	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 1 de 7</b>

16-

**FECHA** viernes, 29 de noviembre de 2019

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Facatativá

**UNIDAD REGIONAL** Extensión Facatativá

**TIPO DE DOCUMENTO** Trabajo De Grado

**FACULTAD** Ciencias Administrativas  
Económicas y Contables

**NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO** Pregrado


**PROGRAMA ACADÉMICO** Contaduría Pública

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
ENRIQUEZ GALINDO	EDWIN GONZALO	1.070.970.798
PULIDO BERNAL	ANGY FAISULY	1.070.976.427

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facatativá – Cundinamarca  
 Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000  
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 2 de 7</b>

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

<b>APELLIDOS COMPLETOS</b>	<b>NOMBRES COMPLETOS</b>
CITA VELANDIA	ÁNGELA YOLIMA

<b>TÍTULO DEL DOCUMENTO</b>
PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE DE LA EMPRESA AUTO FACAS.A, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015.

<b>SUBTÍTULO</b> (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

<b>TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:</b> Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
<b>CONTADOR PÚBLICO</b>

<b>AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>
28/11/2019	63 pág.

<b>DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS</b> (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
<b>ESPAÑOL</b>	<b>INGLÉS</b>
1. Sistema de gestión de calidad	Quality management system
2. Calidad	Quality
3. ISO 9001	ISO 9001
4. Proceso contable y financiero	Accounting and financial process
5. Enfoque al cliente	Customer focus
6. Indicadores de gestión	Management indicators



<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
	<b>PAGINA: 3 de 7</b>

### RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

En la actualidad, las empresas basadas en los requerimientos del cliente, buscan garantizar una prestación de servicio en términos de calidad, razón por la cual, Auto Faca S.A, una organización perteneciente al sector transporte, adelanta procesos de certificación mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la ISO 9001: 2015, a partir de ello, se elaborará la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el área financiera y contable, siendo esta la de mayor vulnerabilidad, por ende, se realizó un diagnóstico a la organización, la estructuración documental e integrado en un manual de calidad. Adicionalmente, se estandariza los formatos correspondientes a otras áreas de la empresa, actualizando sus encabezados y conseguir la uniformidad de la información. Se plantea un plan de acción, basado en cuatro fases, que permitirá sensibilizar al personal de la importancia y la metodología a ejecutar, además, de determinar los responsables, los recursos humanos y documentales para obtener un sistema de calidad eficiente, óptimo y suficiente para la empresa.

#### ABSTRACT

Currently, companies based on customer requirements, seek to ensure a service in terms of quality, which is why, Auto Faca SA, an organization belonging to the transport sector, advances certification processes through the implementation of the Quality Management System under the guidelines of ISO 9001: 2015, from it, will be developed the proposed implementation of the Quality Management System in the financial and accounting area, being this the most vulnerable, therefore, a diagnosis was made to the organization, document structuring and integrated into a quality manual. Additionally, the formats corresponding to other areas of the company are standardized, updating their headings and achieving uniformity of information. An action plan is proposed, based on four phases, which will raise staff awareness of the importance and methodology to be executed, in addition to determining those responsible, human resources and documentaries to obtain an efficient, optimal and sufficient quality system for the company.



**MACROPROCESO DE APOYO  
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO  
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: AAAr113  
VERSIÓN: 3  
VIGENCIA: 2017-11-16  
PAGINA: 4 de 7**

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.


En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAr113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 5 de 7</b>

y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.


**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI \_\_\_ NO X\_\_**. En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 6 de 7</b>

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.
- e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"
- i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	<b>CÓDIGO: AAAR113</b>
	<b>PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO</b>	<b>VERSIÓN: 3</b>
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA: 2017-11-16</b>
		<b>PAGINA: 7 de 7</b>

Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE DE LA EMPRESA AUTO FACA S. A, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015.pdf	Texto
2.ANEXOS MANUAL DE CALIDAD.rar	Archivo RAR

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
ENRIQUEZ GALINDO EDWIN GONZALÓ	
PULIDO BERNAL ANGY FAISULY	

12.1.40

Calle 14 Avenida 15 Barrio Berlín Facativá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 892 07 07 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE DE LA EMPRESA AUTO FACA S. A, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015.**

**ANGY FAISULY PULIDO BERNAL  
EDWIN GONZALO ENRIQUEZ GALINDO**

**ASESOR  
ÁNGELA CITA VELANDIA**

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



**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, AL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE DE LA EMPRESA AUTO FACSA S.A, BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2015.**

**ANGY FAISULY PULIDO BERNAL  
EDWIN GONZALO ENRIQUEZ GALINDO**

**Trabajo de grado bajo la opción de monografía  
presentado como requisito para obtener el título de contador público**

**ASESOR  
ÁNGELA CITA VELANDIA**

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

Nota de aceptación

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

---

Facatativá, \_\_de \_\_del año 20\_\_

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	10
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
2.1 PLANTEAMIENTO .....	12
2.2 FORMULACIÓN .....	13
2.3 SISTEMATIZACIÓN .....	13
3. JUSTIFICACIÓN PRELIMINAR.....	14
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
5. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	16
6. ALCANCE Y LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
7. DISEÑO METODOLÓGICO PRELIMINAR.....	17
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	17
7.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	18
7.3 ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	19
7.4 FUENTES .....	19
8. MARCO REFERENCIAL .....	21
8.1 ANTECEDENTES.....	21
8.2 MARCO TEÓRICO .....	22
8.2.1 PROCESOS FINANCIEROS SECTOR TRANSPORTE. ....	24
8.3 ESTADO DEL ARTE.....	26
8.4 MARCO LEGAL.....	27
8.4.1 GRUPO DE LAS NORMAS ISO 9000:2000.....	27
8.4.2 NORMA ISO 9000:2015 .....	28
8.4.3 NORMATIVIDAD SECTOR TRANSPORTE .....	29
8.5 MARCO GEOGRÁFICO .....	30
8.6 MARCO DEMOGRÁFICO .....	30
9. DIÁGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA AUTO FACCA S.A CON REFERENCIA A LA NTC ISO 9001:2015.....	33
9.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.....	33

9.2	IMAGEN CORPORATIVA.....	34
9.3	FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES .....	34
9.3.1	MISIÓN .....	34
9.3.2	VISIÓN.....	34
9.3.3	PROMESA DE VALOR .....	35
9.3.4	VALORES CORPORATIVOS .....	35
9.3.5	CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA .....	36
9.3.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	37
9.4	RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN CONCORDANCIA A LA ISO 9001:2015. ....	38
9.5	DESCRIPCIÓN DEL MACROPROCESO.....	41
9.5.1	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO FINANCIERO Y CONTABLE.....	43
9.6	MATRIZ TASCOI DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A .....	46
9.7	MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A (RESUMEN) .....	46
9.8	MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A (ANÁLISIS) .....	47
10.	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL ÁREA FIANCIERA Y CONTABLE DE AUTO FACA S. A .....	49
10.1	JERARQUÍA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	49
10.2	MANUAL DE CALIDAD .....	50
10.2.1	ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	51
10.2.2	CONTROL DOCUMENTAL.....	52
10.3	CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS.....	52
10.4	PROCEDIMIENTOS.....	54
11.	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA FUTURA IMPLEMENTACIÓN.....	55
12.	CRONOGRAMA.....	57
13.	CONCLUSIONES .....	58
14.	RECOMENDACIONES .....	59
15.	REFERENCIAS.....	60
16.	APÉNDICE.....	62

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, Proceso transporte. .....	38
Ilustración 2. Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, Proceso Administrativo .....	39
Ilustración 3. Diagnóstico del Sistema de Gestión de calidad. Proceso financiero y contable. ....	40
Ilustración 4. Macroproceso de Auto Faca S.A.....	43
Ilustración 5. Diagrama de flujo del proceso contable y financiero de Auto Faca S.A .....	44
Ilustración 6. Caracterización del proceso contable y financiero de Auto Faca S.A .....	45

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Antecedentes de la investigación.....	21
Tabla 2. Antecedentes de la investigación (continuación) .....	22
Tabla 3. Plan de acción de la implementación futura. ....	56

## AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, le agradezco a Dios por permitirme alcanzar este objetivo en mi vida, adicionalmente, a mis padres y abuelos que estuvieron brindándome su apoyo y comprensión a lo largo de mi etapa en la universidad, a mi directora de proyecto Angela Cita por su dedicación e interés, por impartir sus conocimientos para el desarrollo del proyecto, finalmente a mi compañero Edwin quien nunca se rindió y lo entrego todo hasta el final.

ANGY PULIDO BERNAL

Agradezco en primer lugar a mi padre y hermana por ser las bases de mi vida, y el apoyo necesario para llegar a esta meta. A mi docente de proyecto Angela Cita, por sus enseñanzas e interés que me brindo en este hermoso proceso de aprendizaje, a mis compañeros de trabajo, los cuales nos brindaron la oportunidad de desarrollar este proyecto en la empresa Auto faca S.A. y finalmente a mi compañera de proyecto Angy, quien es una persona maravillosa, con capacidades y conocimientos increíbles a la cual le esperan muchos éxitos.

EDWIN GONZALO ENRÍQUEZ GALINDO

## RESUMEN

En la actualidad, las empresas basadas en los requerimientos del cliente , buscan garantizar una prestación de servicio en términos de calidad, razón por la cual, Auto Faca S.A, una organización perteneciente al sector transporte, adelanta procesos de certificación mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la ISO 9001: 2015, a partir de ello, se elaborará la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el área financiera y contable, siendo esta la de mayor vulnerabilidad, por ende, se realizó un diagnostico a la organización, la estructuración documental e integrado en un manual de calidad. Adicionalmente, se estandariza los formatos correspondientes a otras áreas de la empresa, actualizando sus encabezados y conseguir la uniformidad de la información. Se plantea un plan de acción, basado en cuatro fases, que permitirá sensibilizar al personal de la importancia y la metodología a ejecutar, además, de determinar los responsables, los recursos humanos y documentales para obtener un sistema de calidad eficiente, optimo y suficiente para la empresa.

**Palabras claves:** Calidad, eficiencia, indicador, plan de acción, riesgos, clientes, proceso financiero.

## **ABSTRACT**

Currently, companies based on customer requirements, seek to ensure a service in terms of quality, which is why, Auto Faca SA, an organization belonging to the transport sector, advances certification processes through the implementation of the Quality Management System under the guidelines of ISO 9001: 2015, from it, will be developed the proposed implementation of the Quality Management System in the financial and accounting area, being this the most vulnerable, therefore, a diagnosis was made to the organization, document structuring and integrated into a quality manual. Additionally, the formats corresponding to other areas of the company are standardized, updating their headings and achieving uniformity of information. An action plan is proposed, based on four phases, which will raise staff awareness of the importance and methodology to be executed, in addition to determining those responsible, human resources and documentaries to obtain an efficient, optimal and sufficient quality system for the company.

**Keywords:** Quality, efficiency, indicator, action plan, risks, clients, financial process.



## 1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas han sufrido cambios en sus procesos, debido a los altos estándares y/o requerimientos de los clientes, por ende, la empresa se ha encaminado en la búsqueda de certificar sus procesos con el fin de ser más competitivos y eficientes, en cuanto a satisfacer las necesidades de los clientes y demás usuarios de la información. La empresa presenta avances en el proceso, en áreas como operación, administración, gestión tecnológica, entre otros. Sin embargo, el área financiera presenta documentos obsoletas y mínimas, deteniendo el proceso de certificación que se está llevando a cabo por la entidad certificadora llamada ICONTEC.

Al realizar esta monografía se pretende apoyar y brindar asesoría a través de una propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en el área financiera en la empresa Auto Faca S.A., ya que es un pilar fundamental porque interactúa con los demás departamentos de la compañía, adicionalmente, se pretende llevar a cabo la verificación y evaluación presentada en cada uno de los procesos que se realizaron en este trabajo.

Por ende, se diseñará una propuesta de actualización del sistema de gestión de calidad basado en la ISO 900 con enfoque al área financiera, para apoyar el proceso de certificación de calidad y de esta manera contribuir al buen funcionamiento a base de la satisfacción de los requerimientos de las entidades competentes y clientes.

La propuesta parte del diagnóstico realizado en el área Transporte, administrativo y contable, con el fin de comparar el nivel de conocimiento, avances en cuanto al sistema de gestión de calidad mediante la elaboración de tres encuestas a las áreas ya mencionada, adicionalmente, se diseñó la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta el orden jerárquico y la composición de cada documento elaborado.

Además, se propuso un plan de acción acorde a la implementación posterior, compuesta de cuatro fases u etapas con su respectivo soporte documental y los recursos requeridos. Finalmente, se anexa el manual de calidad, manual de subprocesos financieros y cada uno de los formatos en cumplimiento del numeral 4 al 10 definido por la ISO 9001:2015.

