (5) ejemplares de la planilla de pago (Forma 99035), inserta papel carbón entre ellas, recorta según exigencias del ente regulador, escribe el monto a cancelar, la ciudad donde realiza el pago y firma.	Analista Contable II
4.8	Entrega el formato y el recibo de pago con sus respectivas copias al Gerente de Administración y Finanzas para realizar el pago con cheque emitido por la gerencia.	Analista Contable II
4.9	Una vez realizado el pago, recibe la planilla original sellada por el banco y la anexa a la carpeta.	Analista Contable II

## 5. Documentos de Referencia:

- 5.1. Código de Comercio.
- 5.2. Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.
- 5.3. Reglamento General de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado.
- 5.1. Comprobantes de Retenciones de IVA.
- 5.2. Registro Contable.

## 6. Distribución:

- 6.1. Gerencia de Administración y Finanzas.

## 7. Registros:

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
Declaraciones	GA	S/C	10 años	0 año	Analista Contable II	Digital/Físico	Digital	Destrucción

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Gestión de Cobranza a las Distribuidoras	Pág.	109 de 122

Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

### 1. Propósito:

1.1. Describir los pasos necesarios para ejecutar la gestión de cobranza a las distribuidoras.

### 2. Responsables:

2.1. Es responsabilidad del Analista de Crédito y Cobranza elaborar el reporte de cobranza y saldos diarios, además de registrar los depósitos realizados por el distribuidor en el sistema y autorizar los distribuidores a los cuales se le despachara.

2.2. Es responsabilidad del Distribuidor realizar los depósitos y ejecutar la notificación correspondiente.

### 3. Recursos:

3.1. **Equipo:** Teléfono; Hardware: Computadora; Software: Microsoft Office, Sistema SAP.

3.2. **Materiales:** Papelería y materiales de oficina.

3.3. **Equipos de Protección Personal:** No aplica.

### 4. Descripción:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4.1	Recibe via email y/o otro medio	Analista de Crédito y Cobranza
4.2	Realiza la verificación electrónica del depósito en la página web de la institución bancaria indicada por el Distribuidor e imprime el estado de cuenta bancaria.	Analista de Crédito y Cobranza
4.3	Registra los depósitos en el sistema.	Analista de Crédito y Cobranza
4.4	Verifica en el Reporte de Estado de Cuentas del Cliente por el sistema, el saldo de cada Distribuidora.	Analista de Crédito y Cobranza
4.5	Elabora el Reporte de Cobranzas y Saldos Diarios, con la última actualización.	Analista de Crédito y Cobranza
4.6	Diariamente a las 3:00pm, actualiza el Reporte de cuentas por cobrar con el detalle de saldo de los Distribuidores y emite autorización tomando en cuenta los límites de crédito impuestos por Presidencia.	Analista de Crédito y Cobranza
4.7	Envía, vía correo electrónico, el Reporte de cuentas por cobrar al Gerente de Logística, Gerente General, Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Nacional de Mercadeo y Venta, Supervisores de Ventas, Coordinador de Ventas y Planificador.	Analista de Crédito y Cobranza

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Gestión de Cobranza a las Distribuidoras	Pág.	110 de 122

4.8	Revisa y analiza el Reporte de Cobranzas y Saldos diarios para ordenar y priorizar la lista de deudores.	Analista de Crédito y Cobranza
4.9	Se comunica con el Distribuidor e informa el monto que será cargado a su cuenta por el despacho efectuado, y concilia el saldo de facturación y depósitos.	Analista de Crédito y Cobranza
4.10	Si existe diferencia al conciliar, solicita al Distribuidor que envíe por correo electrónico los soportes respectivos para proceder a comparar y analizar la cuenta de facturación y la cuenta de depósitos.	Analista de Crédito y Cobranza
4.11	Establecen la fecha en la que el Distribuidor efectuará el depósito de pago. (El Distribuidor debe notificar una vez realizado el depósito).	Analista de Crédito y Cobranza
4.12	Archiva los registros en el expediente del Distribuidor. Al finalizar cada mes verifica que cada depósito realizado por los Distribuidores este con sus soportes (estado de cuenta del cliente, reporte de cobranza y soporte del registro del sistema).	Analista de Crédito y Cobranza

## 8. Documentos de Referencia:

- 5.1. Código de Comercio.
- 5.2. Planificación de despacho
- 5.3. Conciliaciones Bancarias

## 9. Distribución:

- 6.2. Gerencia de Administración y Finanzas.

