

DISEÑO DE PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y
OPERATIVA CON ÉNFASIS EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA
EMPRESA CENTRAL DE POLIMEROS S.A.S

BRANDON STIVE ALARCON MUÑOZ
JOHN ALEXANDER TELLEZ GAMEZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
CONTADURÍA PÚBLICA
FACATATIVÁ
2019

DISEÑO DE PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y
OPERATIVA CON ÉNFASIS EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA
EMPRESA CENTRAL DE POLIMEROS S.A.S

BRANDON STIVE ALARCON MUÑOZ
JOHN ALEXANDER TELLEZ GAMEZ

MONOGRAFÍA

Director: ARMANDO PIRAQUIVE CORTÉS -
ECONOMISTA Y MBA EN ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
CONTADURÍA PÚBLICA
FACATATIVÁ
2019

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Dedicatoria

El presente proyecto lo dedicamos a nuestras familias por ser el apoyo incondicional en el transcurso de nuestra carrera universitaria. A todos aquellos docentes que nos brindaron sus conocimientos y nos ayudaron en el transcurso de estos años en nuestra formación profesional.

Agradecimientos

A la universidad de Cundinamarca por brindarnos el espacio donde adquirimos todos nuestros conocimientos, a los docentes del programa de contaduría pública, a los compañeros que nos acompañaron en este proceso y al docente Armando Piraquive que nos guio en el proceso de este proyecto. Finalmente agradecemos a nuestras familias por la motivación y apoyo que nos han brindado en nuestra formación profesional como contadores públicos.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
1. DISEÑO DE PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA CON ÉNFASIS EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA CENTRAL DE POLIMEROS S.A.S	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.4 OBJETIVOS	18
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	18
2. MARCOS DE REFERENCIA.....	19
2.1 ESTADO DEL ARTE	19
2.2 MARCO TEÓRICO	21
2.2.1 Teoría de la administración	21
2.2.2 Teoría de organización contable	21
2.2.3 Teoría de gestión de calidad	25
2.2.4 Modelos de gestión de calidad medioambiental.....	27
2.2.5 Teoría de administración de personal	28
2.2.6 Teoría estructuración empresarial.....	29
2.2.7 Teoría de la norma ISO – 9000	30
2.2.8 Ciclo de Deming	30
2.2.9 Sistema de gestión de calidad en procesos contables y financieros	30
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	31
2.4 MARCO LEGAL.....	34
2.4.1 Constitución política de 1991	34
2.4.2 Normas nacionales.....	36
2.4.2.2 Código de comercio.....	36
2.4.2.3 Decreto único reglamentario	36
2.4.2.4 Ley 872 de 2003.....	36

2.4.2.5 Estatuto tributario	37
2.5 MARCO GEOGRAFICO	37
2.5.1 Descripción geográfica.....	37
2.5.1.1 Área.....	37
2.5.1.2 Población.....	38
2.5.1.3 Hidrografía.....	39
2.5.2 Aspectos socioeconómicos	39
2.5.2.1 Acceso servicios públicos.....	39
3. DISEÑO METODOLÓGICO	40
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2 ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	40
3.2.1 Área de investigación: Desarrollo de la capacidad empresarial	40
3.2.2 Línea de investigación: Gestión en procesos de calidad.....	40
3.3 ALCANCE Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.3.1 Alcance de la investigación	40
3.3.2 Limitaciones de la investigación	41
3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.6 DESCRIPCION DE INSTRUMENTOS	41
3.6.1 Método de observación	41
3.6.2 Método de análisis.....	42
3.6.3 Método de encuestas	42
3.6.4 Método de entrevista	42
3.6.5 Método estadístico	42
4. DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS AREAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, OPERATIVA Y DE LOS PROCESOS CONTABLES DE CENTRAL DE POLIMEROS	43
5. PLAN DE FORMALIZACIÓN CON BASE EN LAS NORMAS (ISO 9001 DE 2015) DE GESTIÓN DE CALIDAD.	49
5.1 ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA.....	49
5.1.1 Efectivo y equivalentes en efectivo.....	49
5.1.1.1 Caja menor.....	49

5.1.1.2 Bancos	49
5.1.2 Facturación.....	50
5.1.3 Compras.....	50
5.1.4 Inventarios.....	51
5.1.5 Cartera	51
5.1.6 Nómina.....	51
5.1.7 Impuestos.....	51
5.2 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	52
5.3 ÁREA OPERATIVA	53
6. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL CICLO PHVA PARA LA FORMALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, CONTABLE, FINANCIERA Y OPERATIVA CON ÉNFASIS EN LOS PROCESOS CONTABLES DE CENTRAL DE POLÍMEROS SAS.	55
6.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	55
6.2 ÁREA ADMINISTRATIVA.....	55
6.2.1 Evaluación de los procesos contables y administrativos	57
6.2.2 Misión, visión y organigrama empresarial	58
6.2.2.1 Misión	58
6.2.2.2 Visión.....	58
6.2.2.3 Organigrama	58
6.3 ÁREA CONTABLE.....	59
6.3.1 MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE DE CENTRAL DE POLÍMEROS SAS	60
6.3.1.1 Matriz de riesgo	60
6.3.1.2 Elementos a utilizar en mapas de procesos	61
6.3.1.3 Indicadores de procesos contables	62
6.3.1.4 Proceso de compras.....	62
6.3.1.5 Procesos de inventarios	66
6.3.1.6 Proceso de gastos generales	73
6.3.1.7 Proceso de facturación.....	77
6.3.1.8 Nomina	81
6.3.1.9 Proceso de causación de ingreso	85

6.3.1.10	Proceso de causación de egresos.....	89
6.3.1.11	Procesos de conciliación bancaria	93
6.3.1.12	Proceso de conciliación de caja menor	97
6.3.1.13	Impuestos.....	101
6.1.3.13.1	Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación de la autorrenta.	105
6.3.1.13.2	Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación del IVA generado	108
6.3.1.13.3	Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación del IVA descontable	110
6.4.1	ÁREA OPERATIVA	113
6.4.1.1	Sistema de gestión ambiental	113
6.4.1.2	Indicadores del sistema de gestión de calidad	114
6.4.1.3	Ciclo de mejora continua: sistema de gestión ambiental.....	115
	CONCLUSIONES	118
	RECOMENDACIONES.....	120
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Pasos del ciclo contable	24
Figura 2. Mapa de la localidad de Fontibón	38
Figura 3. Organigrama empresarial	44
Figura 4. Formato de nomina.....	46
Figura 5. Formato de control de producción	47
Figura 6. Flujograma procesos de facturación	50
Figura 7. Mapa de procesos propuesto para la presentación de impuestos.....	52
Figura 8. Mapa de procesos	57
Figura 9. Nuevo organigrama empresarial.....	58

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 Paralelo entre norma ISO 14001 y EMAS.....	28
Cuadro 2. Matriz DOFA empresarial.....	48
Cuadro 3. Evaluación del riesgo	60
Cuadro 4. Impacto del riesgo	60
Cuadro 5. Frecuencia del riesgo	60

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Fachada Bodega Central de polímeros.....	43
--	----

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta general, base para diagnóstico de central de Polímeros S.A.S	126
Anexo B. Ficha técnica maquina paletizadora.	132
Anexo C. Formato de remisión	133
Anexo D. Orden de pagos	134
Anexo E. Relación de gastos bancarios	135
Anexo F. Formato de orden de compra	136
Anexo G. Formato de orden de producción productos terminados.....	137
Anexo H. Orden de producción productos en proceso	137
Anexo I. Proceso de conciliación bancaria	138
Anexo J. Caja menor	139

INTRODUCCIÓN

Las microempresas y las PYMES son un sector de gran crecimiento en Colombia, mostrándose como una de las principales fuentes de empleo, ayudando al dinamismo económico del estado. La revista dinero dice que según el ministerio de comercio, industria y turismo las pequeñas y medianas empresas representan cerca de un 80% del empleo en el país.¹ Consolidándose como motor de empuje para la economía, no solo nacional, sino alrededor del mundo.

Central de Polímeros es una PYME creada en el año 2018, con el objeto de procesar materiales plásticos reciclados que tienen como fin la fabricación de nuevos productos, ubicada en un segmento del mercado que se encuentra en constante crecimiento como lo es el de la reutilización y reciclaje de materiales, en un mundo donde se hace cada vez más importante el reaprovechamiento de lo que se dispone para el uso cotidiano.

Es importante para central de Polímeros consolidarse en el mercado del reaprovechamiento, por tanto, tiene la necesidad de establecer un sistema de gestión de calidad que le permita competir con liderazgo en el sector.

Un sistema de gestión de calidad es la base para el desarrollo integral de una organización en vía de emprendimiento. Según lo planteado por FUNDES con la implementación de un sistema de gestión de calidad la empresa presenta, “Mejora de la productividad y eficiencia de la organización, mejora consistente de los productos o servicios, incremento de la eficiencia personal, mejora la eficiencia operacional, reducción de gastos y desperdicios, mejora en la toma de decisiones, mejora en la comunicación interna.”²

Es por ello por lo que se adelantó una propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad en las áreas administrativa, financiera y operativa, que partan de los procesos contables que surjan como guía para que central de Polímeros mejore el resultado de sus procesos, con una metodología empírica con base en la recolección de datos cuantitativos y posteriormente analizados.

Para la elaboración de la propuesta, se elaboró un diagnóstico previo con los procesos de orden administrativo, contable, operativo y financiero que actualmente tiene la compañía, determinando si se acomoda a los estándares normativos legales

¹ REVISTA DINERO. Pymes contribuyen con más del 80% del empleo en Colombia. [EN LINEA]. DINERO BOGOTÁ. 15 de septiembre de 2016. Consultado [2 de febrero de 2019].

² FUNDES. Programa de Implementación y Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad de acuerdo con los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Nuestra Experiencia, Vol. (11). En IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EN LAS EMPRESAS COLOMBIANAS, p 10. Citado por MEJÍA CONEO, Oscar. [EN LINEA] Consultado [21 de febrero de 2019].

En el país y a los estándares de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001: 2015, después de un análisis

de los resultados, para así establecer un plan de formalización que sea la base para el diseño del sistema de gestión de calidad.

1. DISEÑO DE PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA CON ÉNFASIS EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA CENTRAL DE POLÍMEROS S.A.S

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Central de Polímeros S.A.S es una MIPYME que inició operaciones en el año 2019 y que busca hacerse un nicho en el mercado de procesamiento y venta de polímeros; para ello, Central de Polímeros S.A.S, tiene presente que es una compañía de poco recorrido que busca crecer y hacerse un lugar en el mercado y que debe tener una estructura sólida y debidamente documentada que le brinde las bases y herramientas necesarias para que los procesos que se realicen sean de calidad. Sin embargo, por ser una empresa que está emprendiendo, no cuenta con ningún tipo de estrategia que le brinde instrumentos para la toma de decisiones asertivas, así como establecer una organización con un rumbo definido (negocio en marcha).

Central de Polímeros debe tener en cuenta que para conformar una empresa no solo basta con constituir la legalmente, sino que es necesario emplear sistemas documentados que permitan orientar a todos los funcionarios de los diferentes niveles de la organización, permitiendo y facilitando la gestión en las áreas administrativa, financiera y operativa; sistemas y componentes de los que actualmente carece. Es imprescindible partir de la gestión contable como base para apoyar las áreas anteriormente mencionadas debido a la importancia de la información y de los análisis que aquí se generan y permite guiar en la toma de decisiones acertadas.

Internamente la organización no cuenta con un sistema organizacional debidamente detallado en su estructura, que permita ser la base para el desarrollo continuo como empresa en etapa de emprendimiento, afectando de forma negativa sus aspectos: contable, financiero y de gestión.

Externamente, las compañías en etapa de emprendimiento, por carecer de estructuras y sistemas de gestión que les permitan desarrollarse, enfrentan retos al momento de relacionarse con agentes externos, resaltando que sin una contabilidad debidamente estructurada y detallada se puede impactar de manera negativa su desarrollo y competitividad.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Con la propuesta de un diseño de sistema de gestión de calidad, la empresa central de Polímeros S.A.S logrará fortalecer su competitividad permitiéndole hacer frente al desarrollo de su objeto social?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Para Central de Polímeros S.A.S en su etapa de emprendimiento es necesario tener herramientas que le permitan garantizar el futuro funcionamiento de la entidad. Con el fin de suplir esta necesidad y para contribuir a la generación de empleo, como motor de la economía nacional, se plantea un diseño que sirva como base para establecer una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la áreas administrativa, financiera y operativa con énfasis en los procesos contables en pro de la toma de decisiones y la gestión de recursos de la compañía.

En el mundo empresarial las grandes compañías cuentan con sistemas estructurados que les permiten mejorar continuamente sus productos, con base en sus procesos administrativos, financieros y operativos que apoyen la toma de decisiones con el fin de aumentar su competitividad en el mercado, logrando el alcance de objetivos institucionales que incentiven al crecimiento empresarial.

Se debe tener en cuenta la normatividad vigente en materia de sistemas de gestión de calidad como punto de partida y eje principal, para esto, las normas ISO 9001 del 23 de septiembre de 2015 son de vital importancia, pues con base en ellas se pueden elaborar flujos de procesos, manuales de funciones, y herramientas que permitan establecer un control efectivo y documentado en las entidades. Así mismo es importante tener en cuenta lo consagrado en el marco normativo de las NIIF para PYMES, como base para la optimización de los procesos contables ajustados a esta norma.

Para las organizaciones es muy importante tener presente herramientas contables que le permitan conocer la realidad financiera actual para la toma de decisiones asertiva, instrumentos como: estados de los flujos de efectivo y estados de situación financiera entre otros. Según Alcarria, “el objetivo de la contabilidad de proporcionar una información útil para la toma de decisiones se materializa en satisfacer las necesidades de determinados usuarios, que son lo que en última instancia determinan dichos objetivos a conseguir y requisitos concretos que cabe exigir a la información a su disposición”³³

Es por eso los procesos contables serán de gran importancia para la oportuna y adecuada toma de decisiones que guiarán a central de Polímeros S.A.S, ajustados con las NIIF para PYMES, dándole herramientas a la compañía que permita desde estos procesos crecer. Por esto el sistema de gestión de calidad que se pretende diseñar tendrá, en efecto, estos procesos, debido a que si son tratados de forma razonable terminarán siendo gran apoyo para la gestión financiera.

Así mismo, la entidad al momento de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001 de 2015 y la ISO 14001 obtendrá beneficios que le darán la

³³ ALCARRIA JAIME, José. Contabilidad financiera I. [EN LÍNEA]. 1 ed. Francia: Publicacions de la universitat Jaume I, 2009. P 14. ISBN: 978-84-691-1809-2 [Consultado el día 28 de febrero de 2019].

Capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades de las partes interesadas (Clientes, proveedores, etc.) asegurándole aceptación en el mercado.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los procesos contables como guía en la gestión administrativa, financiera y operativa y para la toma de decisiones asertivas en la empresa Central de Polímeros S.A.S.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Diagnosticar el estado en el que se encuentra la estructura organizacional y los procesos administrativos, contables, financieros y operativos de Central de Polímeros SAS que permita evaluar todas las áreas a formalizar y documentar.
2. Analizar la información obtenida por el diagnóstico para desarrollar un plan de formalización con base en las normas (ISO 9001 de 23 de septiembre de 2015) de gestión de calidad, partiendo de los procesos contables, que apoyen los flujos de procesos de las áreas administrativa, financiera y operativa.
3. Diseñar y proponer un sistema de gestión de calidad según el ciclo PHVA para la formalización y documentación de los procesos en las áreas administrativa, contable, financiera y operativa, enfatizando en los procesos contables de Central de Polímeros SAS.

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1 ESTADO DEL ARTE

Para el mundo empresarial no siempre ha sido relevante la calidad de los procesos en los que incurre una entidad con el fin de llegar a un producto o servicio. Marcela Rodríguez⁴ explica como en los años 80 se empezó hablar de los procesos de calidad y la importancia que hay en estos, teniendo en cuenta que no solo era de interés que el producto final fuera de calidad sino el paso a paso que nos lleva a este, pues era la calidad de los procesos lo que daba una garantía y certeza de la calidad del producto final.

Fue así, como en obediencia a este fenómeno que se venía presentando que el British Standards Technical Committee encontró necesario que las empresas manufactureras crearan métodos y sistemas de control de calidad, a través de unos principios que pudieran ser aceptados de forma global, un concepto que posteriormente se convertiría en las ISO 9000 (Sistemas de gestión de calidad)

De esta forma las entidades manufactureras fueron encaminadas por las normas ISO 9000 y 9001 no solo a garantizar la calidad de la línea de producción de un producto o servicio, sino a la constante vigilancia, dirección, inspección y control de estos, dando origen a lo que se denominaría sistema de gestión de calidad, la cual terminaría siendo la responsable de todos los factores que impliquen la calidad de los procesos así como de los productos sean de completo agrado y satisfacción de los potenciales clientes.

En el año 2015 se presenta una actualización de las normas ISO 9001 de sistemas de gestión de calidad, la cual presenta diferencias significativas con su respectiva anterior entrega. Alyda Ramírez e Iván Hernández⁵ explican como la ISO 9001 de 23 de septiembre del 2015 ya no solo se centra en tratar productos y empieza a hablar de servicios, de la misma forma que esta nueva versión de la norma comienza a enfocar su objetivo a las partes interesadas en general y no poniendo su atención solo a los clientes, e introduce la gestión de riesgos como un componente que va más allá de la implementación de acciones preventivas y correctivas.

La calidad es un ítem importante en todos los procesos que ejecute una organización y no solo en las operaciones de producción sino también en las operaciones administrativas y contables. En estas áreas es muy valioso tener flujos de procesos que garanticen la calidad de la información, así como la gestión de la documentación para tener bases sólidas al momento de tomar decisiones. en

⁴ RODRIGUEZ, MARCELA. Historia de la ISO 9001. Evolución de la calidad ilustra en la evolución de la ISO 9001. [En línea]. 10, octubre,2016. [consultado: 2 de marzo de 2019]. Disponible en internet: historia ISO 901.

⁵ RODRIGUEZ, ALYDA, HERNANDEZ IVAN, Diferencia ente las ISO 9001 (2008 y 2015). [En línea]. Secretaria de salud. Bogotá. 2016, Pag 3-4. [Consultado: 2 de marzo de 2019].

Colombia se empieza a hablar de procesos contables desde el régimen de contabilidad pública, donde la Contaduría general de la nación⁶ la define como “un conjunto ordenado de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de una entidad contable pública en particular.”

El fin de la contabilidad es universal teniendo en cuenta los principios generalmente aceptados y dispuestos por el decreto 2649 del 1993 y posteriormente sugerido por el marco conceptual de las normas internacionales de información financiera. Estas disposiciones no presentan un cambio sustancial cuando se habla de contabilidad del sector público en contraste con la contabilidad del sector privado. La contaduría general de la nación a través de la resolución 628 de 2018 que modificó el numeral 3.2 de la norma de proceso contable y sistema documental contable del régimen de contabilidad pública, en sus consideraciones, antecedentes y disposiciones estableció la existencia de unidades contables que llevaran su información con fin de consolidarse garantizando un oportuno control de la información financiera.

La unidad contable central deberá, como mínimo:

- A. Establecer los responsables de la información contable para las diferentes unidades contables de la entidad.
- B. Definir y establecer las políticas contables que deben ser aplicadas por la unidad contable central y por las unidades contables dependientes, a partir del marco normativo aplicable a la entidad.
- C. Establecer los procedimientos internos y flujos de información entre las unidades contables de la entidad, para garantizar el cumplimiento de las políticas, y las normas de contabilidad aplicables, y con ello, la generación de los estados financieros con las características cualitativas de la información financiera.
- D. Establecer controles en las diferentes unidades contables de la entidad para garantizar la continuidad del proceso contable.
- E. Llevar los libros principales que incorporen sus operaciones y, cuando así se defina, las operaciones de otras unidades de la entidad.
- F. Llevar los libros auxiliares que incorporen únicamente las operaciones de la unidad central, junto con sus respectivos soportes y comprobantes de contabilidad.
- G. Definir la política de conservación y preservación de sus libros principales y auxiliares, junto con sus respectivos soportes y comprobantes de contabilidad, conforme a las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- H. Establecer y coordinar los procesos de conciliación, verificación y validación de la información, en las diferentes unidades contables, previos a la generación de los estados financieros.

⁶ CONTADURIA GENERAL DE LA NACION. Régimen de contabilidad pública. [En línea]. Colombia. 2008. P 22.

I. Preparar y presentar los estados financieros de la entidad. Para su preparación, integrará la información de las diferentes unidades contables, eliminando los saldos correspondientes a transacciones realizadas entre las unidades contables de la entidad.⁷

Hoy en día resulta muy importante para el desarrollo empresarial la implementación de sistemas de gestión que aumente la calidad de los procesos llevados a cabo por las entidades, esto implica a su vez una completa articulación de las independencias de una organización, departamento contable, departamento administrativo, departamento operativo y de ventas entre muchos otros. Estas independencias deben estar encaminadas en busca de los objetivos de la entidad para la cual hacen parte.

2.2 MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentarán planteamientos teóricos relacionados con cada una de las variables relacionadas al concepto de reestructuración organizacional, con el fin de mostrar como el desarrollo empresarial está ligado a ellas.

2.2.1 Teoría de la administración

En las empresas hay elementos que permiten el desarrollo del objeto social, como lo son el talento humano y el capital. El talento humano es el encargado de ejecutar las actividades necesarias para llevar a cabo un cometido empresarial, para esto esté debe trabajar en perfecta armonía esto se logra con la asignación de tareas, responsabilidades y funciones. Carlos Ramírez, en su libro, Fundamentos de la administración⁸, dice. toda empresa supone una estructura organizacional que reúna combina varios factores, por ejemplo, el trabajo y el capital que son agentes de la producción lo que supone la implementación de funciones de innovación, de mando, y de ejecución de actividades que permitan la productividad empresarial.

Para las normas ISO 9000, es muy importante el personal en general, incentivar el compromiso en estos, facilita el aprovechamiento de sus competencias y habilidades en pro del alcance de objetivos de la entidad.

2.2.2 Teoría de organización contable

⁷ COLOMBIA. CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Resolución 625 (28 de diciembre de 2018) "Por la cual se modifica el numeral 3.2 de la Norma de Proceso Contable y Sistema Documental Contable del Régimen de Contabilidad Pública. [EN LINEA]. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Bogotá D.C, 2018, p. 2 [Consultado: 6 de marzo de 2019].

⁸ CARLOS RAMIREZ, Fundamentos de la administración, tercera edición, 2010, Pag 18

El adecuado funcionamiento de la organización además de la gestión depende de un buen manejo de las finanzas, para ello la contabilidad juega un papel fundamental.

HORNGREN, SUNDEM y ELLIOT establecen que “la contabilidad es el medio principal para comunicar información relativa al impacto de las actividades financieras. Esta información se le proporciona a quienes toman decisiones en la forma de estados financieros. Para elaborar estos estados, los contadores analizan, registran, cuantifican, acumulan, resumen, clasifican, reportan e interpretan numerosos eventos y efectos financieros en la organización.”⁹, para lograr esto, los contadores o terceros suelen recopilar los datos en un sistema contable con el fin de que la información pueda digerirse de una manera más sencilla, para que de estos pueda generarse todo tipo de información necesaria para las partes interesadas, desde los altos ejecutivos a nivel interno como proveedores y/o clientes a nivel externo.

“La información contable es útil para cualquiera que debe emitir juicios y decisiones que conllevan consecuencias económicas. Tales personas encargadas en la toma de decisiones incluyen a los administradores, los propietarios, los inversionistas y los políticos.”¹⁰

Para las empresas es importante de evaluar la eficiencia de los métodos empleados para obtención de la información necesaria para el desarrollo de la gestión contable de las empresas, puesto que de estos métodos depende la calidad de la información que finalmente conllevara a la confiabilidad, exactitud y su oportuna entrega para la toma de decisiones asertivas.

La contabilidad sirve en la toma de decisiones, mostrando como se ha gastado el dinero y que compromisos se han hecho con él, sirve en la evaluación de desempeño e implicaciones que pueden tener las finanzas en diferentes situaciones. Esta ayuda a elaborar herramientas que permitan predecir de maneras más precisas los efectos futuros que pueden tener las decisiones y ayuda a dirigir la atención a puntos críticos de la empresa que requieran intervención, así como a las posibles oportunidades que se presenten.

En el desarrollo de una empresa, es indispensable el alcance de objetivos, estos se logran con el establecimiento de metas por parte de las personas encargadas de administrar la compañía, para esto HORNGREN, SUNDEM y ELLIOT dicen que la contabilidad es el instrumento que utilizan para medir la eficacia de las metas cumplidas, reflejadas en el desempeño financiero de la compañía. El logro de los objetivos finales puede alzar la curiosidad de inversionistas, que, al ver el éxito financiero medido fiel y claramente con la contabilidad, deseen invertir en el

⁹ HORNGREN, SUNDEM Y ELLIOT. La naturaleza de la contabilidad. En: CONTABILIDAD FINANCIERA, quinta edición. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A., 1994 P.2

¹⁰ HORNGREN, SUNDEM Y ELLIOT. La naturaleza de la contabilidad. En: CONTABILIDAD FINANCIERA, quinta edición. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A., 1994 P.3

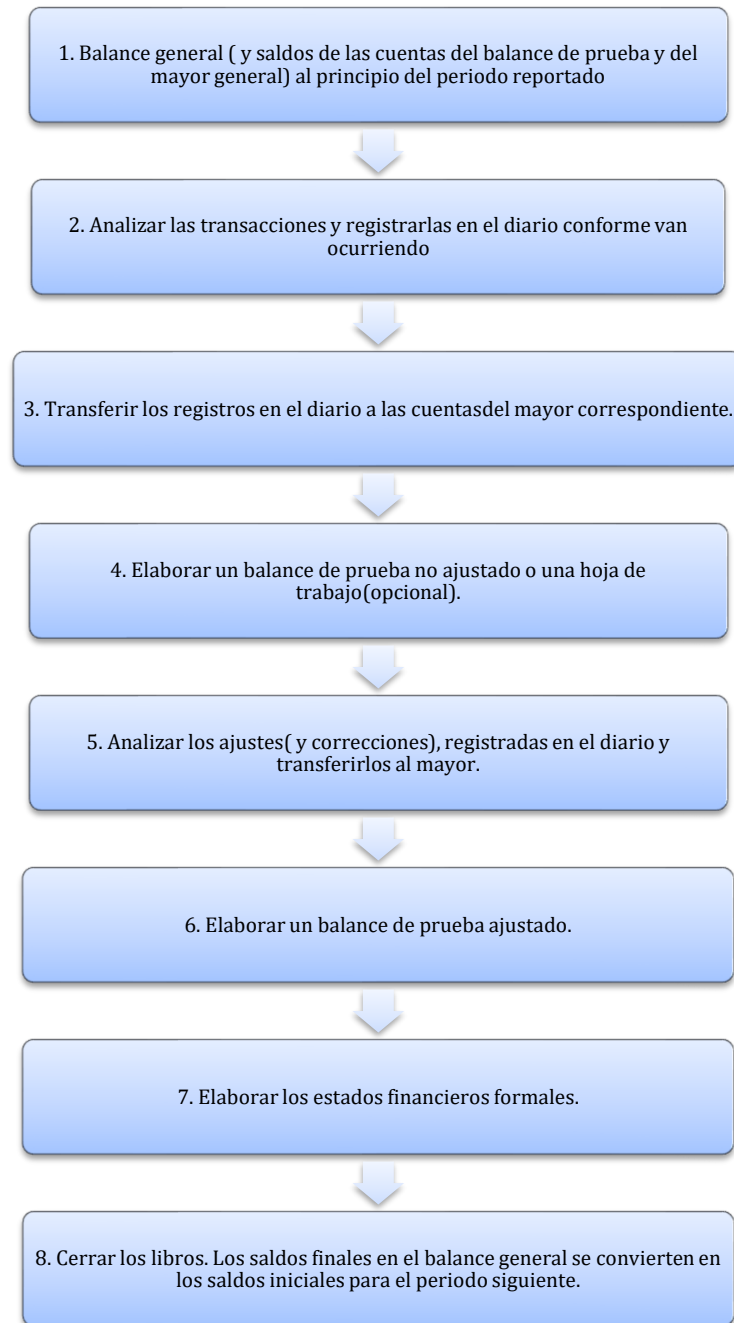
Desarrollo del objeto social de la entidad, creciendo y así buscando cada vez más sectores más amplios de mercado que permitan consolidarse, dejando rendimientos que satisfagan a los inversores.