## **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 PLANTEAMIENTO**

La empresa AUTO FACA S. A, es una empresa dedicada a la prestación de servicio de transporte terrestre localizada en el municipio de Facatativá, se encuentra constituida bajo los parámetros legales contemplados en el código de comercio en aspectos tales como; registro mercantil, escritura pública, inscripción en el RUT. La organización tiene implementado sistema de control interno bajo en modelo COSO III, ha priorizado en el uso adecuado de la documentación y ejecución de la mayoría de procesos relacionados con la tesorería, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, gestión tributaria, entre otras. Sin embargo, presenta a la fecha una serie de documentos con relación a la identificación de la caracterización del proceso financiero, carencia de documentos, formatos, manuales, sin embargo, estos presentan inconformidades, tales como desactualización de la información, de los formatos, versiones, no da cumplimiento a las necesidades de la gestión financiera.

En consecuencia, este proyecto pretende ayudar, apoyar, brindar asesoría a través de una propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en el área financiera, siendo esta la de mayor necesidad e impacto dentro de la compañía. además, pretende que esta área lleve a cabo la verificación, evaluación y con el fin de ofrecer certeza de la realización de las actividades implantadas en el sistema de calidad, además de proporcionar seguridad razonable a la alta gerencia sobre los procesos desarrollados, y de esta manera dar cumplimiento con los requerimientos legales, contables, tributarios, normativos y finalmente los requerimientos de los usuarios por medio de un servicio de calidad.

Mediante la implementación del sistema de gestión en calidad ofrecida por la empresa certificadora ICONTEC, la empresa será más competitiva, dado que aumentará la eficiencia y eficacia lo cual conducirá a la organización a incrementar y mejorar la productividad, las condiciones laborales, las ventas, adicionalmente, le permitirá adquirir contratos con grandes empresas o inclusive con la administración pública, mejorando su situación financiera, su rendimiento y su flujo de efectivo. Finalmente, transmitirá seguridad, mejorará la imagen corporativa generando confianza y posicionamiento en el mercado.

Actualmente, el sector transporte afronta problemáticas de ámbito social, dado que se han recibido múltiples quejas y reclamos, debido a los excesos de velocidad, deficiencia en la prestación del servicio y competencia desleal. Cabe resaltar que las empresas de transporte público tienen igualdad de condiciones, manteniendo un nicho de mercado equitativo, para dar cumplimiento a las necesidades de la comunidad, por tanto, no hay ningún tipo de ventaja, tal es el caso de las tarifas, número de vehículos en circulación y rutas.

## 2.2 FORMULACIÓN

¿Qué ventajas ofrece la implementación del sistema de gestión de calidad, al área financiera y contable de la empresa Auto Faca SA, bajo los lineamientos de la norma técnica colombiana ISO 9001: 2015, en el mercado competitivo actual?

## 2.3 SISTEMATIZACIÓN

- ✓ ¿Cuál es la situación actual de la empresa AUTOFACA SA con base en el Sistema de Gestión de Calidad?
- ✓ ¿Cuáles son los fundamentos y/o requisitos que debe contener el sistema de gestión de calidad?
- ✓ ¿Cuáles son los pasos a seguir para la implementación posterior?
- ✓ ¿Dónde se evidenciará la existencia del Sistema de Gestión de Calidad del área contable y financiera?

### 3. JUSTIFICACIÓN PRELIMINAR

Dada las condiciones del mercado en Facatativá en el sector transporte, tales como la competencia, el volumen de población, distancias, valor del pasaje a diferentes destinos y los estándares internacionales de calidad y servicio al cliente que se definen como criterios o reglas establecidas por organizaciones que ayudan a determinar la conformidad de un proceso entre las diferentes naciones. Estas reglas o criterios de gestión de calidad facilitan la ejecución de negocios de un determinado sector a nivel global.<sup>1</sup>

La empresa AUTOFACA SA está en búsqueda de una estrategia que le permita posicionarse como una organización que ofrece un servicio al público de alta calidad. Por ende, la compañía ha decidido buscar la certificación en calidad, con la finalidad de planificar, ejecutar, controlar las actividades desarrolladas en todos los niveles de la empresa con calidad que contribuya a la consecución de los objetivos institucionales, adquirir nuevos clientes, debido a que las grandes empresas buscan acreedores y proveedores que les ofrezcan un servicio con los mejores estándares de calidad. Adicionalmente, le permitirá licitar con el sector público, quienes exigen el cumplimiento de normas de calidad y medioambientales, y busca ser reconocida a nivel municipal como la empresa pionera en la implementación del sistema de gestión de calidad.

Para el desarrollo del presente trabajo, se realizará un diagnóstico con el fin de recolectar la mayor cantidad de información posible de la empresa, estableciendo las debilidades organizacionales con la documentación del sistema de gestión de calidad previamente diseñado y desarrollado bajo los parámetros de la norma ISO, con base en esto se buscarán las falencias en la gestión contable y financiera, siendo esta área uno de los principales ejes dentro de la organización.

---

<sup>1</sup> DA SILVA, Karina. (2018). Definición de estándares de calidad internacionales. Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13098695/definicion-de-estandares-de-calidad-internacionales>.

A nivel general, se pretende ofrecer a los usuarios del servicio de transporte, un medio que le permita desplazarse a su destino (actividades comerciales, educativas, entretenimiento, entre otras) ofreciendo ventajas de costo, rapidez, confiabilidad y flexibilidad en la distribución del transporte, situación que se logra a través de la dotación de una adecuada estructura de calidad.

Con este sistema de gestión de calidad se resolverá la confusión y disyuntiva entre cada nivel jerárquico, el fraude documental, contribuirá a una toma de decisiones oportuna y eficaz, se velará por la protección de los recursos físicos y monetarios (de los inversionistas, propietarios, entre otros), mitigación de riesgos, se dará oportuna entrega de información a directivos, inversionistas, proveedores, bancos, ente otros. Esto a su vez mejorará gradualmente la situación financiera y la productividad, dado que, si se incrementa la prestación de los servicios, se obtendrá un mayor rendimiento, no obstante, se adelantarán procesos de mejora continua, protección del buen nombre de la empresa y finalmente satisfacer los requerimientos de los clientes.

## **4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar una propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, al área financiera en la empresa AUTOFACA S.A, con el fin de apoyar los procesos de certificación basado en la ISO 9000:2015.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el diagnóstico del estado actual de los procesos en el área financiera y contable de la empresa Auto Faca S.A.
- Diseñar y documentar cada uno de los elementos que componen el sistema de gestión de calidad en el área financiera y contable, acorde al marco normativo de la ISO 9001:2015
- Desarrollar un plan de acción para la posible implementación del sistema de gestión de calidad del área financiera y contable.
- Elaborar el manual de calidad del área financiera y contable.

## **5. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ÁREA: Contable y Gestión financiera.

LÍNEA: Organización Contable y Financiera

## 6. ALCANCE Y LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 6.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Desarrollo de una propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad para el área financiera, con base en la aplicación de la versión NTC -ISO 9000:2015.

### 6.2 LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- La restricción de información
- El tiempo del proceso.

La propuesta se desarrollará con base en los requerimientos de la NTC ISO 9001:2015, pero no se pretende realizar la certificación de la empresa, debido a que este hecho es responsabilidad de la alta dirección.

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO PRELIMINAR

### 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

#### INVESTIGACIÓN APLICADA

Se trata de un tipo de investigación cualitativa centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, como curar una enfermedad o conseguir un elemento o bien que pueda ser de utilidad. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> CASTILLERO, Oscar. (2019). Los 15 tipos de investigación. <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>



## 7.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### MÉTODO INDUCTIVO.

A través de este método pueden analizarse situaciones particulares mediante un estudio individual de los hechos que formula conclusiones generales, que ayudan al descubrimiento de temas generalizados y teorías que parten de la observación sistemática de la realidad.<sup>3</sup>

### MÉTODO CUALITATIVO

El método de investigación cualitativo es la recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados.<sup>4</sup>

Investigación cualitativa participativa, la cual trata de una actividad que combina la forma de interrelacionar la investigación y las acciones en un determinado campo seleccionado por el investigador, con la participación de los sujetos investigados. El fin último de este tipo de investigación es la búsqueda de cambios en la comunidad o población para mejorar sus condiciones de vida.<sup>5</sup>

Algunas características de este tipo de investigación son:

- La investigación cualitativa no parte de hipótesis y, por lo tanto, no pretende demostrar teorías existentes, más bien busca generar teoría a partir de los resultados obtenidos.
- Por medio de técnicas investigativas y emplea, la observación participante, la entrevista no estructurada, encuestas donde se obtiene información útil para futuros análisis.

---

<sup>3</sup> CANAAN, Ricardo. (2019) Los 9 Tipos de Métodos de Investigación Más Habituales. <https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/>

<sup>4</sup> SINNAPS. (s.f) Método de investigación cualitativa. Recuperado de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>.

<sup>5</sup> IBÁÑEZ, Jesús (1992).” *La guerra incruenta entre cuantitativistas y cualitativistas*”. En Román. Las ciencias sociales en España: Historia inmediata, críticas y perspectivas 1. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. p. 135, 2014.

- Presenta una perspectiva histórica y dinámica. El investigador estudia las personas y los grupos tratando de reconstruir y comprender su pasado, como el contexto y las situaciones presentes en los que se hallan.
- Tiene una metodología holística (integral), es decir las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como totalidad y en su totalidad.<sup>6</sup>

### 7.3 ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- Observación directa
- Entrevista al representante legal
- Check list.

### 7.4 FUENTES

#### 1. Primarias

Información generada por la administración, la dirección financiera, y empleados de la empresa AUTOFACA S.A. Mediante la elaboración de Entrevistas, cuestionarios de diagnóstico, fotografías. Inspección documental y procedimental.

#### 2. Secundarias

Información suministrada por entidades externas a la empresa y otras investigaciones relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad. Como lo son la Cámara de Comercio, SuperSociedades, DIAN, NTC ISO 9001:2015.

---

<sup>6</sup> RODRIGUEZ, Jorge. (2011) MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. Tomado de <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf> p. 14

La metodología se llevará a cabo mediante la ejecución de etapas propuestas de la siguiente manera:

1. ETAPA: Diagnóstico inicial.

- ✓ Recolección de información suministrada por los departamentos de la empresa, a base de la observación documental y la entrevista a los encargados.
- ✓ Diagnóstico y análisis de la situación actual frente a la ISO 9001:2015.

2. ETAPA: Diseño acorde a la estructura del Sistema de Gestión de Calidad.

- ✓ Identificación de los requisitos según la NTC ISO 9001:2015
- ✓ Definir políticas y objetivos de calidad.
- ✓ Elaborar u diseñar el mapa de procesos para AUTO FACA S.A
- ✓ Describir y graficar los procesos y procedimientos del área financiera y contable.

3. ETAPA: Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

- ✓ Definir los documentos establecidos en la norma ISO 9001:2015.
- ✓ Diseñar y elaborar los respectivos documentos.
- ✓ Actualizar los formatos del Sistema de Gestión de Calidad de las otras áreas de la empresa.

## 8. MARCO REFERENCIAL

### 8.1 ANTECEDENTES

Para el desarrollo de la presente investigación, es preciso incluir los textos relacionados con el objeto de estudio, así mismo, investigaciones o trabajos realizados en la misma empresa, que se utilizarán para la elaboración de documento final.

Tabla 1. Antecedentes de la investigación.

<b>Título del proyecto:</b>	Diseño de un manual de control interno para el proceso de afiliación a seguridad social y parafiscales de los trabajadores de la empresa auto faca S.A.				
<b>Autores</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Opción de Grado</b>	<b>Institución</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Año</b>
Sánchez Rojas Leidy Carolina	Diseñar un manual de control interno para el proceso de afiliación a seguridad social y parafiscales de los trabajadores de la empresa AUTO FACA S.A., bajo los componentes y principios propuestos por el informe COSO. <sup>7</sup>	Pasantía	Universidad de Cundinamarca.	Facatativá	2018

<sup>7</sup> SANCHEZ Leidy. (2018). Diseño de un manual de control interno para el proceso de afiliación a seguridad social y parafiscales de los trabajadores de la empresa auto faca S.A. Repositorio de la Universidad de Cundinamarca. [En línea] <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/123456789/1524/DISE%c3%91O%20MANUAL%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20EL%20PROCESO%20DE%20AFILIACION%20A%20SEGURIDAD%20SOCIAL%20Y%20PARAFISCALES%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tabla 2. Antecedentes de la investigación (continuación)

<b>Título del proyecto:</b>	Diseño de un sistema de control interno en el área contable bajo el modelo COSO III en la empresa AUTO FACA S.A.				
<b>Autores</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Opción de Grado</b>	<b>Institución</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Año</b>
Gaitán Sánchez Angie	Diseñar el sistema de control interno bajo el modelo de coso III en el área contable de la empresa Auto Faca S.A., que permita minimizar y controlar diferentes riesgos en el área. <sup>8</sup>	Pasantía	Universidad de Cundinamarca.	Facatativá	2019

Fuente. Elaboración propia (2019).