## 10. Registros:

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
Reporte de Cobranza	GA	S/C	10 años	0 año	Analista de Crédito y Cobranza	Físico	Físico	Destrucción

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Declaración y Pago de las Retenciones de Impuesto Sobre La Renta	Pág.	111 de 122

Revisado por: Gerente de administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

**1. Propósito:** Describir los pasos que se requieren para la Declaración y Pago de las Retenciones de Impuesto Sobre La Renta.

**2. Responsables:**

- 2.1. Es responsabilidad del analista Contable II descargar el reporte de retenciones de ISLR, convertir el formato a XML, y calcular el monto a declarar previos al día de pago indicado por el Seniat.
- 2.2. Es responsabilidad de la contadora verificar el procedimiento realizado por el analista contable II.
- 2.3. Es responsabilidad del Gerente de Administración y Finanzas verificar el monto a declarar elaborado por el analista contable II.

**3. Recursos:**

- 3.1. **Equipo:** Hardware: Computadora/Software: Sistema SAP.
- 3.2. **Materiales:** Papelería y materiales de oficina.
- 3.3. **Equipos de Protección Personal:** No aplica.

**4. Descripción:**

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4.1	Descarga del sistema SAP el Reporte de Retenciones de ISLR y el libro Mayor para verificar que el monto a declarar arrojado sea el mismo.	Analista Contable II
4.2	Solicita la carpeta de Comprobantes de Retenciones de ISLR al Asistente Administrativo.	Analista Contable II
4.3	Solicita relación mensual de salarios devengados al Analista de Recursos Humanos, impreso y digital.	Analista Contable II
4.4	Verifica correlativo de los comprobantes en conjunto con el reporte de retenciones, si falta alguno o esta incorrecto se lo solicita o devuelve al Asistente Administrativo.	Analista Contable II
4.5	Copia el formato de Retenciones de ISLR en un archivo nuevo y asigna el nombre de acuerdo al mes que se declara.	Analista Contable II
4.6	Pasa los datos al formato requeridos por el SENIAT (mes y año a declarar, Rif del proveedor, número de factura, número de control, base de retención, código de retención, porcentajes).	Analista Contable II
4.7	Copia los datos de los empleados (Rif, ingreso acumulado del mes a declarar), y porcentaje retenido en nómina.	Analista Contable II

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Declaración y Pago de las Retenciones de Impuesto Sobre La Renta	Pág.	112 de 122

4.8	Entrega a la Contadora para su verificación el formato a través del servidor, la carpeta de comprobantes y el Reporte Contable.	Analista Contable II
4.9	Abre el archivo, habilita el contenido y convierte en XML. Si arroja errores, corrige y realiza nuevamente la conversión a XML.	Analista Contable II
4.10	Comprueba que el formato XML por el portal del SENIAT no presente errores.	Analista Contable II
4.11	Entrega a la Contadora para su verificación la carpeta de comprobantes y se adiciona el libro mayor y el formato XML.	Analista Contable II
4.12	Entrega al Gerente Administración y Finanzas la hoja de prueba para su aprobación.	Analista Contable II
4.13	Una vez revisado y aprobado, Ingresa al portal del SENIAT, con el usuario de la empresa y realiza la declaración.	Analista Contable II
4.14	Imprime el reporte de validación y el recibo de pago emitidos por el portal Seniat con cinco (5) copias, inserta papel carbón entre ellas, recorta según exigencias del ente regulador, escribe el monto a cancelar, la ciudad donde realiza el pago y firma.	Analista Contable II
4.15	Entrega el formato y el recibo de pago con sus respectivas copias al Gerente de Administración para realizar el pago.	Analista Contable II
4.16	Una vez realizado el pago, recibe la planilla original sellada por el banco y la anexa a la carpeta	Analista Contable II

## 5. Documentos de Referencia:

- 5.1. Código de Comercio.
- 5.2. Ley de Impuesto Sobre La Renta.
- 5.3. Reglamento de Impuesto Sobre la Renta.
- 5.4. Comprobantes de Retenciones de ISLR.
- 5.5. Relación de Ingresos de los empleados.
- 5.6. Registro Contable.