Estas mediciones se logran mediante la preparación de estados financieros....

Para elaborar unos estados financieros que cumplan con las características de la información financiera, es necesario recurrir a teorías que desde lo conceptual permitan acercar al preparador estos, por tanto, mencionar el ciclo contable se hace necesario.

El ciclo contable consta de múltiples etapas en las cuales un contador elabora los estados financieros de una entidad, este es el proceso que comprende el registro de las transacciones durante un periodo de tiempo determinado, con el fin de producir los estados financieros de la empresa. Este ciclo consta de una serie de pasos, ilustrados en la siguiente imagen:

Figura 1. Pasos del ciclo contable



Fuente: HORNGREN, Charles. SUMDEM, Gary. ELLIOTT, John. CONTABILIDAD FINANCIERA. 5 ed. México: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICA S.A. 1994. p. 189. [Consultado 9 de marzo de 2019]

2.2.3 Teoría de gestión de calidad

Existen diferentes teorías alrededor del concepto de calidad.

GUAJARDO sostiene que Feigenbaum crea la teoría del control de calidad donde argumenta que para que haya un acercamiento sistemático total a la calidad, todas las áreas de la empresa deben participar, creando la calidad desde las etapas iniciales en vez de inspeccionarla y controlarla. Señalando también que la calidad no significa mejor, sino que se refiere a lo mejor para el cliente en servicio y precio.

Cuando se refiere a control de calidad, la palabra control representa una herramienta de la administración que consiste en cuatro pasos.

- a.) Definir las características de la calidad que son importantes
- b.) Establecer estándares deseados para esas características
- c.) Actuar cuando se exceden los estándares
- d.) Planear mejoras a los estándares de calidad¹¹

SUAREZ en su libro, el Kaizen. Referencia a Joseph Juran en su libro (manual de control total de calidad) recoge la contribución de la calidad en la reducción de costos y mejora de los estándares en los procesos de trabajo a través de un modelo que denominó: Trilogía de la calidad, que se encuentra compuesta por tres fases; estas son:

1. Planificación de la calidad: Estableció que para conseguir mejores resultados se debe trabajar previamente en: Saber quiénes son los clientes y cuáles son sus necesidades específicas, desarrollar el producto con fin de satisfacer esas necesidades, planeación de la obtención del producto y la comunicación del plan al equipo encargado de producirlo
2. Control de calidad: Se debe tener una supervisión adecuada, por ello se debe evaluar el comportamiento del producto en el mundo, compararlo con las especificaciones establecidas previamente y buscar eliminar las diferencias entre el producto y lo establecido en el plan.
3. Mejoramiento de la calidad: Busca que se lleven una serie de pasos para asegurar que el proceso de producción sea cada vez más eficaz, para ello propone la creación de una infraestructura que permita la mejora, la identificación de puntos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar la tarea a un equipo de personas altamente calificadas y con experiencia, todo esto proporcionando los recursos necesarios para que se dé el salto de calidad.¹²

¹¹ GUAJARDO, Edmundo. CONTROL TOTAL DE CALIDAD. En: Administración de la calidad Total. México: Ed PAX MEXICO, 2003. P. 64

¹² SUAREZ, Manuel. La administración por calidad total. En: EL KAIZEN: La filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total. México: Ed PANORAMA, 2007. P. 63

GUTIERREZ compila y explica a fondo en capítulo 3 “Principios de la gestión de la calidad: clientes, liderazgo, procesos, sistema”¹³ de su libro, Calidad y productividad; los principios en los que debe apoyarse un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9000:2005. Los principios son los siguientes:

ENFOQUE AL CLIENTE: Las organizaciones se deben a sus clientes, por lo que son el primer elemento en el que se debe basar su gestión. No hacerlo así y perder la brújula de sus necesidades conduce con casi toda seguridad a que estos se alejen de la empresa y, con ello, su prestigio y viabilidad se pongan en serio cuestionamiento.

LIDERAZGO: aduce a la capacidad de conseguir resultados sostenibles a lo largo del tiempo en una organización, a partir de la definición del rumbo, retos, estrategias y del aseguramiento de su ejecución.

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL: Los empleados de una compañía exitosa son personas que están motivadas y satisfechas. Esto es la base para satisfacer las necesidades de los clientes.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: Las compañías exitosas para garantizar que exista calidad en sus productos, buscan cuales procesos pueden presentar fallas dentro de la empresa para así mejorarlo desde esa parte, sin tener que esperar hasta que los productos se inspeccionen a diferencia de un enfoque basado en resultados.

Para que el resultado sea el esperado los procesos deben estar optimizados, logrado por la retroalimentación que parte del modelo de la mejora continua. Este enfoque busca eliminar aquellos procesos que no le añaden valor al producto final y que puedan afectar la satisfacción del cliente, además de aportar siempre soluciones que contribuyan al mejoramiento permanentemente.

ENFOQUE DE SISTEMA PARA GESTIÓN: La gestión en las organizaciones se debe hacer entendiendo que una empresa es un sistema, es decir, un conjunto de elementos mutuamente relacionados que interactúan. Esto implica aprender a ver el conjunto y sus interacciones, y corregir la fragmentación.

Peter Senge propone dentro de este enfoque para que las empresas alcancen un nivel de construcción con base en el aprendizaje, cinco disciplinas que se toman por separado, pero al combinarlas en la práctica generan ese mejoramiento, estas son:

Dominio de personal: Sucede cuando las personas logran aclarar y ahondar continuamente su visión, concentran sus energías en ella y aprenden a ver su realidad de un modo más objetivo.

¹³ GUTIERREZ, Humberto. En: CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD. [En línea]. Cuarta edición. México: McGraw-Hill education, 2014. Capítulo 3. P. 68.

Modelos mentales: Son las ideas, supuestos y creencias más arraigadas en una persona, que controlan sus actos e influyen sobre su modo de actuar y de comprender el mundo.

Visión compartida: Descripción positiva y breve, ampliamente compartida, de lo que una empresa desea y cree que puede alcanzar para cumplir de manera exitosa su razón de ser en un periodo dado.

Aprendizaje en equipo: Se busca alinear esfuerzos, desarrollando la capacidad del trabajo en equipo para obtener los resultados que se pretenden.

Pensamiento sistémico: Capacidad para ver el todo, entenderlo y mejorarlo, sin enfocarse en partes aisladas y temporales, ayudando a comprender los patrones totales y las interrelaciones entre las diferentes partes de un sistema.

MEJORA CONTINUA: es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES: Las decisiones deben estar orientadas al análisis de los datos adecuados, buscando la mayor objetividad posible.

RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR: Este principio se apoya en la comunicación constante entre las partes, que concatenado con los otros principios ayuda a mejorar los procesos, satisfaciendo las necesidades finales del cliente y fortaleciendo vínculos comerciales.

2.2.4 Modelos de gestión de calidad medioambiental.

CAMISÓN, Cesar; CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, tomas en el capítulo 7 “Modelos de gestión de calidad medioambiental”¹⁴ de su libro **GESTION DE CALIDAD: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas;** hablan de los sistemas de gestión medioambientales (en adelante “SIGMA”) donde dicen que estos han pasado de ser una práctica de gestión y control medioambiental a el eje de la estrategia de adaptación medioambiental, surgida de la problemática de las industrias principalmente química y petrolera al problema que generaban con la explotación de recursos naturales. Por tanto, el desarrollo de los SIGMA estuvo encaminado principalmente a establecer el control de estas industrias, sin embargo, hoy en día es usado como estrategias por industrias de cualquier tipo.

¹⁴ CAMISÓN, Cesar; CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, tomas. Modelos de gestión de calidad medioambiental. En: **GESTION DE CALIDAD: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas.** España: PEARSON EDUCACIÓN S.A, 2006. Capítulo 7. P. 487.

El SIGMA actualmente se basa en la coincidencia de definiciones planteadas por la norma ISO 14001 y el sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS)

Cuadro 1 Paralelo entre norma ISO 14001 y EMAS

EMAS	NORMA ISO 14001
«Aquella parte del sistema general de gestión que comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política medioambiental».	«La parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política medioambiental»

Fuente: CAMISÓN, Cesar; CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, Concepto de SIGMA. [EN LINEA] España: PEARSON EDUCACIÓN S.A, 2006. Capítulo 7. P. 487. [Consultado 28 de septiembre de 2019]. Disponible en: <https://ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com:2056/stage.aspx?il=&pg=&ed=273>

2.2.5 Teoría de administración de personal

La administración del personal es muy importante en el desarrollo de una organización, este es el que permite a una compañía gestar desde su estructura organizacional un crecimiento sostenido. Por eso en el desarrollo del objeto social, en la elección de personal es muy importante tener en cuenta teorías como la teoría de los análisis puestos.

Gary Dessler en su libro administración de personal dice que “El desarrollo de una estructura organizacional da como resultado puestos que tienen que ser cubiertos. El análisis de puestos es el procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los puestos y tipos de personas. (En términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlos.”¹⁵

Esto proporciona los datos sobre lo que se requiere en un puesto, que a la larga se utilizara como base para el desarrollo de las descripciones que un puesto requiere y el perfil de persona al que va encaminado el desarrollo de esa actividad.

Dessler además afirma que, como encargado de personal, para lograr un análisis de puestos se deben extraer los siguientes tipos de información:

Actividades del puesto: Por lo común primero se obtiene información sobre las actividades realmente de trabajo desempeñadas como la limpieza, cortar,

¹⁵ DESSLER, Gary. Definición del análisis de puestos. En: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL. Sexta edición. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A., 1996. P.77

galvanizar, codificar o pintar. En ocasiones, la lista de actividades indica también como, porque y cuando un trabajador desempeña cada actividad.

Comportamiento humano: También es posible reunir información sobre el comportamiento humano como sensibilidad, comunicación, toma de decisiones y escritura. En este punto se incluye información referente a las exigencias personales del puesto en términos de gasto de energía, caminar largas distancias y otros.

Maquinas, herramientas, equipo, y auxiliares utilizados en el trabajo: Aquí se incluye la información sobre los productos fabricados, los materiales procesados, el conocimiento que se maneja o se aplica (Como física o derecho) y los servicios proporcionados (Como asesorías o reparaciones)

Criterios de desempeño: También se reúne información con respecto a los criterios de desempeño (por ejemplo, en términos de cantidad, calidad, o tiempo dedicado a cada aspecto del trabajo), por medio de los cuales se evaluará al empleado de este puesto.

Contexto del puesto: Este punto comprende la información referente a cuestiones como condiciones físicas y horario de trabajo y el contexto social y organizacional, por ejemplo, la gente con la que el empleado deberá interactuar habitualmente. También puede incluirse aquí la información sobre los incentivos financieros y no financieros vinculados con el empleo.

Requerimientos humanos: Finalmente, es usual reunir información con respecto a los requerimientos humanos del puesto tales como los conocimientos o las habilidades con los que se relaciona (educación, capacitación, experiencia laboral, etc.-) así como los atributos personales (aptitudes, características físicas, personalidad, intereses, etc.) que se requieren.¹⁶

2.2.6 Teoría estructuración empresarial

Las empresas debidamente estructuradas tienen mejores oportunidades de evolución y desarrollo organizacional, lo que les permite garantizar su posición en el mercado y una continua mejora de este. esto se da porque fortalece convenientemente su capacidad de producción la cual logra satisfacer las necesidades de la sociedad que le rodea, Según José¹⁷, para las empresas es importante establecer estructuras productivas solidas que les permita producir con el fin de satisfacer necesidades teniendo en cuenta sus propias condiciones y la estructura económica social.

La sociedad es, implícitamente, un aspecto que afecta el alcance del desarrollo una organización pues son en estas donde se encuentra la meta de una entidad, que es

¹⁶ DESSLER, Gary. Definición del análisis de puestos. En: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL. Sexta edición. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A., 1996. P.77

¹⁷ JOSE MENDEZ, Silvestre, economía de la empresa, universidad nacional autónoma de México, 2012, P.15

La de satisfacer una necesidad en específico, puesto que son las necesidades el motor de una compañía.

2.2.7 Teoría de la norma ISO – 9000

Las normas ISO actualmente son el producto de múltiples teorías de calidad que fueron desarrolladas a lo largo de la historia del crecimiento empresarial, esto permite que las empresas que deseen acogerse a la implementación de una norma ISO lo puedan hacer de acuerdo con sus necesidades, misión, visión, entorno empresarial.

Las normas ISO 9000 abarcan conceptos generales que permiten el proceso del diseño adaptables a todo tipo de identidad y bajo este paquete de normas hay dos grupos que permiten orientaciones más específicas, la ISO 9001 e ISO 9004 la cuales establecen requisitos y guías para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad respectivamente.

Las ISO 9001 establece algunos requerimientos para un adecuado diseño e implementación de los sistemas de gestión de calidad, mientras que la ISO 9004 está orientada a mejorar constantemente los sistemas de gestión de calidad ya implementados. aun así, por su similitud en su estructura, ambas normas permiten el diseño y la ejecución de un sistema de gestión de calidad adaptable a cualquier tipo de empresa, favoreciendo el desarrollo empresarial y alcance de objetivos de los usuarios.

2.2.8 Ciclo de Deming

Para los sistemas de gestión de calidad en las empresas es importante tener una herramienta que les permita evaluar la efectividad de sus todos sus procesos identificando falencias y estrategias para su corrección y mejoramiento de su SGC según la Universidad Cooperativa de Colombia “El PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso en la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua tanto como en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de calidad”¹⁸

2.2.9 Sistema de gestión de calidad en procesos contables y financieros

Los procesos contables y financieros realizados de acuerdo con un sistema de gestión de calidad se permiten asegurar mediante la auditoría financiera, generando un nivel de confianza adecuado y reduciendo la incertidumbre referente a estos.

¹⁸ UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA. Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativa y empresas de economía solidaria. 2007. No. 26 P. 50. [EN LINEA]. [Consultado: 14 de abril de 2019].

ESTRADA, Beltrán¹⁹ propone un sistema de gestión de calidad para la auditoría financiera que, partiendo desde el monitoreo continuo, se permita una retroalimentación para que los procesos se realicen con los más altos estándares de calidad, controlando las entradas de modo que genere las salidas correctas, finalizando con una evaluación de la información que sea base para determinar si se está avanzando correctamente hacia metas las propuestas.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

El proyecto contempla una política de gestión de calidad basada en el ciclo PHVA, consignado en la norma ISO 9001, donde se acogerán los principios de la gestión de la calidad que cubran las áreas contable, administrativa y operativa de la organización.

Para el desarrollo de este proyecto se deben tener claros los conceptos que se definirán a continuación de acuerdo con el sentido en que se desarrollará.

CALIDAD: Se define en el diccionario de la real academia española como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.”²⁰ La norma ISO 9000:2015 establece en sus conceptos fundamentales que “Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.”²¹

Es importante esta definición al momento de diseñar el sistema de gestión para no entrar en sesgos y posibles contradicciones que atenten contra el planteamiento de este.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: “Es un sistema dinámico que evoluciona en el tiempo mediante periodos de mejora. Cada organización tiene actividades de gestión de la calidad, planificadas formalmente o no.”²² La norma internacional ISO 9000:2015 proporciona orientación sobre cómo desarrollar un sistema formal para gestionar estas actividades.

¹⁹ Estrada Beltrán, J. Sistemas de gestión de la calidad: una herramienta imprescindible en la auditoría financiera. [EN LINEA] *Revista En-Contexto / ISSN: 2346-3279*, 3(3), p 143-160. [Consultado 19 de noviembre de 2019]

²⁰ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española, Calidad. [En línea]. [Consultado: 10 de marzo de 2019].

²¹ ICONTEC. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD- FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO. [En línea]. Rama judicial. COLOMBIA (15 de octubre de 2015), p 2. [Consultado: 10 de marzo de 2019].

²² ICONTEC. NTC-ISO 9000. [En línea]. Rama judicial. COLOMBIA (15 de octubre de 2015), p 11. [Consultado: 10 de marzo de 2019].

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: “Parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades.”²³

MEDIO AMBIENTE: “Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.”²⁴

MATRIZ DOFA: Se define como “un método de planificación que debería ser aplicado por todo dueño de negocio en apertura, ya que permite tener los enfoques claros de cuáles son los aspectos buenos y malos de su nuevo negocio, permitiendo de tal forma buscar soluciones para sus aspectos negativos, logrando así la mejoría progresiva del negocio.”²⁵

Según sus siglas la matriz DOFA permite definir los aspectos internos y externos que favorezcan o inhiban el buen funcionamiento de la empresa, la matriz se desglosa de la siguiente manera:

(D) debilidades: se refiere a los aspectos internos que de alguna u otra manera no permitan el crecimiento empresarial o que frenan el cumplimiento de los objetivos planteados;

(O) oportunidades: se refiere a los acontecimientos o características externas al negocio que puedan ser utilizadas a favor del empresario para garantizar el crecimiento de su empresa;

(F) Fortalezas: son las características internas del negocio que permitan impulsar al mismo y poder cumplir las metas planteadas y por último (A) Amenazas: son los acontecimientos externos del negocio en la mayoría de las veces incontrolables por el dueño y personal de la empresa analizada.²⁶

EMPRESA: empresa se entiende como “toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizará a través de uno o más establecimientos de comercio.”²⁷

²³ ICONTEC. NTC-ISO 14001. [En línea]. Unad.edu.co. COLOMBIA. (23 de septiembre de 2015), p. 2. [Consultado 2 de octubre de 2019].

²⁴ ICONTEC. NTC-ISO 14001. [En línea]. Unad.edu.co. COLOMBIA. (23 de septiembre de 2015), p. 2. [Consultado 2 de octubre de 2019].

²⁵ Conceptodefinicion.de, Redacción. [En línea]. Definición de Matriz DOFA. (22 de julio del 2019). [Consultado 8 de octubre de 2019]

²⁶ Conceptodefinicion.de, Redacción. [En línea]. Definición de Matriz DOFA. (22 de julio del 2019). [Consultado 8 de octubre de 2019]

²⁷ DECRETO 410 de 1971. República de Colombia. Código de comercio. 16 de junio de 1971 Art. 25 [En línea]. [Consultado 10 de marzo de 2019].

PERSONA JURIDICA: “persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles y de ser representada judicial y extrajudicialmente.”²⁸

Las personas jurídicas son de dos especies: corporaciones y fundaciones de beneficencia pública. Hay personas jurídicas que participan de uno y otro carácter.

PROCESOS: El sistema de gestión de calidad plantea su enfoque basado en los procesos desde la ISO 9001 de la versión del año 2018, la ISO 9000 de 2015 define este concepto como un “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto”²⁹

CONTABILIDAD: Las personas suelen ver a la contabilidad como una técnica compleja, que es posible realizarse con las personas altamente preparadas, sin embargo, en la vida cotidiana suelen utilizarla con el fin de tener sus cuentas claras. Para este proyecto se definirá con base en lo planteado por Alcarria³⁰ en el que dice que la contabilidad es un sistema de información, encargado de los registros, la preparación y la difusión de la información económica y financiera que es requerida por los usuarios para la toma de decisiones en el ámbito de las actividades de carácter económico.

FINANZAS: El término de finanzas es muy importante para entender el contexto en el cual se van a manejar con el diseño de gestión de calidad, García³¹ la define como el conjunto de actividades que, con la toma de decisiones, mueven, controlan, y administran el dinero junto con otros recursos de valor.

ADMINISTRAR: “se refiere a planear, organizar, dirigir y controlar, todos los recursos pertenecientes a una organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos. Esta actividad puede ser realizada por un individuo o grupo de individuos que se encargaran de mantener el orden y la organización de una empresa, de un pequeño negocio y hasta de una nación.”³² Este término cobra importancia dentro del marco de un sistema de gestión de calidad en el área administrativa porque, para que se vea la calidad en esta, se debe documentar todo lo relacionado con la planeación, organización, direccionamiento y control.

²⁸ LEY 57 DE 1887. República de Colombia. Código civil. 26 de mayo de 1887 Art. 633 [En línea]. [Consultado 10 de marzo de 2019].

²⁹ ICONTEC. NTC-ISO 9000. [EN LINEA]. Rama judicial. COLOMBIA (15 de octubre de 2015), p 16. [Consultado: 10 de marzo de 2019].

³⁰ ALCARRIA JAIME, José. Contabilidad financiera I. [EN LÍNEA]. 1 ed. Francia: Publicacions de la universitat Jaume I, 2009. P 9. ISBN: 978-84-691-1809-2 [Consultado el día 28 de febrero de 2019].

³¹ GARCIA, Víctor. ¿Que son las finanzas? México: INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS, 2014. P. 1.

³² CONCEPTODEFINICION.DE. Definición de administrar, [En línea]. [Consultado: 25 de marzo de 2019].

PROCESOS: según la norma ISO 9001 de 2015 los define como; un conjunto de actividades relacionadas entre sí que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida.

NIIF PARA PYMES: El consejo de normas internacionales de contabilidad en el párrafo 9 ³³ del prólogo de las NIIF para PYMES establece que estas normas se crearon con propósito de aplicación a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera para las empresas pequeñas y medianas conocidas como PYMES en todos los países del mundo.

MEJORA CONTINUA: se refiere a la constante mejora de las empresas aprovechando las oportunidades que tienen con el fin de atender sus necesidades, a través del seguimiento de sus actividades.

AUDITORIA INTERNA: La auditoría es un sistema de control e inspección que se da dentro de una empresa de cualquier sector de actividad, con el fin de mejorar los procesos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Aceptación de las necesidades cubiertas por parte de un tercero quien se beneficiará de los servicios o productos ofrecidos por una compañía

2.4 MARCO LEGAL

Toda entidad económica debe adaptarse a una serie de normas y principios que se establecen la región donde se encuentran, con el fin de que las autoridades reguladoras; permitan el correcto y legal funcionamiento de todas las entidades económicas, evitando perjuicios jurídicos para el ente y la totalidad de sus empleados y funcionarios. dichos principios y normas se pueden encontrar empezando por la Constitución Política de Colombia que es la norma de normas seguido por el código de Comercio, código civil y el código laboral.

2.4.1 Constitución política de 1991

Para el correcto ejercicio de una entidad económica es muy importante tener en cuenta los derechos, principios y garantías de aquellas personas involucradas con el objeto social del ente, pero no solo estas, pues también son muy importante los derechos, principios y garantías de todos los individuos que les afecta el desarrollo de la actividad empresarial, como clientes, proveedores entes de control e inspección y la población civil en general.

La Constitución Política establece principios como: la primacía de los derechos inalienables de la persona y en amparar la familia como pilar fundamental de la sociedad, igualmente dictan “reconocer y proteger la diversidad étnica y cultural de

³³ INTERNATIONAL ACCOUNTING STANDARDS COMMITTEE FOUNDATION

Todas las personas de la nación”³⁴. Dichos principios deben ser importantes en toda entidad económica para la comodidad de los funcionarios y de más partes Interesadas, permitiendo una diversidad y cultural que facilite el desarrollo del objeto social del ente económico.

También establece los derechos fundamentales de todo colombiano, como lo son el derecho a: la vida, la honra, la vivienda, la cátedra, la privacidad, al libre desarrollo de la personalidad, la libre expresión; incluyendo el reconocimiento del funcionamiento de empresas y creación de estas.

En cuanto al desarrollo empresarial, La constitución política dice lo siguiente:

Artículo 38: se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Artículo 58: Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultaren en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social.

Artículo 333: La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.

La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.

La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.

El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.

La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.³⁵

Estos derechos y garantías deben ser tomados en cuenta para no atentar con el desarrollo de las personas involucradas con la operación empresarial en su totalidad y de otras personas que puedan ser perjudicadas por este.

³⁴ COLOMBIA, Asamblea nacional constituyente. Constitución política de Colombia de 1991 [En línea]. [Consultado: 11 de marzo de 2019].

³⁵COLOMBIA, Asamblea nacional constituyente. Constitución política de Colombia de 1991 [En línea]. [Consultado: 11 de marzo de 2019].

2.4.2 Normas nacionales

Las normas nacionales son las establecidas por las leyes colombianas, estas normas son categorizadas por su ámbito de aplicación, puesto que las leyes que le aplican a un civil no son las mismas normas que le pueden concernir a un comerciante y la normas que rigen a un ente privado no son exactamente las mismas que a las que una entidad pública está sometida. por lo que se debe tener en cuenta dichas normas y su lugar de aplicación de otros entes que se deben tener en cuenta dichas normas y su lugar

2.4.2.2 Código de comercio

El Código que dicta las disposiciones a seguir por las entidades que ejerzan actividades de comercio. El artículo 10 del decreto 410 de 1971³⁶ (código de comercio) establece que un comerciante es una persona que profesionalmente se ocupe en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles. Este además define el concepto de empresa (p.11), como deben estar registradas, el ambiente en que deben desarrollarse, los actos que para efectos de este código se consideran mercantiles y no mercantiles.

2.4.2.3 Decreto único reglamentario

El decreto 2420 de 2014 en su título 4 estableció el régimen reglamentario normativo para los preparadores de información financiera pertenecientes al grupo 3, conformado por microempresas. En este se remiten al anexo 3 (decreto 2706 del año 2012)³⁷ que establece un régimen simplificado de contabilidad de causación para las microempresas, así como su marco normativo. Este marco, enfocado a las microempresas, se basa en las NIIF para pymes, con el fin de que estas normas conformen un sistema único y homogéneo, pero a la vez mas simplificado que garantice una información financiera con las características cualitativas que deben tener los estados financieros.

2.4.2.4 Ley 872 de 2003.

En su artículo 1 establece: “Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la

³⁶ DECRETO 410 de 1971. República de Colombia. Código de comercio. 16 de junio de 1971 Art. 10 [En línea]. [Consultado 10 de marzo de 2019].

³⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2706 (27, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas. [En línea] Bogotá D.C, 2012, p.2 [Consultado 11 de marzo de 2019].

Prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.”³⁸

2.4.2.5 Estatuto tributario

El estatuto tributario habla en cuanto a las diferencias contables y fiscales que surgen de aplicar las normas establecidas en la ley 2420 y 2496 de 2014 según la clasificación de la empresa, con marco el normativo en materia tributaria, actualmente ley 1493 de 2018, consagrado en el estatuto. En el artículo 772-1 se dice: “Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4 de la Ley 1314 de 2009, los contribuyentes obligados a llevar contabilidad deberán llevar un sistema de control o de conciliaciones de las diferencias que surjan entre la aplicación de los nuevos marcos técnicos normativos contables y las disposiciones de este Estatuto. El gobierno nacional reglamentará la materia.

El incumplimiento de esta obligación se considera para efectos sancionatorios como una irregularidad en la contabilidad.”³⁹

2.5 MARCO GEOGRAFICO

Los entes económicos que se ubican en la ciudad de Bogotá deben tener en cuenta el plan de desarrollo del territorio y el plan de ordenamiento territorial, el cual les dice dónde pueden desarrollar su objeto social. A continuación, se tratarán aspectos que tienen que ver con su desarrollo, su historia y su impacto social y cultural, enfocados a la localidad de Fontibón, que es donde se encuentra la empresa actualmente.