## 8.2 MARCO TEÓRICO

Según Víctor Peña y Diego Abril exponen que “La implementación de un sistema de gestión integral bajo el modelo de las normas ISO de acuerdo a lo descrito en experiencias de empresarios que las han desarrollado en sus compañías mejora los procesos y garantiza la adecuada gestión de los recursos; con la actualización de las normas la ISO el análisis del contexto de la organización y el enfoque basado en riesgos son la base para el inicio de la transición de normas. Esta actualización permite a la compañía, identificar necesidades y expectativas de las partes interesadas, e implementar acciones para abordar los riesgos y oportunidades, que contribuyan al logro de objetivos organizacionales del Sistema de Gestión de Calidad.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> GAITAN Angie. (2019) Diseño de un sistema de control interno en el área contable bajo el modelo COSO III en la empresa AUTO FACA S.A. Repositorio de la Universidad de Cundinamarca. 2019

<sup>9</sup> PEÑA, Víctor & ABRIL, Diego. (2018) Propuesta de actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa de transporte Técnico De Líquidos S.A.S bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015. Repositorio Ucundinamarca. Pág. 15.

En concordancia con la gestión por procesos que se encuentra inmersa en las organizaciones cumpliendo con la interrelación de los procesos internos se logra destacar los principales principios de este enfoque:

- Orientación a las necesidades del mercado
- Mapa de procesos organizacional
- Caracterización de procesos
- Reconocimiento de los procesos
- Identificación de procesos claves
- Implementación de control, mejora
- Aplicación e identificación de indicadores.

a) Características de gestión por procesos.

Acerca de las características se puede evidenciar la asignación de responsabilidades para cada uno de los procesos internos, que mantienen una estructura departamental por parte de un líder asignado para cada proceso, siendo este el que posee responsabilidades sobre si y por consiguiente delega responsabilidades para cada uno de los miembros. Además de esto se deben establecer indicadores de funcionamiento, de objetivos para mejorar la forma de trabajar a nivel interno. Así mismo va existir un compromiso hacia los resultados y cumplimientos de ciertas actividades delegadas que generan valor para cada proceso.

b) Elementos de un modelo de gestión por procesos.

En cuanto a los elementos necesarios que constituye la gestión por procesos se encuentran los siguientes:

1) Identificación de procesos: A partir del análisis de todas las interacciones existentes con el personal de la organización y clientes externos se realiza un inventario de los procesos.

2) Clasificación: Entre los procesos que se han identificado, hay que definir cuáles son los procesos claves, los procesos estratégicos y los procesos de apoyo.

3) Relaciones entre procesos: Se debe establecer una matriz de relaciones entre procesos (matriz de caracterización). Entre los diferentes procesos se pueden compartir, instrucciones, procedimientos, recursos, equipos, políticas, manuales, normas. Está integrado por:

Actividades -Entradas -Salidas-Clientes-Proveedores -Recursos- Líder- Objetivo- Alcance-Documentos-Parámetros de control-Requisitos.<sup>10</sup>

### 8.2.1 PROCESOS FINANCIEROS SECTOR TRANSPORTE.

Las empresas de transporte, como cualquier otra empresa, busca el objetivo del beneficio económico, entendiéndose este como la mayor diferencia entre los ingresos recibidos y los gastos generados en la prestación del servicio, aunque a diferencia de otras empresas, también busca el beneficio social, dado que de estas empresas de transporte de personal depende de un gran número de personas puedan llegar a sus lugares de trabajo.

El beneficio económico es propio de la entidad, y es esta quien debe realizar todas las medidas que estén a su alcance para brindar al usuario un transporte que sea agradable, seguro, de fácil acceso y eficaz. De igual forma, las empresas de transporte son conscientes de que un mejoramiento en la comodidad del pasajero, con medidas como una amortiguación adecuada, disminución del nivel de ruido, aire acondicionado, asientos confortables, etc., también influye en el crecimiento de la cifra de negocios.

---

<sup>10</sup> VELÁSQUEZ, Andrés. (2017). Diseño de un modelo de gestión por procesos enfocado a la mejora De los canales de comunicación en la empresa digitex Colombia sede Administrativa Bogotá, d. C. Repositorio Ucundinamarca, pág. 25.

Por otra parte, el beneficio social va encaminado a las acciones que realice la administración pública, bien sea a través de mejoras en la vía para un mejor desplazamiento, menores tarifas, o permitiendo una mejor movilidad para estas entidades que prestan servicios de transporte de pasajeros.<sup>11</sup>

En la actualidad, con la llegada de los estándares internacionales como lo son las ISO 9000 han generado a todo tipo de entidades mejoras en la eficiencia y calidad de la prestación de sus servicios, aumento de la productividad, reducción de costos innecesarios y garantía de calidad del producto o servicio que se preste. Además de generar un mejoramiento de la imagen empresarial, mayor confianza y satisfacción al cliente.

Los principales procesos financieros de la empresa Auto Faca S.A, se determinan en los siguientes parámetros:

- Presupuesto: Trabajo alineado a un presupuesto y monitoreo de su cumplimiento con una determinada frecuencia. Generando varios escenarios que permiten tener mayor visibilidad de determinadas situaciones, así como estipular fechas de corte, logrando hacer ajustes programados con un tiempo prudente.
- Procesos Contables: Definir los procesos contables que permiten tener información y análisis financiero en tiempo y forma basado en un calendario de entregas.
- Control interno: Al tener facilidades de detectar desviaciones evitar posibles pérdidas apoyados en sistemas automatizados como lo son el software contable Helisa, hará un proceso más sencillo para llevar el control.

---

<sup>11</sup> SUÁREZ, Heriberto. Los ingresos en empresas de transporte de pasajeros: reconocimiento y contabilización (2006). Disponible en: [http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador\\_7680752a7db5404ce0430a010151404c](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7db5404ce0430a010151404c)



- Financiamientos e inversión: Detectando las necesidades de créditos y gestionar las opciones más adecuadas. Así como evaluar nuevas oportunidades de inversión para contar con excedentes de flujo y generar un valor óptimo a la empresa.
- Administración de los riesgos: Analizando las necesidades y gestionando los recursos soportados sobre seguros y fianzas, entre otros.

### 8.3 ESTADO DEL ARTE

Bautista G, Ortiz J en su trabajo **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA TRANSPORTES MANGA SAS<sup>12</sup>”** ofrecieron un sistema de gestión de calidad en el sector a nivel organizacional, dada las inquietudes de la alta gerencia, los autores elaboraron una tabla de diagnóstico de la empresa, donde utilizaron como criterio de evaluación los numerales descritos en la NTC ISO 9001: 2015 *requisitos*, cuya tabla se tomará de referencia para la realización del diagnóstico de este proyecto. Adicionalmente, la metodología empleada fue adecuada desde el diagnóstico hasta el plan de acción para la empresa.

Cortes V. en su trabajo **“DISEÑO DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN DE ELIANA PINZÓN, BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NTC -ISO 9001:2015”<sup>13</sup>** menciona que el diseño del sistema de gestión de calidad para la empresa de Eliana Pinzón le permitió conocer el contexto de la organización, necesidades y expectativas, enfocando su trabajo hacia las partes interesadas, con el fin de generar un valor agregado y destacar frente a su competencia, basado en la generación del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), adicionalmente, en su diagnóstico evidencio falencias en la

---

<sup>12</sup> BAUTISTA Gabriel, ORTÍZ Julieth. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa transportes manga SAS. Cartagena de Indias. Universidad de Cartagena.

<sup>13</sup> CORTÉS David. (2018). Diseño del sistema para la gestión de calidad en la organización de Eliana Pinzón, basado en los requisitos de la NTC -ISO 9001:2015. Soacha. Universidad de Cundinamarca.

gestión documental, por ende, el SGC ofrecerá a la empresa disminuir desperdicios, confusiones, eliminar incumplimientos futuros entre otros.

De este texto, se tomó de base para la realización del diseño del Sistema de Gestión de Calidad, a nivel estructural.

## 8.4 MARCO LEGAL

### 8.4.1 GRUPO DE LAS NORMAS ISO 9000:2000

El origen de estas normas es militar estándar y datan de 1959, fecha en la que el Departamento de Defensa de los Estados Unidos de Norteamérica inicia el desarrollo de un programa de administración de calidad. Sin embargo, la predecesora directa de las normas ISO 9000 es la norma británica BS 750 que fue diseñada para el comercio.

En 1979 la ISO (International Organization for Standardization), entidad sin fines de lucro en la que participan más de ochenta países, integró el Comité Técnico CT 176 de la Administración de Calidad y Aseguramiento de la Calidad, con el objetivo de desarrollar las normas ISO 9000, basándose en conceptos y principios mundialmente aceptados. Los trabajos de la Organización Internacional de Normalización (ISO) concluyeron en acuerdos internacionales que son publicados con la forma de Normas internacionales. Se entiende por norma, aquellos acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios precisos, destinados a ser utilizados sistemáticamente como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales, procesos y servicios son aptos para su empleo.

La familia ISO 9000:2000 constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

Este grupo está constituido por:

- La Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.
- La Norma ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos.
- La Norma ISO 9004: 2015 Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora continua del desempeño.
- La Norma 19011: 2015 Auditoria medioambiental y de la calidad.

En la familia ISO 9000 se utiliza el término organización para designar un conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Esto incluye denominaciones como compañía, corporación, organización, fundación, organismo, asociación, o una parte o combinación de ellas."

#### 8.4.2 NORMA ISO 9000:2015

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos.

Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> ICONTEC. ISO 9001:2015 [En línea]. Disponible en: [http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC\\_ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)

### 8.4.3 NORMATIVIDAD SECTOR TRANSPORTE

Dentro de la normatividad de la industria del transporte se le aplica:

Decreto 1079 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Transporte”.

Decreto 410 de 1971: Código de comercio – Por el cual se expide el código de comercio.

Ley 105 de 1993: Por la cual se dictan disposiciones sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la nación y las entidades territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones.

Ley 336 de 1996: Por la cual se adopta el estatuto Nacional de Transporte.

Decreto 171 de 2001: Por el cual se reglamenta el servicio Público de transporte Terrestre Automotor de Pasajeros por Carretera. <sup>15</sup>

Ley 769 de 2002: Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones.

Decreto número 003366 de 2003: Por el cual se establece el régimen de sanciones por infracciones a las normas de transporte público terrestre automotor y se determinan unos procedimientos.

Decreto 1660 de 2003: Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad. <sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1079 de 2015 Sector Transporte [En línea]. Disponible en: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77889&fbclid=IwAR3l0GtWqTRkOrcaIjwZczdpWpVsdl-xuD9wfxKR\\_7D4VOLpQyDK7qxZWIQ](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77889&fbclid=IwAR3l0GtWqTRkOrcaIjwZczdpWpVsdl-xuD9wfxKR_7D4VOLpQyDK7qxZWIQ)

<sup>16</sup> Ministerio de transporte. Normatividad [En línea]. Disponible en: <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/5/normatividad/>

## 8.5 MARCO GEOGRÁFICO

El desarrollo del proyecto se establecerá en la empresa Auto Faca S.A. ubicada en la Carrera 2 N 11-27 en el municipio de Facatativá en el departamento de Cundinamarca.



Fuente: Ubicación Geográfica de la empresa Auto faca SA (2019). Tomado de [Http://Google\\_Drive\\_autofaca.wiki](http://Google_Drive_autofaca.wiki)

## 8.6 MARCO DEMOGRÁFICO

El proyecto tiene lugar dentro del municipio de Facatativá, durante el año 2019. Dado el contexto de la organización, como empresa suministradora del servicio de transporte urbano del municipio de Facatativá, cuyo nicho de mercado abarca 139.364 habitantes a 2018<sup>17</sup>, y distribuidos en las siguientes áreas funcionales con sus respectivos barrios:

<sup>17</sup> DANE. Demografía y población de Facatativá. (2018). [En línea] Tomado de <http://orarbo.gov.co/apc-aa-files/a65cd60a57804f3f1d35afb36cfc958/facatativa>

### 1. Área Funcional Borde Sur<sup>18</sup>

El área funcional Borde Sur la conforman 25 barrios que son: San Cristóbal, Villas de Manjui, Villa Alba, Girardot, La Rivera, Brasilia, Rincón de Faca, Santo Domingo, Villa Riviera, San Benito, Villa Rosita, San Carlos, El Eden, Villa Nueva, Las Mercedes, La Paz, La Pepita, Los Monarkas, Sauzalito, La Convención, El Paraíso, Juan XXII, Portofino, María Fernanda, Torres de San Carlos.

### 2. Área Funcional Centro

El área funcional Centro la conforman 2 barrios que son: Chapinero, Centro.

### 3. Área Funcional Grandes Áreas Verdes

El área funcional Grandes Áreas Verdes la conforman 30 barrios que son:

San Rafael Sector II, Simón Bolívar, Juan Pablo II, El Bosque, Siete de Agosto, Dos Caminos, Nueva Holanda, Cóndor Dos Caminos, El Triunfo, La Arboleda, María Angélica, Las Piedras, La Campiña, Villa Ferroviaria, Villa del Prado, San Agustín, San Rafael, Chapinero, El Diamante, Las Lajas, La Esperanza, Los Llanitos, Portal de María, Mirador de la Arboleda, Monteclaro, A.V.C Nuevo Milenio, Villa Valentina, Villa Andrea, San Gerónimo, Zambrano.