## 6. Distribución:

- 6.1. Gerencia de Administración y Finanzas.

## 7. Registros:

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
Declaraciones	GA	S/C	10 años	0 año	Analista Contable II	Digital/ Físico	Digital	Destrucción

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Manejo de conciliaciones bancarias	Pág.	113 de 122

Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

## 1. Propósito:

1.1. Describir los pasos que se requieren para el manejo de las conciliaciones bancarias.

## 2. Responsables:

2.1. Es responsabilidad del Analista Contable II verificar los movimientos y el tratamiento contable de las cuentas, además de la carga manual de los extractos bancarios de cada banco.

2.2. Es responsabilidad de la Contadora verificar las actividades realizadas por el Analista Contable II y colocar su firma de aprobación.

2.3. Es responsabilidad de la Administradora verificar las actividades realizadas por el Analista Contable II y colocar su firma de aprobación.

## 3. Recursos:

3.1. **Equipo:** Teléfono; Hardware: Computadora; Software: Microsoft Office, Sistema SAP.

3.2. **Materiales:** Papelería y materiales de oficina.

3.3. **Equipos de Protección Personal:** No aplica.

## 4. Descripción:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4.1	Imprime todos los estados financieros de los bancos activos de la empresa.	Analista Contable II
4.2	Realiza la carga manual de los extractos bancarios de cada banco en el sistema SAP.	Analista Contable II
4.3	Concilia cada banco en el sistema y se identifican los movimientos o transacciones que aún no han sido registradas en el sistema, de las entradas y salidas de los bancos.	Analista Contable II
4.4	Se verifica los movimientos y el tratamiento contable de las cuentas mayor de los bancos	Analista Contable II
4.5	Extrae la información no conciliada del sistema SAP a un formato Excel de forma pre-conciliatoria	Analista Contable II
4.6	Elabora e imprime formato con las operaciones no conciliadas y entrega a los responsables para su registro, corrección y control.	Analista Contable II

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Manejo de conciliaciones bancarias	Pág.	114 de 122

4.7	Al finalizar el mes se realiza otra conciliación definitiva para verificar que todos los registros fueron realizados, si todo está conforme se importa la información del sistema SAP al formato Excel de conciliaciones bancarias identificando a este último como ajustado para el cierre de mes.	Analista Contable II
4.8	Se imprime todos los estados de cuenta, los libros mayor de cada banco, los soportes de registros realizados, los formatos de conciliaciones bancarias y se archiva en una carpeta	Analista Contable II
4.9	Firma y pasa a la Contadora y Administradora para su revisión y firma	Analista Contable II

## 5. Documentos de Referencia:

- 5.1. Código de Comercio.
- 5.2. Extractos Bancarios.
- 5.3. Registros Contables.

## 6. Distribución:

- 6.1. Gerencia de Administración y Finanzas

## 7. Registros:

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
Conciliaciones	GA	S/C	10 años	0 año	Analista Contable II	Digital	Digital/Físico	Destrucción

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Revisión de la Facturación	Pág.	115 de 122

Revisado por: Gerente de Administración y Finanzas		Aprobado por: Gerente General	
Firma:	Fecha:	Firma:	Fecha:

### 1. Propósito:

1.1. Describir los pasos que se requieren para el cumplimiento de la gestión de revisión de la facturación.

### 2. Responsables:

2.1. Es responsabilidad de la Administradora realizar una revisión exhaustiva de las facturas elaboradas por el Departamento de Facturación y garantizar que cuenten con todos sus soportes correspondientes (factura, guía de despacho y nota de crédito, si aplica).

### 3. Recursos:

3.1. **Equipo:** Teléfono; hardware: computadora; software: Sistema SAP.

3.2. **Materiales:** Papelería y materiales de oficina.

3.3. **Equipos de Protección Personal:** No aplica.