2.5.1 Descripción geográfica.

Central de Polímeros S.A.S está ubicada en la localidad de Fontibón, en la calle 15D 112-27 de la ciudad de Bogotá.

2.5.1.1 Área

³⁸ LEY 872 DE 2003. República de Colombia. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. 2 de enero de 2004 Art. 1 [En línea]. [Consultado 10 de septiembre de 2019]

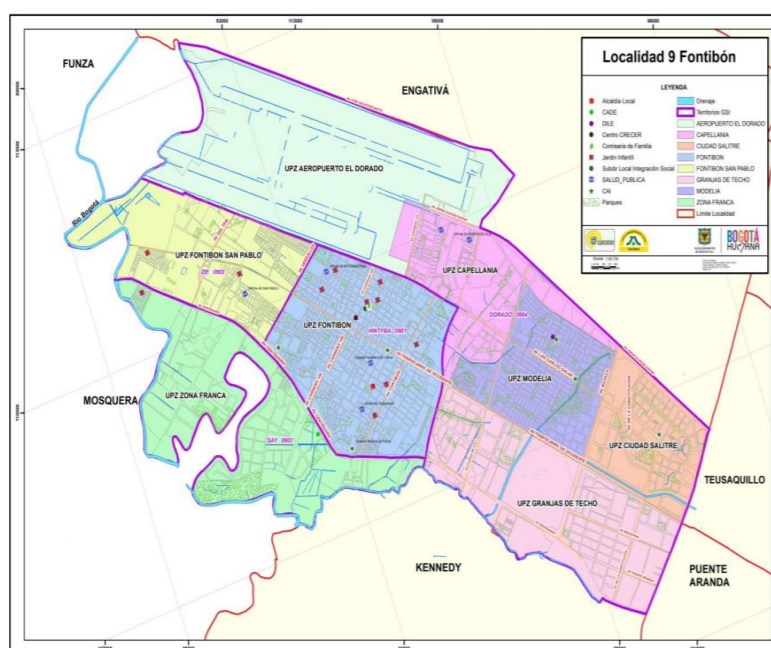
³⁹ ESTATUTO TRIBUTARIO. República de Colombia. Art. 772-1 [pdf]. [Consultado 10 de septiembre de 2019].

La localidad de Fontibón tiene una extensión de 3.328,1 hectáreas Y se encuentra situada en el sector noroccidental de Bogotá; limita por el norte con la localidad de Engativá, con las Avenidas José Celestino Mutis y Jorge Eliécer Gaitán en medio; al oriente con las localidades de Puente Aranda y Teusaquillo, con la Avenida del Congreso Eucarístico en medio; al sur con la localidad de Kennedy, con el eje del río Fucha en medio; y al occidente con la ribera del río Bogotá y los Municipios de Funza y Mosquera.⁴⁰ (Ver figura 2)

2.5.1.2 Población

Según el estudio de la Secretaría Distrital de Planeación, “Proyecciones de Población por Localidad para Bogotá 2016-2020” La población de la localidad de Fontibón para el 2018 es de 424.038 habitantes. “La distribución espacial en las 8 UPZ se proyecta de la siguiente manera: Fontibón Central con el 40,8%, Ciudad Salitre Occidental con el 12,7% y Zona Franca con el 12,7%, Modelia 11.6%, Fontibón San Pablo 9.6%, Granjas de Techo 7.4%, Capellanía 5% y Aeropuerto el Dorado 0.3%.”⁴¹

Figura 2. Mapa de la localidad de Fontibón



Fuente: ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, Caracterización general de escenarios de riesgo, Localidad de Fontibón (9). Junio de 2018 [pdf]

⁴⁰ ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, Caracterización general de escenarios de riesgo, Localidad de Fontibón (9). Junio de 2018 [pdf]. [Consultado 9 de septiembre de 2019]

⁴¹ ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, Caracterización general de escenarios de riesgo, Localidad de Fontibón (9). Junio de 2018 [En línea]. [Consultado 9 de septiembre de 2019]

2.5.1.3 Hidrografía

Según la página de cultura, recreación y deporte⁴². Bogotá cuenta con 200 cuerpos de agua entre quebradas ríos y canales que hacen parte del sistema de drenaje fluvial, la ciudad cuenta con 5 localidades que son zona de reserva y en ellas nacen la mayoría de los ríos y quebradas de la ciudad. Estas localidades son Usaquén, chapinero, Santa fe, san Cristóbal y Usme. En estas localidades se encuentran los cerros orientales, que limitan con el páramo de Chingaza y Sumapaz. Al occidente después de pasar por humedales como el burro, Juan Amarillo, el Tintal, las aguas de los ríos arzobispo, Fucha y Tunjuelo; desembocan en el río Bogotá.

2.5.2 Aspectos socioeconómicos

2.5.2.1 Acceso servicios públicos

“De los 104.048 hogares de la localidad de Fontibón hay una cobertura del 100% en Acueducto, Alcantarillado y recolección de basuras. Energía Eléctrica el 99% y Gas Natural del 90.4%.”⁴³

⁴² Bogotánitos, Rondas del río y quebradas de Bogotá. [En línea]. Cultura recreación y deporte. Bogotá, P 2-5, [Consultado: 31 de marzo 2019].

⁴³ ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, Caracterización general de escenarios de riesgo, Localidad de Fontibón (9). Junio de 2018 [En línea]. [Consultado 9 de septiembre de 2019]

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de propuesta representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos racionales y críticos de investigación que impliquen la recolección y análisis de información cualitativa, así como su integración y discusión conjunta⁴⁴, se realizó un análisis producto o proceso de esta información con el que se pueda elaborar un diseño de propuesta sólido y eficiente.

El equipo investigador desarrollo un tipo de metodología cualitativa y descriptiva porque se requiero de la recolección, integración y análisis de datos que sirvieron para definir la estructura del sistema de gestión de calidad en las áreas anteriormente mencionadas.

Según Alcarria, “el objetivo de la contabilidad de proporcionar una información útil para la toma de decisiones se materializa en satisfacer las necesidades de determinados usuarios, que son lo que en última instancia determinan dichos objetivos a conseguir y requisitos concretos que cabe exigir a la información a su disposición”⁴⁵

Es por eso los procesos contables serán la base del sistema de gestión de calidad, que será de gran importancia para la oportuna y adecuada toma de decisiones que guiarán a central de Polímeros S.A.S. Por esto el sistema de gestión de calidad que se realizó tiene, en efecto, estos procesos, debido a que si son tratados de forma razonable terminarán siendo gran apoyo para la gestión financiera.

3.2 ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Área de investigación: Desarrollo de la capacidad empresarial

3.2.2 Línea de investigación: Gestión en procesos de calidad

3.3 ALCANCE Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Alcance de la investigación

1. El trabajo es una propuesta de diseño que comprende un previo diagnóstico de los procesos contables como base para la gestión administrativa, financiera y operativa en la empresa Central de Polímeros S.A.S.

⁴⁴ SIERRA LEGUIA, Luis. Los diseños mixtos de la investigación. [EN LÍNEA]. CALAMEO. 2010. Consultado [4 de febrero de 2019].

⁴⁵ ALCARRIA JAIME, José. Contabilidad financiera I. [EN LÍNEA]. 1 ed. Francia: Publicacions de la universitat Jaume I, 2009. P 14. ISBN: 978-84-691-1809-2 [Consultado el día 28 de febrero de 2019].

2. Esta propuesta permitirá a la compañía establecer bases lo suficientemente sólidas para una futura implementación de un sistema de gestión de calidad, basado en las normas ISO 9001 de 2015 y en la calidad de la información contable apoyada por los previos procesos implementados.

3.3.2 Limitaciones de la investigación

1. El desarrollo de la propuesta de diseño no implica su implementación por parte del equipo investigador.
2. La carencia en la información suministrada por la empresa puede llevar al equipo investigador a complementarla con fuentes externas.
3. Limitaciones de tipo metodológico como falta de datos disponibles y/o confiables, y que puedan ser verificados.
4. La posible omisión de herramientas que permitan la recolección de datos que permitan realizar un análisis exhaustivo.

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es inductivo, porque el equipo investigador partirá de la recolección de información por medio de diferentes herramientas, que servirán para la elaboración de la propuesta de implementación.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está constituida por los empleados, clientes, proveedores, que proporcione la información en las variables objeto de estudio para la elaboración de la propuesta.

3.6 DESCRIPCION DE INSTRUMENTOS

La información se recopilará de fuentes directas, brindada directamente de la empresa, a través de distintos métodos. Se dispondrá del personal encargado de las áreas administrativa, financiera y operativa para identificar los posibles procesos a mejorar con el fin de establecer una propuesta, que permita desde los procesos Contables desarrollar estrategias de apoyo al crecimiento de las áreas de la entidad. Los métodos para utilizar serán los siguientes:

3.6.1 Método de observación

En el proceso de observación se realizará un acompañamiento en todas las áreas:

La primera será la parte administrativa donde se acompañará por un periodo de tiempo determinado en los procesos realizados diariamente con el fin de entender su funcionamiento y encontrar posibles falencias en estos.

En segunda instancia se observarán todos los procesos de las áreas contable y financiera que se llevan en la empresa con el objetivo de verificar si existe la necesidad de implementar herramientas de tipo contable y financiero para el adecuado manejo.

la tercera área será la operativa donde se hará un seguimiento a los procesos operacionales del personal.

3.6.2 Método de análisis

A partir de haber realizado el proceso de observación se continuará con la elaboración del diagnóstico en donde se analizará la información obtenida de los procesos de las áreas administrativa, financiera y operativa con el fin plantear estrategias de mejoramiento en la gestión de cada una de estas áreas en mención.

3.6.3 Método de encuestas

Se realizará una encuesta a los clientes habituales de la empresa en la que se busca identificar el nivel de satisfacción como también la reputación e imagen que tienen ellos con respecto a los servicios que ofrece la empresa, teniendo en cuenta que los clientes son la razón de ser de los esfuerzos organizacionales.

3.6.4 Método de entrevista

Se realizará entrevistas a todas las personas que intervengan en los procesos administrativos, operativos como contables con el fin de recopilar información por medio de conversaciones personales en donde también se pueda ver otros puntos de vista acerca de la problemática sujeta a estudio.

3.6.5 Método estadístico

Por este método se recuentan, representan y sintetizan todos los resultados obtenidos por las encuestas lo que facilitara la comprensión de ellos permitiendo emitir recomendaciones con el manejo de los clientes.

4. DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS AREAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, OPERATIVA Y DE LOS PROCESOS CONTABLES DE CENTRAL DE POLIMEROS

Para el desarrollo del diagnóstico se usó como base la encuesta preliminar (**Anexo A**) realizada el día 5 de septiembre de 2019, enviada vía correo electrónico al correo certificado de la empresa.

Central de Polímeros S.A.S es una sociedad por acciones simplificadas de acuerdo con la ley 1258 de 2008, clasificada como una PYME de acuerdo con el decreto 1420 de 2014, Registrada en cámara de comercio de Facatativá mediante documento privado el día 20 de noviembre de 2018, con dirección principal en el municipio de Madrid (Cundinamarca). Sin embargo, La compañía se trasladó a la ciudad de Bogotá en el mes de diciembre de 2018, actualmente cuenta con una trayectoria de diez meses en el mercado, está constituida con personería jurídica. cuyo objeto social es la transformación de todos aquellos plásticos que son reciclables, para así optimizarlos y que puedan ser nuevamente utilizados para la fabricación de envases y contribuir a un desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente.

Imagen 1. Fachada Bodega Central de Polímeros.

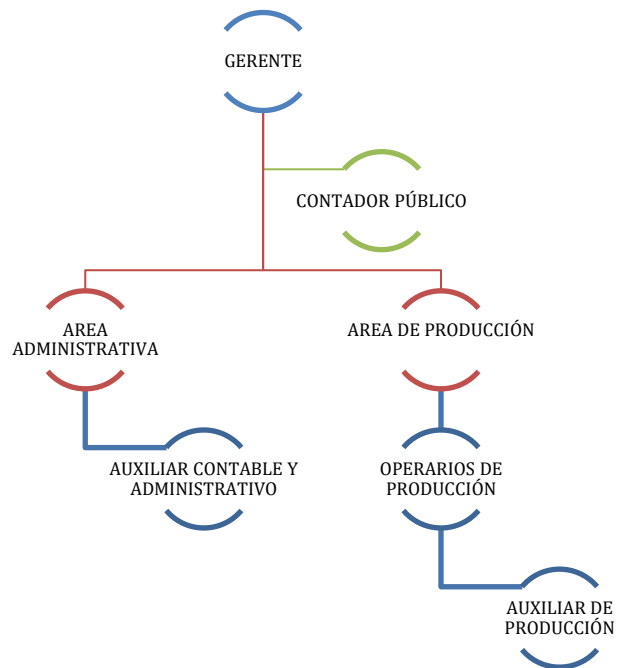


Fuente: Los autores (2019)

Anteriormente funcionaba como una empresa registrada bajo régimen simplificado (no responsable de IVA) a nombre del actual propietario y gerente general de la sociedad.

Para el desarrollo de su objeto social, la empresa cuenta con dos áreas de operación: El área de producción y el área administrativa. Cuenta con 5 empleados de los cuales, en el área de producción, cuenta con 3 personas que se encargan de proceso de transformación de los plásticos, dos de estas personas son operarios de la máquina peletizadora eléctrica (Ver anexo 1, maquina peletizadora) y una como auxiliar de producción. En el área administrativa cuenta con dos personas, un auxiliar contable y el gerente general que se ocupan de las labores contables y gerenciales respectivamente. El contador público de la compañía es un órgano externo.

Figura 3. Organigrama empresarial



Fuente: Los autores (2019)

Su propietario, Julián Matallana, desea que este objetivo sea alcanzado mediante la aplicación de principios como la responsabilidad el respeto, la integridad, el compañerismo.

Aun así, en el momento la entidad no cuenta con una misión y visión estructuradas establecidas que les permitan establecer un rumbo claro, de la misma forma carece de principios y valores corporativos debidamente documentadas e impartidas que les facilite orientar el trabajo de toda la organización de la misma manera existe un organigrama empresarial, lo que evidencia la falta de un gobierno corporativo.

Del total de los empleados, solo una persona está vinculada mediante prestación de servicios, tres de ellas tienen contratos laborales, el gerente de la compañía no cuenta con ningún tipo de vinculación laboral.

El 80% de los empleados de Central de Polímeros cuenta con un nivel académico de bachiller solo el 20%, uno de los empleados carece de la secundaria, por lo que se evidencia falta de capacitación para la operación de la maquinaria de la empresa. Los empleados cuentan con sus respectivas afiliaciones de seguridad social y aportes de ley y parafiscales, aun así, la entidad carece de un sistema de seguridad en el trabajo.


La empresa no posee algún sistema de gestión y seguridad en el trabajo, sin embargo, practica charlas de concientización sobre seguridad, evidencia de la preocupación por el bienestar de sus colaboradores. no cuenta con algún reglamento interno de trabajo que garantice un ambiente de control adecuado.

Central de Polímeros no posee políticas contables que le guíen en la forma de gestionar los procesos relacionados con el análisis y preparación de la información contable y financiera.

Actualmente se cuenta con el software contable SIIGO para ingresar la información, sin embargo, no se cuenta con políticas para el tratamiento de la documentación base de la gestión contable. La información relacionada a la contabilidad se guarda en la nube, también almacenan la información en discos duros del pc, la entidad no suele hacer backup de la información distinta a la que almacena en la nube del software contable o en el correo electrónico institucional.

La entidad maneja facturas de venta hechas en el software contable, acompañadas de sus respectivas remisiones, maneja comprobantes de nómina, de egreso y recibos de caja menor sujetos al área contable, no obstante, es inexistente un manual de procedimientos para elaborar los comprobantes, actas para gestionar el dinero de la caja menor y documentos que brinden un manejo confiable de la información contable.

Figura 4. Formato de nomina

 CENTRAL DE POLIMEROS NIT. 901.232.356-0		COMPROBANTE DE NOMINA			
		EMPLEADO	FREDY LEYVA MURILLO		
		CARGO	OPERADOR		
INGRESO	QUINCENA	DOCUMENTO	NUMERO DE DOCUMENTO	SUELDO BASE	FECHA DE PAGO
2/01/2019	16 AL 30 DE SEPTIEMBRE	CC	93.086.415	\$ 828.116	30 DE SEPTIEMBRE 2019
CONCEPTO		UNIDADES	BASE	DEVENGOS	DEDUCCION
SUELDO		15	\$ 27.604	\$ 414.058	
AUXILIO DE TRANSPORTE				\$ 48.516	
HORA EXTRA DIURNA		24		\$ 103.515	
HORA EXTRA NOCTURNA		24		\$ 144.920	
RECARGO NOCTURNO		30		\$ 36.230	
APORTE A SALUD					\$ 16.562
APORTE A PENSION					\$ 16.562
EPS	AFP	TOTAL DEVENGOS		TOTAL DEDUCCION	
FAMISANAR	SURA	\$	747.239	\$	33.124
SON: SETECIENTOS CATORCE MIL CIENTO QUINCE PESOS M/C					NETO A PAGAR
					\$ 714.115
RECIBIDO					
CC:					

Fuente: Central de Polímeros. (2019)

El gerente general de la empresa es la persona encargada de tomar las decisiones en solitario, sin ningún elemento de juicio, apoyándose en la información contable y financiera únicamente, información susceptible a inexactitudes financieras y a su oportunidad de uso por la evidente falta de controles.

La compañía controla varias de sus operaciones de producción por medio de formatos en los que se relaciona lo que se ejecuta, se actualiza a diario. Sin embargo, algunos procesos internos dentro de la producción no tienen soporte, por tanto, los controles no poseen precisión que pueda generar una certeza de que se realizan efectivamente. al no ser todas las actividades la que se relacionan, y al no tener un correcto control de la operación de la producción afecta los costos de fabricación reales de la compañía. además, existen falencias en los controles a la producción; y tienen que ver con las mermas en el inventario de materias primas

Cuadro 2. Matriz DOFA empresarial

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad del material que se vende. - Buena capacidad financiera para iniciar nuevos proyectos. - Capacidad de soportar turbulencias del mercado. - Altos niveles de rentabilidad. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de control interno - Falta de estrategias de control para algunos procesos industriales de la compañía. - Falta de capacitaciones a los colaboradores. - Falta de estrategias financieras (Elaboración de presupuestos y herramientas de planeación)
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sector poco explorado y con oportunidades de crecimiento en Colombia - Cualidades similares de los materiales recuperados a los originales - Servicio a importantes clientes que les permita abrirse a nuevos mercados - capacitación constante de personal 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tributación excesiva lo que impide el fácil crecimiento de las empresas. - Los bajos costos de materiales recuperados que son importados - Falta de políticas medioambientales que motiven a reciclar. - Competencia - Falta de conciencia ambiental por parte de los consumidores. - Cambios constantes en los precios de los materiales recuperados

Fuente: Los autores (2019)

5. PLAN DE FORMALIZACIÓN CON BASE EN LAS NORMAS (ISO 9001 DE 2015) DE GESTIÓN DE CALIDAD.

5.1 ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA

Para establecer el sistema de gestión de calidad de la Central de Polímeros S.A.S es importante saber cómo funciona completamente la contabilidad de esta entidad, para ello, el equipo investigador generó una entrevista con la persona encargada del área contable de la empresa.

Según lo observado, comparando con la descripción por parte del auxiliar contable de la compañía, y de acuerdo con los siguientes ítems, cada proceso contable funciona de la siguiente manera:

5.1.1 Efectivo y equivalentes en efectivo

5.1.1.1 Caja menor

Por las dimensiones de la compañía, la caja se maneja por el gerente general, el suele entregar el soporte al auxiliar contable, de lo que gasta, sin embargo, por el nivel de ocupación existe el riesgo latente de obviar algún soporte, además la caja menor no tiene un monto definido con la cual haya una base constante, ni actas, ni formatos que evidencien los registros de las salidas de dinero por este medio.

Teniendo en cuenta el ciclo PHVA, incluido en la norma de gestión de calidad ISO 9001, se recomienda definir un acta de caja de caja menor, donde se haga claro la función, la finalidad del manejo de esta, las operaciones que pueden hacerse, las limitaciones a las que se acoge, el monto de dinero que se utilizara como base; la periodicidad de los arqueos y el monto máximo que se debite de la caja para ser recargada. Todo con el fin de ingresar al sistema contable la información de manera certera y eficaz.

5.1.1.2 Bancos

Desde la cultura corporativa, el gerente para garantizar un manejo eficiente de los recursos abonados en las cuentas bancarias debe justificar cada erogación en que incurre la empresa, con sus respectivos soportes, se debe tener claro un formato de conciliación bancaria que permita de la conciliación, hacer registro de que movimientos se hacen de manera irregular, que puedan afectar la empresa, para luego empezar a mitigar el riesgo con planes de choque que garanticen la total certeza de la información.

Estos procesos además de garantizar los procesos de calidad, para los temas contables deberán guiarse por las NIIF para PYMES en la sección 11 referente a

los instrumentos financieros, también de las políticas contables que establezca la compañía.

5.1.2 Facturación

En la parte de facturación, el auxiliar contable recibe una orden de compra por parte de sus clientes, vía e mail, previamente negociado de manera verbal, con ello se va a producción a elaborar el pedido sin ninguna orden de producción, importante para llevar un control pleno de pedidos, luego de que sale la producción, se procede a elaborar la factura en el sistema y se archiva físicamente para su seguimiento y control.

Figura 6. Flujograma procesos de facturación



Fuente: Los autores (2019)

Para que el proceso de facturación se haga de manera más eficiente y siguiendo los principios de la ISO 9001 se deben elaborar documentos de acuerdo a lo negociado, (cotizaciones) para que así, pueda llegar una orden de compra que pueda pasarse a producción con las observaciones pertinentes por parte de los clientes y así darle más confianza al producto final que se va a facturar, evitando devoluciones que lleven a reprocesos de la producción y a demoras que afecten la eficiencia de la empresa.

El control de cada actividad a desarrollar en el proceso de facturación se deberá hacer periódicamente, buscando que el informe generado del proceso de facturación se realice sin el más mínimo error y desface, afectando positivamente los costos del material.

El proceso de facturación además deberá tener en cuenta lo mencionado en la sección 11 referente a instrumentos financieros y la sección 23 referente a los ingresos de actividades ordinarias, de las NIIF para PYMES y las políticas contables que se establezcan en la compañía.

5.1.3 Compras

El proceso de compras muy informalmente, muchas veces inclusive no existen documentos que puedan soportar la entrada de materias primas, por tanto, la estrategia a seguir es introducir un formato de documento equivalente que pueda ser diligenciado y anexado a los comprobantes de compra que relacione y muestre

Que los inventarios se llevan con orden. El control de esta área se podrá hacer por medio de un formato que compare lo registrado con el documento equivalente y un control de inventarios como una tarjeta Kardex. Así mismo se deben establecer controles como programaciones de pago.

5.1.4 Inventarios

El proceso de los inventarios se lleva de acuerdo con las normas contables vigentes y en el marco de las NIIF para PYMES, salvaguardándolo de irregularidades, por tanto, se debe mantener la manera de efectuar este proceso.

Se tendrá en cuenta lo mencionado en la sección 13 de las NIIF para PYMES referente a Inventarios junto con lo que se establezca en las políticas contables.

5.1.5 Cartera

Se deben establecer controles por medio de la elaboración de políticas comerciales que permitan elaborar formatos para determinar qué tan óptima es la recuperación de cartera.

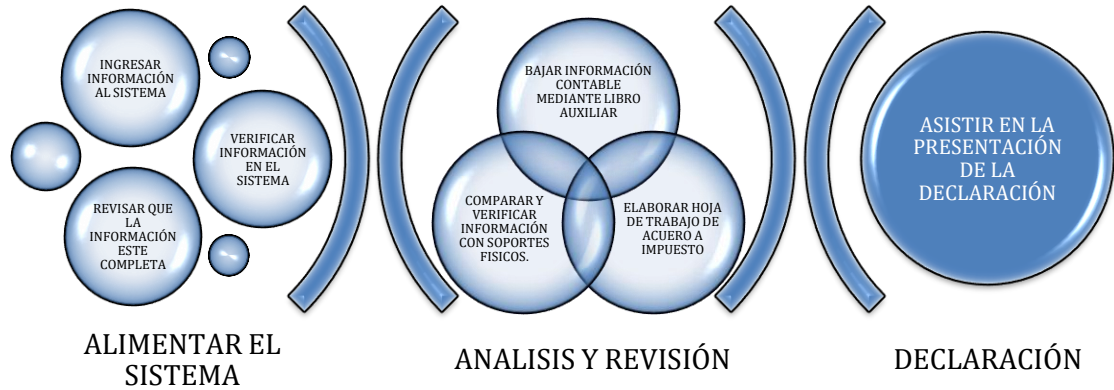
5.1.6 Nómina.

Es importante hacer énfasis en que, si se está de llevando de manera adecuada el control de la nómina, se deben apoyar en métodos que garanticen que la contraprestación que se les da a los colaboradores sea acorde con su trabajo.

5.1.7 Impuestos

Para la declaración de impuestos no se encontró respuesta a los procesos que se llevan, por tanto, se propone que se lleve de la siguiente manera por parte del auxiliar contable.

Figura 7. Mapa de procesos propuesto para la presentación de impuestos.



Fuente: Los autores (2019)

5.2 ÁREA ADMINISTRATIVA

Según las encuestas realizadas a la empresa Central de Polímeros SAS y partiendo de los procesos contables actualmente establecidos en la compañía se evidenció:

Amenazas que involucran el efectivo disponible de la compañía, puesto que es el gerente quien controla la caja y los gastos, es necesario la delegación del control de la caja menor a un funcionario diferente sin intereses involucrados, partiendo con su apertura legalmente formalizada a través de su correspondiente acta.

Posteriormente también recomendable establecer políticas para la legalización de gastos que se van a dar en esta caja, con el fin de procurar que sean gastos que tengan relación de causalidad con los intereses de la compañía.

Es importante tener presente el control de los recursos con los que cuenta la compañía en cuanto a los desembolsos que va a generar el transcurso de su desarrollo social. Para esto se debe emplear estrategias que le permitan establecer prioridades de pago benéficos para el flujo de efectivo de la compañía y su negocio en marcha.

Es necesario establecer políticas claras que orienten, evalúen y fortalezcan los procesos que comprenden la toma de pedidos hasta la facturación de estos. Este aspecto es importante pues de aquí se va a dar la futura entrada de recursos a la

Compañía, fijar parámetros para el control de las ordenes de compras que llegan de parte de los clientes, estrategias de verificación de precios fijos, preferenciales, o negociados, cantidad del pedido con respecto a la capacidad de producción, con el fin de establecer metas claras de producción en cuanto a cantidades y tiempos dependiendo de las solicitudes de los clientes, para esto implementar ordenes de producción, posteriormente establecer políticas de despachos de pedidos que soporten la entrega de los pedidos y las satisfacción del cliente.

En cuanto a los procesos de facturación es importante que por parte de la administración se fijen políticas de créditos y descuentos para clientes con el fin de establecer la exactitud de la periodicidad de las entradas de dinero de la compañía, importante para la proyección de flujos de efectivo. Esto es importante también para tener un correcto control de la cartera por cobrar a los clientes y como punto de partida para establecer estrategias para la recuperación de la cartera.

Hay riesgos en el área de compras de la compañía, es necesario implementar documentos que permitan soportar primero la necesidad de la compra de inventarios, se debe partir por la creación de formatos de órdenes de compra de parte de Central de Polímeros S.A.S donde se establezca el producto necesario a comprar, su valor comercial negociado y su cantidad junto con un espacio que muestre su aceptación por parte de la gerencia o el responsable de compras. Segundo establecer un formato para poder tratar la información de la entrada de la mercancía comprada junto con un proceso de verificación de la mercancía recibida con respecto a la pedida y a la relacionada en la factura del proveedor, todo esto debe ser implementado a través de la gestión de la administración.