### 4. Área funcional Occidente

El área funcional Occidente la conforman 43 barrios que son:

Berlín, Llano del Tunjo, El Llanito, Santa Isabel, Omnicentro, Llano Popular, Villa Ivonne, Nuevo Copihue, Copihue, Los Cerezos, Pensilvania, Tisquesusa, María Paula (Villas del Norte), María Paula, María Paula (Santa Clara), Los Molinos, Los Robles, Chicuzaza, Villa Olímpica, Buganvilleas, Álamos, Porvenir, Gibraltar, Remanso del Cacique, La Concepción, San Pedro, Los Laureles, Las Quintas, San Pedro Claver, Berlín II, Las Acacias, Santa Helena, San Juan, Abelardo Forero,

---

<sup>18</sup> ALCALDÍA MUNICIPAL DE FACATATIVÁ. Nuestro municipio, mapas y territorios. 2018. [En línea] Tomado de <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio-mapas-y-territorios>

Atalaya del Tunjo, Reserva del Llano, Tulipanes, Girasoles, Geranios, Tierra Linda, La Unión, El Manantial.

#### 5. Área funcional Periferia Urbana

El área funcional Periferia Urbana la conforman 23 barrios que son:

Chico II, Cádiz, La Florida, Villa Carolina, Villa Carlota, El Jardín, Los Monarcas, El Prado, El Triángulo, Manablanca Sector IV, Manablanca Sector II, Las Palmas, Las Lomas, Mirador Manablanca, Chicó I, Cóndor Manablanca, Manablanca Sector III, Villa del Rio, El Portal, La Resebera, Cartagenita, San Antonio Alto, San Antonio Bajo, Altillos del Chicó.

#### 6. Área funcional Residencial Tradicional

El área funcional Residencial Tradicional la conforman 13 barrios que son: Villa Sajonia, Diurba, Versalles, Arbeláez, Santa Rita, San José, Santa Rosa, La Esmeralda, Los Olivos, Zambrano, Chapinero, Centro, Daniel Ortega

La cobertura que ofrece Auto Faca, cubre un 89% de los barrios del municipio de Facatativá, además de rutas adicionales en el municipio del Rosal y Villeta.

## **9. DIAGNOSTICO DEL ESTADO ACTUAL DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A CON REFERENCIA A LA NTC ISO 9001:2015.**

### **9.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA**

AUTO FACA S.A. inicia sus actividades como empresa transportadora en junio 1953 de para el traslado de personas o cosas, separada o conjuntamente, de un lugar a otro, utilizado una o varias modalidades, de conformidad con las autorizaciones expedidas por las autoridades competentes, basadas en las reglamentaciones del Ministerio de Transporte.

Desde el comienzo de nuestra actividad nos especializamos en la prestación del Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor de Pasajeros, inicialmente en la modalidad Taxi Individual a nivel municipal (Urbano y Rural) en Facatativá, donde somos los pioneros en esta actividad, teniendo en cuenta desde el inicio de nuestras operaciones, cumplíamos con todos los requerimientos de ley para la prestación del servicio en vehículos taxi.

Nuestro nivel de servicio, está en unas condiciones de calidad bajo los cuales Autofaca S.A. presta el servicio de transporte, teniendo en cuenta las especificaciones y características técnicas, capacidad, disponibilidad y comodidad de los equipos, la accesibilidad de los usuarios al servicio, régimen tarifario y demás servicios que se prestan dentro y fuera de los vehículos. Con el transcurso de los años hemos incorporado nuevas modalidades de servicio público de transporte de pasajeros, con la tendencia a satisfacer necesidades de movilización de personas o de cosas dentro del ámbito de las actividades exclusivas de las personas naturales o jurídicas. Contamos con un excelente equipo desde el punto de vista del talento humano, el cual se está capacitando en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en nuestro ámbito.



Nuestro Objetivo es lograr una permanente mejora de nuestras actividades a fin de ofrecer un servicio por medio de vehículos apropiados, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad de los usuarios<sup>19</sup>

## 9.2 IMAGEN CORPORATIVA



Fuente: Logotipo de Auto Faca S.A. (2018)

## 9.3 FUNDAMENTOS INSTITUCIONALES<sup>20</sup>

### 9.3.1 MISIÓN

AUTO FACA S.A. es una empresa que presta el servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros a nivel nacional y regional, que tiene como fin satisfacer las necesidades y expectativas de sus pasajeros, a través de la prestación de un servicio de alta calidad, seguridad, y confianza, utilizando vehículos y dispositivos con tecnología de punta, que permite una eficiente prestación del servicio.

### 9.3.2 VISIÓN

AUTO FACA S.A. para el año 2025 será una empresa líder en transporte terrestre automotor de pasajeros a nivel regional y nacional, reconocida como la mejor opción por ofrecer un servicio cómodo y puntual, con responsabilidad social y siendo un modelo para la gestión y el avance de la industria del transporte en el país.

---

<sup>19</sup> AUTO FACA S.A. 2018.

<sup>20</sup> AUTO FACA S.A. 2018.

### 9.3.3 PROMESA DE VALOR

AUTO FACA S.A. con el cumplimiento de lo enunciado cuenta con buenas condiciones laborales, queremos propender por el bienestar de nuestros colaboradores y a su vez de sus familias, el cuidado efectivo del medio ambiente, las buenas relaciones comerciales con nuestros contratistas y proveedores, la satisfacción de nuestros clientes, la estabilidad económica de la compañía y el buen nombre y aceptación frente la comunidad en general. AUTO FACA S.A., hace extensible su política del Sistema Integrado de Gestión a sus afiliados, clientes y proveedores.

### 9.3.4 VALORES CORPORATIVOS

- CALIDAD: La calidad en las relaciones y los servicios, será condición para la permanencia en el mercado. Buscar altos niveles de calidad será un compromiso de todos los miembros de AUTO FACA S.A.
- ACTITUD DE SERVICIO: El servir con agrado y excelencia a las partes interesadas, será la vocación indeclinable de la empresa.
- RESPONSABILIDAD SOCIAL: AUTO FACA S.A. declara que dentro del desarrollo de su misión aporta activa y voluntariamente al mejoramiento social, económico y ambiental y participa en el desarrollo del país.
- RESPETO: Todos los miembros de AUTO FACA S.A. anteponen la cordialidad y el respeto con las partes internas y externas garantizando un ambiente de comunicación asertiva.
- HONESTIDAD: Demostrar que en nuestra empresa todas las actividades cotidianas en los procesos, se basan en la transparencia y cumplimiento de los requisitos aplicables a la actividad económica.
- PERSEVERANCIA: Cada uno de los trabajadores ejecuta su trabajo con orgullo y dignidad para lograr las metas trazadas por la empresa.

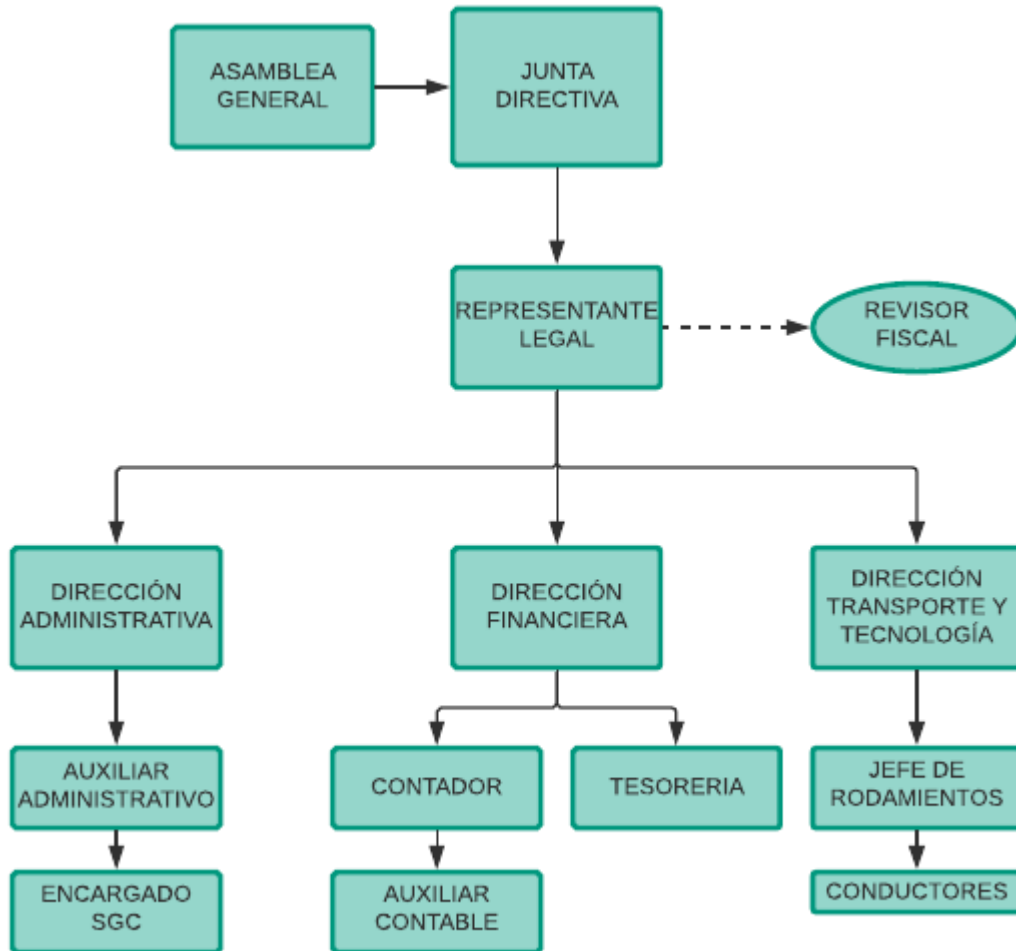
- RECTITUD: Todas las acciones se tomarán bajo los principios éticos de cada uno de los trabajadores en términos de profesionalismo ético y requisitos legales.
- LIDERAZGO: La motivación es transmitida por trabajo en equipo en los cuales todos los trabajadores aportan ideas e iniciativas bajo el empoderamiento y compromiso de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos.

### 9.3.5 CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

El conocimiento de la empresa se llevó a cabo mediante la elaboración de una ficha, donde se extrajo información relacionada con la parte legal, comercial, contable, financiera, administrativa para determinar los criterios de evaluación con respecto al cumplimiento de la normatividad vigente y el grado de cumplimiento con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Así mismo, se aplicó una entrevista acerca del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en los procesos de transporte, administración, financiera y contable a cada uno de los responsables de área de aplicación, los resultados obtenidos se evidenciaron en la ilustración 1,2 y 3. Actualmente cuenta con reconocimientos por ARL Seguros Bolívar en capacitaciones realizadas al personal por medio de medallas, trofeos y certificados, y en el municipio el Rosal le otorgo un reconocimiento a Auto Faja por excelencia del servicio.

### 9.3.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Debido a la ausencia de un organigrama, se elaboró la siguiente estructura, para delimitar los roles y responsabilidades de cada uno de los integrantes de la organización.