### 4. Descripción:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
4.1	Recibe las facturas en forma física con su relación y la guía de despacho todos los lunes, miércoles y viernes a las 3:00 pm. Deben estar de forma ordenada cronológicamente y deben tener anexo las notas de crédito si aplica.	Administradora
4.2	Verifica si existe coincidencia entre el correlativo de las facturas con el número registrado en la relación, para constatar que todo está conforme.	Administradora
4.3	Firma como recibido la relación de facturas, luego revisa si existe nota de crédito. Si la factura no tiene nota de crédito, pero en la guía de despacho se muestra no conformidad por falta de algún producto, se comunica con el Dpto. de Facturación para verificar y decidir si se va a elaborar una nota de crédito o se le va entregar el producto faltante.	Administradora
4.4	Si existe nota de crédito, revisa la nota de crédito para conocer si la anulación de la factura es parcial o completa.	Administradora
4.5	Si la anulación es completa, verifica que contenga sello, original y las tres (03) copias de la guía de despacho, original y copia de la factura y, original y copia de la nota de crédito. Si es anulación es parcial solo debe contener copia de guía de despacho, factura y nota de crédito. De no tenerlas se le solicita al Dpto. de Facturación.	Administradora
4.6	Archiva en orden correlativo las facturas.	Administradora

	<b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO</b>	Vigente desde	20/11/2013
		Nivel de Revisión	GA-00
	Revisión de la Facturación	Pág.	116 de 122

4.7	Entrega archivo a auditoria los primeros quince (15) días de cada mes.	Administradora
-----	--	----------------

## 5. Documentos de Referencia:

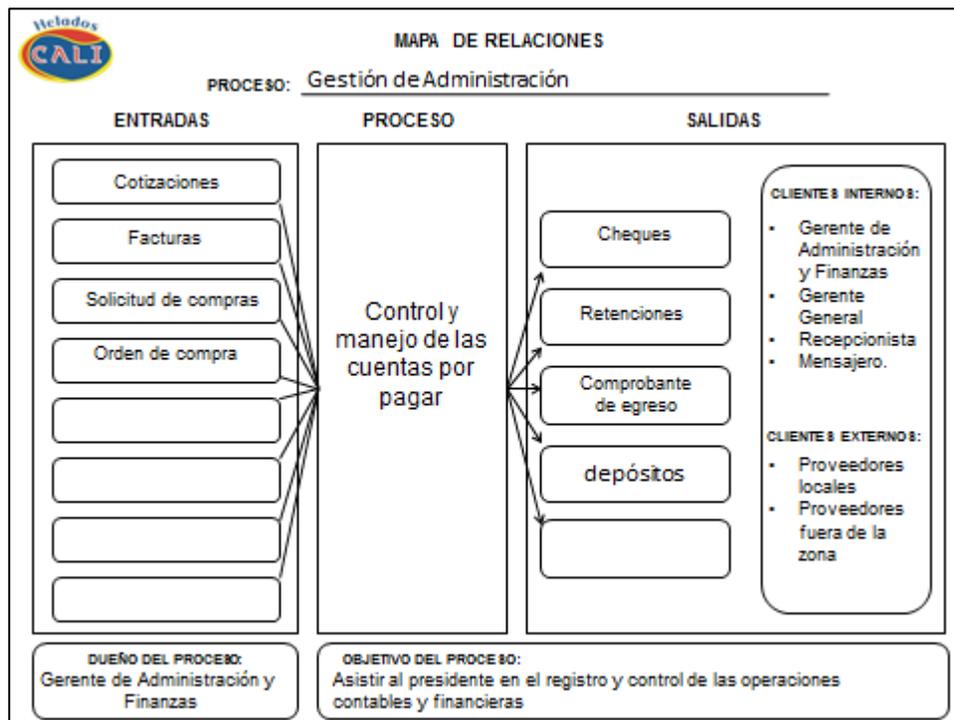
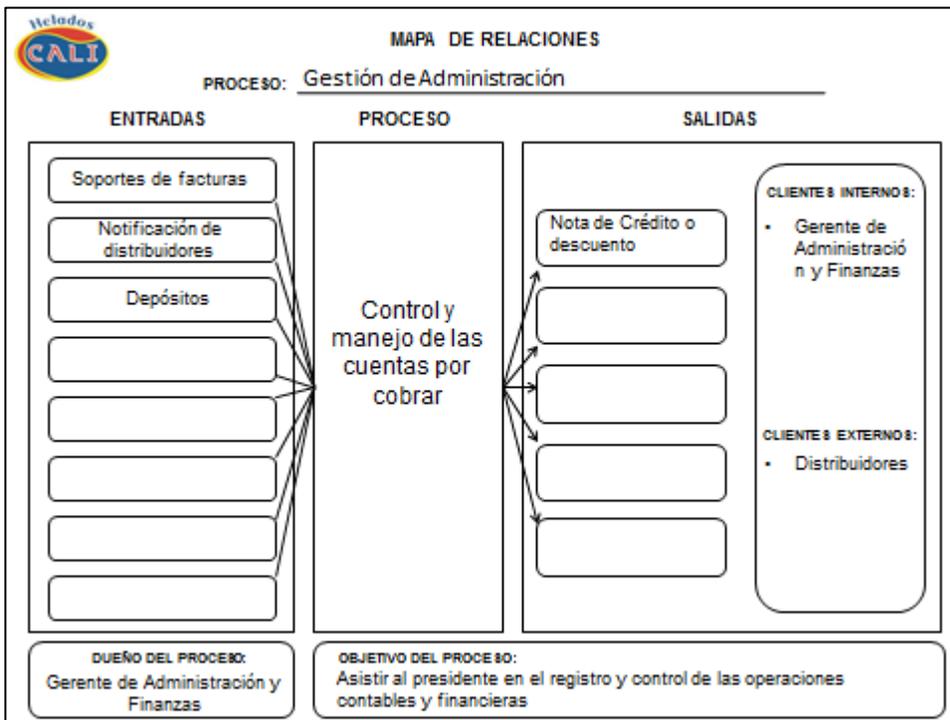
- 5.1. Código de Comercio
- 5.2. Providencia 0071 mediante la cual se establece las Normas Generales de Emisión de Facturas y otros Documentos.
- 5.3. Informe de calidad de producto no conforme.
- 5.4. Copia de facturas de flete.
- 5.5. Cuadro de descuentos.