Uno de los grandes riesgos evidenciados es la falta de vinculación laboral formal del gerente de la compañía, puesto que es el único que al parecer no devenga en un sueldo. Lo que puede contraer dificultades con el ministerio de trabajo y demás entidades reguladoras de las garantías de los trabajadores del territorio colombiano.

Debido a la actividad social de Central de Polímeros S.A.S con el tratamiento de plásticos residuales y reutilizable, se ve necesario que por parte de la administración se implementen políticas que vallan de la mano con lo propuesto por las Normas ISO 1400 de 2015 relacionadas con la gestión del cuidado del medio ambiente, compromiso necesario por parte de todo el sector manufacturero.

5.3 ÁREA OPERATIVA

El área operativa de Central de Polímeros S.A.S cuenta con personal capacitado de manera empírica en el manejo de la máquina, no se cuenta con un manual de funciones que permita guiar los procedimientos bajo un estándar que garantice el buen proceso de los materiales para asegurarse de un producto terminado con calidad.

Es por eso por lo que como punto de partida en el área operativa se recomienda establecer un manual de funciones adecuado a los cargos que se desempeñaran, integrados en el organigrama de la compañía.

El área operativa debe seguir el ciclo PHVA, se deben establecer controles adecuados al desarrollo de las funciones que permitan evaluarse de manera oportuna para así mejorar los procedimientos internos.

Se debe dar una capacitación oportuna al personal, y hacer campañas de concientización sobre los riesgos laborales a los que se expone todo el personal operativo en el desarrollo de sus funciones y así trazar planes que ayuden a mitigar los riesgos potenciales.

Relacionado con el área contable, el área operativa debe articularse mediante procedimientos y formatos que garanticen una comunicación adecuada, articulándolo con el área administrativa.

Se debe tener siempre un total entendimiento entre las áreas, al momento de satisfacer las necesidades del cliente, reflejadas en el producto final.

6. DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN EL CICLO PHVA PARA LA FORMALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, CONTABLE, FINANCIERA Y OPERATIVA CON ÉNFASIS EN LOS PROCESOS CONTABLES DE CENTRAL DE POLÍMEROS SAS.

6.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se pretende que el sistema de gestión de calidad propuesto por el equipo investigador permita una interacción dinámica entre todas las áreas de la compañía partiendo de los procesos contables como apoyo. Con la mejora continua dictada por las normas ISO 9000 permitirá establecer procesos en las demás áreas de la compañía que facilitaran la obtención de información de calidad para el área de contabilidad y así obtener herramientas adecuadas para la toma de decisiones asertivas y así lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos por Central de Polímeros SAS.

6.2 ÁREA ADMINISTRATIVA

Basado en los resultados del diagnóstico y en cumplimiento con los principios de la ISO 9001 de 2015 se plantean las siguientes sugerencias necesarias para la implementación del sistema de gestión de calidad.

- La administración debe hacer una segregación de responsabilidades y funciones que permita optimizar los resultados de los procesos de la compañía, es importante la asignación de personal responsable e idóneo para el liderazgo de cada una de las áreas de la compañía con el fin de que estas puedan interactuar en pro de la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Se recomienda asegurara la efectiva comunicación entre líderes de áreas y equipos de trabajo con el objeto de motivar el trabajo en equipo con el fin de facilitar el cumplimiento de objetivos establecidos,
- Se sugiere implementar estrategias que motiven el alcance de objetivos de los equipos de trabajo de la compañía como los son bonificación y/o comisiones.
- Implementar campañas de formación y capacitación al personal en temas relacionados con la actividad de la compañía con el fin de mejorar la calidad del talento humano de la compañía.

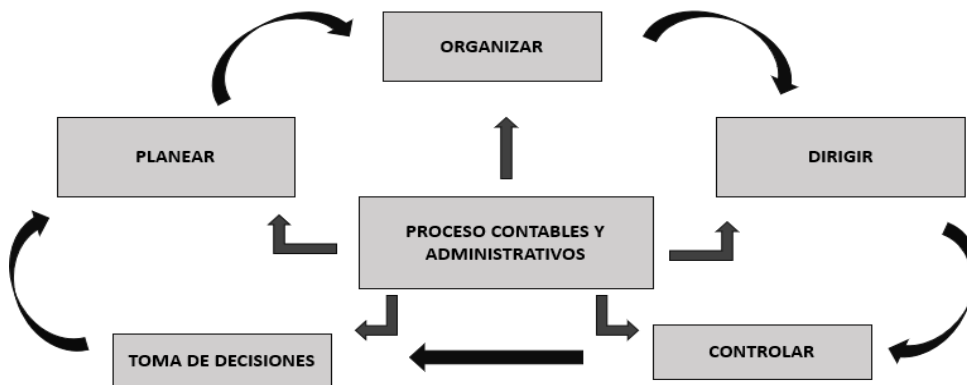
- Implementar un manual de procesos que permita organizar las actividades de la compañía e interrelacionar las operaciones de cada una de las áreas. Para esto el equipo investigador otorgara a la compañía un manual de procedimientos contables que serán base para la interrelación de las operaciones de la compañía junto con formatos documentales tales que permitirán el empalme de estas áreas.
- Establecer metas para cada proceso a implementar en la compañía es importante. Para poder mejorar paulatinamente el sistema de gestión de calidad y nos va a permitir analizar, medir y evaluar a través de indicadores de gestión el estado de cumplimiento de objetivos de cada proceso.
- Para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad de la compañía se sugiere hacer encuestas que permitan determinar los niveles de satisfacción de los clientes de la compañía, en caso de encontrar inconformidades se podrán implementar planes de acción en pro de la mejora.
- Para verificar la viabilidad de los procesos con respecto al logro de la compañía se sugiere realizar auditorías integrales e internas, permitirá encontrar posibles obstáculos para el logro de objetivos y la elaboración de un plan de acción de mejora.
- La auto evaluación de los equipos de trabajo permitirá la autocorrección de falencias del mismo personal si los hubiere.
- Al momento de tomar decisiones se debe hacer apoyándose en evidencia sólida, por lo que se sugiere basarse en las pruebas emitidas producto del trabajo de los equipos de trabajo de la compañía, aprovechar los datos con los que la compañía dispone permitirá dar corrección a aquellos resultados que no son esperados.
- Debido a la manipulación de polímeros se recomienda implementar planes de acción que den cobertura a la gestión medioambiental de la compañía y de quienes le rodean.
- Continuar con la adecuada optimización de recursos que se ha venido trabajando en el desarrollo de la compañía.
- Implementar estrategias para la gestión de la seguridad en el trabajo, en pro del bienestar de los colaboradores de la compañía y la mitigación de posibles accidentes y desafortunados.

6.2.1 Evaluación de los procesos contables y administrativos

Central de Polímeros SAS, después de la implementación del sistema de gestión de calidad va a necesitar una herramienta para la verificación de la efectividad de procesos utilizados en la compañía. Para esto se debe tener en cuenta que los procesos que son llevados a cabo en la compañía estén alineados con los objetivos establecidos para estos.

Una vez los procesos estén analizados se podrá tomar una decisión acertada en pro de la mejora de la efectividad de los procesos implementados con respecto a su alineación con los objetivos a lograr por Central de Polímeros SAS.

Figura 8. Mapa de procesos



Fuente: Los autores (2019)

Planear: definir los objetivos que se desean alcanzar en cada proceso implementado y tomar medida y estrategias para el alcance de estos objetivos.

Organizar: proveer a los equipos de trabajo de recursos necesarios para el logro de los objetivos planteados, delegar tareas, responsabilidades y líderes. motivar buenas relaciones entre los colaboradores de la compañía.

Dirigir: Incentivar y motivar en el personal de la compañía acciones orientadas al logro de objetivos de la empresa.

Controlar: verificar el desempeño de los procesos implementados con el fin de evaluar su efectividad y posibles planes de mejora.

Toma de decisiones: tomar decisiones acertadas y apoyadas en la información y pruebas con las que se dispone en el momento con el fin de mejorar la eficiencia de los procesos.

6.2.2 Misión, visión y organigrama empresarial

Para garantizar un futuro óptimo para cualquier compañía es importante establecer una misión y visión; esto con el fin de establecer lo que se espera de la entidad en un determinado tiempo. Permite también revisar, evaluar el progreso, la eficiencia y la efectividad de las estrategias empleadas para el desarrollo y alcance de las expectativas de la entidad.

6.2.2.1 Misión

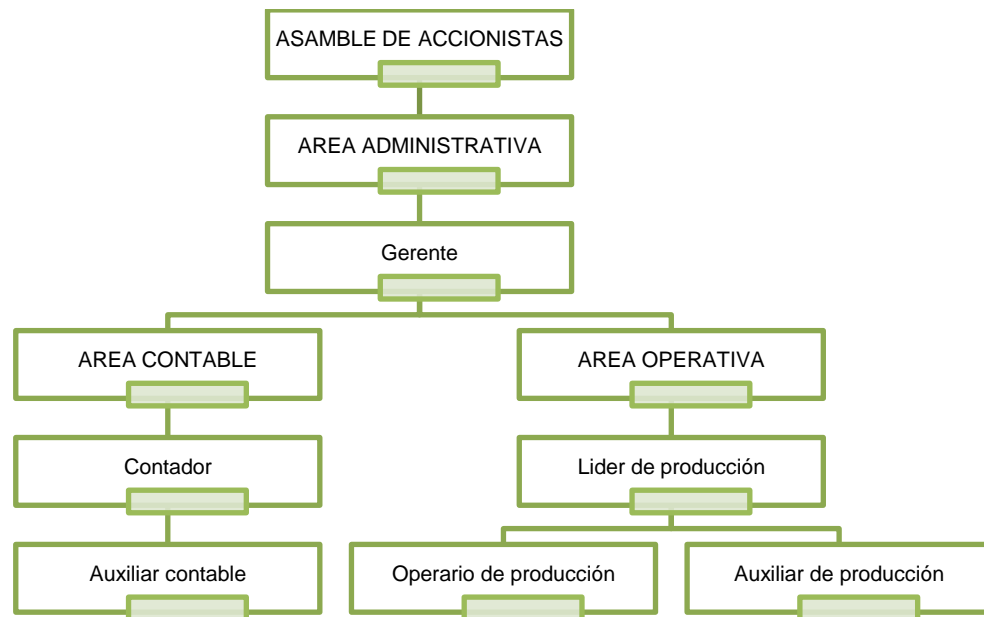
Contribuir al desarrollo sostenible y al cuidado del medio ambiente por medio de la Transformación de todos aquellos plásticos que son reciclables y reutilizables a través de su optimización con el fin que puedan ser nuevamente utilizados para la fabricación de envases y así conseguir la satisfacción de nuestros clientes.

6.2.2.2 Visión

Ser reconocida como una empresa verde que contribuye con en medio ambiente por clientes, proveedores, trabajadores y demás grupos de interés relacionados con las actividades de la empresa a través de la transformación de más de sesenta toneladas mensuales.

6.2.2.3 Organigrama

Figura 9. Nuevo organigrama empresarial



Fuente: Los autores (2019)

6.3 ÁREA CONTABLE

Los procesos contables serán la base para todo el sistema de gestión de calidad que se pretende proponer en la compañía Central de Polímeros SAS, la articulación de las áreas de la entidad dependerá de cómo alimenten eficientemente de información del área de contabilidad a través de procesos implementados y procesos de articulación.

Por lo cual y como ya se mencionó previamente el equipo investigador propondrá un manual de procesos basado en las normas ISO 9001 de 2015 junto con unas sugerencias generales que permitirán la interacción entre las áreas y equipos de trabajo de Central de Polímeros SAS.

Se añade al manual de procesos una serie de formatos referentes al manejo de procesos contables que ayuden a Central de polímeros a tener un control adecuado de sus actividades. (Ver anexo C al anexo H).

Sugerencias generales para el área contable de Central de Polímeros SAS

- ✓ Es importante que la información contable se encuentre al día, por lo que se recomienda que la contabilidad se siga llevando en la forma que habitualmente se está haciendo, evitar que la información contable llegue a tener un atraso mayor a 8 días hábiles.
- ✓ Implementar norma Internacional competente a pequeñas y medianas empresas, con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia de contabilidad.
- ✓ La entidad, para efectos fiscales debe adquirir e implementar un software contable que permita llevar la contabilidad de forma controlada y organizada y que permita tener una contabilidad en paralelo con las NIIF para pymes. Esto traerá garantías de la calidad de la información puesto que será tratada de forma más consecuente con su importancia.
- ✓ gestionar espacios de capacitación normativa para el personal del área contable, formación tanto de norma fiscal como de norma internacional para medianas y pequeñas empresas. Se podría aprovechar las campañas de las cámaras de comercio.

6.3.1 MANUAL DE PROCESOS PARA EL ÁREA CONTABLE DE CENTRAL DE POLÍMEROS SAS

6.3.1.1 Matriz de riesgo

Junto con los procesos contables y sus mapas de procesos se relacionan matrices de riesgos correspondientes a dichos procesos, que ayudaran a determinar la probabilidad de que se presenten eventualidades que afecten positiva o negativamente el desarrollo de las actividades.

Para entender estas matrices, a continuación, se relacionan las siguientes tablas guía de matrices de riesgo:

Cuadro 3. Evaluación del riesgo

EVALUACIÓN DEL RIESGO					
FRECUENCIA	VALOR	RANGOS			
Baja	1	10.Zona de riesgo aceptable	20.Zona de riesgo tolerable	30.Zona de riesgo tolerable	40.Zona de riesgo grave
Media	2	20.Zona de riesgo tolerable	40.Zona de riesgo tolerable	60.Zona de riesgo grave	80.Zona de riesgo grave
Alta	3	30.Zona de riesgo tolerable	60.Zona de riesgo grave	90.Zona de riesgo gravísima	120.Zona de riesgo gravísima
Muy alta	4	40.Zona de riesgo grave	80.Zona de riesgo grave	120.Zona de riesgo gravísima	160.Zona de riesgo gravísima
	VALOR	10	20	30	40
	IMPACTO	Leve	Moderado	Grave	gravísimo

Fuente: Los autores (2019)

Cuadro 4. Impacto del riesgo

RANGO	IMPACTO
0-10	Leve
20-30	Moderado
40-80	Grave
90-160	gravísimo

Fuente: Los autores (2019)

Cuadro 5. Frecuencia del riesgo

VALOR	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN
1	Baja	Una vez
2	Media	Entre una y tres veces
3	Alta	Entre cuatro y cinco veces
4	Muy alta	Mas de cinco veces

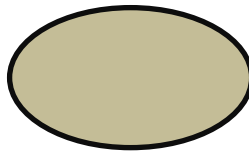
Fuente: Los autores (2019)

6.3.1.2 Elementos a utilizar en mapas de procesos

Los mapas de procesos proporcionaran a los procesos ya implementados en la compañía una herramienta para verificar de forma detallada su efectividad con respecto al logro de objetivos, también será benéfico para la mejora de los procesos en caso de ser necesario y la para la tome de decisiones asertivas en pro del mejoramiento.

Para la elaboración de los mapas de procesos se emplearon los siguientes símbolos que permitirán guiar el paso a paso de cada proceso necesario para el are contable de Central de Polímeros SAS.

- El inicio y el fin del cada proceso se verá representado por un círculo de nombre “Inicio o Fin”.



- Habrá una fleja que indicará el paso siguiente en el proceso, esta podrá ir en cualquier dirección, se le conoce como línea de flujo.



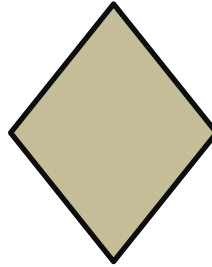
- Un rectángulo ligeramente inclinado representara la entrada de información, así como la salida de esta, se llama “Entrada o Salida” dependiendo de la función que se requiera.



- Las acciones serán representadas por un rectángulo llamado “Proceso”



- En caso de toma de decisiones existe una figura en forma de rombo que indicara una toma de decisión basado en eventos verídicos y falsos en un punto determinado del proceso.



6.3.1.3 Indicadores de procesos contables

Para la evaluación de los procesos contables se siguen los indicadores a continuación relacionados, estos indicadores permitirán determinar el nivel de eficiencia de los procesos contables propuestos. Para la valoración de estos indicadores se necesitará hacer uso de sumatoria y cálculos porcentuales, que nos permitirá identificar posibles falencias y verificar el logro de objetivos establecidos.

6.3.1.4 Proceso de compras

Objetivo

Elaborar de forma adecuada la acusación de las compras realizadas por Central de Polímeros SAS de forma oportuna y garantizando la confiabilidad de la información competente al área de compras.

Definición


Operación por la cual se llega a reconocer en la información financiera la adquisición de bienes o servicios necesarios para la llevar a cabo el objeto social de Central de Polímeros SAS, a través de la acusación de facturas y cuentas de cobro debidamente estructuradas según las disposiciones normativas.

Matriz de riesgo Proceso de compras

Procesos	Riesgos	Descripción riesgos	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Riesgo
Compras	Compra de materias primas	No existe orden de compra	Gerente Auxiliar contable	Negociación Con el sector informal	Incumplimiento en llegada de materias primas	2	30	60	Grave
					Dificultad para conseguir gran volumen de materias primas	3	30	90	Gravísimo
		No existe soporte legal de compras	Gerente	Compra reciclados no legalizados	Soportes No pueden entrar en la contabilidad.	4	30	120	
					deducción en impuestos	4	40	160	

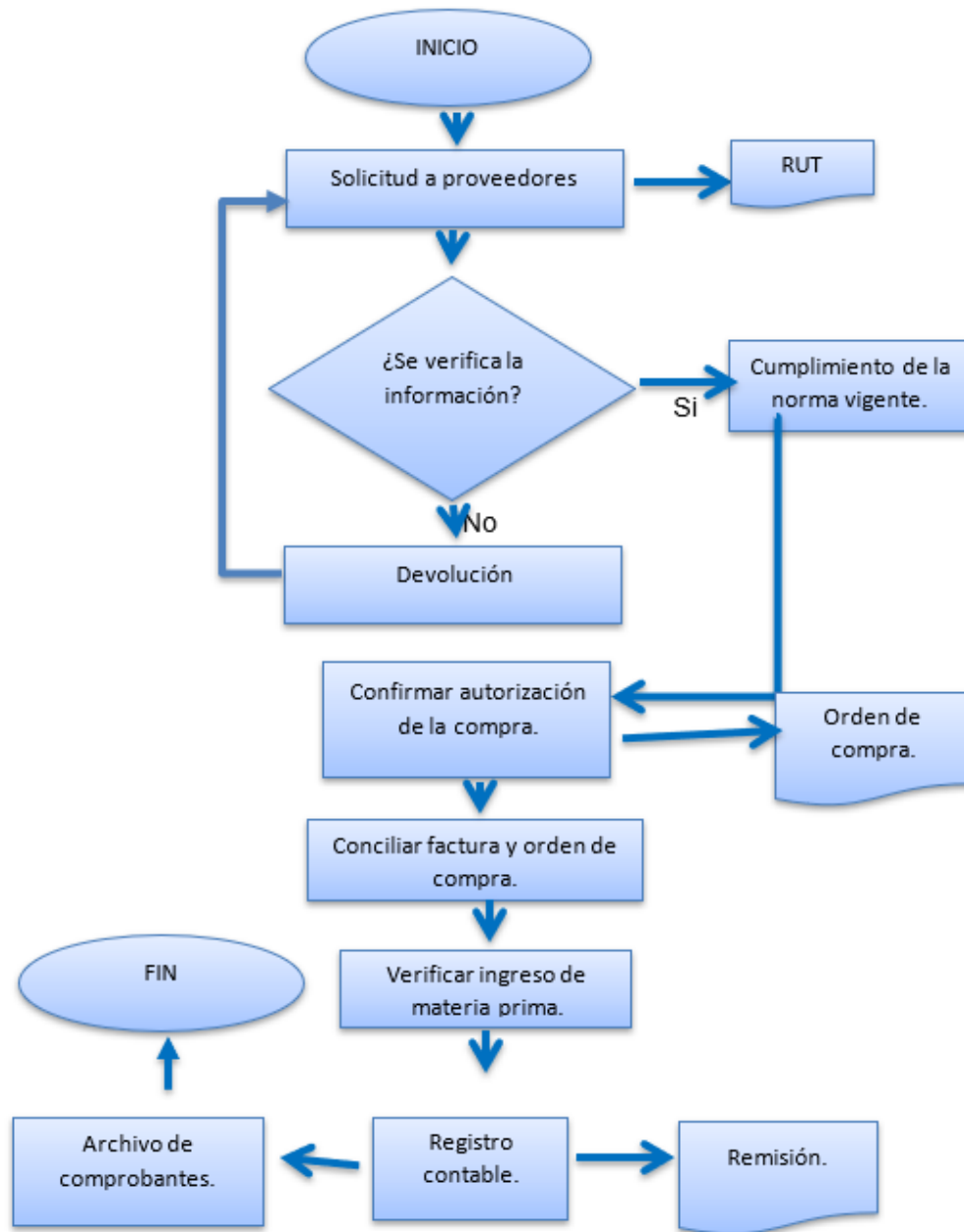
Fuente: Los autores (2019)

Descripción de actividades de proceso de compras

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS Manual del proceso de compras		SGC: ISO 90001
			Versión: 1
			Fecha: 20/09/2019
			Pag: 1 de 1
No	ACCIONES	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Solicitud de RUT del proveedor en caso de ser primera compra.	Área de compras	
2	Verificar la exactitud de la información plasmada en el RUT del proveedor.	Auxiliar contable	Registro único tributario
3	Verificar cumplimiento normativo de los componentes de la factura emitida por el proveedor.	Auxiliar contable	Factura de venta del proveedor
4	Verificar que la compra este autorizada por el área de compras, apoyándose en el soporte emitido por el área de compras. [la orden de compra]	Auxiliar contable	Orden de compra
5	Conciliar la factura del proveedor con la orden de compra emitida por el área de compras, con el fin de encontrar posibles diferencias en cuanto a la materia prima solicitada, cantidades y precios.	Auxiliar contable	Orden de compra
6	Verificar que la materia prima comprada ya esté en las instalaciones de la compañía mediante remisión del proveedor firmada por el responsable del área de inventarios.	Auxiliar contable	Remisión del proveedor
7	Hacer entrada en el sistema contable de la materia prima ya aprobada y recibida en el área de producción, haciendo referencia de la orden de compra previamente emitida por el área de compras.	Auxiliar contable	Comprobante de entrada
8	Hacer causación de la compra realizada	Auxiliar contable	Comprobante de causación
9	Impresión del comprobante de causación	Auxiliar contable	Comprobante de causación
10	Firma del responsable de la causación, de quien la revisa y de quien lo aprueba.	Auxiliar contable / contador publico	Comprobante de causación

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos



Fuente: Los autores (2019)

Planear: El objetivo es llevar a cabo la correcta causación de las compras efectuadas por Central de Polímeros SAS, también establecer estrategias como el suministro de recursos necesarios para el logro de estos objetivos.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos de compras. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción.

Indicador proceso de causación de compras

Proceso	Frecuencia	Formula	Objetivo	Descripción	Responsable
Causación de compras	Quincenal	Sumatoria	Revisar que el total de compras estén causadas.	Sumar las facturas de compra causadas. Y comparar con las órdenes de compra.	

Fuente: Los autores (2019)

Este indicador permitirá determinar la eficiencia del proceso de causación de compras comparándolas con las ordenes propuestas en el mismo periodo. Para esto se debe dividir el número de causación por el número de órdenes de compra, esto dará un dato porcentual de las cauciones elaboradas. en caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.5 Procesos de inventarios

Objetivo

Mantener la información contable perteneciente a los inventarios de la compañía teniendo un control de las existencias de materias primas, productos en procesos y productos finales con el fin de facilitar la toma de decisiones para compras, y ventas.

Definición


Reconocer la exactitud de las existencias en la contabilidad de la Central de Polímeros SAS en sus puntos de producción, por medio de la conciliación de informes, tarjetas Kardex y evidencia física.