Fuente. Elaboración propia (2019)

## 9.4 RESUMEN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO EN CONCORDANCIA A LA ISO 9001:2015.

*Ilustración 1. Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, Proceso transporte.*

ÍTEM				CRITERIO DE EVALUACIÓN						
				% CUMPLIMIENTO						
SECTOR TRANSPORTE				NUMERAL	CONTEXTO	100%	75%	50%	25%	0%
1	¿Conoce la misión y visión de la empresa?	4,1	Tiene claridad en la misión y visión de la empresa e identifica de forma óptima la conducta de la entidad.	x						
2	¿Conoce la finalidad del sistema de gestión de calidad en el área de transporte?	5,6	Resalta la eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos que realiza en su día a día.		x					
3	¿Ultimamente, ha recibido capacitaciones sobre el SIGC?	4,2	Una capacitación que enlaza cada uno de los sistemas de la empresa a principio de año.			x				
4	¿Documenta cada procedimiento que ejecuta en sus labores?	6	Sí, cada uno de los procesos, mantenimientos y cotizaciones se manejan en forma física y virtual dependiendo del caso.		x					
5	¿Tiene manual de funciones?	6,1	Manejan instructivos para cada uno de los procesos, los cuales estan en el archivo drive, con unas indicaciones generales para cada departamento.		x					
6	¿Ha sido informado(a) de los planes de certificar los procesos de la empresa?	5,4	Si, se le da una caracterización de algunos procesos para poder prepararse en calidad.			x				
7	¿Conoce la política de calidad?	5,3	Se contempla gestionar un archivo y una información para ser controlada por los departamentos y una prevención de todas las areas de la empresa.			x				
8	¿Conoce los valores corporativos de la empresa?	5	Se tiene una mediana idea de los valores corporativos de la empresa.			x				
9	¿Para la realización de algún proceso del sector transporte, ha tenido que solicitar autorización previa de otro departamento?	6,4	Sí, cada departamento esta sujeto a la aprobación del respectivo gerente general.		x					
10	¿Cuenta con copias de seguridad de la información almacenada en su computador?	8,8	Si, mediante un backup en un disco duro extraible y en la plataforma del drive	x						
11	¿Ha sido evaluada en los últimos 6 meses?	7,1	No se ha realizado una evaluación por competencias.							x
12	¿Tiene conocimiento de los medios de comunicación interna y externa de la empresa?	7,2	Sí, se manejan de forma optima el buzón de sugerencias (PQRS), el medio escrito, audio visual, página de internet y correo electrónico.	x						
13	¿La organización ha establecido un programa para una auditoría interna del SIGC?	4	Se tiene un programa general que se encuentra dividido en otros sub procesos, sin embargo aun no se han ejecutado ningun tipo de auditoria interna.			x				
14	¿Conoce si hay sistema de control interno?	7,3	No se aplica de forma eficaz el control interno para este sector de transporte, sin embargo si se esta sometido a un manual de funciones.					x		
15	¿Conoce el diagrama del procesos de la dirección de transporte?	8,3	Sí se tiene un diagrama base del planear, hacer , verificar y actuar de las actividades que se presentan en el area de transporte.		x					
16	¿Conoce el macroproceso de la empresa?	8,1	Sabe plenamente como se interrelación en un macroproceso el sector financiero y administrativo con el sector transporte.	x						
17	¿La empresa esta cumpliendo con los objetivos planteados?	8,0	Sí, cada mes se reúne la junta directiva para observar el cumplimiento de los objetivos y que medidas se irán tomando a futuro..		x					
18	¿Cómo se miden los resultados de la empresa?	8,5	Mediante un cumplimiento de indicadores puntuales como los mantenimientos semestrales			x				
				4	6	6	1	1		

Fuente. Elaboración propia (2019)

Ilustración 2. Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad, Proceso Administrativo

ÍTEM	FORMATO DE DIAGNÓSTICO DEL SGC DE AUTO FACA S.A		CRITERIO DE EVALUACIÓN					
	SECTOR ADMINISTRATIVO	NUMERAL	CONTEXTO	% CUMPLIMIENTO				
			100%	75%	50%	25%	0%	
1	¿Conoce la misión y visión de la empresa?	4,1	El encargado del sector administrativo tiene claridad tanto en la misión como en la visión de la empresa.	x				
2	¿Conoce la finalidad del sistema de gestión de calidad en el área administrativa?	5,6	Engloba en contexto la finalidad del sistema de gestión de calidad y como este se enlaza con los diferentes sectores de la empresa		x			
3	¿Ultimamente, ha recibido capacitaciones sobre el SIGC?	4,2	Se evidencia una sola capacitación anual del SGC				x	
4	¿Documenta cada procedimiento que ejecuta en sus labores?	6	Las diferentes actividades administrativas son soportadas por documentación física y digital, las cuales son debidamente archivadas bajo un estándar de calidad.	x				
5	¿Tiene manual de funciones?	6,1	Se cuenta con un manual de funciones básicos, el cual se encuentra en un archivo cargado en la nube de la empresa, este podrá ser consultado, sin embargo no hay documentos físicos que lo sustente.				x	
6	¿Ha sido informado(a) de los planes de certificar los procesos de la empresa?	5,4	Se informa mediante comités mensuales las diferentes políticas de calidad que se aplicaran en fechas designadas.		x			
7	¿Conoce la política de calidad?	5,3	Si, el funcionario conoce algunos procesos de calidad estipulados a sus funciones.			x		
8	¿Conoce los valores corporativos de la empresa?	5	El director administrativo conoce en gran medida los valores corporativos de la empresa.		x			
9	¿Para la realización de algún proceso administrativo, ha tenido que solicitar autorización previa?	6,4	Si, se solicita autorización de gerencia para cada uno de los procedimientos realizados en el área administrativa.		x			
10	¿Cuenta con copias de seguridad de la información almacenada en su computador?	8,8	Se cuenta con un disco duro extraíble de la información almacenada trimestralmente.			x		
11	¿Ha sido evaluada en los últimos 6 meses?	7,1	Si, el revisor fiscal evalúa la parte administrativa como mínimo una vez al mes.		x			
12	¿Tiene conocimiento de los medios de comunicación interna y externa de la empresa?	7,2	Tiene conocimiento y hace uso eficiente de los diferentes medios de comunicación de la empresa, formatos físicos y medios electromagnéticos (Teléfono y correo electrónico)	x				
13	¿La organización ha establecido un programa para una auditoría interna del SGC?	4	Se identifican pautas básicas para la implementación de un SGC, sin embargo no está programado para ser aprobado por una auditoría interna.			x		
14	¿Conoce si hay sistema de control interno?	7,3	control interno en cuanto a la seguridad social de la empresa, ya que este departamento es un pilar en la organización y se apoya en una constante verificación por parte del revisor fiscal.		x			
15	¿Conoce el diagrama del área administrativa y como se involucra con los demás departamentos?	8,3	Si se conoce como está distribuido el diagrama de procesos administrativos, esto es debido a la experiencia adquirida de predecesores los cuales fomentaron la respectiva formación.			x		
16	¿Conoce el macroproceso de la empresa?	8,1	Conoce cada uno de los procesos de su respectivo cargo, y como se interrelacionan en un macroproceso con los demás departamentos de la entidad.	x				
17	¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?	8,0	El responsable del área administrativa afirma que se están cumpliendo los diferentes objetivos y que la empresa está bien encaminada.		x			
18	¿Cómo se miden los resultados de la empresa?	8,5	Se demuestran mediante indicadores en cada una de los departamentos los cuales son evaluados por el revisor fiscal.		x			
				4	8	4	2	0

Fuente. Elaboración propia (2019)

Ilustración 3. Diagnóstico del Sistema de Gestión de calidad. Proceso financiero y contable.

ÍTEM	FORMATO DE DIAGNÓSTICO DEL SGC DE AUTO FACA S.A		CÓDIGO: DCO-001	CRITERIO DE EVALUACIÓN				
	PROCESO: FINANCIERO Y CONTABLE		VERSIÓN: 001	% CUMPLIMIENTO				
			FECHA DE VERSIÓN:	100%	75%	50%	25%	0%
			01 DE SEPTIEMBRE DE 2019	PÁG 3 DE 3				
1	¿Conoce la misión, visión de la empresa?	4,1	Se presenta una buena apreciación del funcionario al conocer la misión y visión de la empresa como lo dicta la norma.	x				
2	¿Conoce la finalidad del sistema de gestión de calidad en el área financiera y contable?	5,6	El encargado financiero en forma moderada los objetivos del SGC, sin embargo se debe apoyar al sector operario.			x		
3	¿Ultimamente, ha recibido capacitaciones sobre el SGC?	4,2	Se evidencia una sola capacitación anual del SGC				x	
4	¿Documenta cada procedimiento que ejecuta en sus labores?	6	Las diferentes actividades financieras son soportadas por documentación física y digital.	x				
5	¿Tiene manual de funciones?	6,1	Se cuenta con un manual de funciones básicos, el cual se encuentra en la "Nube", sin embargo no hay documentos físicos que lo sustenten.				x	
6	¿Ha sido informado(a) de los planes de certificar los procesos de la empresa?	5,4	Se informa mediante comités mensuales las diferentes políticas de calidad.			x		
7	¿Conoce la política de calidad?	5,3	Maneja adecuadamente las políticas de calidad con gran parte de la documentación presentada en físico.	x				
8	¿Conoce los valores corporativos de la empresa?	5	Conoce en mediana medida la diferencia entre los valores corporativos, de la misión y visión empresarial.			x		
9	¿Para la realización de algún proceso financiero, ha tenido que solicitar autorización previa?	6,4	No se solicitan permisos adicionales por otros miembros de la empresa para realizar procesos financieros				x	
10	¿Cuenta con copias de seguridad de la información almacenada en su computador?	8,8	Se cuenta con un disco duro extraíble de la información almacenada trimestralmente.			x		
11	¿Ha sido evaluada en los últimos 6 meses?	7,1	No, la última evaluación prevista fue en Enero de 2019				x	
12	¿Tiene conocimiento de los medios de comunicación interna y externa de la empresa?	7,2	Tiene conocimiento y hace uso de los diferentes medios de comunicación de la empresa (Teléfono y correo electrónico)	x				
13	¿La organización ha establecido un programa para una auditoría interna del SGC?	4	Se identifican pautas básicas para la implementación de un SGC, sin embargo no está programado para ser aprobado por una auditoría interna.				x	
14	¿Conoce si hay sistema de control interno?	7,3	Se está estructurando en las primeras fases desde Enero de 2019				x	
15	¿Conoce el diagrama del proceso contable y financiero?	8,3	Diagrama de procesos contables y financieros, sin embargo en caso de falla no se tiene un manual de dichos procesos específicos				x	
16	¿Conoce el macroproceso de la empresa?	8,1	Compañía, sin embargo, para con las otras partes solo tiene presente las funciones que interactúan con la dependencia financiera.				x	
17	¿La empresa está cumpliendo con los objetivos planteados?	8,0	Se presume que la entidad está abarcando la gran mayoría de sus objetivos, los cuales se ven reflejados en el término del cierre contable			x		
18	¿Cómo se miden los resultados de la empresa?	8,5	Demostrando la optimización de los recursos, aportando a cada una de las características eficiencia y eficacia			x		
				1	3	6	8	0

Fuente. Elaboración propia (2019)

% DE CUMPLIMIENTO	INTERPRETACIÓN
100%	Cuando cumple con el requisito contemplado en la norma.
75%	Cuando el requisito está documentado y es aplicado pero se detectan observaciones en su efectividad, requiriendo mejoras.
50%	Cuando el requisito está documentado, pero amerita que se revise y actualice.
25%	Cuando el requisito está siendo aplicado pero no está documentado.
0%	Cuando no cumple ningun requisito de la ISO 9001:2015.

Fuente. Interpretación de los cuadros diagnóstico. Diseño a base del diagnóstico de Bautista & Ortiz.<sup>21</sup> Elaboración propia. (2019)

Con base en los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas al proceso financiero contable, operacional y administrativo, se encontró un 75% de aplicación y conocimiento de la ISO 9001:2015 en la gestión transporte y administrativa, sin embargo, en la gestión financiera y contable se evidenció un 25 % de cumplimiento de la ISO 9001:2015, obteniéndose una deficiencia en la gestión de calidad, dado que no hay formatos, manual de funciones, de procedimientos, mapa de procesos ni diagrama de flujo del proceso financiero y contable, sin embargo, la empresa diseñó un formato de caracterización y descripción del proceso de la gestión financiera, esto indica la pretensión de la compañía de buscar la certificación, Por lo que se hace necesaria una propuesta que involucre el diagnóstico, diseño y posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

## 9.5 DESCRIPCIÓN DEL MACROPROCESO

El proceso parte de las terminales de transporte, donde se asigna las rutas a cada conductor, cuyas rutas son establecidas por el ministerio de transporte por igual a las tres empresas de transporte urbano establecidas (Hycata, Villetax y Auto Faca S.A), dentro de los servicios ofrecidos por Auto Faca S.A están ruta urbana, Villeta, rosal, especial y camperos, adicionalmente el servicio de taxi llamado COPITAXI, los despechos se encuentran en las siguientes direcciones. Facatativá tiene 8 rutas preestablecidas, entre ellas las rutas acreditadas (cada 3 minutos), y

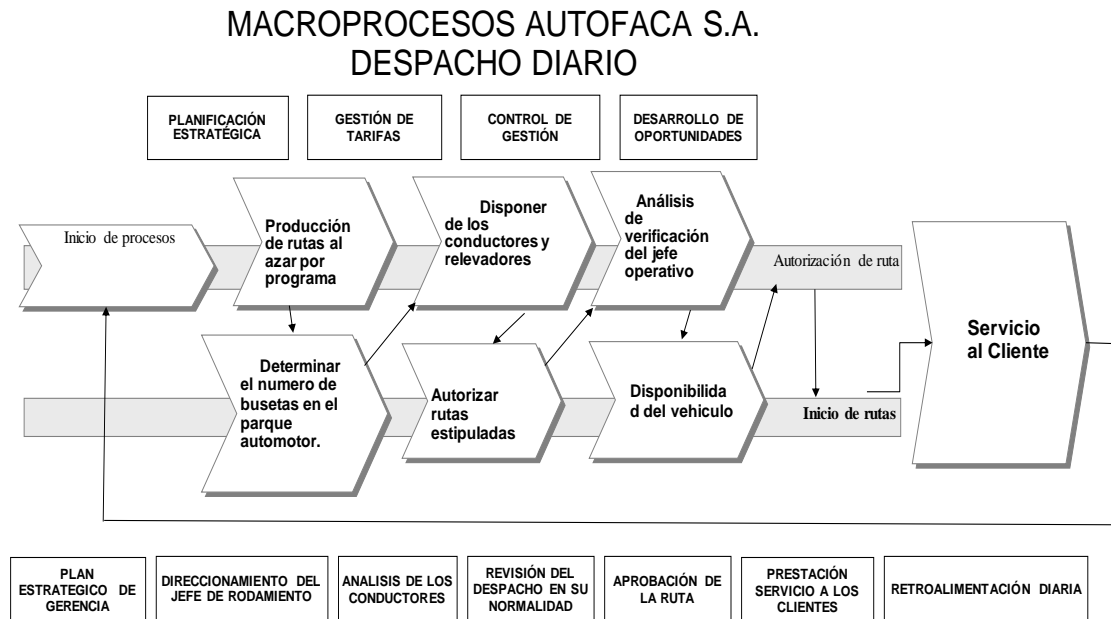
<sup>21</sup> BAUTISTA Gabriel, ORTÍZ Julieth. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa transportes manga SAS. Cartagena de Indias. Universidad de Cartagena.



poco transitadas (cada media), ello está contemplado en un programa de rutas asignadas a cada conductor independientemente de la empresa de transporte, por medio de conexión a internet.