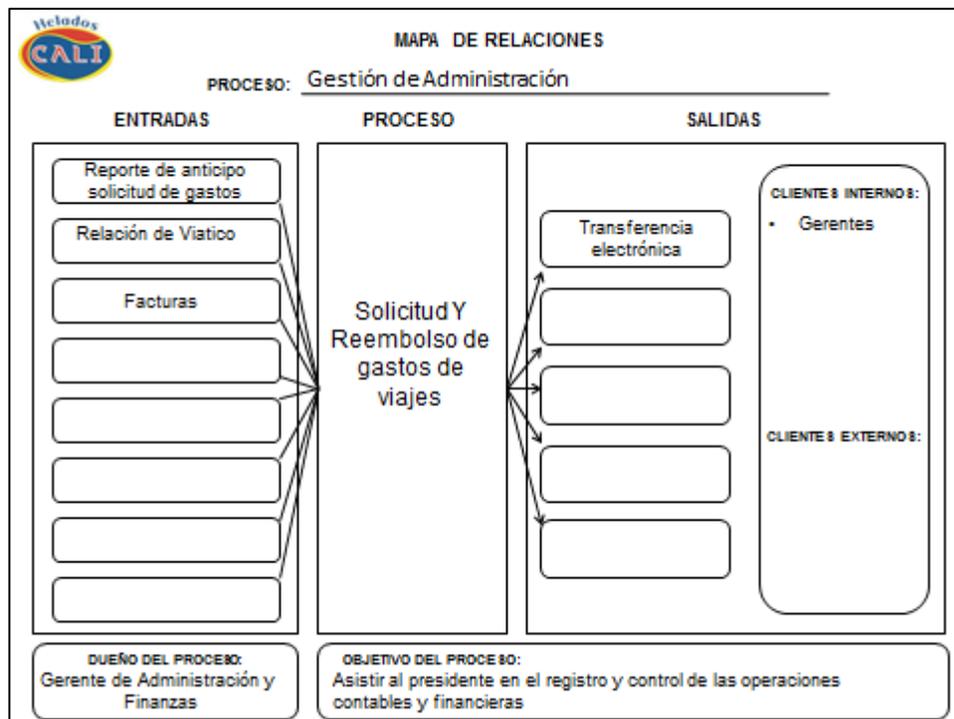
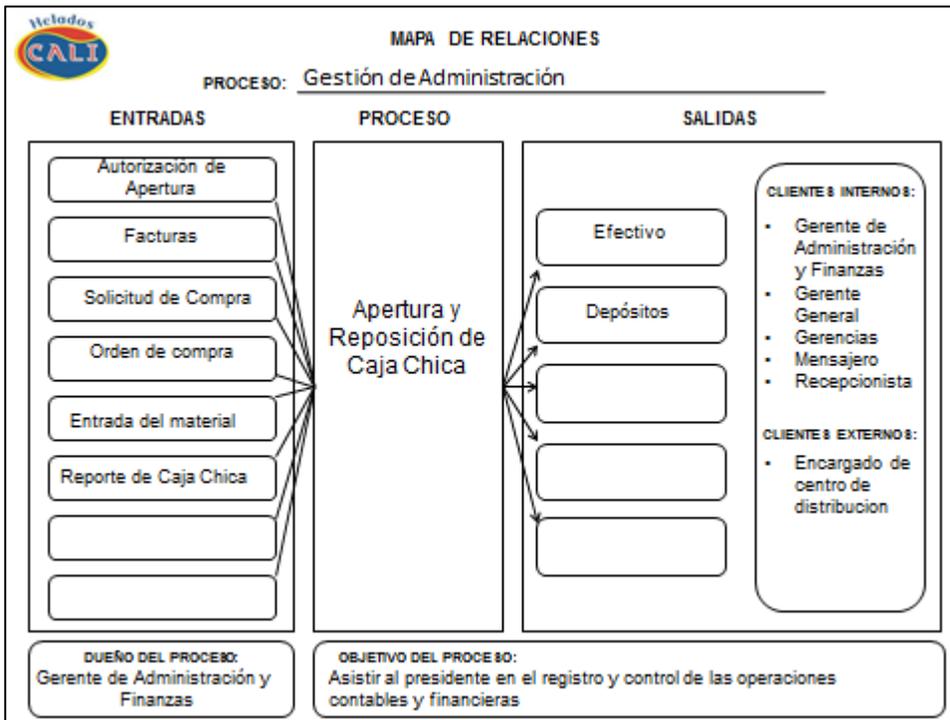
## 6. Distribución:

- 6.1. Gerencia de Administración y Finanzas.

## 7. Registros:

Descripción	Ubicación		Retención Archivos		Responsable	Almacenaje Protección	Recuperación	Disposición Final
	Original	Copia	AA	AI				
Relación de facturas	GA	S/C	10 años	0 año	Administradora	Digital y Físico	Digital	Destrucción







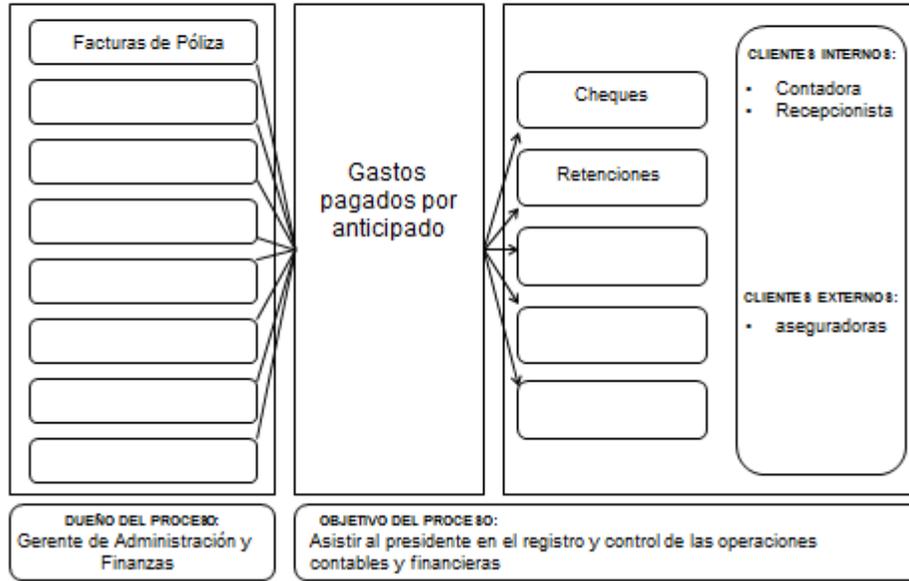
MAPA DE RELACIONES

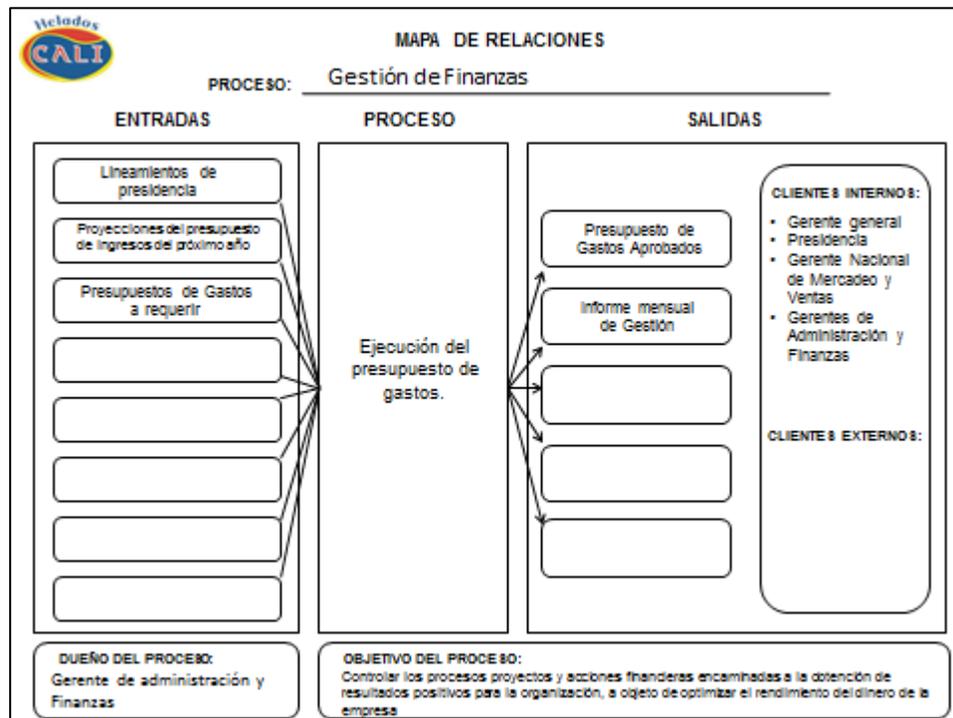
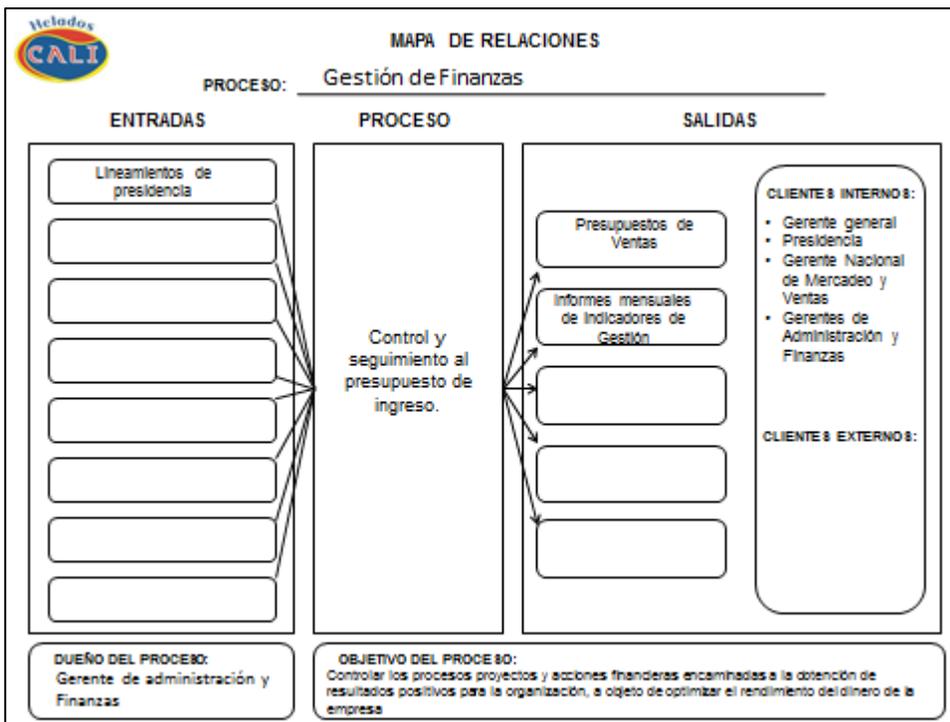
PROCESO: Gestión de Administración

ENTRADAS

PROCESO

SALIDAS







### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

**NOMBRE DEL PROCESO:** Gestión de Administración

**OBJETIVO:** Asistir al Presidente en el registro y control de las operaciones Contables y Financieras

**ALCANCE:** Desde que recibe los requerimientos de las diferentes Gerencias, elabora pagos, registra la información en el sistema de los diferentes procesos y emiten los estados financieros

<p><b>PROVEEDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analista contable</li> <li>Logística</li> <li>Distribuidores</li> <li>Compras</li> <li>Presidencia</li> </ul>	<p><b>INSUMOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Conciliaciones</li> <li>Planificaciones de despacho</li> <li>Notificación de depósito</li> <li>Expediente de distribuidores</li> <li>Cheques Firmados</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de Conciliaciones bancarias</li> <li>Revisión de la facturación</li> <li>Manejo y control de caja chica</li> <li>Carga y recepción de la factura</li> </ul>	<p><b>PRODUCTOS</b></p> <p>Planificar, organizar y controlar todas las actividades administrativas de la empresa</p>	<p><b>CLIENTES</b></p> <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuidores</li> </ul> <p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presidente</li> <li>Gerente General</li> <li>Gerente Logística</li> <li>Gerente de administración y Finanzas</li> <li>Gerente de mercadeo y ventas</li> </ul>
<p><b>RECURSOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema administrativo</li> <li>Papelería y material de oficina</li> <li>Teléfono</li> <li>pc</li> </ul>	<p><b>RESPONSABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de administración y Finanzas</li> <li>Administrador</li> <li>Contador</li> <li>Analista Contable</li> <li>Analista de Crédito y Cobranza</li> </ul>	<p><b>REQUISITOS</b></p> <p>Compromiso Disponibilidad Responsabilidad</p>		
<p><b>MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reposición de Caja chica</li> <li>Cuentas por cobrar</li> <li>Cobranza</li> </ul>	<p><b>REGISTROS DEL PROCESO</b></p> <p>Retenciones, Reporte de caja chica, Anticipo de gastos reembolsables, Relación de cheques Reporte de cobranza, relación de factura de gastos reembolsable, Comprobante de pago</p>		<p><b>DOCUMENTOS DEL PROCESO</b></p> <p>Reporte de Cuentas por Cobrar, Notas de crédito, facturas de Proveedores, Órdenes de Compra, Cotizaciones, Notas de crédito y débito del Proveedor.</p>	



### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: **Gestión de Finanzas**

OBJETIVO: **Controlar los procesos proyectos y acciones financieras encaminadas a la obtención de resultados positivos para la organización, a objeto de optimizar el rendimiento del dinero de la empresa**

ALCANCE: **Desde el presupuesto de ingreso hasta ejecución presupuestaria**

<p><b>PROVEEDORES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente</li> <li>• Gerente General</li> <li>• Gerencias y Coordinaciones</li> <li>• Gerente de Administración y Finanzas</li> </ul>	<p><b>INSUMOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuestos de Ventas</li> <li>• Proyecciones de presupuestos para el próximo año</li> <li>• Informe mensual de Gestión</li> <li>• Estados de resultados de presupuestos</li> <li>• Lineamientos de presidencia</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y Seguimiento al presupuesto de ingreso</li> <li>• Ejecución del presupuesto de Gastos</li> </ul>	<p><b>PRODUCTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control y Seguimiento del Presupuesto de Ingreso</li> <li>• Ejecución del Presupuesto de Gastos</li> </ul>	<p><b>CLIENTES</b></p> <p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencias y coordinaciones</li> <li>• Presidente</li> <li>• Gerente General</li> <li>• Gerente de Administración y Finanzas</li> </ul> <p>Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuidores</li> </ul>
<p><b>RECURSOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pc</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Sistemas administrativos</li> <li>• Papelería y materiales de oficina</li> </ul>	<p><b>RESPONSABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Presidente</li> <li>• Gerente Nacional de Mercadeo y Ventas</li> <li>• Gerente de Administración y Finanzas</li> </ul>		<p><b>REQUISITOS</b></p> <p><b>Compromiso</b></p>	
<p><b>MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Financieros</li> </ul>	<p><b>REGISTROS DEL PROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto de Ingreso</li> <li>• Presupuesto de Gastos</li> </ul>		<p><b>DOCUMENTOS DEL PROCESO</b></p> <p>Proyecciones del presupuesto</p>	