Matriz de riesgo proceso de inventarios

Procesos	Riesgos	Descripción del riesgo	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Nivel de riesgos
Gestión de inventarios	Control de entradas de materias primas	Conteo equivocado	Auxiliar contable	No existe orden de compra	Llegada de material incompleto de acuerdo con necesidades	1	20	20	Moderado
	Control de producción final	Conteo equivocado	Operario de producción/Auxiliar contable	No existen formatos de entrada	Error en pago de mercancía	1	30	30	Moderado
				Registro equivocado de producción	Incumplimiento en pedido	2	20	40	Grave
				Retraso de producción		3	30	90	Gravísimo

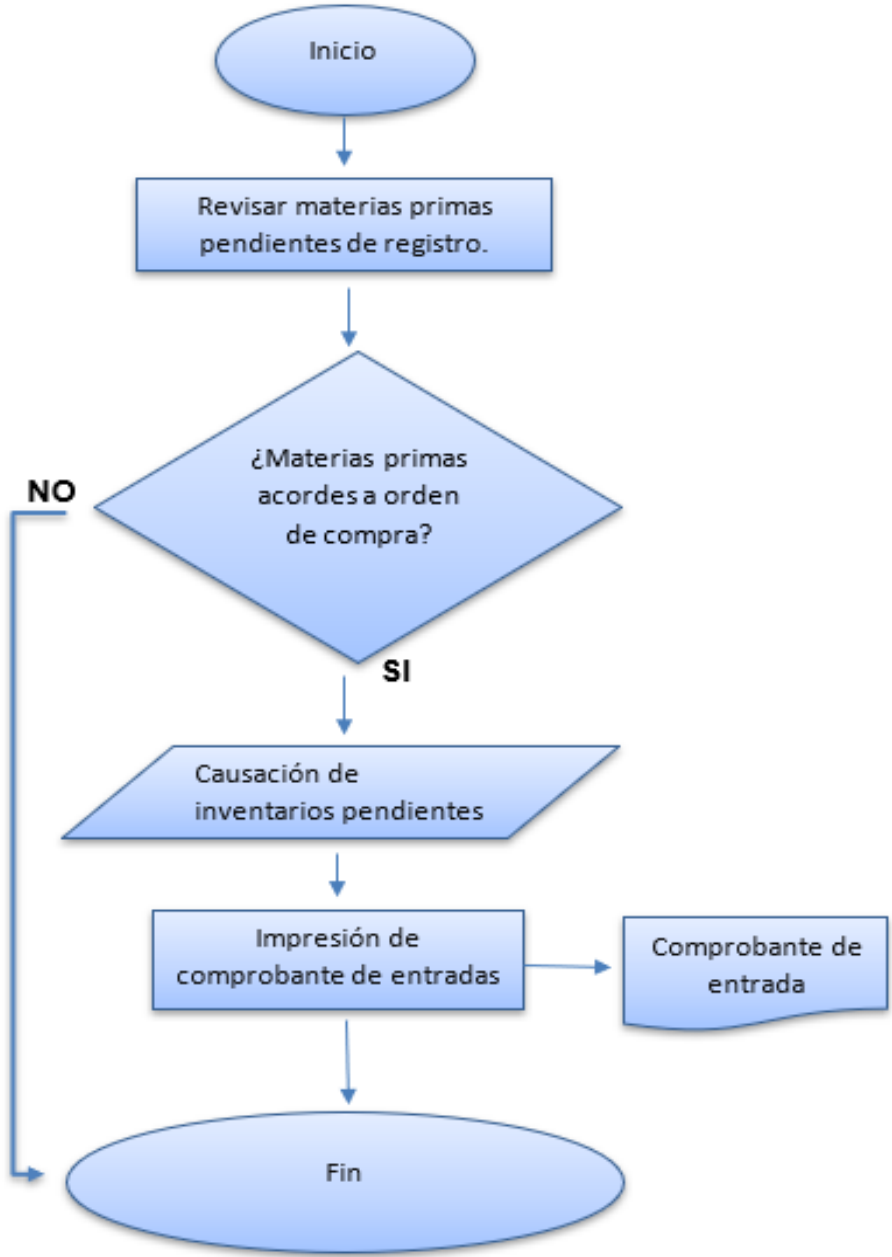
Fuente: Los autores (2019)

Descripción del proceso de inventarios: Causación de materias primas

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS		SGC: ISO 9001
	INVENTARIOS		Versión:
	Manual de procesos de registro de materias primas		Fecha: 20/09/19
			Pag: 1 de 3
No	ACCION	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Revisar las entradas de materias primas que están en planta y relacionar las que aún no estén en el software contable	Auxiliar contable	Comprobante de entrada/ remisión de proveedor
2	Causación de entradas de inventarios pendientes.	Auxiliar contable	comprobante de entrada
3	Impresión de comprobantes de entrada.	Auxiliar contable	Comprobante de entrada
4	Firma de quien realiza el comprobante de la entrada y e quien la revisa,	Auxiliar contable	Comprobante de entrada

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos: causación de materias primas



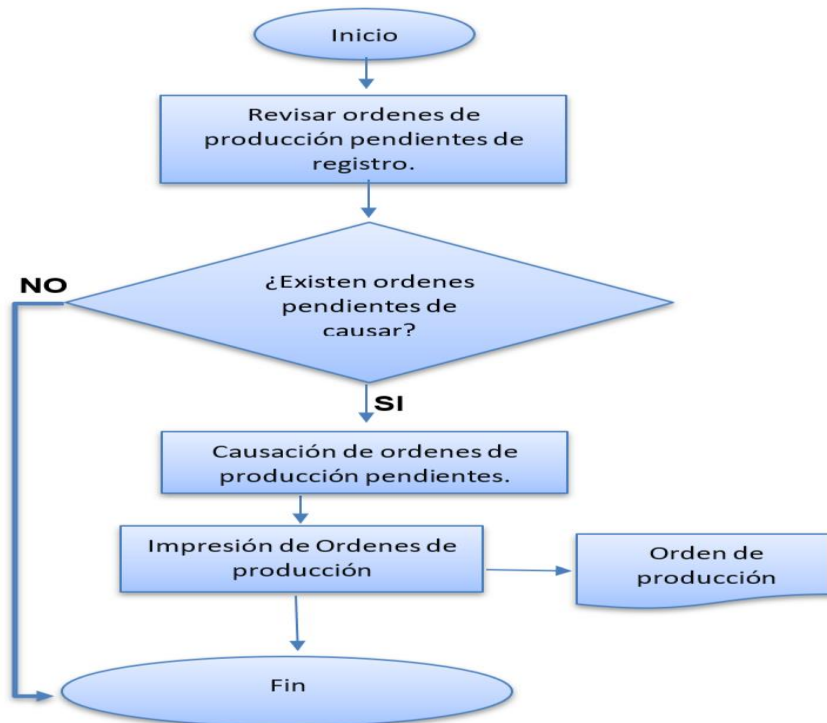
Fuente: Los autores (2019)

Descripción del proceso: causación de inventarios en producción

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS		SGC: ISO 9001
	INVENTARIOS		Versión:
	Inventario en producción		Fecha: 20/09/19
			Pag: 2 de 3
No	ACCION	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Revisar las salidas de materias primas enviadas a producción en búsqueda de pendientes por causar	Auxiliar contable	Orden de producción
3	Causación de entradas de inventarios pendientes.	Auxiliar contable	Orden de producción
4	Impresión de comprobantes de entrada.	Auxiliar contable	Orden de producción
5	Firma de quien realiza el comprobante de la entrada y e quien la revisa,	Auxiliar contable/ contador publico	Orden de producción

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de proceso: causación de inventario materias primas en producción



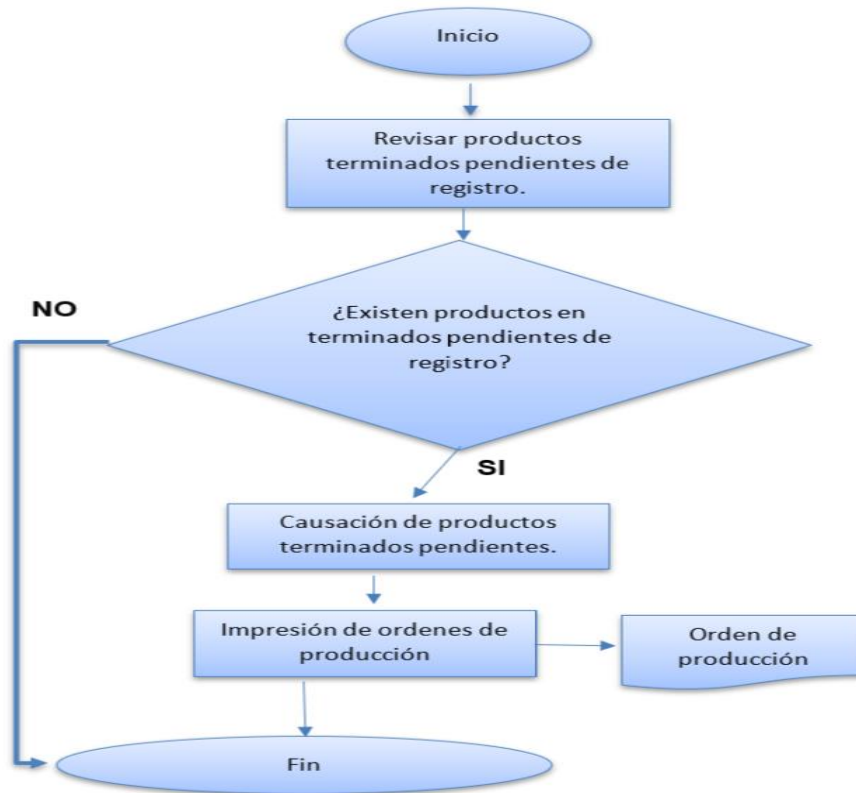
Fuente: Los autores (2019)

Descripción del proceso: causación de productos terminados

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS INVENTARIOS Inventario de productos terminados		SGC: ISO 9001
			Versión:
			Fecha: 20/09/19
			Pag: 2 de 3
No	ACCION	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Revisar la entrada de productos terminados	Auxiliar contable	Orden de producción
2	Elaborar causación de ordenes de producción afectando la salida de productos en proceso.	Auxiliar contable	Orden de producción
3	Impresión de comprobantes de entrada.	Auxiliar contable	Orden de producción
4	Firma de quien realiza el comprobante de la entrada y e quien la revisa,	Auxiliar contable/ contador publico	Orden de producción

Fuente: Los autores (2019)

Mapa del proceso: Causación de productos terminados



Fuente: Los autores (2019)

Planear: El objetivo es llevar a cabo la correcta causación lo que respecta a los inventarios de Central de Polímeros SAS, también establecer estrategias y el suministro de recursos necesarios para el logro de este objetivo.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos competentes a los inventarios. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción.

Indicadores de causación de inventarios

Nombre	Frecuencia	Formula	Objetivo	Descripción	Responsable
Causación de materias primas.	Semanal	Sumatoria	Revisar que el total de materia prima adquirida del periodo estén causadas.	Sumar las materias primas causadas. Y comparar con el total de materia prima comprada.	
Causación de productos en procesos.	Semanal	Sumatoria	Revisar que el total de órdenes de producción del periodo estén causadas	Sumar las ordenes de producción causadas. Y comparar con el total de órdenes de producción.	
Causación de productos terminados.	Semanal	Sumatoria	Revisar el total de órdenes de producción causadas	Sumar las ordenes de producción causadas. Y comparar con el total de órdenes de producción.	

Fuente: Los autores (2019)

Estos indicadores permitirán determinar la eficiencia de los procesos de causación de la compra de materia prima y ordenes de producción. Para esto se debe sumar el total de causaciones de estos ítems, posteriormente dividir esta cantidad por el total de compras de materia prima u ordenes de producción según corresponda. en caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.6 Proceso de gastos generales


Objetivo

Hacer la correcta causación de los gastos generales en que incurren la compañía con el fin de que se reflejen de forma real en la información financiera

Definición

Por medio de análisis verificar la relación de los gastos presentados por la compañía y sus colaboradores para posteriormente procedes a su causación y legalización.

Descripción de la causación de los gastos

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS manual de causación de gastos generales		SGC: ISO 9001
			Versión: 1.0
			Fecha: 20/09/2019
			Pag: 1 de 1
No	ACCIÓN	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Verificar que las facturas de gastos cumplan con los requisitos exigidos por la ley.	Auxiliar contable	Facturas
2	Revisar que los gastos presentados tengan relación de causalidad o necesidad con la compañía y sus intereses.	Auxiliar contable	Facturas
3	Hacer causación de los gastos mediante comprobante de gastos.	Auxiliar contable	Comprobante de gastos
4	impresión de comprobante	Auxiliar contable	Comprobante de gastos
5	Firma del responsable de la causación y de quien revisa	Auxiliar contable/ contador	Comprobante de gastos

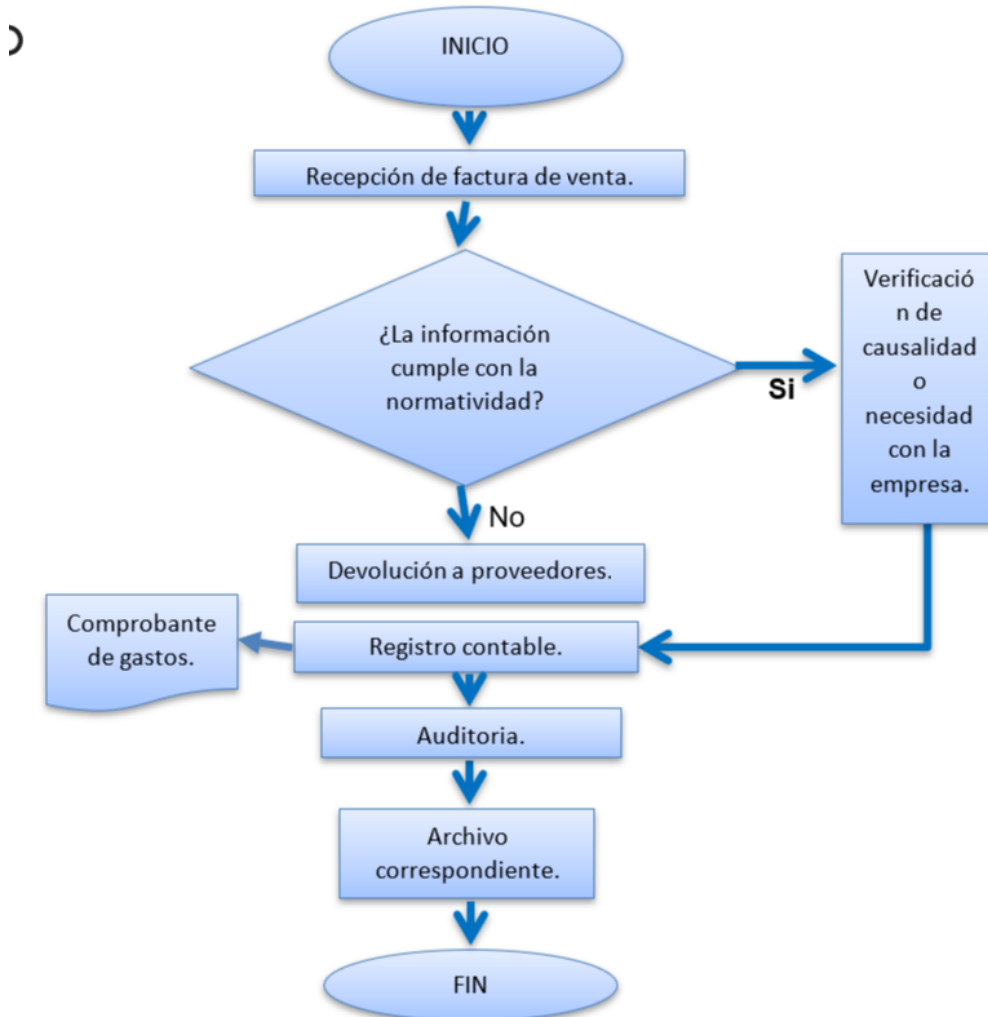
Fuente: Los autores (2019)

Matriz de riesgo proceso de causación de gastos generales

Procesos	Riesgos	Descripción riesgos	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Nivel de riesgo
Gastos generales	Gastos sin relación de causalidad	Políticas contables ineficientes	Gerente Auxiliar contable	Urgencia en gastos del gerente	Salida de dinero injustificada de la empresa	1	30	30	Moderado
					No reintegro de gastos a la empresa	2	20	40	Grave
					Caja de bolsillo para el gerente	3	30	90	Gravísimo
	Documentos sin requisitos legales	Recepción de documentos	Auxiliar contable	Falta de conocimiento de los requisitos legales	Incumplimiento en pagos	1	10	10	Leve
					Omisión en contabilizaciones	1	30	30	Moderado
					Omisión en presentación de impuestos	2	30	60	Grave

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos de gastos generales



Fuente: Los autores (2019)

Planear: Establecer estrategias y recursos que permitan verificar la y reconocer los gastos en que se incurre con el fin de dar continuidad a las operaciones de los colaboradores de la entidad.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos competentes a la causación de gastos generales. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Indicador de causación de gastos generales

Nombre	Frecuencia	Formula	Objetivo	Descripción	Responsable
Causación de gastos generales	Mensual	Sumatoria	Revisar que el total de los gastos estén causados.	Sumar los gastos del periodo causados.	

Fuente: Los autores (2019)

Este indicador permitirá determinar la eficiencia de proceso de causación de los gastos generales del periodo, para esto se debe sumar es total de los gastos causados y dividir este total con el total de gastos autorizados por gerencia. En caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.7 Proceso de facturación

Objetivo

Realizar de forma correcta la causación de las ventas realizadas por la empresa teniendo en cuenta las disposiciones legales, y la realidad económica de las mismas reflejando exactitud en los estados financieros.

Definición


Soportar la transferencia de derechos de bienes por medio de la factura de venta elaborada bajo los parámetros establecidos por la norma vigente; NIT, resoluciones, descripción de artículos, valor de los mismos etc. Alimentado la información financiera de forma confiable y segura.

Matriz de riesgo proceso de facturación

Procesos	Riesgos	Descripción riesgo	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Nivel de riesgo
Facturación	Factura errónea	No existe cotización	Gerente Auxiliar contable	Negociación verbal	Puede variar, generando devoluciones.	1	30	30	Moderado
		No existe orden de producción	Gerente Auxiliar contable	Falta de formato de orden de producción	Producir las unidades incorrectas.	2	40	60	Grave
					Retrasar producción	3	40	120	gravísimo

Fuente: Los autores (2019)

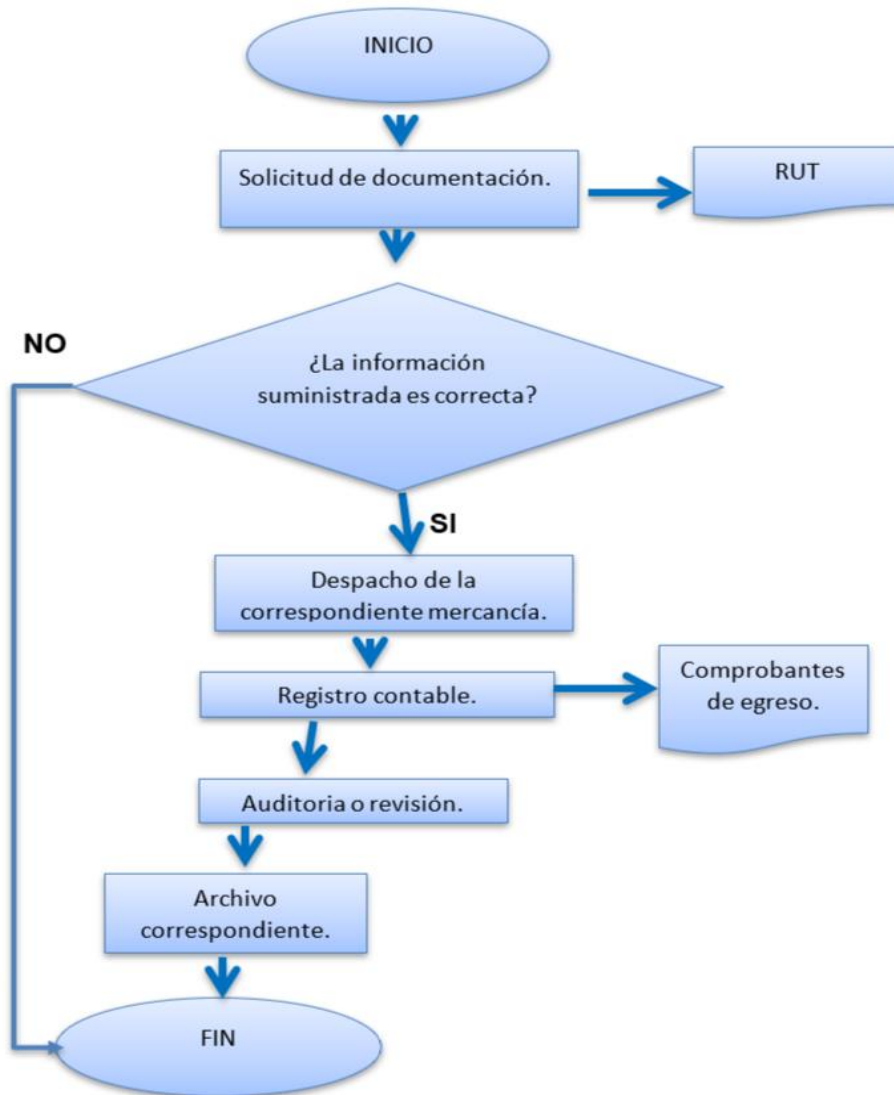
Descripción del proceso de facturación

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS			SGC: ISO 9001
	Manual de causación de facturas de venta			Versión: 1.0
				Fecha: 20/09/2019
				Pag: 1 de 1
No	ACCION	RESPONSABLE	Documento/ Formato	
1	Solicitar RUT del cliente en caso de ser primera venta.	Auxiliar contable	Carta de solicitud	
2	Verificar de la información plasmada en el RUT del cliente.	Auxiliar contable	RUT	
3	Verificar solicitud del producto y cantidad solicitada por el cliente, así como el precio negociado con el área de ventas con orden de compra emitida por el cliente y firmada por el encargado del área de ventas.	Auxiliar contable	Orden de compra cliente/Informe de precios	
4	Verificar que se halla realizado el despacho de la mercancía solicitada por medio de soporte del encargado de los despachos,	Auxiliar contable	Remisión del área de producción	

5	Así mismo verificar la salida de los productos despachados según [Orden de compra del cliente. Causación y elaboración de la factura de venta según remisión de la compañía y orden de compra del cliente y remisión de la compañía]	Auxiliar contable	Orden de compra cliente
6	Causación y elaboración de la factura de venta según remisión de la compañía y orden de compra del cliente.	Auxiliar contable	Factura de venta
7	Impresión del comprobante de causación.	Auxiliar contable	Factura de venta
8	Firma del responsable de la causación, de quien la revisa y de quien lo aprueba.	Auxiliar contable/ contador	Factura de venta

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos de facturación



Fuente: Los autores (2019)

Planear: Establecer estrategias y recursos que permitan verificar la y reconocer los gastos en que se incurre con el fin de dar continuidad a las operaciones de los colaboradores de la entidad.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos competentes a la causación de gastos generales. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Indicador de causación de facturas de venta

Nombre	Frecuencia	Formula	Objetivo	Descripción	Responsable
Causación de facturas de venta.	Semanal	Sumatoria	Revisar que el total de ventas estén contabilizadas.	Sumas las facturas de ventas elaboradas. Y comparar con el total de ventas realizadas.	

Fuente: Los autores (2019)

Este indicador permitirá determinar la eficiencia del proceso de causación y elaboración de facturas de venta, para esto se debe sumar el total de causaciones de ventas o facturas de venta que se realizaron en el periodo y posteriormente dividir este resultado por el total de ventas realizadas. En caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.8 Nomina

Objetivo

Reconocer confiablemente en la contabilidad de Central de Polímeros SAS las operaciones en materia de nómina, parafiscales y seguridad social de los colaboradores de la entidad.

Descripción


Reconocer por medio de comprobantes de causación la carga de las prestaciones de los colaboradores de la entidad, teniendo presente las disposiciones normativas en materia laboral.

Matriz de riesgo Nómina

Procesos	Riesgos	Descripción de riesgo	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Nivel de riesgo
Elaboración de la nómina	Causación nómina	Error en digitación	Auxiliar contable	Manipulación errónea de formato de nómina	Pagos inexactos al personal	1	10	10	Aceptable
		Registro de novedades	Auxiliar contable	Inexperiencia en el tema	Presentación inadecuada planilla de seguridad social	1	20	20	Moderado
				Falta de documentos soporte	Presentación inadecuada planilla de seguridad social	1	30	30	Moderado
		Estimaciones de horas extras equivocadas	Auxiliar contable	Manipulación errónea de formato de nómina	Pagos inexactos al personal	2	20	40	Grave
		Perdida de soportes	Operario de producción/Auxiliar contable	Manipulación de personal inadecuado	Pagos inexactos al personal	2	20	40	Grave

Fuente: Los autores (2019)

Descripción del procedimiento de nomina

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS		SGC: ISO 9001
			Versión:
			Fecha: 20/09/19
			Pag: 1 de 1
No	ACCION	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Solicitud de reporte de novedades	Auxiliar contable	Reporte de novedades
2	Solicitud de informes de horas extra	Auxiliar contable	Reporte de horas extra
3	Causación de la nómina una vez obtenido las novedades y el reporte de horas extra	Auxiliar contable	Comprobante de nomina
4	Impresión de comprobante de causación y desprendible de nómina.	Auxiliar contable	Comprobante de nomina
5	Firmar por responsable de quien elaboro el comprobante de nómina y de quien lo reviso.	Auxiliar contable/ contador publico	Comprobante de nomina
6	causación de parafiscales de los empleados de Central de Polímeros SAS	Auxiliar contable	Comprobante de parafiscales
7	Impresión de comprobante de causación de parafiscales	Auxiliar contable	Comprobante de parafiscales
8	Firma del responsable de quien lo elaboro el comprobante de causación de parafiscales y de quien lo reviso	Auxiliar contable/ contador publico	Comprobante de parafiscales
9	Causación de la seguridad social de los empleados de Central de Polímeros SAS	Auxiliar contable	Comprobante de seguridad social
10	Impresión del comprobante de causación de Central de Polímeros SAS	Auxiliar contable	Comprobante de seguridad social
11	Firma del responsable de quien elaboro el comprobante de causación de seguridad social de Central de Polímeros SAS	Auxiliar contable/ contador publico	Comprobante de seguridad social

Fuente: Los autores (2019)

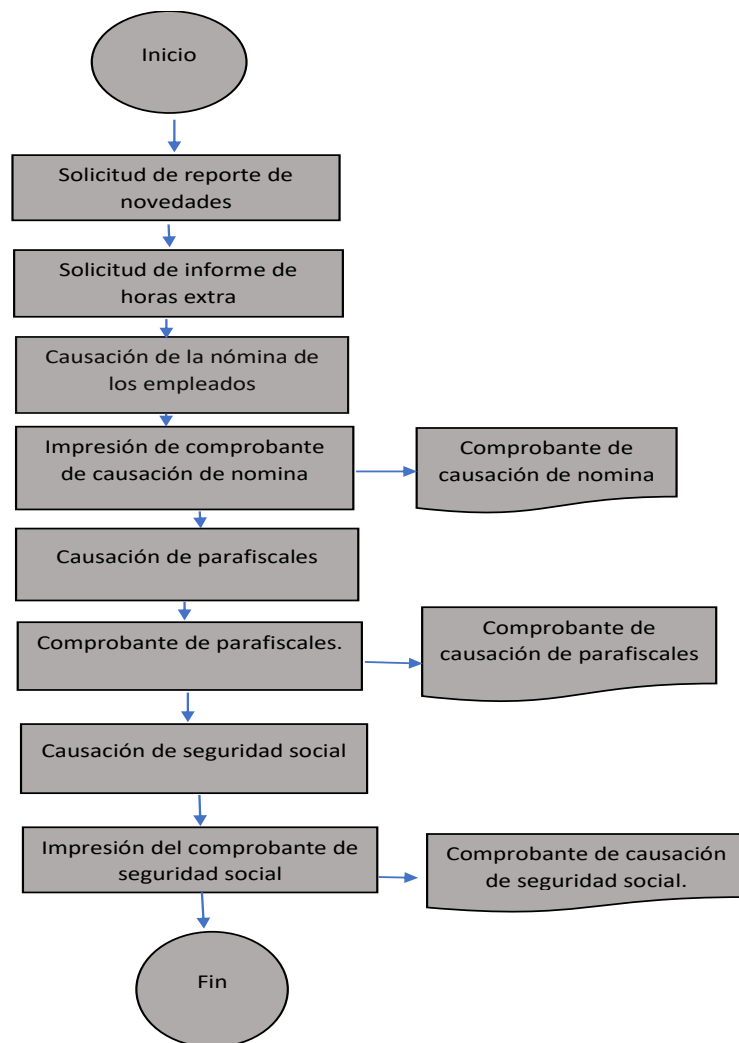
Planear: Establecer estrategias y recursos que permitan reconocer y causar las cargas causadas por el factor salarial y prestacional de los empleados de la entidad, cumpliendo con las disposiciones establecidas por la ley en materia de legislación laboral.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos competentes a la nómina. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Mapa de procesos de causación de nómina



Fuente: Los autores (2019)

Indicadores de causación de ingresos

Nombre	Frecuencia	Formula	Objetivo	Descripción	Responsable
Causación de ingresos	Semanal	Sumatoria	Revisar que todos los ingresos estén registrados.	Suma de los comprobantes de los ingresos de la compañía y compararlos con los soportes de pago de clientes y demás fuentes de ingreso.	

Fuente: Los autores (2019)

Este indicador permitirá determinar la eficiencia del proceso de causación de ingresos, para esto se debe sumar el total de los recibos de caja elaborados, a este resultado dividirlo por el total del soporte de pagos de clientes y de demás fuentes de ingreso. En caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.9 Proceso de causación de ingreso


Objetivo

Reconocer los ingresos percibidos por Central de Polímeros SAS por concepto de pagos de proveedores e ingresos ocasionales.

Descripción

Reconocer por medio de causación de recibos de caja las entradas de efectivo y equivalentes del efectivo de la compañía.