El tiempo comprendido de cada ruta es de aproximadamente 45 min, inicia cada ruta en las quintas, la demora del recorrido es afectado por factores tales como, el estado de las vías, coches fúnebres, recolector de basuras. El valor de los producidos se entrega al propietario del vehículo y el propietario paga el concepto de rodamientos a la empresa que se encuentra afiliada, este recaudo se recibe en efectivo, pero al finalizar el día se realiza la consignación en el banco de elección de la empresa y se destina al pago de la nómina de los conductos, el valor del producido es estipulado por una reunión y se firma un acta de junta directiva. En el caso de los vehículos de Auto Faca S.A, 4 vehículos de los cuales 2 son de ruta urbana, dos de Villeta, un especial y un mixto, los conductores de estos vehículos deben entregar por tarde al siguiente día a primera hora, y de diligencia un formato denominado Acta de Entrega de Producido, diligenciado por la directora administrativa, en este formato se ingresa el recaudo y los gastos realizados, en caso de estar en mantenimiento se incluye el numero cero, se traslada a gerencia para la aprobación y se traslada nuevamente a la directora administrativa para el seguimiento, y se traslada a dirección financiera para la respectiva contabilización y generación de factura de venta, este macroproceso se encuentra graficado en la siguiente ilustración, quien representa la funcionalidad de cada área dentro del objeto social de Auto Faca S.A.

Ilustración 4. Macroproceso de Auto Faca S.A

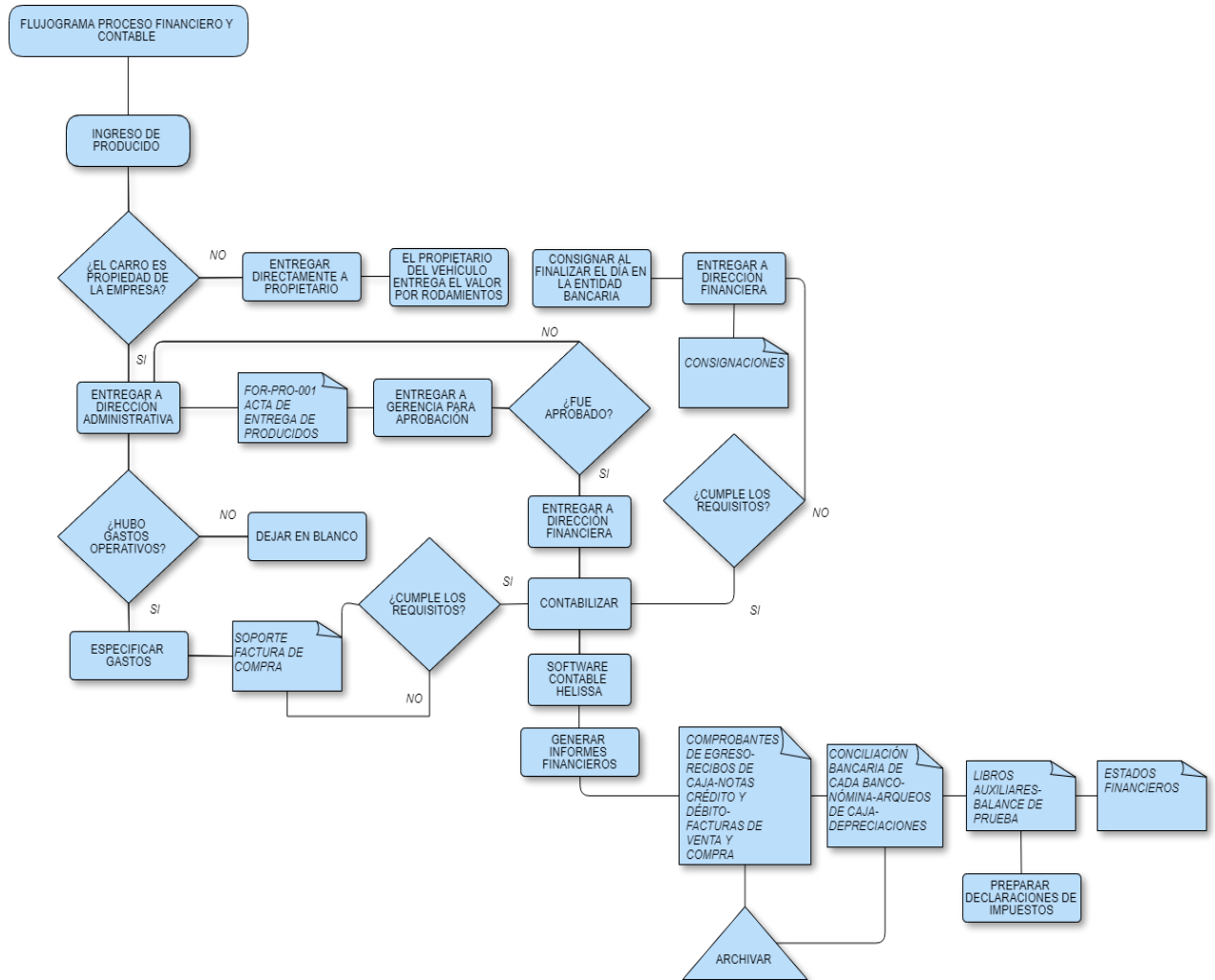


Fuente: Elaboración propia (2019).

### 9.5.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO FINANCIERO Y CONTABLE.

El proceso financiero y contable son las actividades desarrolladas en el área financiera partiendo de la elaboración o planificación del presupuesto de la entidad, proyectar los recaudos e ingresos, seguimiento de los arqueos de caja, realizar los pagos de proveedores, acreedores y empleados, sin embargo, esta directamente ligada al área contable donde se lleva a cabo el ingreso de la información al sistema, elaboración de informes, elaboración de conciliaciones bancarias, preparación de declaraciones de impuestos, entre otras (ver ilustración 5 y 6).

Ilustración 5. Diagrama de flujo del proceso contable y financiero de Auto Faca S.A



Fuente: Elaboración propia (2019)

Ilustración 6. Caracterización del proceso contable y financiero de Auto Faca S.A

<b>Identificación del proceso</b>	GESTION FINANCIERA		<b>Responsable</b>	Directora Financiera	
<b>Objetivo</b>	Garantizar el cumplimiento de la ejecución presupuestal				
<b>Alcance</b>	Inicia con el proyecto de presupuesto anual, y termina con informe anual de ejecución presupuestal e informes financieros.				
<b>PROVEEDORES</b>	<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>SALIDAS</b>	<b>CLIENTES</b>
1. Propietarios.	1. Comprobante de Consignación Bancaria. Recibos de consignación de banco. Fondo de Reposición y rodamiento.	<b>PLANEAR</b>	<b>HACER</b>	1. Pago de Seguridad Social. Consignación fondo de Reposición Estado de Cartera por Propietario.	1. Propietarios.
2. Entidades Gubernamentales y Departamentales (Partes Interesadas)	2. Normas y Directrices legales Información financiera y legal.	Planear Presupuesto Plan de ingresos por servicios. Reglamentación de Caja General. Identificar los riesgos y oportunidades	Elaborar anteproyecto de presupuesto. Revisión y ajustes del presupuesto. Ejecutar presupuesto Realizar el recaudo. Efectuar los pagos por prestación de servicios. Recuperar cartera. Pago de personal y proveedores. Desarrollar acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados.	2. Informe Financieros y pago de obligaciones	2. Entidades Gubernamentales y Departamentales (Partes Interesadas)
3. Gestión Gerencial	3. Directrices del SIG Política Presupuestal Contratos	<b>ACTUAR</b>	<b>VERIFICAR</b>	3. Entrega de los estados financieros e información de los propietarios. Información exógena	3. Gestión Gerencial
4. Transporte.	4. Novedades de servicio de transporte.	Diseñar e implementar acciones correctivas o de mejora para riesgos y oportunidades identificadas en el proceso.	Verificar las liquidaciones de pago a Seguridad Social. Facturación Proveedores Estado de cartera por propietario Auditorias Financieras Internas y externas. Verificar las acciones de los riesgos y oportunidades identificados.	4. Informes de presupuesto y capacidad operativa.	4. Transporte.
5. SG-SST	5. Solicitud de recursos			5. Asignación de recursos	5. SG-SST
6. Gestión Tecnológica	6. Solicitud de recursos.			6. Asignación de recursos	6. Gestión Tecnológica
7. Gestión de Calidad	7. Directrices y documentos del SIG. Informes de Encuestas de satisfacción.			7. Cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora. Informe de Atención de quejas y	7. Gestión de Calidad

<b>PERSONAL QUE PARTICIPA</b>	Director Financiero, Contador, Revisor fiscal	
<b>RECURSOS TECNICOS</b>	<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Presupuesto</li> <li>Paquete Contable Hellissa</li> <li>Equipos de cómputo y de oficina (hardware, software, redes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibos de Caja</li> <li>Factura de Venta</li> <li>Recibos de Consignación Bancaria</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estatutos de la Cooperativa.</li> <li>Extractos Bancarios.</li> <li>Los documentos generados por el S.I.G. "Ver listado maestro de documentos y listado maestro de registros</li> <li>Política Presupuestal</li> </ul>
<b>LOCATIVOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina.</li> <li>Centro de cómputo.</li> <li>Archivo</li> </ul>		

<b>REQUISITOS POR CUMPLIR</b>	<b>SEGUIMIENTO Y MEDICION</b>	
	<b>CONTROL DEL PROCESO</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Requisitos de ley:</b>	Auditorias de Cartera.	Recaudo Cartera
Código de comercio	Conciliaciones Bancarias	Rentabilidad
Plan único de Cuentas	Informe Ejecución Presupuestal	Ejecución presupuestal
<b>Requisitos del cliente:</b>		
Contrato de Prestación de Servicio		
<b>Requisitos de la Empresa:</b>		
Transparencia, confidencialidad, responsabilidad		
<b>Requisitos de la Norma:</b>		
Específicos: 7.1, 7.1.1		
Generales: 4.1, 4.2, 6.1, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.1, 9.1.3, 9.2, 10.		

Fuente: Formato elaborado por la empresa Auto Faca S.A (2018)

## 9.6 MATRIZ TASCOI DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A



Fuente. Elaboración propia (2019).

## 9.7 MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A (RESUMEN)

	<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b>	La empresa presenta falencias en el sistema de control interno de alguno de sus procesos debido a la alta centralización de las decisiones.	La empresa esta encaminada a mejorar los controles de los procesos mediante el fortalecimiento de cada área por medio del SGC.
	Sobre carga laboral, falta recurso humano.	Realiza capacitaciones periódicas al personal, buscando obtener colaboradores más eficientes, y prestadores de un mejor servicio.
	No cuenta con parqueadero propio, ocasionando riesgo de pérdida o daños en los vehículos.	Software contable integral, actualizado y acorde a las Normas Internacionales.
		Programa de medio ambiente sostenible (PILAS con el ambiente)
		La empresa cuenta con políticas de incentívación al personal, generando un excelente ambiente laboral y sentido de pertenencia.
	<b>AMENAZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	Deficiencia de las vías ocasionan daños a los automotores, incrementando los gastos en reparaciones.	Ser pioneros en la certificación de Calidad
	Multas y demandas por imprudencias de los conductores.	Nuevos servicios de transporte especial.
	Legislación tributaria cambiante.	Licitación con el Estado.
	Servicio de transporte particular (UBER)	Reconocimiento a nivel municipal en excelencia del servicio.
	Competencia desleal.	Simplificación de obligaciones tributarias, por acogerse al Régimen Simple

Fuente. Elaboración propia. Fundamentación teórica: Guía para la aplicación de ISO 9001:2015.<sup>22</sup>

<sup>22</sup> ICONTEC. ISO 9001:2015 [En línea]. Disponible en: [http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC\\_ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)

## 9.8 MATRIZ DOFA DE LA EMPRESA AUTO FACA S.A (ANÁLISIS)

Una vez realizado el análisis, durante el segundo semestre del presente año se pudo evidenciar falencias o debilidades con respecto a la subordinación y descentralización de decisiones, donde se encontró que todas las decisiones se concentran en una sola persona.

Adicionalmente, se presenta casos de sobrecarga laboral debido a la inexistencia de la delimitación de funciones, roles y responsabilidades, lo que dificulta el manejo de algunas funciones por parte de los miembros que conforman la parte administrativa y económica de la empresa, no obstante, AUTO FACA carece de un parqueadero propio y se aumenta el riesgo dado que deben compartir una zona de parqueo y despachos con las empresas Villetax e Hycata, ello conlleva a generar casos de indiferencia e intolerancia entre los diferentes trabajadores, también, mediante PQRS y observaciones dadas por los mismos trabajadores se ha logrado observar un nivel de inseguridad alto que afecta el parque automotor lo cual se han generado hurtos y vandalismo por obras de terceros en algunos microbuses.

Las amenazas latentes que se pueden observar son el sistema de vías en Facatativá, las cuales presentan demasiados huecos y baches, lo que generan daños en los muelles y hojas principales incrementando gastos en reparaciones, por tanto, existe competencia desleal por medio de algunos vehículos conocidos como “piratas” y afectan en gran medida el sistema de transporte en Facatativá.

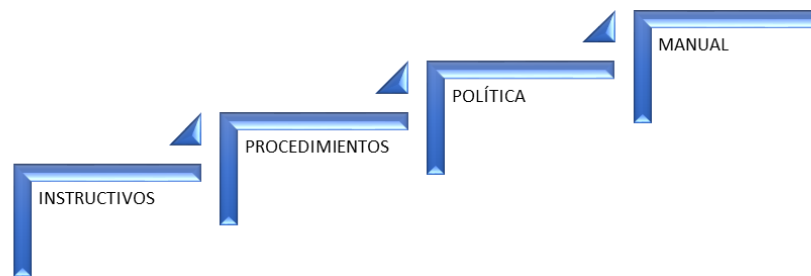
De tal manera, AUTO FACA S.A. está encaminada a convertirse en una empresa pionera fortaleciendo cada una de sus áreas, desde su área operacional de transporte hasta su sistema económico, adoptando medidas de convergencia como lo es el nuevo régimen simple de tributación, para poder beneficiarse de las ventajas tributarias, además se están realizando capacitaciones mensuales tales como temas de seguridad vial, ambiente laboral, prestación en el servicio al cliente, seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

AUTO FACA S.A. maneja un perfil y políticas de manejo empresarial y sentido de pertenencia, buscando mediante sus nuevas modalidades especial y mixto el reconocimiento a nivel municipal, destacándose por su excelente servicio al cliente mediante nuevas rutas, con la innovación de nuevos vehículos automotores y personal capacitado cumplir a cabalidad los requerimientos de sus clientes.

## 10. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE DE AUTO FACA S. A

### 10.1 JERARQUÍA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos. Generalmente esto incluye documentos como la política de calidad, el manual de calidad, procedimientos e instrucciones técnicas. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede ser representada como la jerarquía que se muestra en el diagrama de abajo:



Fuente. Elaboración propia (2019).

#### A. Manual de calidad.

El manual de calidad está compuesto por los siguientes elementos: título y tabla de contenidos; alcance y limitación del Sistema de Gestión de Calidad; política de calidad y objetivos; descripción del Sistema de Gestión de Calidad, el mapa de procesos; definición de responsabilidades para el personal del área financiera y contable; referencias a documentos relevantes y anexos relevantes.

#### B. Política

Define los lineamientos por los que la empresa se va a regir. Estas políticas están directamente relacionada a cada subproceso del área financiera y delimitados a través de objetivos de calidad.



### **C. Procedimientos de calidad**

Están definidos a través de la caracterización del proceso financiero y contable, además de los respectivos diagramas de flujo de cada proceso, entre ellos, los rodamientos, fondo rep, generación de facturas de venta, compra, nominas, comprobantes contables, consignaciones, recibos de caja de microbuses. Estos procedimientos estarán ligados a un compendio de formatos, tablas e ilustraciones, integrados en el listado maestro contenido en los Anexos.

### **D. Instructivos**

Generalmente, las instrucciones técnicas tienen una estructura similar a los procedimientos, y cubren los mismos elementos; sin embargo, las instrucciones técnicas incluyen detalles de las actividades que se tienen que llevar a cabo, enfocándose en la secuencia de cada paso, y en las herramientas y métodos que serán utilizados con la exactitud requerida.

## **10.2 MANUAL DE CALIDAD<sup>23</sup>**

En el diseño e implementación del SGC es de vital importancia mostrar evidencia sobre la eficacia de éste; en este sentido el manual de calidad es el documento que evidencia las diferentes actividades que desarrolla una empresa para cumplir los requisitos de la norma ISO 9001, en el cual se refleja la estrategia que establece la organización para implementar el SGC, así como los mecanismos para alcanzar lo anterior.

El manual de calidad refleja el compromiso de la organización para garantizar la satisfacción del cliente y es el primer documento que solicita el ente certificador cuando va a auditar el SGC, por lo cual el documento elaborado para la empresa AUTO FACA S.A se realizó con mucho detalle y claridad.

---


<sup>23</sup> Manual de Calidad de Auto Faca S.A. ver apéndice.

En este documento aparece el nombre de la empresa, el alcance del SGC, las exclusiones, presentación de la empresa, políticas y objetivos de calidad, descripción de la organización, la responsabilidad y la autoridad, descripción de los elementos del sistema, referencia de los procesos y su interacción (Mapa de Procesos) y procedimientos o referencias de éstos.

Dentro del proceso de actualización, únicamente se modificó el rotulo del encabezado de los documentos de otras áreas de la empresa, por tal motivo, la autoría del su contenido hace referencia a la empresa Auto Faca S.A., adicionalmente, se elaboran todos los formatos inherentes al proceso financiero y contable de la empresa.

### 10.2.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Todo documento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Auto Faca S.A tiene en la parte superior de la hoja un cuadro de encabezado como se muestra en la siguiente ilustración. Este encabezado va impreso en todas las páginas del documento.

	<b>2</b> FORMATO DE DIAGNOSTICO DEL SGC DE AUTO FACa S.A	<b>4</b> CÓDIGO: DCO-001 <b>5</b> VERSIÓN: 001	<b>7</b>
	PROCESO: ORGANIZACIONAL <b>3</b>	<b>6</b> FECHA DE VERSIÓN: 01 DE SEPTIEMBRE DE 2019	PÁG 1 DE 1

El encabezado está constituido por logotipo, nombre del formato, nombre del proceso u área, código, versión, fecha de versión y paginado. El tipo de letra a usar es Calibri N.º 11, en mayúsculas, centrado.

- 1. Logotipo: El logotipo es la representación gráfica de la empresa según concepto de la gerencia, debe ser en forma ovalada, y las franjas blancas alargadas; los colores institucionales lo componen el azul y el blanco.
- 2. Nombre del formato: debe ser coherente y relacionado con el contexto u contenido del documento.

- 3. Nombre del proceso u área: Se debe especificar para que área, departamento, proceso o procedimiento va dirigido.
- 4. Código: es la clasificación u identificación que se le asigna a cada formato, para facilitar su búsqueda. Expresado en color rojo con negrilla.
- 5. Versión: es el consecutivo para realizar seguimiento a actualizaciones, mejoras, de orden ascendente.
- 6. Fecha de versión: se debe incluir la fecha para el control documental expuesto en el listado de cambios.
- 7. Paginado: numeración asignada acorde a la cantidad de folios.

Así mismo, el contenido debe estructurarse por objetivos, alcance, proceso, y responsable.

#### 10.2.2 CONTROL DOCUMENTAL

El control documental estará a cargo del responsable designado por la junta directiva, se encargará de mantener actualizado los formatos acordes a las nuevas versiones interpuestas por el organismo emisor de la ISO 9001. Este seguimiento estará contemplado en el formato listado de cambios y verificado por la alta gerencia (ver listado maestro contenido en el MANUAL DE CALIDAD DEL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE pág. 85). En pro de la política ambiental, no se entregará impreso, sin embargo, es de importancia que cada colaborador lo conozca y tenga acceso al él.

#### 10.3 CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

Para la empresa AUTO FACA S.A se compone de 5 procesos, para cada de ellos, la empresa elaboró la caracterización de sus procesos delimitando las entradas, salidas, los recursos, no obstante, dada la inexistencia de la caracterización del área financiera y contable, se incluirá en el Manual de Calidad.

- FOR-CAR-GG Formato de caracterización de la Gestión Gerencial
- FOR-CAR-GA Formato de caracterización de la Gestión Administrativa
- FOR-CAR-GT Formato de caracterización de la Gestión Transporte
- FOR-CAR-GF Formato de caracterización de la Gestión Financiera y contable.
- FOR-CAR-GC Formato de caracterización de la Gestión de Calidad.
- FOR-CAR-GTE Formato de caracterización de la Gestión Tecnológica.

Estos documentos están estructurados de la siguiente manera:

- ✓ Rótulo de encabezado
- ✓ Identificación del proceso
- ✓ Responsable
- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Proveedores
- ✓ Entradas
- ✓ Ciclo PHVA
- ✓ Salidas
- ✓ Clientes
- ✓ Participantes
- ✓ Recursos
- ✓ Documentos
- ✓ Requisitos

Adicionalmente, se adiciona el diagrama de flujo del proceso para determinar las actividades que llevará a cabo y los documentos que intervienen a lo largo del proceso.

## 10.4 PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos llevados a cabo durante el proceso financiero y contable, se determinaron de la siguiente manera:

- PRO-COM-002 Procedimiento de compras
- PRO-GF-002 Procedimiento financiero
- PRO-MACRO-001 Macro procedimiento Gestión financiera y contable

Estos documentos fueron estructurados así:

- ✓ Rotulo del encabezado
- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Definiciones
- ✓ Responsable
- ✓ Condiciones generales
- ✓ Desarrollo del procedimiento
- ✓ Documentos de referencia

## **11. FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN PARA LA FUTURA IMPLEMENTACIÓN.**


El plan de acción que se propone en Auto Faca S.A, se compone de 4 etapas fundamentadas en la NTC ISO 9001:2015, desarrolladas a partir del grado de adaptabilidad de la empresa. Inicialmente, se deberá socializar y capacitar al personal en cuanto a la finalidad del Sistema de Gestión de Calidad dentro del área financiera y contable, sin dejar de lado los demás participantes de la organización. El desarrollo se llevará a cabo mediante la puesta en marcha de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad, y finalizará mediante la ejecución de una auditoría al sistema implementado para realizar acciones correctivas y de mejora. La propuesta de intervención se dará de la siguiente manera **(ver Tabla 3)**:

Tabla 3. Plan de acción futura implementación.

FASE	FINALIDAD	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS	RESPONSABLE	DURACIÓN PROYECTADA
<b>Fase 1:</b> Socialización del plan de implementación	Dar a conocer a la organización, y principalmente a los encargados del área financiera y contables, con la finalidad de entender el proceso a desarrollar.	*Convocar a capacitación al personal del área financiera y contable.	HUMANOS: Director de Calidad y responsables del área financiera y contable.	Director de Calidad  Director Financiero	1 MES
		*Entregar el manual de calidad, de procesos y procedimientos del área financiera y contable.	DOCUMENTAL: Manual de calidad, manual de procesos y procedimientos del área financiera y contable.		
		*Comunicar la política y los objetivos de calidad.			
		*Publicar el comunicado acerca del proceso que se desarrollará en la cartelera interna y la página web institucional.			
<b>Fase 2:</b> Transición del plan de implementación	Realizar la convergencia a los nuevos formatos e instructivos contenidos en el manual de calidad.	*Implementar los nuevos formatos, procedimientos e instructivos contenidos en el manual de calidad.	HUMANOS: Director de Calidad y responsables del área financiera y contable.  DOCUMENTAL: Manual de calidad, manual de procesos y procedimientos del área financiera y contable.	Director de Calidad  Director Financiero	2 MESES
<b>Fase 3:</b> Evaluación de la funcionalidad del plan de implementación	Evaluar el cumplimiento y funcionalidad del Sistema de Gestión de Calidad aplicado, con la finalidad de establecer los posibles riesgos y/o inconvenientes durante el proceso antes del proceso de certificación.	*Establecer indicadores de cumplimiento, comparación y control, para cada uno de los procesos del área financiera y contable.	HUMANOS: Director de Calidad y responsables del área financiera y contable.	Director de Calidad  Director Financiero	2 MESES
		* Ejecutar la auditoría interna al área financiera y contable	DOCUMENTAL: Indicadores de gestión, plan y programa de auditoría.		
<b>Fase 4:</b> planificación de acciones correctivas y acciones de mejora.	Diseñar acciones correctivas ante los resultados obtenidos de la auditoría interna para resolverlos antes de la auditoría externa del ente certificador.	*Analizar los datos obtenidos mediante la representación estadística de los posibles errores que surgieron en la auditoría.  *Elaborar estrategias para corregir y mejorar aspectos que se midieron en la representación estadística, esto estará contemplado en un nuevo plan de mejora.	HUMANOS: Director de Calidad.  DOCUMENTAL: Informe de auditoría, informe de hallazgos y no conformidades.	Director de Calidad	1 MES

Fuente. Elaboración propia (2019).