Descripción del proceso

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS Proceso de causación de ingresos		SGC: ISO 9001
			Versión: 1.0
			Fecha: 20/09/2019
			Pag: 1 de 1
No	ACCIÓN	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Solicitud de soporte de pago de los clientes.	Auxiliar contable	Consignación/ transferencia
2	Revisar los datos del soporte dado por el cliente, fecha, monto y cuenta de destino.	Auxiliar contable	Consignación/ transferencia

3	Aplicar pago o abono a la obligación u obligaciones de más antigua que tenga el cliente.	Auxiliar contable	Reporte de cartera
4	Causación de los dineros que entran a las arcas de la compañía, producto de pagos de clientes.	Auxiliar contable	Recibo de caja
5	Impresión del comprobante de causación.	Auxiliar contable	Recibo de caja
6	Firma del responsable de la causación, de quien la revisa y de quien lo aprueba.	Auxiliar contable/ contador	Recibo de caja

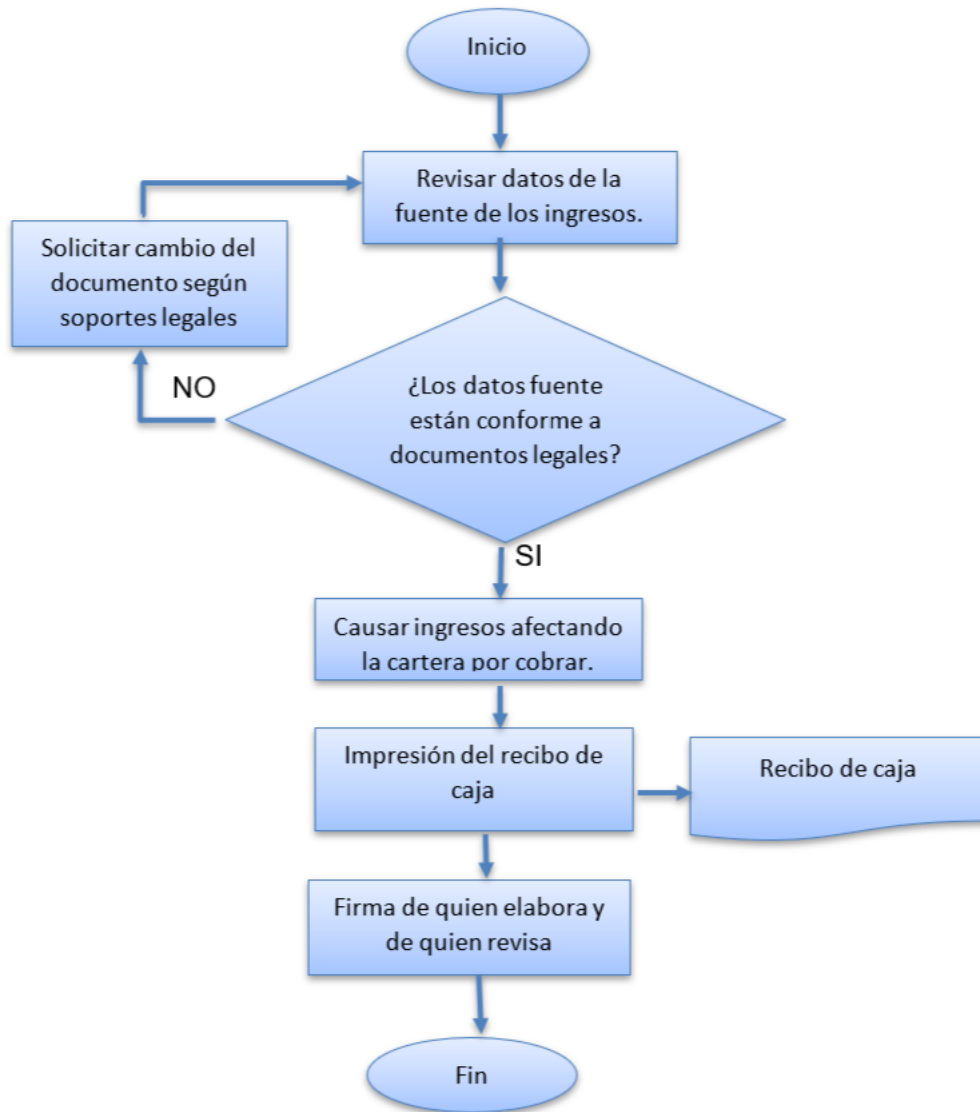
Fuente: Los autores (2019)

Matriz de riesgo proceso: Ingresos

Procesos	Riesgos	Descripción del riesgo	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Nivel de riesgo
Causación de ingresos y cuentas por cobrar	Aplicar pagos a cartera que no corresponde	Interpretación imprecisa de los ingresos	Auxiliar contable	Desconocimiento de políticas contables impuestos	Afectación a la cartera	1	20	20	Modera do
					Afectación a los cruces de cuentas	2	20	40	Grave
					Presentación inexacta de impuestos	3	40	120	Gravísimo
No ingresar a la contabilidad	Omisión de ingresos o abonos en cuenta	Auxiliar contable	Equivocación	Afectación a la cartera	1	20	20	Modera do	
			Desconocimiento de la naturaleza del ingreso o abono en cuenta	Omisión en la contabilidad	4	40	160	Gravísimo	

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos: causación de ingresos



Fuente: Los autores (2019)

Planear: Establecer estrategias y recursos que permitan reconocer y causar los ingresos percibidos por Central de Polímeros SAS.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos competentes al reconocimiento de ingresos. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Indicadores de causación de ingresos

Nombre	Frecuencia	Formula	Objetivo	Descripción	Responsable
Causación de ingresos	Semanal	Sumatoria	Revisar que todos los ingresos estén registrados.	Suma de los comprobantes de los ingresos de la compañía y compararlos con los soportes de pago de clientes y demás fuentes de ingreso.	

Fuente: Los autores (2019)

Este indicador permitirá determinar la eficiencia del proceso de causación de ingresos, para esto se debe sumar el total de los recibos de caja elaborados, a este resultado dividirlo por el total del soporte de pagos de clientes y de demás fuentes de ingreso. En caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.10 Proceso de causación de egresos

Objetivo

Causar los egresos aprobados por gerencia.

Descripción


Los comprobantes de egreso permiten reconocer los egresos generados por hacer cumplimiento a obligaciones financieras o con los proveedores de la compañía.

Matriz de riesgo proceso de causación de egresos.

Proceso	Riesgo	Descripción riesgo	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Nivel de riesgo
Causación de egresos	Cancelar obligaciones sin definir prioridades	Cancelación de facturas menos importantes en momentos inoportunos	Auxiliar contable	Falta de programación de pagos	Pagos inexactos	2	30	60	Grave
					Incumplimiento en erogaciones	2	20	40	Grave
					Baja calificación crediticia	3	20	60	Gravísimo
	No ingresar a la contabilidad	Omisión de soportes de pago	Auxiliar contable	No seguimiento de las erogaciones	Inexactitud en los estados financieros	4	40	160	Gravísimo

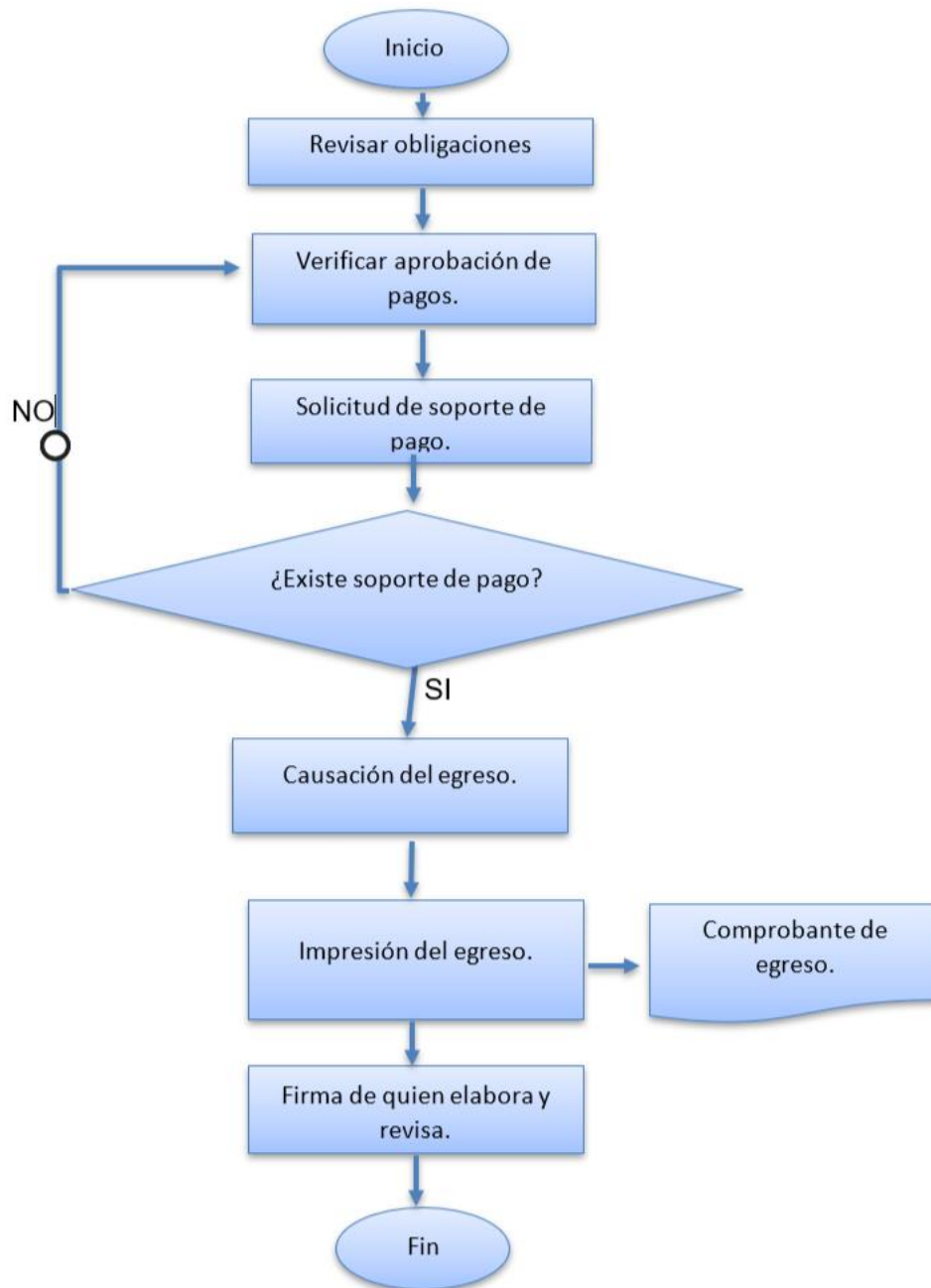
Fuente: Los autores (2019)

Descripción de procesos

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS Causación de egresos aprobados por gerencia.		SGC: ISO 9001
			Versión: 1.0
			Fecha: 20/09/2019
			Pag: 1 de 1
No	ACCIÓN	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Verificar la vigencia de la obligación que se pretende pagar.	Auxiliar contable	Cartera por pagar
2	Verificar la aprobación de gerencia de los pagos que se pretenden realizar.	Auxiliar contable	Relación de aprobación de pagos
3	Verificar soporte de pago de parte de la compañía, consignación o transferencia y recibo del proveedor.	Auxiliar contable	Consignación/ Transferencia.
4	Causación de los egresos realizados afectando la obligación a la que se le dio cumplimiento.	Auxiliar contable	Comprobante de egresos
5	Impresión del comprobante de causación.	Auxiliar contable	Comprobante de egresos
6	Firma del responsable de la causación, de quien la revisa y de quien lo aprueba.	Auxiliar contable/ contador	Comprobante de egresos

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos: de causación de egresos



Fuente: Los autores (2019)

Planear: Establecer estrategias y recursos que permitan reconocer y causar los egresos hechos por Central de Polímeros SAS.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos competentes al reconocimiento de egresos. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Indicador de causación de egresos

Nombre	Frecuencia	Formula	Objetivo	Descripción	Responsable
Causación de egresos	Semanal	Sumatoria	Revisar que todos los egresos estén registrados.	Suma de los comprobantes de egreso de la compañía y compararlos egresos totales de egresos realizados en el periodo.	

Fuente: Los autores (2019)

Este indicador perimirá determinar la efectividad del proceso de causación de egresos, para esto se debe sumar de total de los comprobantes de egreso elaborados para posteriormente dividir este total por el total de los pagos elaborados. En caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.11 Procesos de conciliación bancaria

Objetivo

Verificar que se esté realizando por completo el registro en la contabilidad de los egresos e ingresos bancarios, así como los gastos que se general por el uso de estos.


Descripción

Por medio de la conciliación verificar que se esté causando todos los egresos e ingresos de la compañía.

Matriz de riesgo proceso de conciliación bancaria

Proceso	Riesgos	Descripción del riesgo	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	
Conciliación bancaria	Inexactitud respect a extractos bancarios	Libros contables inexactos comparados con extractos bancarios	Gerente Auxiliar contable	Omisión de comprobantes de egreso	Generar doble pago a obligaciones	1	20	20	Moderado
					Obviar obligaciones	2	20	40	Grave
				Sistema contable atrasado	Inexactitud en estados financieros a cortes actuales	3	20	60	Grave

Descripción de proceso de conciliación bancaria

	<p align="center">CENTRAL DE POLÍMEROS SAS</p> <p align="center">Proceso de Conciliación bancaria</p>			SGC: ISO 9001
				Versión: 1.0
				Fecha: 20/09/2019
				Pag: 1 de 1
No	ACCIÓN	RESPONSABLE	Documento/Formato	
1	Solicitar y obtener extracto de la cuenta bancaria a conciliar.	Auxiliar contable	Extracto bancario	
2	Realizar una relación de gastos bancarios en un documento, discriminando, los gravámenes a movimientos financieros cobrados por la entidad bancaria en el transcurso del mes anterior, de la misma. En el mismo documento el IVA, Comisiones, Intereses, intereses de mora, intereses de sobregiro, timbre, cuota de manejo y seguros.	Auxiliar contable	Soporte de relación de gastos bancarios	
3	Una vez elaborado el documento de gastos bancarios del mes, hacer causación de estos mediante comprobante de gastos.	Auxiliar contable	Comprobante de gastos bancarios	

4	Verificar que cada entrada de dinero reflejada en el extracto bancario esté debidamente registrada en la contabilidad y libre de error.	Auxiliar contable	Movimiento general de cuenta bancaria
5	Comprobar que la suma de los ingresos según movimiento general de la cuenta coincida con la suma de los ingresos reflejados en el extracto.	Auxiliar contable	Movimiento general de cuenta bancaria
6	En caso de encontrar ingresos que no estén en la contabilidad de la entidad, hacer solicitud de la transferencia o consignación y proceder a la elaboración de la causación media te recibo de caja.	Auxiliar contable	recibo de caja
7	Verificar que cada salida de dinero reflejada en el extracto bancario esté debidamente registrada en la contabilidad y libre de error.	Auxiliar contable	Movimiento general de cuenta bancaria
8	Comprobar que la suma de los egresos según movimiento general de la cuenta coincida con la suma de los egresos reflejados en el extracto.	Auxiliar contable	Movimiento general de cuenta bancaria
9	En caso de encontrar egresos que no estén en la contabilidad de la entidad hacer solicitud de la aprobación de egresos elaborados por gerencia para hacer la respectiva causación mediante comprobante de egreso.	Auxiliar contable	Comprobante de egreso
10	En caso de tratarse de egresos que están reflejados en contabilidad y no en extractos hacer relación de estos en el documento de conciliación bancaria.	Auxiliar contable	Conciliación bancaria.
11	En caso de tratarse de ingresos que están reflejados en contabilidad y no en extractos a causa de tránsitos bancarios hacer relación de estos en el documento de conciliación bancaria.	Auxiliar contable	Conciliación bancaria.
12	En caso de encontrar notas debió o crédito no relacionadas en la contabilidad hacer causación mediante soporte de nota crédito o nota debito según corresponda.	Auxiliar contable	Nota crédito/Nota debito

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos de causación



Fuente: Los autores (2019)

Planear: Establecer estrategias y recursos que permitan verificar al termino de cada mes la causación de todos los egresos e ingresos de la entidad, así como los gastos bancarios.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos competentes la conciliación bancaria. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Indicador de conciliación bancaria

Nombre	Frecuencia	Método	Objetivo	Descripción	Responsable
Partidas de conciliación bancaria	Mensual	Comparación del total de partidas.	Revisar que todos los movimientos de los bancos estén conciliados.	Compara que las partidas bancarias estén conciliadas verificando evidencia de la conciliación.	

Fuente: Los autores (2019)

Este indicador nos permitirá determinar el nivel de eficiencia del proceso de conciliación bancaria, para esto se debe sumar el total de partidas conciliadas para posteriormente dividir por el total de partidas a conciliar existentes en el periodo. En caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.12 Proceso de conciliación de caja menor

Objetivo

Efectuar correctamente la conciliación de las caja general y menor de Central de Polímeros SAS para verificar el correcto uso de los dineros confiados a estos rubros.

Descripción


Mediante conciliación de las cajas general y menor de la empresa verificar la existencia y el destino del efectivo y el equivalente del efectivo destinado a estos rubros.

Matriz de riesgo proceso de caja menor

Procesos	Riesgos	Descripción riesgo	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	Calificación	Nivel de riesgo
Caja menor	Monto base no definido	No existe un monto definido de base	Gerente	Falta de acta de caja menor.	Comprar cosas que no obedezcan a la naturaleza de una caja menor	1	20	20	Tolerable
				No existen comprobantes de arqueo de caja	Compromete fiabilidad de caja menor	2	30	60	Grave
	Obviar soportes	Se pasan por alto soportes y no se reportan	Gerente/Auxiliar contable	No existe control de soportes	Altera la contabilidad de la compañía	3	40	120	Gravísimo

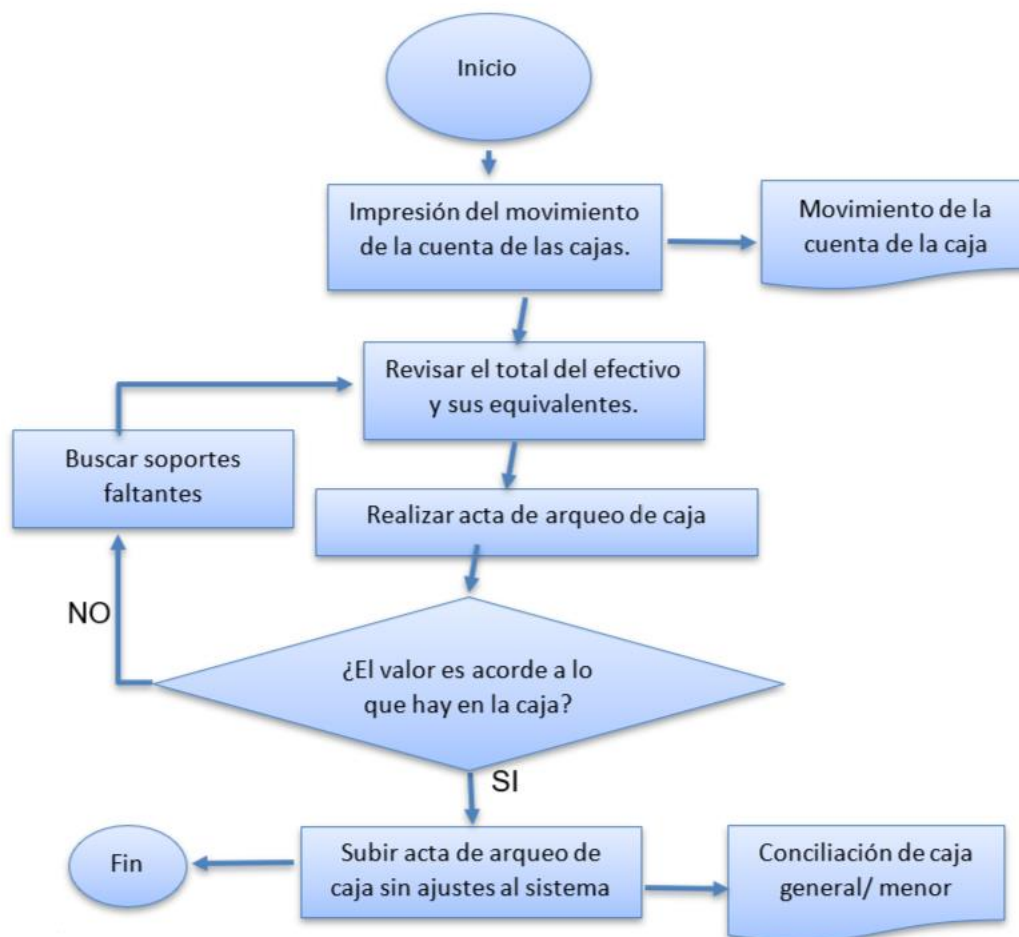
Fuente: Los autores (2019)

Descripción del proceso de caja menor

	CENTRAL DE POLÍMEROS SAS Conciliación de general menor/general		SGC: ISO 9001
			Versión: 1.0
			Fecha: 20/09/2019
			Pag: 1 de 1
No	ACCIÓN	RESPONSABLE	Documento/ Formato
1	Elaborar movimiento general de la cuenta empleada para los movimientos efectuados en la caja menor/general	Auxiliar contable	Movimiento general cuenta caja
2	Verificar la cantidad de efectivo y equivalentes de efectivo que se encuentre en el momento de la conciliación de la caja, de la misma forma identificar las facturas, cheques y demás documentos que soporten gastos incurridos en el periodo.	Auxiliar contable	Conciliación caja menor/general
3	Verificar que la suma del dinero y facturas en la caja en el momento de la conciliación coincidan con el monto asignado para la misma.	Auxiliar contable	Conciliación caja menor/general

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos de conciliación de caja General/menor



Fuente: Los autores (2019)

Planear: Establecer estrategias y recursos que permitan verificar al término de cada mes el saldo de la caja general y menor de la entidad teniendo en cuenta su asignación.

Hacer: Ejecutar los planes estructurados para el logro de los procesos competentes la conciliación de caja general y menor. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Indicador de arqueo de caja

Nombre	Frecuencia	Método	Objetivo	Descripción	Responsable
Arqueo de caja.	Mensual	Comparación del total de partidas.	Revisar que todos los movimientos de la caja estén conciliados.	Comprobar que todos los movimientos de la caja estén conciliados.	

Fuente: Los autores (2019)

Este indicador nos permitirá determinar la efectividad del proceso de arqueo de caja, para esto se debe sumar el total de movimientos de caja conciliación, para posteriormente dividirlo por el total de movimiento que debería existir según la autorización de gastos. En caso de que el resultado sea uno o cercano a uno, querrá decir que el proceso ha sido efectivo. En caso de que sea inferior es por el proceso se puede mejorar o hay una inconsistencia con quien lo ejecuta.

6.3.1.13 Impuestos

Objetivo

Elaborar una hoja de trabajo fiable para la presentación de las retenciones en la fuente en el formulario 350 de la DIAN.

Definición


Proceso que permite cumplir con la declaración de retenciones en la fuente de acuerdo con lo establecido en el artículo 605 del estatuto tributario

Matriz de riesgo Presentación de impuestos

Procesos	Riesgos	Descripción riesgos	Agente generador	Causas	Efectos	Frecuencia	Impacto	calificación	Nivel de riesgo
Presentación de impuestos	Elaboración hojas de trabajo impuesto	Hojas de trabajo incompletas	Auxiliar contable	Entrega inoportuna de documentos	Información en el software que no está al día	2	20	40	Grave
				Recibo de facturas fuera de las fechas de corte	Elaboración inexacta hoja de trabajo	3	40	120	Gravísimo
					Inexactitud en declaraciones tributarias	4	40	160	Gravísimo
				Software no alimentado	Elaboración inexacta hoja de trabajo	3	40	120	Gravísimo

Fuente: Los autores (2019)

Descripción Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación de retenciones en la fuente

	CENTRAL DE POLÍMEROS S.A.S		SGC: ISO 9001
	Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación de retenciones en la fuente		Versión: 1
			Fecha 5/10/2019
			Página 1 de 1
N°	ACCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/FORMATO
1	Alimentar el sistema contable con facturas de compra	auxiliar contable	Factura de compra
2	Verificar que no falten facturas de compra por llegar	auxiliar contable/administrativo	Factura de compra
3	Ingresar facturas faltantes	Auxiliar contable	Factura de compra
4	Verificar que estén completas las facturas de compra	Auxiliar contable	Factura de compra
5	Verificar que se haya practicado la retención en la fuente conforme a las normas legales vigentes a los proveedores	Auxiliar contable	Factura de compra/comprobante de egreso
6	Exportar un libro auxiliar de las cuentas contables de retenciones en la fuente	Auxiliar contable	Libro auxiliar retenciones en la fuente
7	Corroborar valores de subtotal y retención de facturas físicas contra el sistema	Auxiliar contable/contador	Libro auxiliar retenciones en la fuente/ factura de compra
8	Elaborar hoja de trabajo clasificando retenciones por conceptos y porcentajes de retención	Auxiliar contable/Contador	Libro auxiliar, hoja de trabajo

9	Corregir posibles falencias en el sistema que se hayan generado practicando retención	Auxiliar contable/Contador	Libro auxiliar, hoja de trabajo
10	Firmar y alistar hoja de trabajo final	Auxiliar contable/Contador	Hoja de trabajo

Fuente: Los autores (2019)

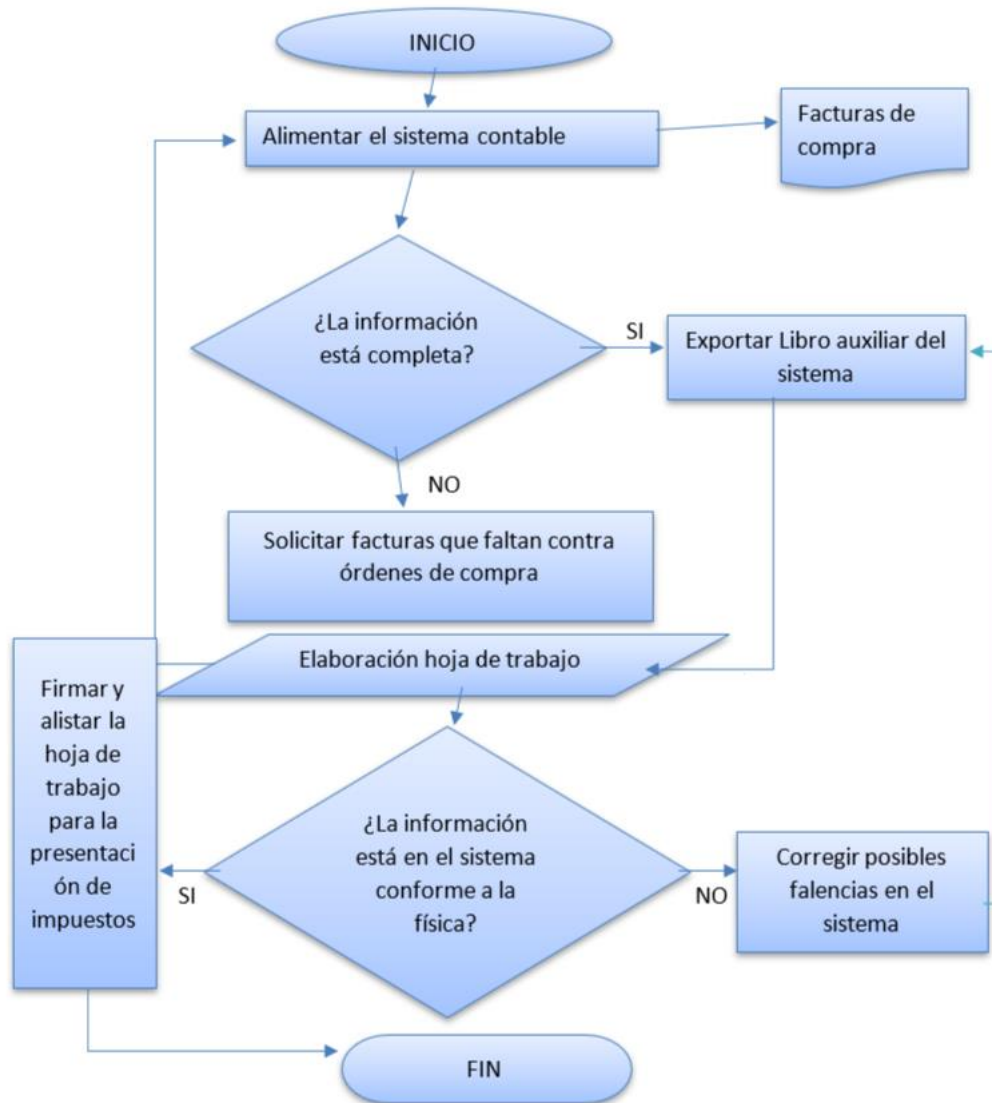
Planear: Establecer métodos y estrategias que ayuden a la correcta alimentación del sistema contable, base para la liquidación de impuestos.

Hacer: Poner en marcha los métodos y estrategias propuestos. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Mapa de procesos elaboración de hojas de trabajo para presentación de retenciones



Fuente: Los autores (2019)

6.1.3.13.1 Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación de la autorrenta.


Objetivo

Elaborar una hoja de trabajo fiable para la presentación de autorrenta en el formulario 350 de la DIAN.

Definición

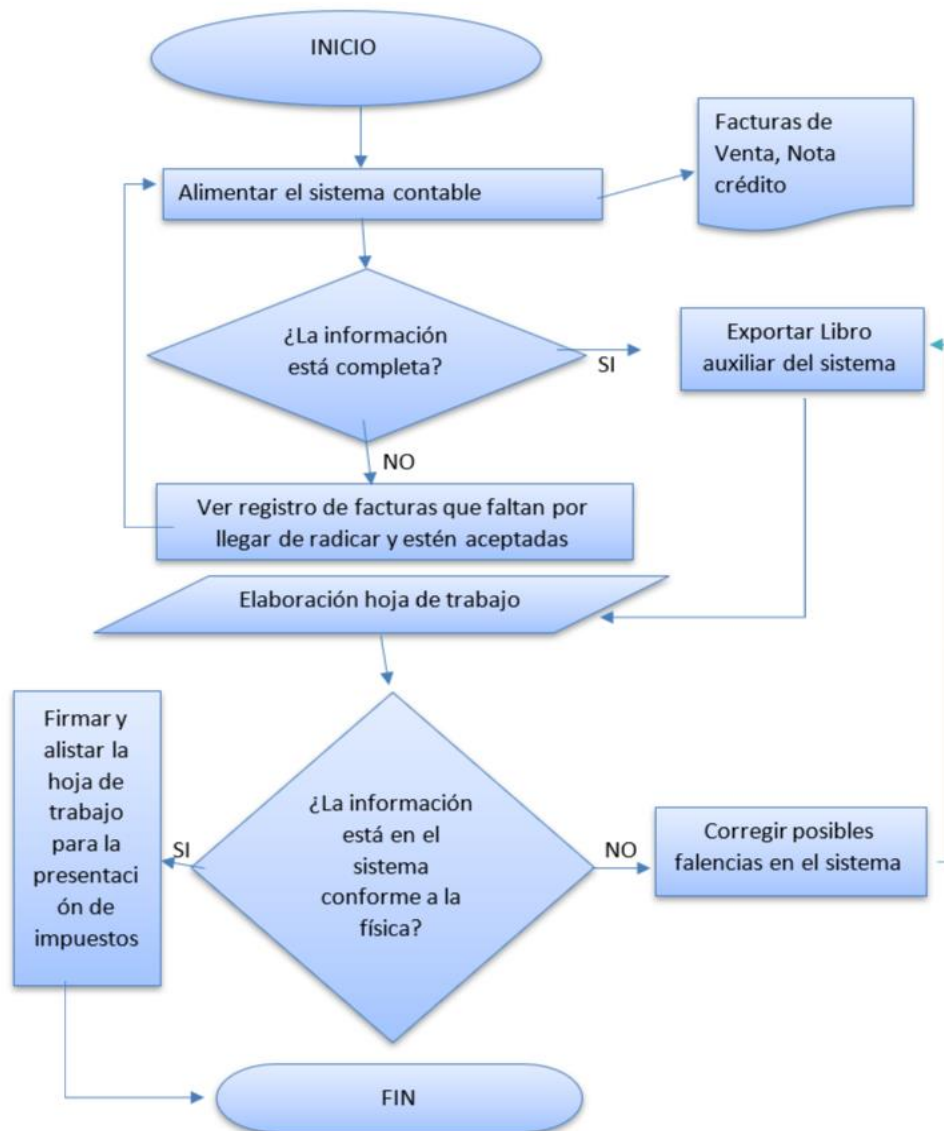
Proceso que permite cumplir con la declaración de retenciones en la fuente de acuerdo con lo establecido en el artículo 605 del estatuto tributario.

Descripción del proceso

	CENTRAL DE POLÍMEROS S.A.S		SGC: ISO 9001
	Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación de la autorrenta.		Versión: 1
			Fecha 5/10/2019
			Página 1 de 1
N°	ACCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/FORMATO
1	Alimentar sistema contable con facturas de venta de acuerdo con órdenes de compra y producción realizadas.	Auxiliar contable	Facturas de venta
2	Verificar que no hayan devuelto facturas por errores en impresión, en valores relacionados o fuera de fechas de radicación.	Auxiliar contable/ Auxiliar administrativo	Registro facturas de venta
3	Exportar Libro auxiliar de ventas y/o cuentas de ingresos operacionales.	Auxiliar contable	Libro auxiliar de ventas
4	Elaborar hoja de trabajo con la sumatoria de las cuentas de ingresos	Auxiliar contable	Hoja de trabajo ventas
5	Buscar la tarifa correspondiente a la autorrenta según actividad principal del RUT	Auxiliar contable	RUT empresa
6	Hacer el asiento contable generando una cuenta por pagar contra un anticipo de impuestos a nombre de autorrenta	Auxiliar contable/Contador	Hoja de trabajo ventas
7	Firmar y alistar hoja de trabajo final	Auxiliar contable/Contador	Hoja de trabajo ventas

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos elaboración de hojas de trabajo para la presentación de la autorrenta



Fuente: Los autores (2019)

Planear: Establecer métodos y estrategias que ayuden a la correcta alimentación del sistema contable, base para la liquidación de impuestos.

Hacer: Poner en marcha los métodos y estrategias propuestos. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

6.3.1.13.2 Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación del IVA generado


Objetivo

Elaborar una hoja de trabajo del impuesto sobre las ventas generado fiable para la presentación del IVA en el formulario 300 de la DIAN.

Definición

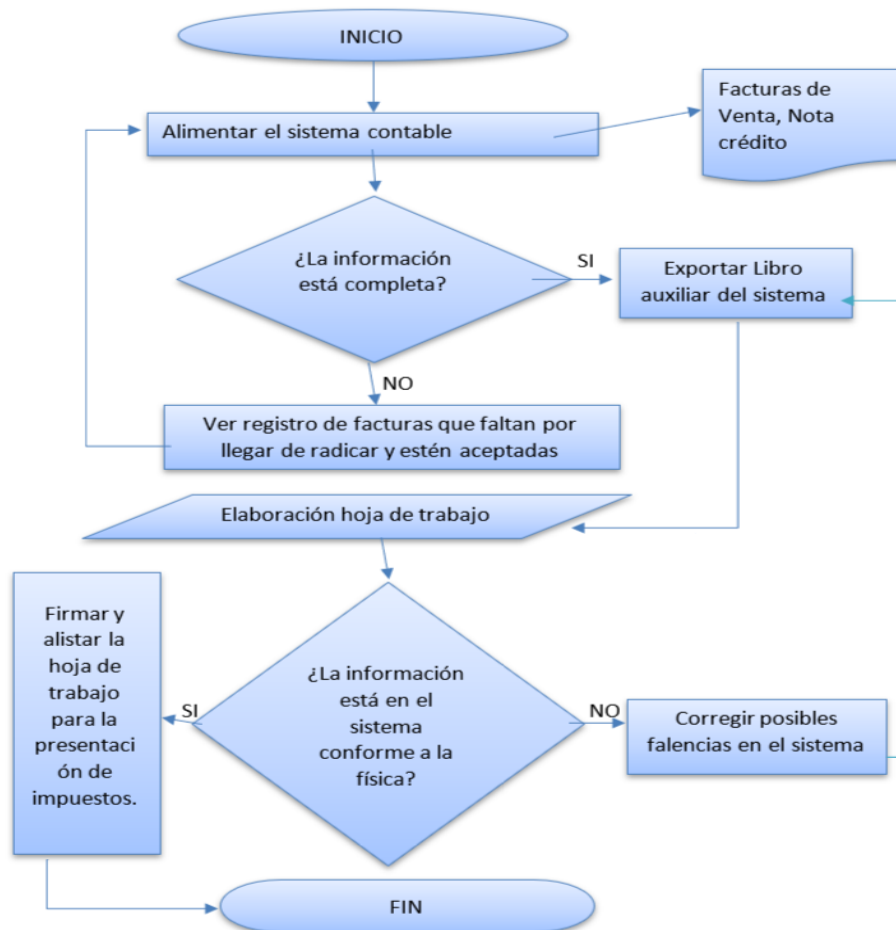
Proceso que permite cumplir con la declaración de retenciones en la fuente de acuerdo con lo establecido en el artículo 600 y 601 del estatuto tributario.

Descripción del proceso

	CENTRAL DE POLÍMEROS S.A.S		SGC: ISO 9001
	Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación del IVA generado		Versión: 1
			Fecha 5/10/2019
Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/FORMATO
1	Verificar que el sistema contable esté debidamente alimentado en el periodo (Facturas de venta, notas debito)	Auxiliar contable	Facturas de venta/Notas debito
2	Exportar un libro auxiliar del sistema	Auxiliar contable	Libro auxiliar
3	Comparar con el archivo físico.	Auxiliar contable/ Contador	Facturas de venta/Notas debito/Libro auxiliar
4	Corregir posibles falencias en el sistema que se hayan generado practicando retención	Auxiliar contable/Contador	Libro auxiliar/ Facturas de venta/ Totas debito
5	Elaborar hoja de trabajo discriminando IVA por conceptos y haciendo la sumatoria.	Auxiliar contable/Contador	Hoja de trabajo ventas
6	Firmar y alistar hoja de trabajo final	Auxiliar contable/Contador	Hoja de trabajo ventas

Fuente: Los autores (2019)

Mapa de procesos elaboración de hojas de trabajo para la presentación del IVA generado



Fuente: Los autores (2019)

Planear: Establecer métodos y estrategias que ayuden a la correcta alimentación del sistema contable, base para la liquidación de impuestos.

Hacer: Poner en marcha los métodos y estrategias propuestos. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

6.3.1.13.3 Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación del IVA descontable


Objetivo

Elaborar una hoja de trabajo del impuesto sobre las ventas descontable fiable para la presentación del IVA en el formulario 350 de la DIAN.

Definición

Proceso que permite cumplir con la declaración de retenciones en la fuente de acuerdo con lo establecido en el artículo 600 y 601 del estatuto tributario.

Descripción del proceso

	CENTRAL DE POLÍMEROS S.A.S		SGC: ISO 9001
	Proceso de elaboración de hojas de trabajo para la presentación del IVA descontable y Reteiva		Versión: 1
			Fecha 5/10/2019
			Página 1 de 1
N°	ACCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO/FORMATO
1	Solicitar certificados de Reteiva que practicaron las empresas	Auxiliar administrativo	Facturas de venta/Notas debito
2	Verificar que el sistema contable esté debidamente alimentado en el periodo (Facturas de compra.)	Auxiliar contable/Contador	Libro auxiliar
3	Exportar un libro auxiliar con las cuentas del IVA descontable y del RETEIVA	Auxiliar contable	
4	comparar que los valores retenidos registrados en el sistema estén igual a los certificados expedidos por las empresas	Contador	Facturas de venta/Notas debito/Libro auxiliar
5	Comparar facturas de compra con el archivo físico	Auxiliar contable/Contador	Libro auxiliar/ Facturas de venta/ Totas debito
6	Corregir posibles falencias en el sistema que se hayan generado practicando retención	Auxiliar contable	Hoja de trabajo ventas
7	Elaborar hoja de trabajo discriminando IVA por conceptos y haciendo la sumatoria.	Contador	
8	Elaborar hoja de trabajo con sumatoria de los RETEIVAS que las empresas realizaron	Contador	
9	Firmar y alistar hoja de trabajo final	Contador	Hoja de trabajo ventas

Fuente: Los autores (2019)

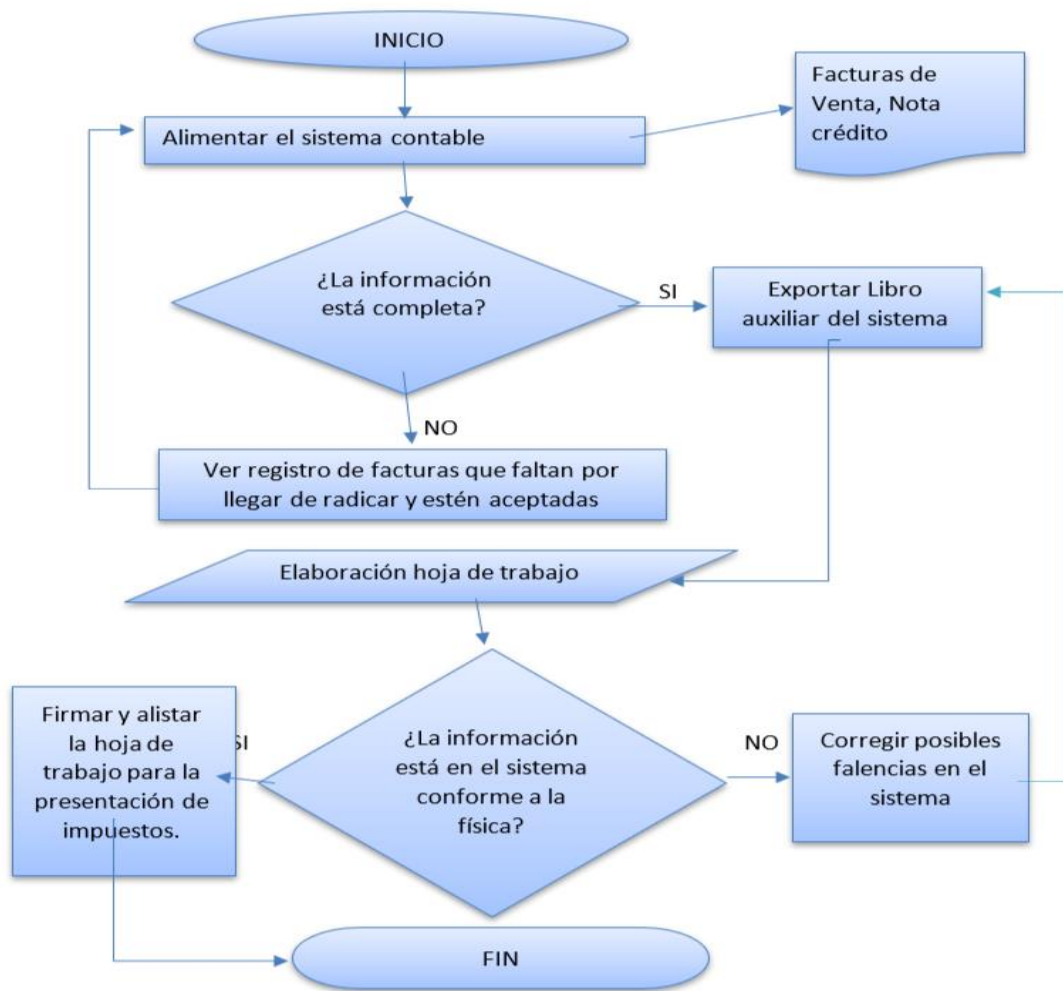
Planear: Establecer métodos y estrategias que ayuden a la correcta alimentación del sistema contable, base para la liquidación de impuestos.

Hacer: Poner en marcha los métodos y estrategias propuestos. Es recomendable implementar pruebas piloto antes de implementar.

Verificar: Se debe comprobar que se esté llevando a cabo los procedimientos establecidos, búsqueda de inconsistencias y evaluar su efectividad para el cumplimiento de objetivos.

Actuar: En caso de encontrar inconsistencias en los procesos implementados se deben tomar planes de acción que permitan dar corrección a las falencias y motiven la mejora continua.

Mapa de procesos elaboración de hojas de trabajo para la presentación del IVA descontable



Fuente: Los autores (2019)

6.4.1 ÁREA OPERATIVA

6.4.1.1 Sistema de gestión ambiental

El cuidado del medio ambiente y el impacto de las operaciones en la comunidad son puntos para tener en cuenta por Central de Polímeros SAS, es por esto que se relaciona a continuación un plan de gestión que permitirá atender las necesidades medioambientales de la empresa con el fin de apoyar el sistema de gestión de calidad de la empresa.

Alcance

A continuación, se relacionan unas sugerencias para Central de Polímeros S.A.S cuya atención serán benéficas para la implementación del sistema de gestión ambiental.

Apoyar los procesos operacionales de Central de Polímeros SAS que puedan comprometer el bienestar del medio ambiente, el cuidado del suelo, el agua, el aire y el bienestar de la comunidad que le rodea.

- Central de Polímeros SAS debe implementar políticas que le permitan establecer y orientar los procesos que permitirá continuar con sus operaciones sin dejar de lado la gestión ambiental que es de gran interés para el resto de las personas de interés de la compañía, clientes, proveedores, empleados y la comunidad
- Establecer objetivos por cada proceso de la compañía que pueda afectar el bienestar del medio ambiente, esto implica: fijar metas y los recursos que serán necesarios para lograrlos.
- Concientizar en colaboradores de la entidad los impactos que pueden tener los procesos llevados de forma incorrecta, con el fin de motivarlos a apoyar el sistema de gestión ambiental de forma consiente y autónoma.
- Implementar estrategias que desarrollen líderes en gestión medioambiental, a través de formación medioambiental, con el fin de apoyar los procesos por personal capacitado en la materia.
- Gestionar medios que permita en toda la organización la difusión de información en materia medioambiental, con el fin de mantener al personal actualizado.

- Delegar funciones y responsabilidades a los colaboradores de la entidad que permitan la articulación los procesos medioambientales de la compañía.
- Hacer uso de las Auditorías ambientales para poder medir la eficacia de los procesos implementados. Servirá para la detección de posibles errores en el sistema que estén obstaculizando el buen funcionamiento.

Ciclo de mejora continua para los procesos del sistema de gestión ambiental de Central de Polímeros SAS

Para el adecuado funcionamiento y para asegurarse de la efectividad del sistema de gestión ambiental de Central de Polímeros SAS, será necesario tener presente e implementar un ciclo de mejora continua que permita evitar los posibles riesgos que se pueden presentar para posteriormente dar corrección a las imperfecciones y así obtener cada vez mejores resultados des sistema de gestión ambiental implementado.

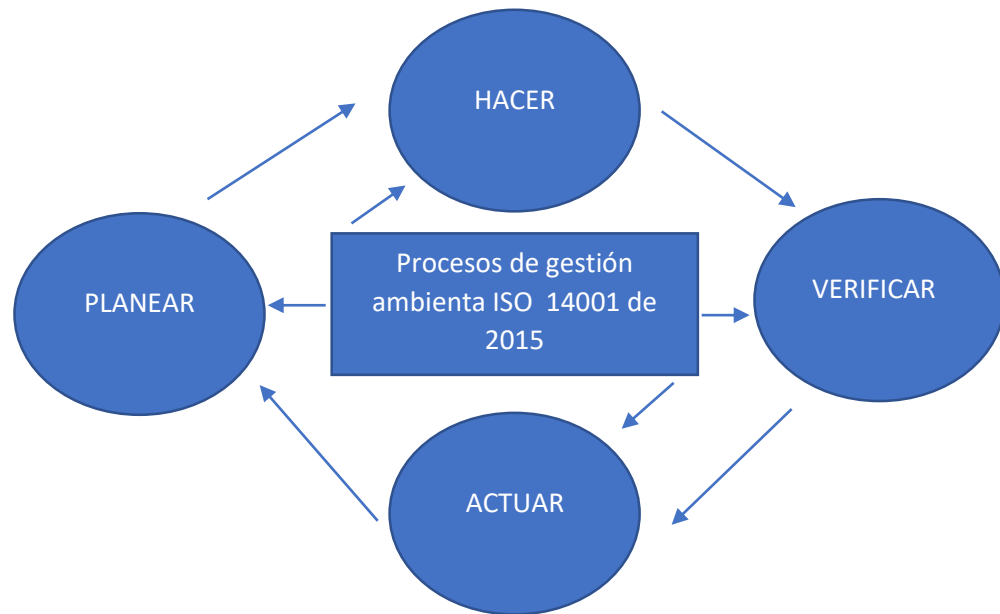
6.4.1.2 Indicadores del sistema de gestión de calidad

Central de polímeros SAS deberá implementar un plan de acción que se enfocará en la recolección de datos, por proceso, correspondiente a las tareas asignadas al equipo de trabajo y logro de metas, con el fin de verificar la eficiencia y eficacia de los procesos implementados. Para esto debe considerar los siguientes aspectos

- Periodicidad de los datos de los indicadores a implementar. Es importante establecer periodos prudentes que permitan detectar de forma oportuna posibles falencias y así poder actuar.
- Asignación de la responsabilidad de la recolección de los datos, así como los recursos necesarios.

Después de la recolección de los datos se recomienda plasmarlos en ayudas visuales como graficas que permitan valorar correctamente los datos arrojados por los indicadores.

6.4.1.3 Ciclo de mejora continua: sistema de gestión ambiental



Fuente: Los autores (2019)

Planear

Establecer metas por cada proceso permitirá tener un punto de referencia para la valorar la eficacia del sistema de gestión de calidad en cuanto a su función para el logro de objetivos, en este punto es necesario suministrar las estrategias necesarias para alcanzar las metas ya establecidas en materia medioambiental.

Hacer

Una vez estructurado una meta y un plan de acción se procede a la ejecución, para esto será necesario contar con una dirección que apoye el proceso de implementación, el incentivar liderazgo será un recurso valioso que apoyar la ejecución de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Verificar

Hacer seguimiento de los procesos ejecutados es algo que no se puede pasar por alto pues se pueden estar presentando inconsistencias no deseadas con el sistema de gestión ambiental que pueden entorpecer los procesos. Por esto es importante

verificar el estado de eficacia de los procesos, para comprobar que errores pueden comprometer el sistema de gestión ambiental.

Actuar

Implementar acciones correctivas al sistema de gestión ambiental con el fin de mejorar inmediatamente las falencias y optimizar los procesos implementados.

Análisis del ciclo de vida

La producción de cualquier producto o servicio tiene efectos e impactos en el medio ambiente, Central de Polímeros se dedica a transformar los polímeros (plásticos) y el desarrollo de estos también tienen un impacto al medio ambiente, por lo que es necesario medir el efecto que tiene este desarrollo en el medio ambiente.

El análisis del ciclo de vida permitirá valorar el impacto que tiene la transformación de polímeros para después analizar la información al respecto y tomar las decisiones pertinentes al respecto.



Fuente: Los autores (2019)

El objetivo del análisis del ciclo de vida de los productos es determinar el impacto al medio ambiente que tienen estos en las diferentes etapas de su manufactura, teniendo en cuenta desde el momento en que se obtiene el recurso hasta cuando se desecha o se reutiliza.

Etapa de obtención de materias primas: medir el impacto que tiene a la obtención de la materia prima (plásticos reutilizables) que se está dando en el momento del análisis de Central de Polímeros SAS.

Etapa de Fabricación: medir el impacto que tiene la transformación de las materias primas, teniendo en cuenta los demás recursos utilizados por Central de Polímeros SAS para su transformación.

Etapa de distribución: medir el impacto que se da cuando se transporta el producido por Central de Polímeros SAS

Uso del bien terminado: Medición del impacto del productor terminado ya en uso de los clientes de Central de Polímeros SAS.

Termino de vida útil: valorar el impacto que tiene el deshacerse del bien terminado o la posible reutilización de este.

Toma de decisiones

La toma de decisiones es crucial para el desarrollo de cualquier entidad, Central de Polímeros SAS deberá tomar decisiones asertivas en pro de la mejora continua para el logro de objetivos de la compañía, para esto deber tomarlas apoyándose de los recursos e información que en el momento posee.

CONCLUSIONES

- Central de Polímeros S.A.S es una empresa creada recientemente y carece de estrategias que le faciliten mejorar su competitividad en el mercado, por lo que necesita organizarse en varios aspectos, iniciando desde la estructura de su organización hasta de sus procesos más mínimos para así establecer un recurso que le permita crecer dentro del sector de mercado del que ahora hace parte.
- Para el diseño del sistema de gestión de calidad, se tuvo en cuenta a partir de una encuesta preliminar, un diagnóstico que permitió a los autores conocer la realidad de la compañía, para así hacer un plan de formalización que respondiera a las necesidades de Central de Polímeros S.A.S, teniendo en cuenta los marcos normativos y las normas ISO 9001 y 14001.
- Las normas ISO 9001 de 2015, por las disposiciones en su estructura permiten que cualquier tipo de entidad pueda acogerse a ellas, y debido a la flexibilidad que esta norma tiene para con sus usuarios. Por esto para Central de Polímeros SAS es viable la implementación de un sistema de gestión de calidad que parte de los procesos contables basados en este conjunto de normas, puesto que le facilitara la calidad de la información financiera y contable y con ello la asertiva toma de decisiones.
- El sistema de gestión de calidad propuesto ayuda Central de Polímeros SAS la elaboración de políticas administrativas y contables que se adecuen a sus necesidades y facilitaran las estrategias y recursos para la implementación de la norma internacional financiera (NIIF para PYMES) y así dar cumplimiento a las disposiciones legales en materia de norma internacional.
- La propuesta de un sistema de gestión de calidad con base en las normas ISO 9001y 14001 puede hacer que Central de Polímeros S.A.S garantice el desarrollo de procesos óptimos y eficientes. dentro de un marco de calidad que parte de los procesos contables y se extiende a las áreas administrativa y operativa; hagan de la compañía, un modelo entre las PYMES del sector que buscan crecer de manera constante, ganando así cuota de mercado.
- Con la implementación de un sistema de gestión de calidad que parte de los procesos contables con eje principal, se establece una guía para el adecuado

manejo de la información contable, que permita el análisis y la elaboración de estados financieros de acuerdo con la norma local y a las NIIF para PYMES.

- La implementación del sistema de gestión de calidad basado en los procesos contables permitirá, no solamente que Central de Polímeros SAS obtenga un recurso que lo apoye en su logro de objetivos, sino que hará que esta entidad logre hacer un gran impacto de la sociedad que le rodea debido a la labor que realiza en la transformación de plásticos reutilizables. Su aporte y contribución al medio ambiente beneficiará a bastante gente y servirá como modelo a seguir como una empresa comprometida con el cuidado del medio ambiente.

RECOMENDACIONES

- Es importante establecer mecanismos de control, basados en ciclos de calidad que ayuden a que sea más fácil mitigar riesgos y solucionar problemas que puedan afectar a futuro el desarrollo del objeto social de la compañía.
- Se recomienda establecer una estructura organizacional basada en la que se propuso en el diseño del sistema de gestión de calidad, así como valores corporativos y todo lo relacionado con un ambiente de control, que a futuro sirva para la implementación de un sistema de control interno, soportado en los procesos de calidad.
- Es necesario que la empresa emprenda campañas de capacitación a las personas que se encuentran laborando, para así tener un nivel de preparación más alto en el desarrollo de los procesos, garantizando así mejor calidad.
- Es importante hacer énfasis en el personal que se encargue de los procesos contables, mantenerlos en constante capacitación a causa de constante fluctuación de la normatividad colombiana en especial en lo tributario y laboral, esto fortalecerá la calidad y el logro de objetivos establecidos para los procesos del área contable.
- Se recomienda el uso de formatos para los procesos de la facturación y la compra de mercancías que permita llevar un control más riguroso de las materias primas que entran a la planta para su transformación, que, sumado a manuales de procesos, ayudan a la persona encargada a laborar con prudencia y entereza.
- Se recomienda que la empresa fije una dirección y cuanto a políticas medioambientales que aparte de generarles una ventaja competitiva procure que el aprovechamiento de recursos reutilizables cuide el planeta y ayude a contrarrestar el cambio climático.
- Es necesario establecer políticas contables que se acomoden a las necesidades de la compañía y que vayan de la mano con los procesos de calidad sugeridos por el equipo investigador, Fomentar en los colaboradores de la compañía el interés por el logro de los objetivos de la compañía, esto evidentemente será de bastante ayuda para la fluidez de los procesos a implementar.
- Gestionar medios de comunicación que ayuden a la distribución de información que urge sea entregada a los colaboradores de la entidad y/o los administradores, esto beneficiara en conjunto la efectividad de los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, Caracterización general de escenarios de riesgo, Localidad de Fontibón (9). Junio de 2018 [En línea]. [Consultado 9 de septiembre de 2019] Disponible en: <file:///C:/Users/brand/Downloads/Identificaci%C3%B3n%20priorizaci%C3%B3n.pdf>

ALCARRIA JAIME, José. Contabilidad financiera I. [En línea]. 1 ed. Francia: Publicacions de la universitat Jaume I, 2009. P 14. ISBN: 978-84-691-1809-2 [Consultado el día 28 de febrero de 2019]. Disponible en internet: <https://books.google.com.co/books?id=6m42LTDkhzoC&pg=PA13&dq=importancia+de+la+contabilidad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjCgeK8qefgAhVuplkKHbp4CZMQ6AEILzAC#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20contabilidad&f=true>

ALCARRIA JAIME, José. Contabilidad financiera I. [En línea]. 1 ed. Francia: Publicacions de la universitat Jaume I, 2009. P 9. ISBN: 978-84-691-1809-2 [Consultado el día 28 de febrero de 2019]. Disponible en internet: <https://books.google.com.co/books?id=6m42LTDkhzoC&pg=PA13&dq=importancia+de+la+contabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCgeK8qefgAhVuplkKHbp4CZMQ6AEILzAC#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20contabilidad&f=true>

ALCARRIA JAIME, José. Contabilidad financiera I. [En línea]. 1 ed. Francia: Publicacions de la universitat Jaume I, 2009. P 14. ISBN: 978-84-691-1809-2 [Consultado el día 28 de febrero de 2019]. Disponible en internet: <https://books.google.com.co/books?id=6m42LTDkhzoC&pg=PA13&dq=importancia+de+la+contabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCgeK8qefgAhVuplkKHbp4CZMQ6AEILzAC#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20contabilidad&f=true>

Bogotanitos, Rondas del río y quebradas de Bogotá. [En línea]. Cultura recreación y deporte. Bogotá, P 2-5, [Consultado: 31 de marzo 2019]. Disponible en internet: <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/bogotanitos/bogodatos/rondas-de-rios-y-quebradas-de-bogota>

CAMISÓN, Cesar; CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, tomas. Modelos de gestión de calidad medioambiental. En: GESTION DE CALIDAD: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España: PEARSON EDUCACIÓN S.A, 2006. Capítulo 7. P. 487. Disponible en: <https://ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com:2056/stage.aspx?il=&pg=&ed=273>

CARLOS RAMIREZ, Fundamentos de la administración, tercera edición, 2010, Pag 18 COLOMBIA, Asamblea nacional constituyente. Constitución política de Colombia de 1991 [En línea]. [Consultado: 11 de marzo de 2019]. Disponible en internet: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

COLOMBIA, Asamblea nacional constituyente. Constitución política de Colombia de 1991 [En línea]. [Consultado: 11 de marzo de 2019]. Disponible en internet: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

COLOMBIA. Contaduría general de la nación. Resolución 625 (28 de diciembre de 2018) "Por la cual se modifica el numeral 3.2 de la Norma de Proceso Contable y Sistema Documental Contable del Régimen de Contabilidad Pública. [En línea]. unidad administrativa especial contaduría general de la nación. Bogotá D.C, 2018, p. 2 [Consultado: 6 de marzo de 2019]. Disponible en internet: http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/ee2aca57-263b-4819-81f4-7d6191e10ec7/Res_625_2018_2.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=e2aca57-263b-4819-81f4-7d6191e10ec7

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 2706 (27, diciembre, 2012). Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas. [En línea] Bogotá D.C, 2012, p.2 [Consultado 11 de marzo de 2019]. Disponible en internet: <http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/cf7c48fb-0359-45d5-a034-436d4759d6bd/D2706-12+Gr+3+Microempresas-1.pdf?MOD=AJPERES>

Concepto definicion.de, Redacción. [En línea]. Definición de Matriz DOFA. (22 de julio del 2019). [Consultado 8 de octubre de 2019]. Disponible en internet: <https://concepto definicion.de/matriz-dofa/>

Concepto definicion.de, Redacción. [En línea]. Definición de Matriz DOFA. (22 de julio del 2019). [Consultado 8 de octubre de 2019]. Disponible en internet: <https://concepto definicion.de/matriz-dofa/>

CONCEPTO DEFINICION.DE. Definición de administrar, [En línea]. [Consultado: 25 de marzo de 2019]. Disponible en internet: <https://concepto definicion.de/administrar/>
Contaduría general de la nación. Régimen de contabilidad pública. [En línea]. Colombia. 2008. P 22. Disponible en internet: <http://www.contaduria.gov.co/wps/wcm/connect/c5079258-7216-48e8-aecf-d116f0df2c59/Plan+General+de+Contabilidad+versi%C3%B3n+2007.2+%28PGCP%29.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=c5079258-7216-48e8-aecf-d116f0df2c59>

DECRETO 410 de 1971. República de Colombia. Código de comercio. 16 de junio de 1971 Art. 25 [En línea]. [Consultado 10 de marzo de 2019]. Disponible en internet: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html

DECRETO 410 de 1971. República de Colombia. Código de comercio. 16 de junio de 1971 Art. 10 [En línea]. [Consultado 10 de marzo de 2019]. Disponible en internet: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html

DESSLER, Gary. Definición del análisis de puestos. En: administración de personal. Sexta edición. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A., 1996. P.77

ESTATUTO TRIBUTARIO. República de Colombia. Art. 772-1 [En línea]. [Consultado 10 de septiembre de 2019]. Disponible en: <https://estatuto.co/?e=1452>

Estrada Beltrán, J. Sistemas de gestión de la calidad: una herramienta imprescindible en la auditoría financiera. [En línea] *Revista En-Contexto* / ISSN: 2346-3279, 3(3), p 143-160. [Consultado 19 de noviembre de 2019] Disponible en internet: <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/297>

FUNDES. Programa de Implementación y Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad de acuerdo con los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Nuestra Experiencia, Vol. (11). en importancia de la implementación de un sistema de gestión integral en las empresas colombianas, p 10. Citado por MEJÍA CONEO, Oscar. [En línea] Consultado [21 de Febrero de 2019] Disponible en internet: <http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/4397/1/Importancia%20implementacion%20sistema%20gesti%C3%B3n%20Oscar%20mej%C3%ADa%20C%202015.pdf>

GARCIA, Víctor. ¿Que son las finanzas? México: Introducción a las finanzas, [En línea] 2014. P. 1. Disponible en internet: <https://books.google.com.co/books?id=XdXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=diccionario+de+contabilidad+y+finanzas+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwif0NGPrrXhAhUhpFkKHW4vAUEQ6AEIQTAE#v=onepage&q&f=false>

GUAJARDO, Edmundo. Control total de calidad. En: Administración de la calidad Total. México: Ed PAX MEXICO, 2003. P. 64

GUTIERREZ, Humberto. En: calidad y productividad. [En línea]. Cuarta edición. México: McGraw-Hill education, 2014. [Consultado 27 de septiembre de 2019]. Capítulo 3. P. 68. Disponible en: <https://ucundinamarca.basesdedatosezproxy.com:2056/stage.aspx?il=&pg=&ed=256>

HORNGREN, SUNDEM Y ELLIOT. La naturaleza de la contabilidad. En: contabilidad financiera, quinta edición. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A., 1994 P.2

HORNGREN, SUNDEM Y ELLIOT. La naturaleza de la contabilidad. En: contabilidad financiera, quinta edición. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A., 1994 P.3

ICONTEC. NTC-ISO 14001. [En línea]. Unad.edu.co. COLOMBIA. (23 de septiembre de 2015), p. 2. [Consultado 2 de octubre de 2019]. Disponible en internet: https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf

ICONTEC. NTC-ISO 14001. [En línea]. Unad.edu.co. COLOMBIA. (23 de septiembre de 2015), p. 2. [Consultado 2 de octubre de 2019]. Disponible en internet: https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf

ICONTEC. NTC-ISO 9000. [En línea]. Rama judicial. COLOMBIA (15 de octubre de 2015), p 11. [Consultado: 10 de marzo de 2019]. Disponible en internet: <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

ICONTEC. NTC-ISO 9000. [En línea]. Rama judicial. COLOMBIA (15 de octubre de 2015), p 16. [Consultado: 10 de marzo de 2019]. Disponible en internet:

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

ICONTEC. Sistemas de gestión de calidad- fundamentos y vocabulario. [En línea]. Rama judicial. COLOMBIA (15 de octubre de 2015), p 2. [Consultado: 10 de marzo de 2019]. Disponible en internet: <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

JOSE MENDEZ, Silvestre, economía de la empresa, universidad nacional autónoma de México, 2012, P.15

LEY 57 DE 1887. República de Colombia. Código civil. 26 de mayo de 1887 Art. 633 [En línea]. [Consultado 10 de marzo de 2019]. Disponible en internet: <https://legislacion.vlex.com.co/vid/codigo-civil-43010756>

LEY 57 DE 1887. República de Colombia. Código civil. 26 de mayo de 1887 Art. 1 [En línea]. [Consultado 10 de marzo de 2019]. Disponible en internet: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=39535>

LEY 872 DE 2003. República de Colombia. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. 2 de enero de 2004 Art. 1 [En línea]. [Consultado 10 de septiembre de 2019]. Disponible en internet: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>

Personal. Sexta edición. México: Ed. Prentice-Hall Hispanoamérica S.A., 1996. P.77
REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española, Calidad. [En línea]. [Consultado: 10 de marzo de 2019]. Disponible en internet: <https://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

REVISTA DINERO. Pymes contribuyen con más del 80% del empleo en Colombia. [En línea]. Dinero Bogotá. 15 de septiembre de 2016. Consultado [2 de febrero de 2019]. Disponible en internet: <https://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/porcentaje-y-contribucion-de-las-pymes-en-colombia/231854>

RODRIGUEZ, ALYDA. HERNANDEZ IVAN, Diferencia ente las ISO 9001 (2008 y 2015). [En línea]. Secretaria de salud. Bogotá. 2016, Pag 3-4. [Consultado: 2 de marzo de 2019]. Disponible en internet: secretaria de salud de Bogotá http://www.saludcapital.gov.co/CTDLab/Publicaciones/2017/Diferencias_Normas_NTC_ISO%209001_2008_9001_2015.pdf

RODRIGUEZ, MARCELA. Historia de la ISO 9001. Evolución de la calidad ilustra en la evolución de la ISO 9001. [En línea]. 10, octubre,2016. [consultado: 2 de marzo de 2019]. Disponible en internet: historia ISO 901 http://www.normas9000.com/Company_Blog/historia-iso-9001.aspx

SIERRA LEGUIA, Luis. Los diseños mixtos de la investigación. [En línea]. CALAMEO. 2010. Consultado [4 de febrero de 2019]. Disponible en internet: <https://es.calameo.com/read/00458033364ea1eeeba89>

Sistema Nacional de Información de Educación Superior. Instituciones de educación superior acreditadas. [En línea]. Bogotá. Consultado [1 de abril de 2019]. Disponible en internet: <https://web.archive.org/web/20130227165930/http://snies.mineducacion.gov.co/ConsultaSnies/ConsultaSnies/consultandoinstitucionesnies.jsp>

SUAREZ, Manuel. La administración por calidad total. En: EL KAIZEN: La filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total. México: Ed PANORAMA, 2007. P. 63

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA. Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativa y empresas de economía solidaria. 2007. No. 26 P. 50. [En línea]. [Consultado: 14 de abril de 2019]. Disponible en internet: https://books.google.com.co/books?id=-9q8MV_4pXcC&pg=PA50&dq=Sistema+PHVA+teoria&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi4tZTxt5XkAhXE1VkKHQuiDo0Q6AEIKTAA#v=onepage&q=Sistema%20PHVA%20teoria&f=true

Anexo A. Encuesta general, base para diagnóstico de central de Polímeros S.A.S

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

DISEÑO DE PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y OPERATIVA CON ÉNFASIS EN LOS PROCESOS CONTABLES EN LA EMPRESA CENTRAL DE POLIMEROS S.A.S

INVESTIGADORES: BRANDON STIVE ALARCON MUÑOZ

JOHN ALEXANDER TELLEZ GAMEZ

CONTADURÍA PÚBLICA

DIAGNOSTICO PARA CENTRAL DE POLIMEROS

Encuesta preliminar

La siguiente encuesta pretende recolectar información necesaria para el desarrollo del diagnóstico actual de la empresa y determinas las posibles falencias, así como los planes de acción a sugerir por parte del equipo investigador.

1. La empresa posee misión, visión, valores corporativos
SI o **No**
Si es sí anéxelos
Sino responda las preguntas 2,3 y 4
2. ¿Cuál es la finalidad con la que desarrolla el objeto social la compañía?
RTA: La finalidad es transformar todos aquellos plásticos que son reciclables y así optimizarlos para que puedan ser nuevamente utilizados para la fabricación de envases y contribuir a un desarrollo sostenible
3. ¿Qué objetivos a corto, mediano y largo plazo quiere obtener la compañía con el desarrollo de su objeto social?

RTA: Objetivos a largo plazo

Ser reconocidos como empresa verde que contribuye con el medio ambiente.
Transformar más de setenta toneladas mensuales

Transformar mayor cantidad de material reciclado

4. ¿Bajo qué principios o códigos trabajan los empleados?
RTA: Bajo los principios de la responsabilidad el respeto, la integridad, el compañerismo
5. ¿La empresa contiene una estructura organizacional?
SI o **No**
Si es sí cual anéxela

Sino es así responda las preguntas 6 y 7
6. ¿Cuántas áreas posee la empresa?

RTA: Área administrativa

Área de producción

7. ¿Qué cargos y cuantos empleados son necesarios por cada área empresarial?

RTA: Área administrativa 2

Área producción 3

8. ¿Cuántos empleados hay en la empresa?

RTA: 5

9. ¿Cuántos empleados hay por área en la empresa? (Utilice el siguiente cuadro)

Empleado	Cargo	Área empresarial
Julián Matallana Poveda	Gerente general	administrativa
Walter Salamanca Rodríguez	Auxiliar contable	administrativa
Fredy Leyva Murillo	Operador de peletizadora	producción
José Antonio Hernández Méndez	Auxiliar de producción	Producción
Luis Javier Hernández Méndez	Operador de peletizadora	Producción

10. ¿Qué tipo de contrato tienen los empleados vinculados a la empresa?

Tipo de contrato	Laboral	Prestación de servicios	Otro, (¿cuál?)
Numero de vinculados	3	1	

11. ¿Cuáles son las Edades de los empleados? (utilice el siguiente cuadro)

N°	CC.	Apellidos	Nombres	Edad
1	1073239878	Matallana Poveda	Julián Leonardo	26
2	1053003666	Hernández Méndez	José Antonio	21
3	1.044.495.905	Hernández Méndez	Luis Javier	25
4	93.086.415	Leyva Murillo	Fredy	47
5	1.076.657.324	Salamanca Rodríguez	Walter Iván	27

12. ¿Cuál es el nivel académico de los empleados? (utilice el siguiente cuadro)

Nivel de escolaridad	Básica primaria	Secundaria	Media académica	Tecnólogo, Tecnológico	Profesional
Número de empleados	1	3			1

13. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones o procedimientos?

¿Si o **no**?

Si lo hay anéxelo.

(Si no lo hay responda la pregunta 14 y 15)

14. Enumeración de las actividades realizadas por cada trabajador.

RTA: Operador de peletizadora

Operación de maquina peletizadora

Examinar materiales

Alimenta la maquina peletizadora

Coser bultos

Estibar los bultos

Aseo de su lugar de trabajo

Auxiliar de producción

Cargue y descargue de materiales

Estibar bultos

Aseo de la bodega

Examinar materiales antes de su procesamiento

Auxiliar contable

Facturación

Entrada de mercancía

Despacho de mercancía

Generar nomina, pagos de seguridad

Cartera

Inventarios

Gerente general

Manejo de cuentas bancarias y pagos

15. Descripción del proceso de cada actividad ejecutada por los operarios

RTA: Operador de peletizadora

Operación maquina peletizadora: se refiere a manipulación de la maquina peletizadora que esté de acuerdo con los parámetros establecidos según el material que se esté procesando

Examinar materiales. Es observar, tocar, oler el material para determinar si este cumple con las condiciones fisicoquímicas para ser procesado además de ello que el material no se encuentre sucio, contaminado, que sea el color

Alimentar maquina peletizadora: se refiere a introducir el material dentro de la tolva para que sea calentado y posteriormente pase por el tornillo para ser procesado

Coser bultos se refiere a después de que pasen el material por la maquina peletizadora el producto es empacado en lonas de 25 o 30 kg según las condiciones de cada cliente se procede a ser cocido con una cosedora de lonas

Estibar bultos: se refiere a organizar los bultos paletizados por la máquina en planchas para su posteriormente ser despachado

Aseo del área de trabajo: al terminar su jornada de trabajo el colaborador procede a realizar la limpieza de la maquina y la bodega

Cargue y descargue de materiales: el colaborador cuando llegue o se despache procede a cargar los bultos de acuerdo con las indicaciones de la persona a cargo

16. Descripción de la maquinaria empleada por el personal para el desarrollo del objeto social de la empresa

RTA: Se adjunta ficha técnica maquina paletizadora

17. ¿La totalidad de los empleados se encuentra cubierto en cuanto a afiliaciones al sistema de seguridad social y a prestaciones de ley?

RTA: Si todos los empleados se encuentran afiliados a seguridad social, caja de compensación, fondo de pensiones y ARL

18. ¿La empresa actualmente posee algún sistema de gestión en seguridad en el trabajo?

¿Si o no?

Si lo hay anéxelo

Si no lo hay responda la pregunta 19

19. Que Normas y estrategias que implementa la empresa en cuanto a la seguridad industrial, en el trabajo, seguridad ambiental

RTA: Charlas de concientización

20. ¿La empresa posee un Reglamento interno de trabajo?

¿Si o no?

Si lo hay anéxelo

21. ¿La empresa tiene un sistema contable?

- RTA: si
22. ¿Cómo se obtiene la información para el desarrollo de la gestión contable?
RTA:
23. ¿Descripción del proceso del tratamiento de la información contable?
RTA: La información se soporta promedio
24. ¿Qué instrumentos usan para la seguridad de la información contable?
RTA: Disco duro, nube (facturas de venta), drive
25. ¿Qué documentos internos emplea la empresa (Facturas, remisiones ETC)?
RTA: Facturas remisiones, comprobantes de nómina, comprobante de egreso, recibo de caja menor
26. ¿Quién toma o como se toman las decisiones cruciales de la entidad?
RTA: Gerente general Julián Matallana Poveda
27. ¿Qué elementos emplea la empresa para soportar las decisiones?
RTA: ninguno
28. ¿Usa la información contable como apoyo para la toma de decisiones?
RTA: si
29. La empresa posee un sistema de control interno
¿Si o **no**?
Si lo hay anéxelo
Sino lo hay conteste las preguntas 30 y 31
30. ¿Cómo controlan las operaciones de la compañía en las diferentes áreas?
RTA: Se controlan por medio de formatos en los cuales está la información relacionada con el área y este actualiza diariamente
31. ¿Es efectivo el control que se realiza?
RTA: No, porque algunos procesos no hay soporte
32. ¿Existen falencias en el control que se realiza?
RTA: Si claro, por ejemplo, en el inventario no se puede medir con exactitud qué cantidad de material se va a merma durante el proceso de paletizado, o durante el cambio de material
33. La empresa posee un sistema de gestión de calidad
¿Si o **no**?
Si lo hay anéxelo
34. ¿Desde la dirección de la empresa existe conciencia ambiental?
- RTA: Desde el objeto social de la empresa esta direccionado hacia el ambiente ya que nuestra empresa se dedica a procesar residuos de envases plásticos que en la mayoría de las ocasiones al no existir una conciencia de reciclaje estos envases

terminan en ríos, basureros, tapando alcantarillas, enterrados y al final no son aprovechados apropiadamente. Entonces nuestra empresa procesa todos estos residuos plásticos y se le da nueva vida para que puedan ser utilizados para la fabricación nuevamente de envases para productos de aseo, aceites industriales y así estamos aportando no solo a la economía sino también al medio ambiente ya que reducimos la cantidad de estos residuos en la naturaleza.

El desarrollo de la actividad de la empresa no implica mayor contaminación ya que la maquina con la que se realiza el proceso funciona con energía eléctrica lo que no implica emisiones de co2


35. ¿Qué normas o directrices se han propuesto desde la dirección para reducir el impacto ambiental de la compañía?

RTA: El autocuidado de cada uno de los colaboradores.


Anexo B. Ficha técnica maquina paletizadora.

ASIAN MACHINERY USA Inc.		www.asianmachineryusa.com	
		Asian Machinery U.S.A., Inc 3 SW 129TH Avenue, Suite 208 Pembroke Pines, FL 33027, U.S.A. Tel: 305-594 1075	
			
MODELO VM-80PET LINEA COMPLETA RECUPERADORA/ PELETIZADORA DE PEAT			
			
ESPECIFICACIONES			
MAX. PRODUCCION	70 KG/HR		
EXTRUSORES	1		
DIAMETRO DEL TORNILLO	80 MM		
RATIO LONGITUDINAL DEL TORNILLO	28:1		
ESTRUCTURA DE TORNILLO	ESPECIAL		
CAJA REDUCTORA	1 SET		
POTENCIA DE CONTROL	37 KW		
ESTILO DE CONTROL	CONTROL DE FRECUENCIA		
ZONAS DE CALENTAMIENTO	6		
CAMBIADOR DE FILTRO HIDRAULICO	1 SET		
CAJA DE CONTROL ELECTRICO	1 SET		
MOLDE EXTRUSOR	1 SET		
MATERIAL	S 136		
TANQUE DE ENFRIAMIENTO	4 MT ACERO		
UNIDAD DE ABSORCION DE AGUA	2 MT		
ESTILO DE CONTROL	3 KW		
MAQUINA CORTADORA	1 SET		
CUCHILLAS EN CORTE CABEZAL	25 PCS		
POTENCIA DE CONTROL	3.7 KW		
ESTILO DE CONTROL	INVERSOR DE FRECUENCIA		


Anexo C. Formato de remisión

	CENTRAL DE POLIMEROS SAS		SGC: ISO 9001
	NIT: 901232356 - 0		Versión: 1
	BOGOTA CALLE 15D 112-27		Fecha: 5/10/2019
	FORMATO DE REMISIÓN		Pagina 1 de 1
	gerenciacentraldepolimeros@gmail.com		Telefono: 313 3072480
FECHA:			
RAZON SOCIAL:		NIT:	
CIUDAD:		DIRECCION:	
Telefono:		FORMA DE PAGO:	
Producto	DESCRIPCION	CANTIDAD	
Despachado por:	Transportado por:	Recibido por:	


Anexo D. Orden de pagos

	CENTRAL DE POLIMEROS SAS		SGC: ISO 9001	
	NIT: 901232356 - 0		Versión: 1	
	BOGOTA CALLE 15D 112-27		Fecha: 5/10/2019	
	FORMATO ORDEN DE PAGOS		Pagina 1 de 1	
	gerenciacentraldepolimeros@gmail.com		Telefono: 313 3072480	
FECHA		OP N°		
NIT	RAZON SOCIAL	OBLIGACIONES A PAGAR	VALOR EGRESO	
AUTORIZA:		REVISA:		ELABORA:


Anexo F. Formato de orden de compra

	CENTRAL DE POLIMEROS SAS NIT: 901232356 - 0 BOGOTA CALLE 15D 112-27 FORMATO DE ORDEN DE COMPRA			SGC: ISO 9001	
				Versión: 1	
				Fecha: 5/10/2019	
				Página 1 de 1	
gerenciacentraldepolimeros@gmail.com			Telefono: 313 3072480		
FECHA		OC N°			
RAZON SOCIAL:		NIT:			
CUIDAD:		DIRECCION:			
Telefono:		FORMA DE PAGO:			
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	KG	VALOR/KG	TOTAL	
AUTORIZA:		REVISA:		ELABORA:	


Anexo G. Formato de orden de producción productos terminados

	CENTRAL DE POLIMEROS SAS NIT: 901232356 - 0 BOGOTA CALLE 15D 112-27 FORMATO ORDEN DE PRODUCCION PRODUCTO TERMINADO			SGC: ISO 9001
				Versión: 1
				Fecha: 5/10/2019
				Página 1 de 1
gerenciacentraldepolimeros@gmail.com		Telefono: 313 3072480		
FECHA PT N°				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	KG	VALOR/KG	TOTAL
AUTORIZA:	REVISAR:	ELABORA:		

Anexo H. Orden de producción productos en proceso

	CENTRAL DE POLIMEROS SAS NIT: 901232356 - 0 BOGOTA CALLE 15D 112-27 FORMATO ORDEN DE PRODUCCION PRODUCTO EN PROCESO			SGC: ISO 9001
				Versión: 1
				Fecha: 5/10/2019
				Página 1 de 1
gerenciacentraldepolimeros@gmail.com		Telefono: 313 3072480		
FECHA PP N°				
PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	KG	VALOR/KG	TOTAL
AUTORIZA:	REVISAR:	ELABORA:		

Anexo I. Proceso de conciliación bancaria

	CENTAL DE POLIMEROS SAS						SGC: ISO 9001			
	NIT: 901232356 - 0						Versión: 1			
	PROCESO DE CONCILIACION BANCARIA						Fecha 5/10/2019			
							Pagina 1 de 1			
CUENTA No.								Banco:		
FECHA DE ELABORACIÓN:										
				SALDO SEGÚN LIBROS						
CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS				CHEQUES COBRADOS Y NO CONTABILIZADOS						
Fecha	Cosecutivo	Detalle	Valor	Fecha	Cosecutivo	Detalle	Valor			
TOTAL:			0	TOTAL:			0			
CHEQUES COBRADOS Y NO CONTABILIZADOS				CONSIGNACIONES CONTABILIZADAS						
Fecha	Cosecutivo	Detalle	Valor	Fecha	Cosecutivo	Detalle	Valor			
TOTAL:			0	TOTAL:			0			
NOTAS CREDITO NO CONTABILIZADAS				NOTAS DEBITO NO CONTABILIZADAS						
Fecha	Cosecutivo	Detalle	Valor	Fecha	Cosecutivo	Detalle	Valor			
TOTAL:			0	TOTAL:			0			
				SALDO SEGÚN EXTRACTO						
				DIFERENCIA				0,00		
ELABORO			REVISO			APROBO				

Anexo J. Caja menor

	CENTRAL DE POLIMEROS S.A.S CAJA MENOR NIT: 901232356 - 0 BOGOTA CALLE 15D 112-27				SGC: ISO 9001	
					Versión: 1	
					Fecha 5/10/2019	
					Pagina 1 de 1	
gerenciacentraldepolimeros@gmail.com			Telefono: 313 3072480			
FECHA:						
RESPONSABLE DE CAJA MENOR:						
VALOR:						
FECHA	FACTURA	PAGADO A	POR CONCEPTO DE	ENTRADA	SALIDA	
				TOTAL	\$ 0	\$ 0
				SALDO		\$ 0
ELBORADO POR:			APROBADO POR		REVISADO POR:	