## 12. CRONOGRAMA

	<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>CÓDIGO: CRO-002 VERSIÓN: 002</b>	
	<b>PROCESO: ORGANIZACIONAL</b>	<b>FECHA DE VERSIÓN: 22 DE NOVIEMBRE DE 2019</b>	PÁG 1 DE 1

ETAPAS	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES	CRITERIO DE EVALUACIÓN					SEMANA	
			% CUMPLIMIENTO						
			100%	75%	50%	25%	0%		
1	Diagnostico inicial	Recolección de información suministrada por los departamentos de la empresa, a base de la observación documental y la entrevista a los encargados.	Realización de check list acorde a los planteamientos de la ISO 9001	xx					03/08/2019
			Observación documental de los procesos financieros y contables de la empresa Auto Faca S.A	xx					09/08/2019
			Diagnóstico y análisis de la situación actual frente a la ISO 9001:2015.	Entrevista al encargado directo de los procesos contables y financieros.	xx				
2	Diseño acorde a la estructura del Sistema de Gestión de Calidad.	Identificación de los requisitos según la NTC ISO 9001:2015.	Desarrollar cada requisito del sistema de gestión de calidad. Los cuales son: a. Contexto de la organización b. Liderazgo c. Planificación d. Apoyo e. Operación f. Evaluación del desempeño g. Mejora	xx					24/08/2019
		Definir políticas y objetivos de calidad.	Elaboración de políticas y objetivos de calidad.	xx					31/08/2019
		Elaborar u diseñar el mapa de procesos para AUTO FACA S.A.	Elaboración del mapa del proceso contable y financiero.	xx					07/09/2019
		Describir y graficar los procesos y procedimientos del área financiera y contable.	Caracterizar cada proceso y procedimiento acorde al mapa de procesos.	xx					14/09/2019
3	Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.	Definir los documentos establecidos en la norma ISO 9001:2015.	Elaboración de los documentos, formatos e instructivos del sistema de Gestión de Calidad contemplados en el Manual de Calidad.	xx					28/09/2019
		Diseñar y elaborar los respectivos documentos.		xx					12/10/2019
		Desarrollar política de gestión documental.	Creación de la política documental del área contable y financiera.	xx					12/10/2019
4	Final	Seguir instrucciones del cronograma.	Entrega del documento final al comité de opciones de grado.	xx					21/10/2019
			Ajustes a base de observaciones de los jurados.	xx					13/11/2019
			Sustentación ante jurados.					xx	27/11/2019

*Ilustración 3. Cronograma. Elaboración propia (2019)*



### **13.CONCLUSIONES**

Mediante el diagnóstico elaborado en el segundo semestre del año 2019, se diseñó con la presente propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, al área financiera y contable, regido bajo los lineamientos de la norma técnica Colombiana ISO 9001:2015, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

-En el presente proyecto se actualizaron y mejoraron cada uno de los formatos establecidos por la empresa, reforzando cada uno de los formatos ya existentes con sus respectivos rótulos, encabezados, normativa, complementando cada proceso con la realidad de la entidad.

-Se diseñó y documentó cada uno de los elementos que componen el sistema de gestión de calidad en el área financiera y contable, los cuales, con este proyecto, ahora comparten una estructura de chequeo fomentada en métodos medibles de indicadores de cumplimiento los cuales generan directrices de trabajo en donde los diferentes miembros de la organización aportan conjuntamente a la empresa mejorando la competitividad, rentabilidad y evaluación interna, todo eso bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015

Se realizó el estudio de toda la documentación adquirida, se crearon manuales de procesos y procedimientos los cuales permitirán obtener procesos más eficaces en las actividades realizadas por los miembros de la organización, adicional a esto, se observó resultados favorables con la norma ISO 9001:2015, los cuales fueron retroalimentados a la alta gerencia estando sujetos a su aceptación para la futura implementación.

El plan de acción que se aplicó en este proyecto, demuestra un alto grado de efectividad para lograr el diagnóstico del cumplimiento de requisitos y la estructuración para la pronta certificación del sistema de gestión de calidad, manteniendo los índices de mejora continua y efectividad de los procesos, lo cual influye directamente en la satisfacción de los clientes.

## 14.RECOMENDACIONES

Para lograr dicho objetivo, se estipularán las siguientes recomendaciones, las cuales se implementan en este proyecto, sin embargo, no se han aplicado aún en la empresa:

- Actualizar los formatos en cada uno de los procesos y procedimientos del área financiera y contable.
- Segregar adecuadamente las funciones estipuladas al cargo de director financiero.
- Adecuar los espacios (marco ergonómico) e instalaciones eléctricas acorde al área financiera según lo establecido en la NTC 2050<sup>24</sup> y NTC 5655<sup>25</sup>.
- Reestructurar el sistema de gestión documental de cada área.
- Análisis y aplicación efectiva de los indicadores financieros mensuales

Se asegura, que, mediante la implementación efectiva a cada módulo de este documento, se soluciona con grado de certeza razonable las falencias actuales observadas en la situación financiera y productiva. Cada proceso cumple con el principio de calidad “no duplicidad de procesos y comunicación asertiva y efectiva”, mejorando gradualmente la situación financiera y la productividad, con énfasis en la mejora continua, protegiendo el buen nombre de la empresa y con esto satisfacer los requerimientos de los clientes.

---

<sup>24</sup> IDRD. (1998). Código eléctrico colombiano: NTC 2015. [En línea]. Recuperado de <https://www.idrd.gov.co/sitio/idrd/sites/default/files/imagenes/ntc%2020500.pdf>

<sup>25</sup> Tienda ICONTEC. (2008). Principios para el diseño ergonómico de sistemas de trabajo: NTC 5655. [En línea]. Recuperado de <https://tienda.icontec.org/wp-content/uploads/pdfs/NTC5655.pdf>

## 15. REFERENCIAS

- ALCALDÍA MUNICIPAL DE FACATATIVÁ. Nuestro municipio, mapas y territorios. 2018. [En línea] Tomado de <http://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/municipio/nuestro-municipio-mapas-y-territorios>
- BAUTISTA Gabriel, ORTÍZ Julieth. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa transportes manga SAS. Cartagena de Indias. Universidad de Cartagena.
- DA SILVA, Karina. (2018). Definición de estándares de calidad internacionales. Recuperado de <https://www.cuidatudinero.com/13098695/definicion-de-estandares-de-calidad-internacionales>.
- DANE. Demografía y población de Facatativá. (2018). [En línea] Tomado de <http://orarbo.gov.co/apc-aa-files/a65cd60a57804f3f1d35afb36cfc958/facatativa>
- CANAAN, Ricardo. (2019) Los 9 Tipos de Métodos de Investigación Más Habituales. <https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/>
- CASTILLERO, Oscar. (2019). Los 15 tipos de investigación. <https://psicologiyamente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- CORTES David. (2018). Diseño del sistema para la gestión de calidad en la organización de Eliana Pinzón, basado en los requisitos de la NTC -ISO 9001:2015. Soacha. Universidad de Cundinamarca.
- FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto 1079 de 2015 Sector Transporte [En línea]. Disponible en: [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77889&fbclid=IwAR3I0GtWqTRkOrcaljwZczdpWpVsdl-xuD9wfxKR\\_7D4VOLpQyDK7qxZWIQ](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77889&fbclid=IwAR3I0GtWqTRkOrcaljwZczdpWpVsdl-xuD9wfxKR_7D4VOLpQyDK7qxZWIQ)
- GAITAN Angie. (2019) Diseño de un sistema de control interno en el área contable bajo el modelo COSO III en la empresa AUTO FACA S.A. Repositorio de la Universidad de Cundinamarca. 2019
- IBÁÑEZ, Jesús (1992).” La guerra incruenta entre cuantitativistas y cualitativistas”. En Román. Las ciencias sociales en España: Historia inmediata, críticas y perspectivas 1. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. p. 135, 2014.
- ICONTEC. ISO 9001:2015 [En línea]. Disponible en: [http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC\\_ISO\\_9001\\_2015.pdf](http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf)
- MINISTERIO DE TRANSPORTE. Normatividad [En línea]. Disponible en: <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/5/normatividad/>
- PEÑA, Víctor & ABRIL, Diego. (2018) Propuesta de actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa de transporte Técnico De Líquidos S.A.S bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015. Repositorio Ucundinamarca. Pág. 15.

RODRIGUEZ, Jorge. (2011) MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. Tomado de <http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf> p. 14

SANCHEZ Leidy. (2018). Diseño de un manual de control interno para el proceso de afiliación a seguridad social y parafiscales de los trabajadores de la empresa auto faca S.A. Repositorio de la Universidad de Cundinamarca. [En línea] <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/123456789/1524/DISE%c3%91O%20MANUAL%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20EL%20PROCESO%20DE%20AFILIACION%20A%20SEGURIDAD%20SOCIAL%20Y%20PARAFISCAL%20ES%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SINNAPS. (s.f) Método de investigación cualitativa. Recuperado de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>.

SUÁREZ, Heriberto. Los ingresos en empresas de transporte de pasajeros: reconocimiento y contabilización (2006). Disponible en: [http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador\\_7680752a7db5404ce0430a010151404c](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7db5404ce0430a010151404c)

VELÁSQUEZ, Andrés. (2017). Diseño de un modelo de gestión por procesos enfocado a la mejora de los canales de comunicación en la empresa digitex Colombia sede Administrativa Bogotá, d. C. Repositorio Ucundinamarca, pág. 25

## 16. APÉNDICE

1. MANUAL DE CALIDAD DEL ÁREA FINANCIERA Y CONTABLE
2. MAN-SUB-GF-001-MANUAL-DE-SUBPROCESOS-FINANCIEROS
3. MAN-PRO-GFC-002 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTION FINANCIERA Y CONTABLE

### 4. ACTUALIZACIÓN DE FORMATOS DE LAS ÀREAS DE LA EMPRESA.

- GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FOR-ASE-JUR-002 PERFIL ASESOR JURIDICO

FOR-CAP-002 SOLICITUD DE FORMACION Y CAPACITACION

FOR-DEC-002 DECLARACIÓN DE COMPETENCIA

FOR-ENC-CLI-002 ENCUESTA CLIMA

FOR-EVA-DES-002 EVALUACION DE DESEMPEÑO

FOR-LIS-NOV-002 LISTADO DE NOVEDADES DE PERSONAL

FOR-SOL-002 SOLICITUD DE PERSONAL

- GESTIÓN DE CALIDAD

FOR-ASI-ADM-002 PERFIL ASISTENTE ADMINISTRATIVO

FOR-DIR-FIN-002 PERFIL DIRECTORA FINANCIERA

FOR-RES-SGC-002 PERFIL RESPONSABLE DEL SIG

PRO-COM-002 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

- GESTIÓN GERENCIAL

FOR-CAR-GG-002 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION GERENCIAL

FOR-MAT-DOFA-002 GESTIÓN DEL RIESGO

PRO-CON-ORG-002 PROCEDIMIENTO CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

PRO-DIR-EST-002 PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PRO-REV-DIR-002 PROCEDIMIENTO DE REVISION POR LA DIRECCION

- GESTIÓN TECNOLÓGICA

FOR-CON-PRES-002 CONSULTA Y O PRESTAMO DE DOCUMENTOS

FOR-COR-ENV-002 CONTROL DE CORRESPONDENCIA ENVIADA

FOR-COR-REC-002 CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

FOR-DEP-ARC-002 DEPURACION ARCHIVO

FOR-ENT-DOC-002 ENTRADA DOCUMENTOS AL ARCHIVO CENTRAL

FOR-TAB-RET-002 TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

FOR-ROT-CAJ-002FORMATO ROTULOS CAJAS AUTO FACA

INS-RET-DOC-002 INSTRUCTIVO TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL

PRO-GES-ARC-002 PROCEDIMIENTO DE GESTION DE ARCHIVO

PRO-ORG-DOC-002 PROCEDIMIENTO ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL EN ARCHIVO

PRO-SEG-COM-002 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO SATELITAL Y COMUNICACION

- GESTIÓN TRANSPORTE

FOR-ACT-DE-002 ACTA DE DESCARGOS

FOR-CAR-GT-002 CARACTERIZACION DEL PROCESO DE TRANSPORTE

FOR-LIS-PRO-002 LISTADO DE PROVEEDORES

PRO-PLA-SER-002 PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

PRO-SEL-EVA-002 SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN.