

Propuesta para la organización, medición, e inclusión de la contabilidad en el sistema de gestión de calidad en agencia de aduanas aviatur según la norma ISO 9001-2015

Monica Andrea Echeverry Ortiz

Yenny Carolina Melo Avila

Yina Marcela Samboni Ceron

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ingenierias
Especialización Gerencia de la Calidad
Bogotá D.C
2017

Propuesta para la organización, medición, e inclusión de la contabilidad en el sistema de gestión de calidad en agencia de aduanas aviatur según la norma ISO 9001-2015

Monica Andrea Echeverry Ortiz

Yenny Carolina Melo Avila

Yina Marcela Samboni Ceron

Director

Hernando Camacho Camacho

Trabajo de grado para optar el título de Especialista en Gerencia de la Calidad

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ingenierias
Especialización Gerencia de la Calidad
Bogotá D.C
2017

Resumen

Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 es una empresa del sector de servicios de Agenciamiento aduanero que cuenta con un sistema de gestión de calidad hace más de 10 años certificado por ICONTECISO 9001 versión 2008 (Actualmente se encuentra en auditorias para la certificación versión 2015), BASC, por lo cual cuentan con una distribución y ejecución específica en las diferentes áreas, tanto administrativas como operativas, con procesos específicos determinados para cada actividad, lo cual facilita el orden y el cumplimiento en el adecuado funcionamiento de la compañía.

Pese a que se cuenta con esta certificación y que las diferentes áreas de la empresa se encuentran desarrollando sus actividades bajo los parámetros que la norma exige, la contabilidad no se encuentra involucrada de manera directa al sistema de gestión, es decir no cuenta con un proceso y procedimientos que permitan la medición y análisis del funcionamiento de esta área.

Basados en lo anterior se realiza el proyecto, primordialmente se hace un análisis para determinar en el departamento de contabilidad que procedimientos se requieren y así mismo con cuales ya existentes deben de ser enlazados para el desarrollo y cumplimiento de la normatividad de la empresa, también se realizan las respectivas capacitaciones y empalmes con el personal de la empresa para realizar lluvia de ideas y así poder construir el proceso contable requerido.

Los procedimientos que se realizaron son los de cartera, facturación, proveedores, tesorería e impuestos cada uno con su respectivo seguimiento y medición, por lo cual se crearon los indicadores.

Todo esto se realizó con el fin de involucrar a la contabilidad en el sistema de gestión de la empresa y de hacer ver al personal operativo y directivo la importancia de medir y analizar los resultados que arroja el trabajo que cada uno realiza dentro de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 y así determinar las mejoras necesarias para facilitar y optimizar las funciones que se desarrollan diariamente.

Tabla de contenido

INTRODUCCION	8
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.1 Antecedentes del problema	9
1.2 Descripción del problema.....	10
1.3. Formulación del problema	12
2. JUSTIFICACIÓN	13
3. OBJETIVOS.....	14
3.1 Objetivo General	14
3.1.2 Objetivos específicos	14
4. MARCO REFERENCIAL	15
4.1 Antecedentes de la investigación	15
4.2 Marco Teórico.....	19
4.3 Marco conceptual.....	21
4.4 Marco legal	22
5. MARCO METODOLÓGICO	26
5.1 Tipo de investigación.....	26
5.2 Hipótesis	26
5.3 Tamaño Poblacional.....	27
5.4 Proceso Metodológico.....	29
5.5 Variables de investigación	31
5.5.1 Variables dependientes.....	31
5.5.2 Variables Independientes	31
6. GESTION POR PROCESOS	33
6.1 Mapa de procesos.....	33
7. MODELO DE EXCELENCIA.....	38
7.1 Modelo Iberoamericano de Excelencia en la calidad (FUNDIBEQ).....	38
7.1.1 Procesos facilitadores tomados como referencia:	38
8. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	41

8.1 Prácticas laborales.....	42
8.1.1 Medio ambiente	42
8.1.2 Derechos laborales	42
8.1.3 Gobernanza de la organización	43
8.1.4 Practicas justas de la operación	43
8.2 Asuntos de consumidores.....	44
9. VERIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD.....	45
9.1 Auditoría Interna.....	45
9.2 Objetivo	45
9.3 Alcance	45
9.4 Responsable	46
9.5 Definiciones y términos	46
9.6 Desenlace	47
9.7 Reuniones:	50
10. INFORME.....	52
11. EVALUACIÓN	54
12. FORMATO TRATAMIENTO HALLAZGOS.....	55
13. MODELO DE INNOVACIÓN	56
13.1 Contexto del modelo Canvas:	56
13.2 Aplicación Canvas en la empresa AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1	58
14. EL SEGUIMIENTO Y MEDICIN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN OBJETO DE ESTUDIO AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1	60
14.1 Aspectos de seguimiento y medición	61
14.3 Seguimiento y medición de procesos	63
14.4 Metodología para la generación de indicadores	64
14.5 Ficha técnica del indicar.....	72
14.6 Tableros del indicador.....	81
14.7 Cuadro de mando de control	82
15. BALANCED SCORECARD CMI	83
15.1 Planeación Estratégicas.....	85
15.2 Estructura del Balanced Scorecard CMI	86
15.3 Indicadores del Departamento Contable.....	87

16. CONSULTORIA ORGANIZACIONAL..... 89

16.1 Estakeholders 89

1.6.2 Matriz Raci..... 90

Lista de tablas

Tabla 1 Cuadro Comparativo Norma ISO 9001 versión 2008-2015	20
Tabla 2 Nomograma	22
Tabla 3 Clientes Internos	28
Tabla 4 Encuesta cliente interno	29
Tabla 5 Encuesta cliente externo.....	30
Tabla 6 Variables de Investigación	33
Tabla 7 Ficha Procedimiento para la realizar de Auditorías Internas	46
Tabla 8 Formato Programa de Auditoría.....	49
Tabla 9 Formato Plan de Auditoría	50
Tabla 10 Formato Verificación asistencia auditoría interna	51
Tabla 11 Formato lista de chequeo	52
Tabla 12 Formato Informe general de auditoría interna	54
Tabla 13 Formato evaluación del auditor	55
Tabla 14 Formato tratamiento de hallazgoss	56
Tabla 15 Lienzo Canvas.....	60
Tabla 16 Características de los procesos e indicadores	63
Tabla 17 Seguimiento y medición de procesos e indicadores	64
Tabla 18 Metodológica Proceso de Cartera.....	65
Tabla 19 Metodología Proceso de Facturación	67
Tabla 20 Metodología proceso de Proveedores.....	68
Tabla 21Metodología Proceso de Tesorería	69
Tabla 22 Tributación Oportuna de la Empresa.....	71
Tabla 23 Ficha técnica Cartera.....	73
Tabla 24 Ficha técnica Facturación.....	75
Tabla 25 Ficha técnica Proveedores	76
Tabla 26 Ficha Elaboración Propia	78
Tabla 27 Ficha técnica Impuestos	80
Tabla 28 Tablero de Indicadores.....	82
Tabla 29 Cuadro de Mando de Control	83
Tabla 30 Indicadores departamento contable	88

Lista de figuras

Figura 1	Árbol de problemas	11
Figura 2	Tesis doctoral.....	17
Figura 3	Marco Conceptual.....	21
Figura 4	Proceso Metodológico	31
Figura 5	Mapa de procesos Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1	33
Figura 6	Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión para las administraciones públicas	40
Figura 7	Proceso Metodológico ISO 26000	41
Figura 8	Planeación Estratégicas	85
Figura 9	Estructura del Balanced Scorecard CMI	86
Figura 10	Indicadores del departamento cantable	87
Figura 11	Stakeholders	90
Figura 12	Matriz Raci	90

Introducción

El presente trabajo se desarrolla en torno al tema sistema de gestión de calidad, para la elaboración de una propuesta que permita implementar los procesos, formatos y demás documentos necesarios para un proceso en el área de contabilidad, ya que esta es fundamental para medir y analizar el estado económico real de la compañía, motivo por el cual se hace muy necesario que esté involucrado.

El desarrollo en la implementación del sistema de gestión de calidad en los últimos años de la empresa, se ha podido evidenciar que la contabilidad esta por fuera del alcance y que no existe ningún esquema que permita enlazarla a los demás procesos que ya existen en la empresa, lo que dificulta la homogenización de la información y el control por parte del área de calidad, es por esto que el desarrollo del trabajo se basa específicamente en el área de contabilidad sus actividades y sus colaboradores.

Es importante crear la cultura de calidad, evidenciar la importancia que esta tiene y los beneficios que traerá para la empresa, es muy importante que los trabajadores estén muy empapados del tema, por lo cual hay que hacer mucha profundización y énfasis los beneficios que se obtendrán.

A partir de la propuesta se espera que el área de contabilidad se involucre y enlace con todo lo referente al tema de calidad, y que está a su vez pueda ser medida y evaluada, para verificar el cumplimiento y desarrollo de indicadores que permitan identificar las falencias y fortalezas que pueden ayudar o afectar en el desarrollo de la actividad de la empresa, y así mismo desarrollar estrategias que nos permitan ser más competitivos.

1. Identificación del problema

1.1 Antecedentes del problema

Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 es una empresa del sector de servicios de Agenciamiento aduanero, fue fundada en el año 1995, tiene 10 sucursales; Barranquilla, Cartagena, Buenaventura, Cali, Cúcuta, Ipiales, Medellín, Riohacha, Santa Marta y la Principal Bogotá actual mente cuenta con más de 150 funcionarios entre administrativos y operativos.

Su actividad económica se divide en:

- Agenciamiento Aduanero para importación y exportación
- Asesorías en trámites ante entidades gubernamentales
- Clasificación arancelaria
- Tramite de Transito aduanero
- Administración plan Vallejo
- Servicios de Implante en cuenta comercial

Cada actividad es facturada unificando servicios por cliente y separada por conceptos ya que cada una tiene proveedores y clientes diferentes, pero a pesar de que la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad hace más de 10 años certificado por ICONTECISO 9001 versión 2008 (Actualmente se encuentra en auditorias para la certificación versión 2015), BASC, la contabilidad no está involucrada, es decir no cuenta con un proceso que lo enlace con el sistema de gestión de calidad, y esto dificulta el poder medir si se cumple o no con las actividades, normas y demás aspectos de importancia para la compañía.

Adicional a esto no hay indicadores ni ningún tipo que nos permita medir el cumplimiento de metas ya que estas tampoco están estipuladas, y no es posible saber cuál es el nivel de satisfacción de nuestro cliente interno y externo.

1.2 Descripción del problema

El área de contabilidad de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 no cuenta en el momento con un proceso que permita medir o identificar si las actividades que desarrolla el área contable de la compañía son eficientes, si cumplen y realizan adecuadamente todas las funciones que les corresponden.

Por parte de la dirección no hay ninguna exigencia, no se conoce el nivel de satisfacción con el que cuenta los clientes (internos, externos), lo que se quiere es que, a través de la identificación de los procesos del área contable, la contabilidad sea más organizada, arroje la información necesaria para detectar si hay aspectos de peso para mejorar.

Como se evidencia en la ilustración No. 1 el área de contabilidad no está dentro del proceso de seguimiento del sistema de gestión de calidad, no cuenta con procesos ni procedimientos organizados y normalizados. No existe un responsable del área de contabilidad y no se cuenta con la exigencia por parte de la dirección. Lo cual ocasiona demoras con los cierres contables, inconformidad con el cliente externo e incumplimiento con los entes de control.

Árbol de problema



Figura 1 Árbol de problema. Elaboración propia (2017)

1.3. Formulación del problema

¿Cómo realizar una propuesta que permita involucrar el departamento de contabilidad, en un sistema de gestión que ya se encuentra estructurado, para su medición y organización?

2. Justificación

Al incluir el departamento de contabilidad dentro del sistema gestión de calidad con el que ya cuenta la empresa, se beneficiara no solo la empresa al poder controlar y medir todas las actividades, lo cual contribuye a la toma de decisiones, sino que también sus proveedores, sus clientes y los mismos empleados ya que el esquema de calidad es muy amplio y lo que busca constantemente es el mejoramiento y satisfacción de todos los que participan en el desarrollo de la actividad social de la empresa.

Lo que se espera es contribuir a la organización, y normalización del departamento contable, evitando que se sigan presentando inconsistencias e inconformidades en el desarrollo de la actividad, permitiendo a su vez que mediante la recolección de información se puedan detectar las fallas que se estén presentando en el proceso para que así se puedan corregir y no se infrinja ninguna norma contable como la ley 1314 del 2009, ley 40 de 1990 y cumpliendo con lo establecido en la norma ISO 9001 – 2015.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Establecer una propuesta que permita la vinculación del departamento de contabilidad dentro del sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001; 2015 para la empresa Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1

3.1.2 Objetivos específicos.

- Elaborar un proceso de contabilidad que se ajuste y pueda ser integrado al sistema de gestión de calidad con el que cuenta la empresa Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1
- Realizar los procedimientos con los que cuenta el departamento de contabilidad para el desarrollo de su actividad junto con su caracterización.
- Recopilar información a través encuestas a los clientes internos y externos para identificar las oportunidades de mejora que se deban plantear.
- Elaborar estrategias que faciliten la ejecución de la propuesta basados en varios principios del modelo Iberoamericano de Excelencia en la calidad.
- Analizar la norma ISO 26000, y recopilar los aspectos necesarios para aplicación y desarrollo de una estrategia de responsabilidad social.
- Diseñar instrumentos para recopilar la información adecuada para la medición del proceso contable.
- Evaluar el cumplimiento y buen desarrollo del proceso contable mediante la ejecución de auditoría interna.
- Implementar la elaboración de indicadores para analizar el cumplimiento de metas.
- Aplicar estrategias que permitan el cumplimiento de la mejora continua en el departamento de contabilidad.

4. Marco referencial

4.1 Antecedentes de la investigación

La contabilidad es muy importante para cualquier empresa ya que a través de ella se evidencia la realidad financiera de la empresa lo cual contribuye al desarrollo y crecimiento, todas las empresas están obligadas a llevar contabilidad no solo por las leyes si no porque en realidad es indispensable tal y como lo estipula la (ley 1314 2009) en su artículo No 4 la contabilidad aplica a todas las personas naturales y jurídicas que, de acuerdo con la normatividad vigente, estén obligadas a llevar contabilidad. El principal enfoque de esta propuesta es incluir la contabilidad en un sistema de gestión ya constituido, el departamento de contabilidad es muy importante en una compañía porque allí encontramos toda la información económica, para que pueda incluirse y hacer parte del SGC es necesario que exista un cambio y una planificación en pro al desarrollo y buen funcionamiento de todas las actividades contables, (Pareda 2012) en su artículo contabilidad y desarrollo económico habla de que el papel que juega la contabilidad en el desarrollo de una empresa consiste en diseñar instrumentos que faciliten el análisis y medición, en el marco de la adecuada confianza, la información adecuada para la administración y control de aquellos factores, de manera que abarque tanto el capital financiero como el capital humano e intelectual y los recursos naturales. La contabilidad permite y facilita la planificación económica de las entidades y un buen control sobre toda la información y proceso contable contribuirá al desarrollo económico de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 es por este motivo que se plantea y se elabora esta propuesta.(Montero 2012) en su tesis afirma que el sistema Contable dentro de una empresa es una herramienta fundamental porque permite mantener control de las negociaciones comerciales y financieras que realiza la empresa además de cumplir con los requerimientos de información para lograr obtener un mayor aprovechamiento de todos los recursos disponibles.

Lo que se espera al crear el proceso de contabilidad para la empresa Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1, es poder tener un mayor control sobre toda la actividad, medir y controlar, (Trujillo 2014) dice que la importancia de tener en cuenta y poner en práctica las políticas, procedimientos y formatos propuestos, dado que en el corto y mediano plazo van a formar una

conciencia de auto-control, van actuar directamente sobre las limitaciones y problemas planteados que afectan la regularidad de la gestión de procesos y controles operativos contables, dichos controles tienen fines específicos y su impacto logra minimizar los costos y aumentar la rentabilidad así como también agilizar los procesos.

Con la propuesta a implementar en la sociedad Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1, se realiza un estudio por medio de indicadores que muestran las metas planteadas de una forma cualitativa y cuantitativa ya que por ser parte de un sistema de la empresa influye en el proceso interno y externo del servicio, el Repositorio académico de la universidad de CHILE “Propuesta de mejora a los procesos de contabilidad y finanzas: evaluación y moldeamiento estratégico – operacional (2013), indica como objetivo de este estudio proponer mejoras para cumplir con la simplificación y estandarización de los procesos de negocios a partir de la evaluación de los impactos en la gestión de los procesos e integrantes de la Gerencia de Contabilidad, Reportes y Control financiero al adoptar el nuevo modelo de disciplina operacional 1SAP BHP Billiton. Pretendiendo dar respuestas a las preocupaciones más importantes de adoptar 1SAP que tiene la Gerencia de Finanzas.” Las mejoras propuestas establecen procesos en los cuales se cumpla con la simplicidad, responsabilidad y eficacia que permitan crear metas y tareas alineadas con el objeto de la sociedad como tesis de la implementación de mejoras en procesos, es decir que el proceso contable y financiero aporta al análisis de los demás procesos operativos que tienen que ver con el cliente y administrativos que llegan a intervenir de forma indirecta. En lo anterior vemos como se forman estándares internacionales que no permiten incluir en un sistema de Gestión de calidad un proceso contable que ya cuenta con Normas de internacionalización financiera (NIIF).

Como definición de los sistemas de información se encuentra la recopilación, elaboración y distribución de la información necesaria de una forma organizada, en la operación diaria de una empresa que facilita las funciones de gestión o control para lo anterior según definición del profesor Rivero Romero, José “Contabilidad Financiera”, Editorial Trívium. Madrid 1994 Pág. 655 “ Un sistema de Información de una empresa puede ser considerado como la combinación de personas, datos, instalaciones, tecnología medios procedimiento y controles que intenta mantener los canales de comunicación esenciales de la empresa, procesar cierto tipo de transacciones rutinarias, informar a los gestores y a terceras personas de los hechos que acontecen a la empresa, apoyar las decisiones de planificación y control de la dirección y proporcionar una base

adecuada para la toma de decisiones” . Encontramos que el sistema contable conforma todos los aspectos necesarios para el apoyo control y planificación de una empresa en cuanto a sus procesos además que cumple con la función de informar es por lo anterior que hace parte de una información estratégica que se quiso tener en cuenta para la inclusión de la propuesta planteada a la sociedad Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1, representada en la siguiente gráfica.

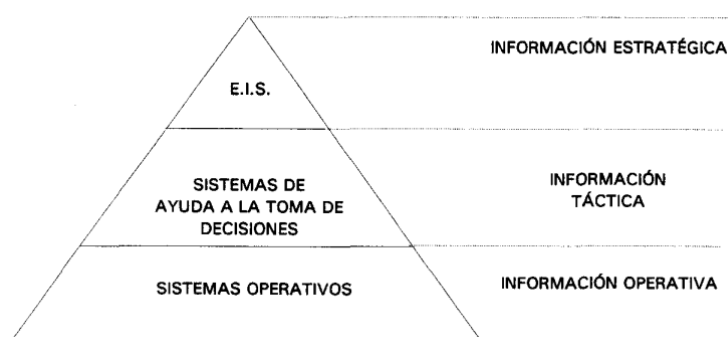


Figura 2 Tesis doctoral. Calleja (2002)

Con todos estos conceptos se define en un panorama más amplio la propuesta a presentar definiendo el fin con el cual se plantea el proyecto y así mismo se espera cumplir con los objetivos planteados en la organización.

La inclusión del proceso contable encierra varios factores que permiten que, por medio del Sistema de Gestión de Calidad, se dé cumplimiento a las definiciones de la información estratégica.

Diseño del sistema de Información Contable para la empresa Fabrifarma S.A Basándonos en el trabajo presentado por la alumna Lina María Gutiérrez en el cual propone un sistema de información contable por lo tanto es de vital importancia para una empresa ya que le permite tener una base teniendo en cuenta las necesidades de la misma. De esta forma lo que busca el autor es que todos los procesos que se encuentren involucrados con la parte contable se

encuentren integrados ya que de esta manera se podrá facilitar en el momento de la toma de decisiones en los diferentes aspectos como lo son (jurídico, económico, tecnológico, político y cultural). (Arroyave, 2012).

Control y Medición de Riesgos Financieros en empresas del Sector Real. Es evidente que al llevar un seguimiento y control al momento de realizar la presentación de impuestos, se verá reflejado toda la información financiera de la empresa por lo tanto esto nos permite manejar un control del área contable y a su vez la parte tributaria. (Bustos, 2005)

4.2 Marco teórico

Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1, es una empresa que actualmente se encuentra certificada con un sistema de gestión de calidad a través de ICONTEC, ISO 9001 versión 2008 (Actualmente se encuentra en auditorias para la certificación versión 2015), BASC, pero entre este sistema no se encuentra involucrada la contabilidad es por eso que el principal enfoque está en crear los procesos y documentación necesaria para que el departamento de contabilidad pueda ser partícipe de los beneficios que le brinda un SGC. La empresa está certificada bajo la ISO9001 que es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios, la calidad es básicamente todas las exigencias que para el caso de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 los clientes tienen con respecto a satisfacer las necesidades, dichas necesidades pueden cambiar con el tiempo por diferentes causas. La contabilidad es un sistema de información integrado a la empresa cuyas funciones son recolectar, clasificar, registrar, resumir, analizar e interpretar la información financiera de la organización, y acompañada de un SGC este propósito que tiene la contabilidad será mucho más fácil y verídico, y la empresa tendrá mayor seguridad sobre la información financiera suministrada por el departamento de contabilidad, Es muy importante la información del área contable y que está a su vez sea controlada, verificada y medida, con el fin de que no se convierta en solo papel archivado si no que muestre los movimientos económicos de la empresa y así mismo se nos facilite su interpretación

Tabla 1
Cuadro Comparativo Norma ISO 9001 versión 2008-2015

ISO 9001 – 2008	ISO 9001: 2015
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad • Registros y documentos • Acción preventiva • Cuenta con 8 capítulos • Se podían excluir capítulos de la norma si estos no aplicaban • Gestión por procesos • No existía en la norma el análisis de riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> • No es necesario el manual de calidad y la alta dirección participa en las auditorias. • Información documentada • Se elimina el concepto de acción preventiva • Cuenta con 10 capítulos • Si se excluyen capítulos deben estar muy bien justificados por qué no aplican. <ul style="list-style-type: none"> • Se realiza más énfasis en gestión por procesos • Se inicia a utilizar análisis de riesgo que nos ayudara a observar porque no se cumplió con una meta observando el error que se cometió para que no vuelva a ocurrir • Se utiliza el concepto de gestión de cambio • La norma se enfoca tanto en las compañías de producción como en la de servicios

Nota: Elaboración propia

4.3 Marco conceptual

A continuación, se expone la importancia del departamento de contabilidad dentro de una organización y las funciones que este debe de cumplir para el logro de metas. Esta es la finalidad de la propuesta, que al momento de que se ejecute los resultados y las funciones se cumplan.

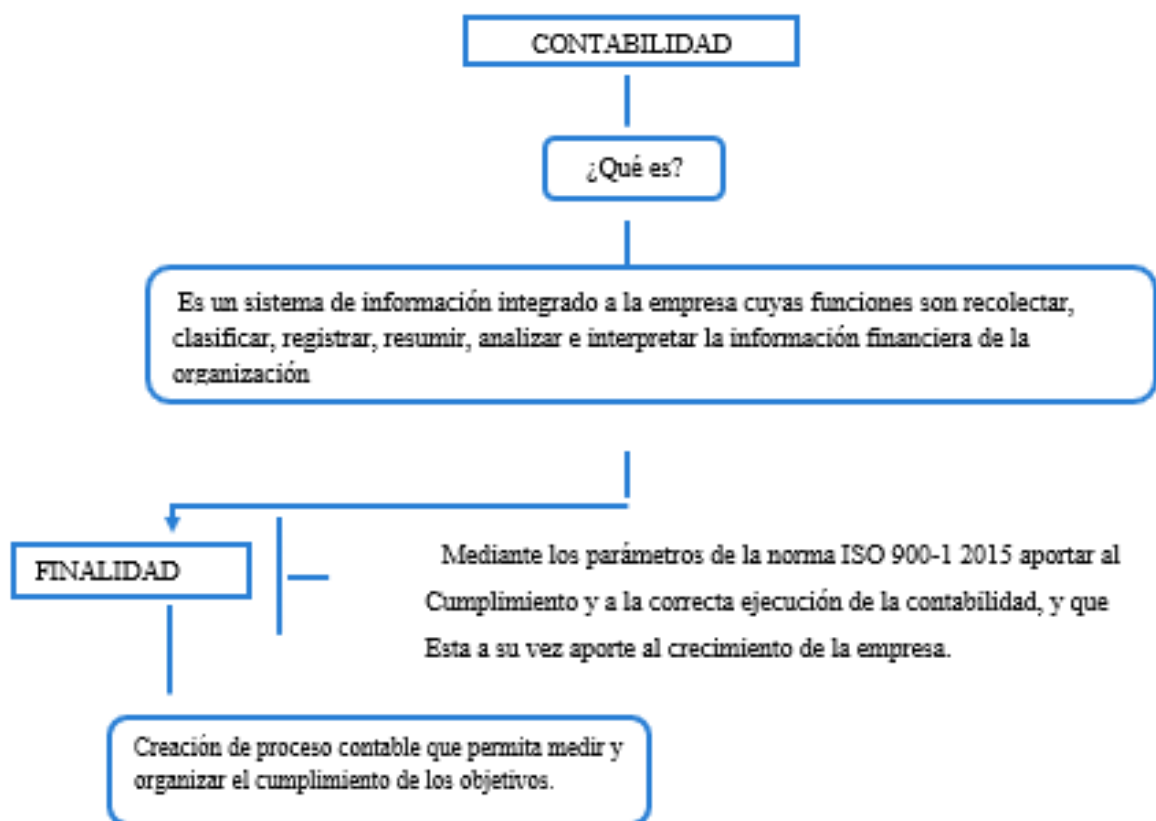


Figura 3 Marco Conceptual. *Elaboración propia* (2017)

4.4 Marco legal

La propuesta estará basada en las normas contables legales vigentes seguido de la norma ISO 9001 – 2008, también en todo lo estipulado en estatuto tributario, al igual que las normas internacionales. Debido a que su objeto social se debe cumplir requisitos aduaneros reflejados a continuación.

Tabla 2
Nomograma

NORMOGRAMA				
MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1				
FUNDAMENTO LEGAL	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	ENTIDAD	PERIODICIDAD
Factura de venta Decreto 624 de 1989	Estatuto tributario Facturación de renovación	Facturas soporte de las operaciones	DIAN	Se renueva cada vez que se cumpla la vigencia y/o Cuando hay autorización o habilitación de facturación
Información Financiera NIIF Ley 1314 de 2009 Decreto 2496 de 2015	Principios y normas de contabilidad e información financiera de aseguramiento de información aceptados en Colombia y aseguramiento de La Información Financiera	Soporte de radicado por página web	SUPERSOCIEDADE S	Informe de estado financieros anuales
Circular externa 009 de 2016	Superintendencia de Sociedades	Radicación ante la entidad	SUPERSOCIEDADE S	Informes anuales regidos bajo NIIF
Estatuto Tributario Reforma tributaria ley 1819 de 2016 Decreto 807 de 1993 Decreto 352 de 2002	Regulación y obligación legal en todos lo de impuestos nacionales	soporte de presentación y pago de las declaraciones tributarias	DIAN	Según la obligación tributaria es mensual, bimestral, cuatrimestral y anual
	Impuestos Distritales	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio, prediales y	SECRETARIA DE HACIENDA DE BOGOTÁ	impuesto industria y comercio - Bimestral y anual Retención Impuesto de Industria y Comercio - Bimestral

		vehículos		Impuesto Predial- anual Impuesto de Vehicular- Anual
Resolución DDI - 054989 agosto 2016	Medios magnéticos distritales	Soporte Virtual	SECRETARIA DE HACIENDA DE BOGOTÁ	Anual
Acuerdo No. 041 de diciembre de 2006	Regulación y obligación legal en todos lo de impuestos Municipales de Cartagena	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio y prediales	CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Impuesto industria y comercio - Bimestral y anual Retención Impuesto de Industria y Comercio - Bimestral Impuesto Predial- anual
Acuerdo No. 030 de diciembre de 2008	Regulación y obligación legal en todos lo de impuestos Municipales de Barranquilla	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio	CONCEJO DISTRITAL DE BARRANQUILLA	Impuesto industria y comercio - Bimestral y anual Retención Impuesto de Industria y Comercio - Bimestral
	Medios magnéticos	Soporte Virtual y/o físico	CONCEJO DISTRITAL DE BARRANQUILLA	Anual
Acuerdo No. 011 de diciembre de 2006	Regulación y obligación legal en todos lo de impuestos Municipales de Santa Marta	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio	DISTRITO TURÍSTICO E HISTÓRICO DE SANTA MARTA	Impuesto industria y comercio - Bimestral y anual Retención Impuesto de Industria y Comercio - Bimestral
Acuerdo No. 016 de diciembre de 2006	Regulación y obligación legal en todos lo de impuestos Municipales de Riohacha	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio	CONCEJO MUNICIPAL DE RIOHACHA	Impuesto industria y comercio - Bimestral Retención Impuesto de Industria y Comercio - Bimestral

FUNDAMENTO LEGAL	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO	ENTIDAD	PERIODICIDAD
Acuerdo No. 0321 de diciembre de 2011	Regulación y obligación legal en todos lo de impuestos Municipales de Santiago de Cali	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio	CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI	impuesto industria y comercio - anual Retención Impuesto de Industria y Comercio - Mensual
Resolución 6264 octubre 2015	Medios magnéticos Cali	Soporte Virtual y/o formato de entrega físico	CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI	Anual
Acuerdo No. 018 de diciembre de 2008	Regulación y obligación legal en todos lo de impuestos Municipales de Buenaventura	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio	ALCADIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA	Impuesto industria y comercio - anual Retención Impuesto de Industria y Comercio - Mensual
Acuerdo No. 027 de diciembre de 2004	Regulación y obligación legal en todos lo de impuestos Municipales de Ipiales	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio	CONSEJO MUNICIPAL DE IPIALES	Impuesto industria y comercio - anual Retención Impuesto de Industria y Comercio - Mensual
Acuerdo No. 010 dic de 2010 Acuerdo No. 050 de Feb 2017	Regulación y obligación legal en todos los impuestos Municipales de Cúcuta	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio	CONCEJO MUNICIPAL DE SAN JOSE DE CUCUTA	Impuesto industria y comercio - anual Retención Impuesto de Industria y Comercio - Bimestral
Acuerdo No. 057 dic de 2003	Regulación y obligación legal en todos los impuestos Municipales de Medellín	Soporte de presentación y pago de las declaraciones de impuestos de Industria y comercio y prediales	CONCEJO MUNICIPAL DE MEDELLIN	Impuesto industria y comercio - mensual y anual predial - Trimestral
Código de comercio de Colombia Decreto 410 de 1971	Inscripción y renovación matrícula mercantil a nivel nacional	Certificado de existencia y representación legal renovado	CAMARA DE COMERCIO DE CADA CIUDAD	Anual - 31 de marzo de cada año
Decreto 1082 de 2015	Inscripción y renovación del registro único de proponentes	Certificado de inscripción y clasificación de registro único de proponentes	CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA	Anual - 07 de abril de cada año
Ley 43 de 1990 Art.203	Obligatoriedad a tener Revisor Fiscal	Certificado de Cámara de Comercio	ENTIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL	anual y/o cada vez que se requiera
Ley 789 de 2002	Cumplimiento aprendiz Sena	Análisis de planta de personal	SENA	Cada 6 meses Julio y Diciembre
Decreto 1443 de 2014 Decreto 1072 de 2015	Implementación del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el	Informe Revisión Gerencial y diagnóstico	MINISTERIO DE TRABAJO	Cada vez que se requiera

Resolución 1111 de 2017	Trabajo			
Legislación Aduanera Decreto 2685 De 1999 Resolución 4240 De 2000 Decreto 390 De 2016	Legislación Aduanera Colombiana	Resolución de habilitación	DIAN	Vigencia Indefinida
	Póliza de cumplimiento	Certificado de aprobación de la garantía	DIAN	Cada año y tres meses, se debe renovar con dos meses de anticipación
	Cláusula de responsabilidad / Uso de clave	cláusula de responsabilidad por el uso y manejo de la clave muisca	NO APLICA	Vinculación ante la DIAN
Lavado De Activos Circular 170 10 octubre De 2002 Ley 1762 De 06 De Julio De 2015	Prevención, control y sanciones al contrabando, lavado de activos y evasión fiscal.	Vinculación y actualización de clientes	DIAN	Vinculación y actualización anual
		Manual Siplaf	UIAF/DIAN	Cada vez que se requiera
Protección De Datos Ley 1581 De 2012 Decreto 1377 De 2013 Decreto 1759 De 2016	Tratamiento de la información personal en Colombia	Diligenciamiento del formato De Autorización para Tratamiento de Datos y Aplicación de la política	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	1. Dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada. 2. Anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2018.
Gestión Documental Resolución 8934 Y 723 De 2015	Directrices en materia de Gestión Documental y organización de archivos	Tablas de retenciones	SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Se define internamente por el comité de Gestión Documental
UIAF Resolución 285 De 2007 Resolución 212 De 2009 Resolución 17 De 2016	Obligación de reportar de manera directa a la Unidad de Información y Análisis Financiero.	Procedimiento y periodicidad de Reporte de operaciones sospechosas	UIAF	Mensual

Nota: Matriz de Riesgos Grupo Logístico Carga Aviatur

5. Marco metodológico

5.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se va a manejar en esta propuesta es la descriptiva ya que ayuda a determinar el tipo de actividades que maneja la compañía, por otra parte, esta no se basa tan solo en la recolección de datos si no en la identificación de variables, lo que ayuda no solo a tabular si no que arroja la información necesaria para la elaboración de informes los cuales se pueden analizar para la toma de decisiones, este tipo de investigación maneja algunas etapas como lo son:

- Examinar características del problema tomado
- Se elabora una estrategia para la recolección de datos
- Se clasifica la información recolectadas
- Se analiza la información para dar un respectivo informe

Los datos recolectados se pueden tomar en términos cualitativos y cuantitativos esto ayuda a clasificar la información y de la misma manera manejarla de una manera más organizada.

5.2 Hipótesis

La propuesta está enfocada en la empresa Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1, la cual cuenta con un sistema de gestión de calidad, se encuentra certificada con la norma ISO 9001-2008, pero en el momento la contabilidad no se encuentra incluida, por tal motivo se pretende realizar el proceso de la misma con el fin de llevar un control y un manejo más organizado.

Esta propuesta será de gran ayuda para la compañía ya que se recolectará datos con los cuales se pueden sacar indicadores y estos a su vez pueden ser analizados para tomar decisiones que ayuden a que le empresa tengan mejoras, de igual manera esto contribuirá que la empresa tenga una mayor competitividad en el mercado.

5.3 Tamaño Poblacional

En el trabajo integrador el consumidor es el cliente interno ya que el enfoque es suplir las necesidades de todos los procesos de la compañía que se involucren con el departamento de contabilidad.

El consumidor interno cuenta con un sistema de gestión de calidad que abarca todas las actividades del proceso, por lo cual se puede detectar fácilmente sus necesidades por medio del proceso de contabilidad. Por otra parte, la compañía cuenta con proveedores calificados, que prestan servicios acordes a la actividad de Agenciamiento Aduanero y a los cuales se les ha solicitado el Rut el cual ayuda en el cumplimiento de las normas legales para llevar la contabilidad

En el trabajo integrador el departamento de contabilidad es el encargado de realizar todas las actividades de los movimientos que se registran en la compañía en cada periodo esta información es recolectada de:

- Extractos bancarios
- Recibos de caja
- Cuentas por pagar
- Cuentas por cobrar
- Impuestos

Para recopilar información es necesario dividir entre cliente interno y externo.

Cliente interno: Son las diferentes áreas de la empresa que interactúan con la parte contable y que de una u otra manera solicitan o entregan información que es necesaria para la facturación, compras, o cualquier actividad que requiera el apoyo de la contabilidad para ser desarrollada. En este caso nuestra herramienta de recolección va hacer la encuesta, con el fin de identificar posibles inconformidades, y que estas a su vez sean corregidas fácilmente.

Tabla 3
Cientes Internos

CLIENTES INTERNOS		
AREA	CARGOS	NUMERO DE PERSONAS
Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Asistente administrativo • Coordinador • Talento Humano 	30
Operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadores de Importación y exportación • Tramitadores • Digitadores 	112
Tesorería / Cartera	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Tesorería • Auxiliares de Tesorería • Líder de cartera • Asistentes de Cartera 	11
Contable	<ul style="list-style-type: none"> • Revisor Fiscal • Director Financiero • Contadores Máster y junior • Asistentes Contables • Asistentes Cuentas Por pagar 	35

Nota: Elaboración propia

Cliente externo: Son todas las entidades con las cuales desarrollamos algún tipo de actividad. En este caso la herramienta de recolección sería una encuesta para así identificar cuáles son los aspectos por mejorar por parte de la empresa.

5.4 Proceso metodológico

Inicialmente para el desarrollo de la investigación se realizará una investigación sobre el sistema de gestión general de la empresa para identificar cuáles son las políticas y normas que se están manejando, después se realizara una encuesta a los clientes que son la muestra poblacional para identificar su nivel de satisfacción, evidenciar fallas, analizar recomendaciones, y aspectos positivos del proceso, y una evaluación de desempeño para el personal del departamento de contabilidad.


Ya teniendo esto claro se iniciará a crear el proceso respectivo de contabilidad, con sus respectivos formatos y normalización correspondiente.

Tabla 4
Encuesta cliente interno

AVIATUR AGENCIA DE ADUANAS NIVEL 1		ENCUESTA CLIENTE INTERNO		CÓDIGO	FPC - 001
				PAGINA	1
				VERSIÓN	0
FECHA				AREA	
1. Cuando el area contable le solicita algun tipo de soporte o documento, lo hace con el tiempo necesario?					
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>		
Si considera que NO explique ¿por qué?					
2. en el momento de solicitar algun tipo de informacion, esta ha sido entregada a tiempo?					
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>		
Si considera que NO explique ¿por qué?					
3. Los procesos de contabilidad han interferido en sus actividades diaerías?					
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>		
Si considera que SI explique ¿por qué?					
4. Conoce de sanciones que se pueden presentar la empresa AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 al no presentar la informacion a tiempo?					
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>		
Si considera que NO explique ¿por qué?					
5. Cuando se le presenta alguna incoherencia con la informacion que le estan solicitando, sabe a quien tiene que dirigirse para poder solucionarlo ?					
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>		
Si considera que NO explique ¿por qué?					
6. El tiempo establecido es adecuado para la elaboracion de los informes ?					
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>		
Si considera que NO explique ¿por qué?					
7. Cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo correctamente ?					
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>		
Si considera que NO explique ¿por qué?					
8. Considera usted que el area contable, es eficiente ?					
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>		
Si considera que NO explique ¿por qué?					
Si tiene alguna sugerencia escribala aquí					

Nota: Elaboración propia

Tabla 5
Encuesta cliente externo

	ENCUESTA CLIENTE EXTERNO		CÓDIGO	FPC - 002
			PAGINA	1
			VERSIÓN	0
FECHA _____	AREA _____			
1. La facturación suministrada por AGENCIAS DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 es entregada a ustedes en el tiempo estipulado?				
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>	
Si considera que NO explique ¿por qué?				
2. es clara la información suministrada en la factura?				
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>	
Si considera que NO explique ¿por qué?				
3. La comunicación con el departamento contable es de fácil acceso?				
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>	
Si considera que NO explique ¿por qué?				
4. Al solicitar información a la empresa ha obtenido una respuesta oportuna?				
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>	
Si considera que NO explique ¿por qué?				
5. La información suministrada por el departamento contable es clara ?				
SI	<input type="text"/>	NO	<input type="text"/>	
Si considera que NO explique ¿por qué?				
Si tiene alguna sugerencia escríbala aquí				

Nota: Elaboración propia

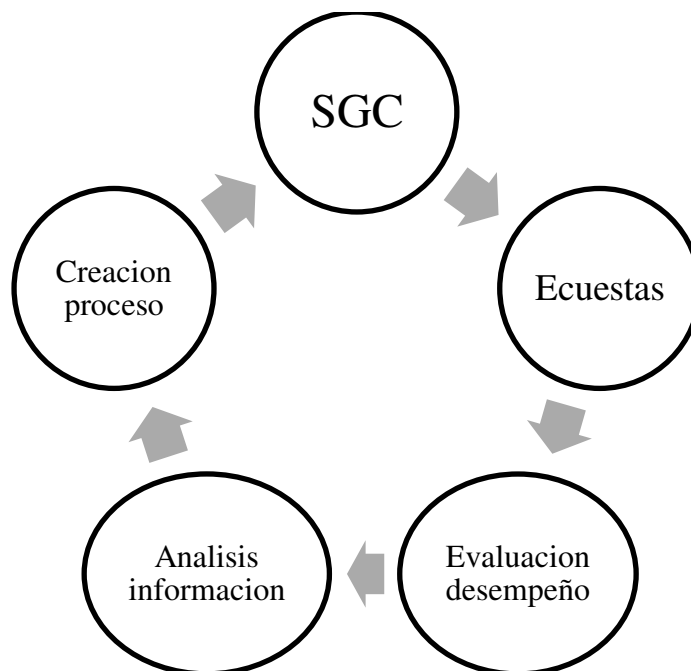


Figura 4 Proceso Metodológico. *Elaboración propia* (2017)

5.5 Variables de investigación

5.5.1 Variables dependientes

Las variables dependientes será todo tipo de información recopilada de las actividades realizadas en el departamento de contabilidad o algún otro departamento de la empresa que de una u otra manera se vean involucrados con el proceso de contabilidad.

5.5.2 Variables Independientes

Las variables independientes serán todas las normas, políticas y el cumplimiento de estas mismas, junto con el SGC que ya aplica para Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1

Tabla 6
Variables de Investigación

TIPO DE VARIABLE	PROCESO METODOLÓGICO	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN
Dependiente	Información Contable	Información Recopilada
Independiente	Cumplimiento Norma	Políticas y Normas

Nota: Elaboración propia

6. Gestión por procesos

Con el fin de identificar cual es el objetivo a cumplir por cada proceso, quienes son los responsables y cuál es el rol que cumple cada uno dentro de la empresa se realiza la caracterización de los procesos del departamento de contabilidad.

Para poder realizar las mediciones pertinentes a la ejecución de actividades y tomar decisiones para mejorar los aspectos negativos que se puedan llegar a presentar.

6.1 Mapa de procesos

A continuación, se relaciona el mapa de procesos que es manejado en la empresa Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1.

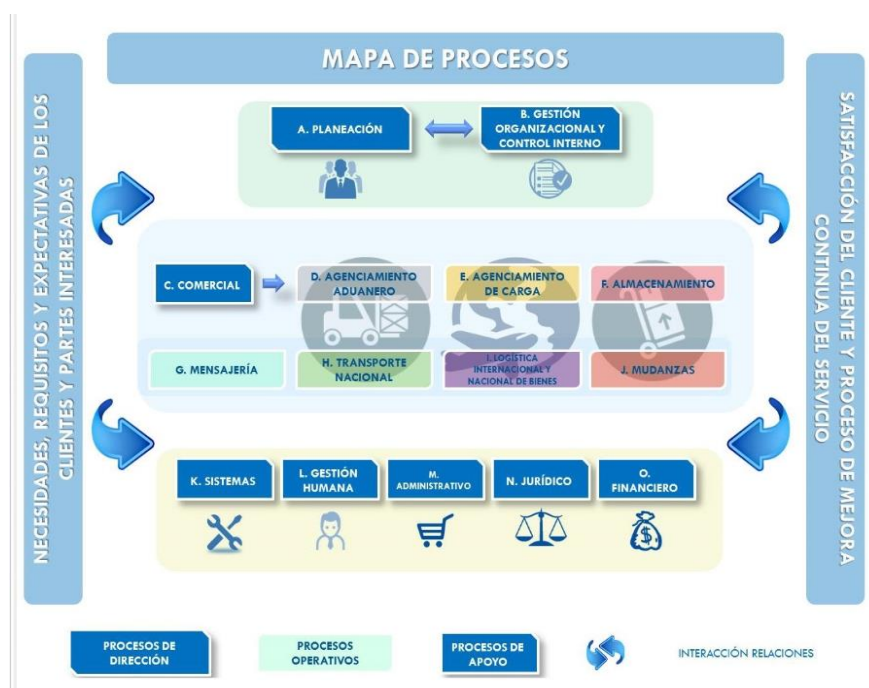






Figura 5 Mapa de procesos. Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 *Intranet* (2017)

 <p style="text-align: center;">FACTURACION</p>	CODIGO	
	VERSION	
	FECHA	
<p>OBJETIVO: Evaluar las ventas realizadas por medio de aquellas facturas expedidas por los servicios prestados a los clientes</p> <p>ALCANCE: Departamento de contabilidad y financiero</p> <p>DUEÑO DE PROCESO: Líder de Facturación</p>		
<p>ENTRADA: Solicitadas por el área de ventas.</p> <p>SALIDA: Realización factura de venta al cliente.</p>		
<p>PROVEEDOR: Área de ventas y remisiones, quienes son los encargados del cumplimiento y la aplicación de las políticas del área de facturación.</p> <p>CLIENTES: Todos los clientes de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1.</p>		
<p>DOCUMENTOS REFERENCIA:</p> <p>Políticas internas financieras de Agencias de aduanas Aviatur S.A Nivel 1, Normas Contables Financieras.</p>		
<p>INDICADOR: Mensual</p> <p>nombre del indicador: Información de facturación</p> <p>formula: Ordenes de servicio facturadas / Total ordenes de servicio</p> <p>Rango mínimo: 80%</p> <p>Rango Máximo: 100%</p>		

	PROVEEDORES	CODIGO	
		VERSION	
		FECHA	
<p>OBJETIVO: Evaluar las mejores propuestas del mercado</p> <p>ALCANCE: Determinar cuál es el mejor proveedor con el que cuenta el mercado y cuál de ellos brinda mejores beneficios para la empresa.</p> <p>DUEÑO DE PROCESO: Líder Departamento de compras</p>			
<p>ENTRADA: la solicitada por la operación.</p> <p>SALIDA: Solicitud del cliente.</p>			
<p>PROVEEDOR: Proceso de Compras, quien se encarga del cumplimiento y la aplicación de las políticas de esta área.</p> <p>CLIENTES: Todos los Procesos de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1.</p>			
<p>DOCUMENTOS REFERENCIA:</p> <p>Políticas internas financieras de Agencias de aduanas Aviatur S.A Nivel 1, Normas Contables Financieras.</p>			
<p>INDICADOR: Mensual</p> <p>nombre del indicador: Proveedor idóneo</p> <p>formula: No de nuevas propuestas / No de propuestas actuales</p> <p>Rango mínimo: 80%</p> <p>Rango Máximo: 100%</p>			

	TESORERIA	CODIGO	
		VERSION	
		FECHA	
<p>OBJETIVO: Incrementar el % de recursos con los que cuenta la empresa.</p> <p>ALCANCE: Se aplica para todas las áreas o departamentos que tengan relación con el Departamento contable y financiero.</p> <p>DUEÑO DE PROCESO: Asistente Tesorería</p>			
<p>ENTRADA: Movimientos realizados por pagos (entradas / salidas).</p> <p>SALIDA: Recibo de caja, Comprobantes de ingreso / egreso.</p>			
<p>PROVEEDOR: Contador Público, quien se encarga del cumplimiento y la aplicación de las políticas de esta área.</p> <p>CLIENTES: Los Procesos de Cartera, Facturación, Financiera de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1.</p>			
<p>DOCUMENTOS REFERENCIA:</p> <p>Políticas internas financieras de Agencias de aduanas Aviatur S.A Nivel 1, Normas Contables Financieras.</p>			
<p>INDICADOR: Mensual</p> <p>nombre del indicador: Disponibilidad de recursos de la empresa</p> <p>formula: Total gastos / Total ingresos</p> <p>Rango mínimo: 60%</p> <p>Rango Máximo: 100%</p>			

	IMPUESTOS	CODIGO	
		VERSION	
		FECHA	
<p>OBJETIVO: Disminuir las sanciones por la presentación de las obligaciones tributarias 100%.</p> <p>ALCANCE: Se aplica para todas las áreas o departamentos que tengan relación con el Departamento contable y financiero.</p> <p>DUEÑO DE PROCESO: Líder proceso Financiero</p>			
<p>ENTRADA: Obligaciones tributarias y vencimiento de declaraciones.</p> <p>SALIDA: Declaración de impuestos.</p>			
<p>PROVEEDOR: Contador Público, quien se encarga del cumplimiento y la aplicación de las políticas de esta área.</p> <p>CLIENTES: Todos los Procesos de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1.</p>			
<p>DOCUMENTOS REFERENCIA:</p> <p>Políticas internas financieras de Agencias de aduanas Aviatur S.A Nivel 1, Normas Contables Financieras.</p>			
<p>INDICADOR: Mensual</p> <p>nombre del indicador: Tributación Oportuna de la empresa</p> <p>formula: No declaraciones con sanción / Total de impuestos declarados</p> <p>Rango mínimo: 0%</p> <p>Rango Máximo: 100%</p>			

7. Modelo de excelencia

7.1 Modelo Iberoamericano de Excelencia en la calidad (FUNDIBEQ)

Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 se rige bajo la norma y política que la ISO 9001 exige a todas las empresas certificadas, es por este motivo que para un mejor desarrollo del proyecto se tomara como referencia los 5 procesos facilitadores con los que cuenta el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la calidad (FUNDIBEQ) que son:

1. Liderazgo y estilo de gestión
2. Política y estrategia
3. Desarrollo de las personas
4. Recursos y asociados
5. Clientes / ciudadanos / usuarios

Este modelo de gestión se encuentra muy involucrado con los lineamientos de la Norma ISO, el liderazgo, y la satisfacción, tanto de los trabajadores como de los clientes, permitiendo que la empresa tenga un enfoque y alianzas que le permitan el cumplimiento de sus metas y políticas apuntando a la misión y visión.

7.1.1 Procesos facilitadores tomados como referencia

- Liderazgo y estilo de gestión (criterio 1): Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 cuenta con líderes de procesos que conocen cada una de sus responsabilidades, crean estrategias para el cumplimiento de metas enfocadas en la misión, visión, y políticas. El personal de la empresa es comprometido, pero los líderes de procesos y la dirección deben de ser los más comprometidos llevando así a que todos los procesos presenten una mejora, es muy importante que la empresa se enfoque aún más en desarrollar líderes, los que ya lo son deben dejar a un lado los temores y tener muy claro que si en la empresa existen más líderes, se va a contribuir a una mejora constante y que estos a su vez van a contribuir a él buen funcionamiento y desarrollo de la empresa, aportando ideas innovadoras.

- Política y estrategia (criterio 2): es importante que Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 estipule proyectos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos, que estos a su vez se encuentren entrelazados con la misión y visión de la empresa, realizar seguimiento y medición mensualmente para evidenciar los resultados obtenidos, y realizar las adaptaciones que las personas requieren como las que las leyes y derechos exijan, también es importante replantear la política de ser necesario.

- Desarrollo de las personas (criterio 3): Es muy importante que los funcionarios de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 se sientan muy seguros del trabajo que realizan, y que entiendan las actividades a desarrollar por cada uno, esto nos garantizara una mejor calidad a la hora de prestar el servicio, por eso hay que trasmitirles y brindarles la mayor confianza y motivación. El personal es parte fundamental para el desarrollo de las actividades de la compañía, por lo cual se promueve el trabajo colaborativo y participativo de los trabajadores destacando y detectando su rendimiento y satisfacción, cada persona tiene la capacidad de crear e innovar en la actividad que desarrolla esto a través del compromiso con el que se realiza el trabajo.

Es necesario promover y sensibilizar a todos los miembros de Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 los beneficios que trae trabajar a favor de la calidad y cumplir todos los requisitos necesarios, Para que al momento de implementar cambios se puedan alcanzar fácilmente las metas, si no se genera esta confianza y se destierra el temor será muy complicado alcanzar los propósitos.

- Recursos y asociados (criterio 4): se debe planificar estrategias que permitan tener una buena relación con los proveedores utilizando los recursos internos, que permitan tener mayor control sobre las necesidades actuales y futuras de la empresa y de las personas involucradas a ella.

La empresa debe analizar y determinar cuáles son las organizaciones con las cuales va establecer acciones de colaboración conjunta en pro de la política y estrategia determinada.

- Clientes / ciudadanos / usuarios (criterio 5): Es de gran importancia la satisfacción del cliente, en el momento Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 cuenta con el formato y el procedimiento de PQRS (petición, quejas, reclamos y sugerencia), pero solo se está teniendo en cuenta la respuesta inmediata al cliente antes de los 3 días hábiles

siguientes a la notificación, es decir no se está realizando como tal un seguimiento para determinar si la PQRS se solucionó de raíz o solo fue algo momentáneo, tampoco hay una medición que nos permita detectar cuáles son los reclamos o quejas más frecuentes y si estas han disminuido o aumentado, cuantas son del área contable y su causa.

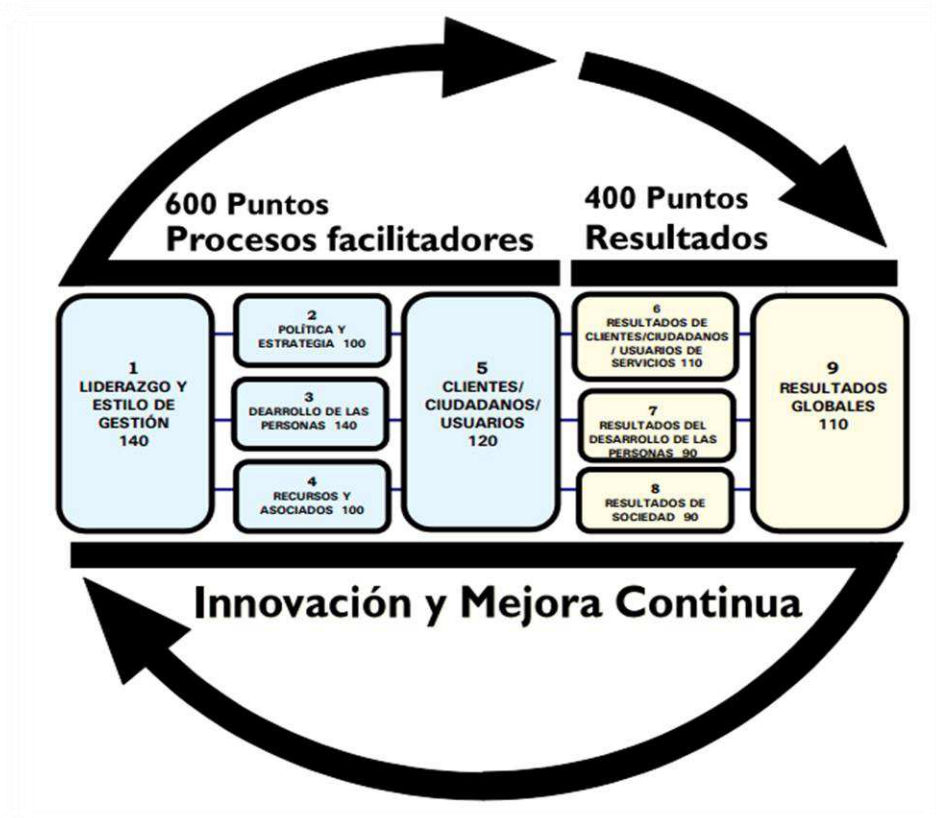


Figura 6 Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión para las administraciones públicas. (2013)

8. Responsabilidad social empresarial

Con esta propuesta lo que se busca es que la compañía AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 sea responsable con el medio ambiente, con sus empleados y con la sociedad al momento de prestar sus servicios, que no se base solo en el beneficio propio si no que este sea común, uno de los aspectos que se buscan es sostener es la parte humana que se ha manejado hasta el momento.

En la siguiente imagen se podrá evidenciar algunos de los temas que se tendrán en cuenta de acuerdo a la norma ISO 26000

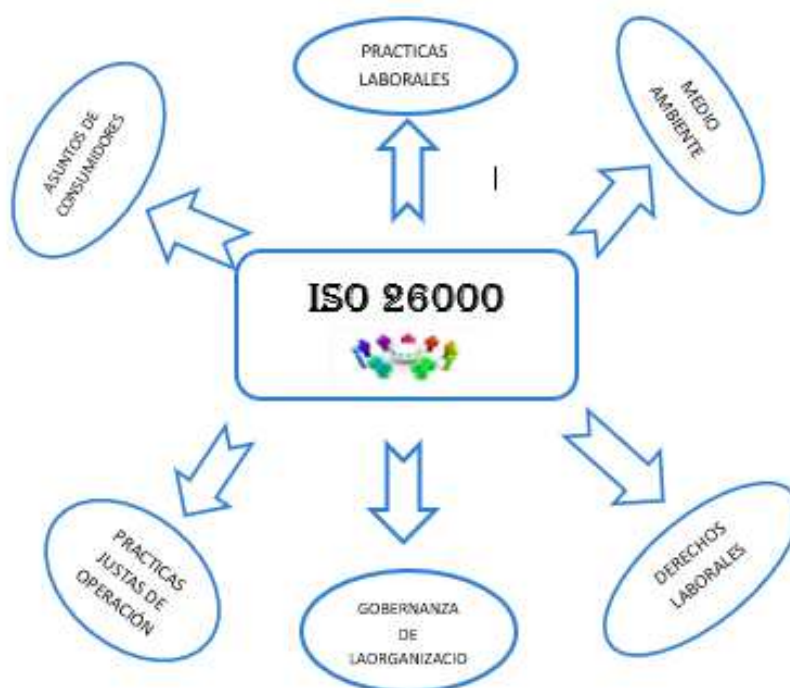


Figura 7 Proceso Metodológico ISO 26000. Elaboración propia (2017)

8.1 Prácticas laborales

La empresa AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 siempre se ha destacado por su gestión humana, como para toda empresa lo más importante es que todos sus empleados estén capacitados para la labor que se encuentre desempeñando, de tal manera que se creó un programa de capacitaciones con el fin de que todos sus miembros se encuentren en constante formación. Por otra parte, se busca que los empleados desempeñen sus labores en un lugar adecuado para esto la compañía cuenta con espacios cómodos y adecuados para las labores a desempeñar por cada miembro de la empresa.

De igual manera la empresa se encuentra cumpliendo con todo lo establecido por la ley, que todos sus empleados reciban oportunamente sus remuneraciones que cuenten con sus periodos de vacaciones y que para todos se manejen la igualdad en cuanto a jornadas laborales, en sus horas extras y todas las prestaciones sociales establecidas por la ley.

8.1.1 Medio ambiente

La Empresa AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 busca minimizar el impacto en el medio ambiente al momento de prestar sus servicios lo hace con ayuda de sus empleados en la utilización adecuada de los recursos. El papel que se usa en la empresa es reciclado el cartón que se deja de usar es donado, por otra parte, se les realiza seguimiento a los vehículos de la compañía en cuestión de tecno mecánicas para que no se vea afectado el medio ambiente.

8.1.2 Derechos laborales

Actualmente para la empresa es de suma importancia el respeto por los derechos humanos que se maneja la igualdad desde el momento de la contratación, que no se maneje ningún tipo de discriminación para aquellos empleados que ya hacen parte de la empresa es fundamental que se le garantice todas las prestaciones sociales.

Es de resaltar que para AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 es de suma importancia el respeto por aquellas sugerencias y opiniones que tengan sus empleados para la mejora de la misma.

8.1.3 Gobernanza de la organización

Por medio de la GOBERNANZA se busca que la compañía tome las decisiones adecuadas en sus objetivos haciendo uso de los recursos naturales sin que estos se vea afectados basándonos siempre en que la prioridad es la responsabilidad social.

8.1.4 Prácticas justas de la operación

Con este proyecto busca que la empresa preste sus servicios siempre basados en la legislación actual evitando así corrupción para tener beneficios propios, se debe tener en cuenta que esto se puede prevenir con la ayuda de los trabajadores a los cuales se les puede capacitar sobre las normas y leyes con las cuales se rige la empresa ya que con esto ayudamos al bien común.

Para la prestación de los servicios AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 cuenta con personal altamente calificada el cual les brinda a nuestros clientes toda la información necesaria para el uso de nuestros servicios para que estos a su vez tengan la tranquilidad ya que contamos con controles preventivos y garantía capacitando de la misma manera a nuestros clientes en el uso de los mismos sin que se vea afectado el medio ambiente.

Con un proceso contable buscamos que la compañía preste sus servicios basados en las leyes para que no se presente ningún tipo de corrupción o que la comunidad se ve afectada teniendo en cuenta las nuevas tecnologías las cuales nos pueden ayudar a que se preste un mejor servicio sin que nadie se ve afectado y fomentando de la misma manera más empleo.

Con el proceso contable será auditado por personal capacitado, esto con el fin de garantizar la imparcialidad y la objetividad de la auditoría, el auditor líder será escogido por el gerente de la compañía.

Es necesario que a las personas que van a ser auditadas se les informe con anterioridad los horarios y las fechas en las que se ejecutara la auditoria al igual que los procedimientos que se van a verificar.

Es necesario que el auditor o el equipo auditor realicen una reunión al iniciar la auditoria (Reunión de apertura), para verificar la asistencia de las personas involucradas, al finalizar de igual manera realizara una reunión (Reunión de cierre), donde dará a conocer de manera superficial las no conformidades ya sean mayores o menores, las acciones correctivas y las observaciones y demás hallazgos que consideren importante, verificar la asistencia de las personas involucradas, y se realiza la evaluación al auditor.

Las acciones correctivas o mejoras que queden pendientes, el auditor le dará un tiempo que acordara con el líder de proceso para que se relacionen y sean verificadas y se determinara si serán cerradas o si continúan abiertas.

8.2 Asuntos de consumidores

Para AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1. su principal objetivo es el satisfacer las necesidades de sus consumidores tan internos como externos, en este caso para la parte contable es de suma importancia los compromisos que se tienen con las diferentes entidades como lo es a nivel distrital, departamental y nacional.

Para la parte contable de la empresa es de suma importancia que sus empleados manejen toda la información con la mayor discreción posible y que sean aquellos empleados de confianza los encargados de la misma con el fin de que no se presente una divulgación inapropiada que pueda afectar la empresa


9. Verificación estratégica de la calidad

9.1 Auditoría Interna

La auditoría interna se realiza con el fin de detectar los aspectos a mejorar dentro del proceso, que nos hace falta, o que aspectos se encuentran sueltos dentro del SGC que puedan ser medidos y contribuyan a la buena ejecución de las actividades. A continuación, se relaciona el procedimiento para la realización de las auditorías internas.

Tabla 7

Ficha Procedimiento para la realizar de Auditorías Internas

	PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS	CÓDIGO	
		VERSIÓN	
		FECHA	

Nota: Elaboración propia

9.2 Objetivo

Estipular las actividades que serán requeridas para la elaboración de las auditorías internas en Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1, dando cumplimiento a uno de los requisitos de la norma ISO 9000 – 1 versión 2015, con el fin de determinar si los procesos se están cumpliendo de manera adecuada y de no ser así detectar aspectos a mejorar.

9.3 Alcance

Este procedimiento será aplicado para todos los procesos que se encuentran establecidos en el SGC de la empresa Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 y para todos los trabajadores.

9.4 Responsable

Serán responsables de la elaboración y ejecución de las auditorías internas los líderes de proceso, auditores capacitados, y la gerencia general.

9.5 Definiciones y términos

- Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Criterios de auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
- Evidencia de la auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- Hallazgos de auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- Conclusiones de auditoría: resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- Cliente de la auditoría: organización o persona que solicita una auditoría.
- Auditado: organización que es auditada.
- Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- Plan de auditoría: descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- Alcance de auditoría: extensión y límites de una auditoría


(Las definiciones anteriores fueron obtenidas de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO-19011)

9.6 Desenlace

- **Periodicidad:** Las auditorías internas se realizarán en cada área en ciclos o periodos diferentes para cada una, esto dependerá del proceso o lo exigido por las normas.
- **Responsables:** los responsables de la auditoria varían dependiendo del proceso y de las limitaciones que los auditores tengan, ya que si tienen algún tipo de participación con el proceso no podrán auditarlo independientemente de que cumplan con todos los requisitos, esto con el fin de garantizar imparcialidad y objetividad en la auditoria. El auditor líder será escogido por el gerente de la compañía.
- **Programación:** Es necesario que a los empleados que van a ser auditados se les informe con anterioridad los horarios, las fechas y temas en los que se ejecutara la auditoria al igual que los procedimientos que se van a verificar.

Al líder de proceso le será enviado el formato, donde se informarán los aspectos generales de la auditoria, y es el, quien será el encargado de informar a su grupo de trabajo.

Tabla 8
Formato Programa de Auditoría

	PROGRAMA DE AUDITORIA		CÓDIGO	FGC-001
			PAGINA	1
			VERSIÓN	0
Auditoria No.:	1	Fecha de notificación: 5 de Septiembre de 2017		
OBJETIVO: Verificar cumplimiento de requisitos según NTC ISO 9001:2015				
PROCESO: Contable				
AUDITADO: Departamento contable				
FECHA: 18 de Septiembre de 2017				
AUDITOR ASIGNADO: YENNY Melo	LUGAR: Calle 24B No 102-22	HORA INICIO: 08:00 am		
		HORA FINAL: 04:00 pm		
CRITERIOS DE LA AUDITORIA (Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia)				
Verificar el manual de funciones de cada area del departamento contable				
Procedimiento de facturación				
Procedimiento de tesorería				
Procedimiento de cartera				
Procedimiento de impuestos				
Procedimiento de compras				
Registro de recepción, programación y control de Procedimientos de Agenciamiento Aduanero				
Procedimiento atención del clientes				
Procedimiento diligenciamiento, verificación y control de importaciones y exportaciones				
Procedimiento de trámite ante entidades gubernamentales				
Procedimiento de Trámite Aduanero y plan Vallejo				

Firma Auditor

Firma Auditado

Nota: Elaboración Propia

Tabla 9
Formato Plan de Auditoría

AVIATUR AGENCIA DE ADUANAS NIVEL 1		PLAN DE AUDITORIA		CÓDIGO	FGC-002
				PAGINA	1
				VERSIÓN	0
Auditoría No.:1					
OBJETIVO: Verificar la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.					
ALCANCE: Todos los procesos del SGC de la empresa.					
CRITERIOS: Manual de Calidad Versión 1					
AUDITOR LIDER: Yina Samboni			EQUIPO AUDITOR: Yenni Melo		
FECHA DE APERTURA: 20/05/2017		HORA: 8:00 a.m.	FECHA DE CIERRE: 20/05/2017		HORA: 5:00 p.m.
FECHA	HORA	PROCESO ACTIVIDADES	TEMA	AUDITADO	AUDITOR
20/05/2016	09:00 – 10:00	Reunión apertura		Todo el personal Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1	
20/05/2016	10:00 – 11:00	Producto	7.2.2	Coordinador Administrativo y Financiero	YENNY Melo
20/05/2016	11:00 – 12:00	Compras	7.4	Coordinador Administrativo y Financiero	Yina Samboni
20/05/2016	12:00 – 1:00	Descanso			
20/05/2016	1:00 – 3:00	Procedimientos de Importación y exportación	7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.3, 8.3, 7.2.3, 7.5.2, 7.2.1 -	Coordinador Operativo Personal de Apoyo	Guillermo Cendales/ YENNY Melo
20/05/2016	3:00 – 5:00	Servicio de Tramite ante entidades Gubernamentales	7.1, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.3, 8.3, 7.2.3, 7.5.2, 7.2.1	Coordinador Operativo Personal de Apoyo	Guillermo Cendales YENNY Melo
20/05/2016	9:00 – 11:00	Coordinación	7.5.5 –	Coordinadores	YENNY Melo
20/05/2016	11:00 – 1:00	Tramitadores	6.3, 7.6	Jefe de Despachos	YENNY Melo
20/05/2016	1:00 – 2:00	Descanso			
20/05/2016	2:00 – 3:00	Gestión de Calidad	Capítulo 8 y 4 –	Coordinador de Calidad	Deisy Gómez
20/05/2016	3:00 – 4:00	Gerencial	Capítulo 5, 6.1	Gerente General	YENNY Melo
20/05/2016	4:00 – 5:00	Reunión de Cierre		Todo el personal Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1	Guillermo Cendales/ YENNY Melo


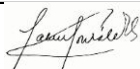
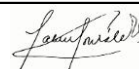
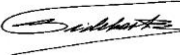





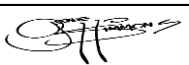



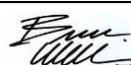
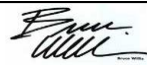
Nota: Elaboración Propia

9.7 Reuniones

- **Apertura:** El equipo auditor debe realizar una reunión antes de iniciar con la auditoría programada, allí se hablará de los aspectos más relevantes que se tendrán en cuenta, el objetivo, se aclarar dudas y si hubiese lugar se realizarán modificaciones, se tomara evidencia de la asistencia de todos los involucrados.
- **Cierre:** al finalizar la auditoría nuevamente se realiza una reunión en la que se dará a conocer de manera superficial las no conformidades ya sean mayores o menores, las acciones correctivas, las observaciones y demás hallazgos que se consideren importantes, y se verifica la asistencia de las Personas involucradas.

Tabla 10


Formato Verificación asistencia auditoría interna

	VERIFICACION ASISTENCIA AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO	FGC-003
			PAGINA	1
			VERSIÓN	0
OBJETIVO: Informar los aspectos generales de la auditoría, junto con los hallazgos encontrados.				
Nombre	Cargo	Firma apertura	Firma cierre	
Fernando González	Jefe de tesorería			
Deisy Márquez	Jefe de cartera			
Mónica Echeverry	Director financiero			
Martin Pérez	Revisor fiscal			
Andrea López	Contadores Master y junior			
Pablo Forest	Contador publico			
Yesica Vargas	Asistentes Cuentas Por pagar			

Nota: Elaboración Propia

- Desarrollo de la auditoria: los auditores inician con la realización de su plan de auditoría y solicitaran toda la información que consideren pertinente para concluir o determinar el proceso está cumpliendo correctamente con los requisitos de la norma, para lo cual utilizaran el formato de lista de chequeo.

Tabla 11
Formato lista de chequeo

		LISTA DE CHEQUEO			CÓDIGO	FGC-004
					PAGINA	1
					VERSIÓN	0
OBJETIVO: Determinar la efectividad de los mecanismos de Control Interno de la compañía AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 , y el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas.						
ALCANCE: La evaluación se llevara a cabo de acuerdo con normas, políticas y procedimientos de auditoría de general aceptación; por lo tanto, requirió, acorde con ellas, la planeación y ejecución del trabajo de manera que proporcionara una base razonable para fundamentar los conceptos expresados para dicho informe.						
CRITERIOS:						
• Norma ISO 9001-2015						
• Manual de procesos y procedimientos						
• Normas Internacionales de Información Financiera.						
AUDITOR: YENNY Melo				AREA AUDITADA: Contable		
FECHA DE APERTURA: 20/09/2017		HORA: 10:00 Am	FECHA DE CIERRE: 20/09/2017		HORA: 4:00 pm	
GENERALIDADES	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES		
Existen politicas contables	x					
Existen indicadores de cada proceso		x				
Existe formato para la solicitud de prestamos		x		Se realizan prestamos con frecuencia pero no hay un formato de solicitud		
Se realizan auditorías internas	x					
existe formatos para pqr						
Existe programa de implementación de las NIF						
Existe manual de funciones para el personal						

Nota: Elaboración Propia

10. Informe

Ya finalizada la auditoria y la reunión de cierre, los auditores se reunirán y le suministrarán más detalladamente los hallazgos al auditor líder, quien recopilara toda la información y realizara el informe general de auditoría interna, donde indicara las fortalezas de la empresa, las no conformidades, o las observaciones encontradas.


	INFORME GENERAL DE AUDITORIA INTERNA		CÓDIGO	FGC-009
			PÁGINA	1
			VERSIÓN	0
INFORME No.		FECHA: 20 de Septiembre de 2017		
AUDITOR LIDER: Yina Samboni				
EQUIPO AUDITOR: Katherine Bolívar, YENNY Melo, Mónica Echeverry				
OBJETIVO: Verificar la conformidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015				
ALCANCE: Todos los procesos del SGC de AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1				
PROCESOS AUDITADOS:				
HALLAZGOS				
No	REQUISITOS	DESCRIPCIÓN HALLAZGOS		
			NC	OB
3	ISO 6.2	No se tienen programados en el cronograma de capacitación temas como Atención al cliente, análisis y mejora, toma de decisiones y Mantenimiento de vehículos.		X
5		Verificar función básica del personal Interno y externo		X
8	ISO 6.2	No se realizan indicadores para contabilidad	X	
9	7.2.2	Se sugiere incluir en el presupuesto la inversión requerida para el SGC de la empresa.		X
10	7.4	Se posee formato para registro de evaluación por compra a cada proveedor, pero no se evidencian registro, se recomienda verificar la función de dicho registro.		X
11	7.4	Se recomienda informar a cada proveedor el proceso de evaluación programado dentro del SGC de la empresa.		X

Tabla 12
Formato Informe general de auditoría interna

12	8.3	Se sugiere verificar los tratamientos que se dan a las No conformidades que se generan en los procesos y realizar las respectivas modificaciones en el procedimiento PGC-012 Procedimiento del Control del Producto No conforme.		X
14	8.3	Se evidencia falta de registro de las No conformidades presentadas en el proceso desde el mes de Marzo.	X	
15	6.3	Se sugiere realizar cronograma de control de los servicios de agenciamiento aduanero		X
16	6.3	Se recomienda verificar el cronograma de mantenimiento de vehículos, se sugiere modificar el formato de registro de las actividades.		X
17	8.5.3	Se sugiere que al evaluar los procesos se tenga en cuenta la toma de acciones preventivas.		X
18	8.2.1	No evidencian registro de evaluación de satisfacción del cliente ni la tabulación de los mismos.	X	
19	Capítulo 5	Se sugiere verificar cumplimiento de metas y toma de acciones de mejora en cada proceso.		X
FORTALEZAS				
Se cumple con la documentación requerida por normatividad, en cada proceso.				
OPORTUNIDAD DE MEJORA				
Mantener el cronograma de capacitación al día con los temas correspondientes a la normatividad y al manejo de equipos .				
Verificar indicadores de gestión de procesos y contemplar la idea de modificar aquellos que son redundantes con otros datos o no generan información de evaluación. Analizar en forma critica los resultados de indicadores y tomar decisiones para el mejoramiento continuo. Revisión y modificación de criterios de evaluación a proveedores.				
CONCLUSIONES				
El SGC de la empresa está debidamente establecido pero es importante estar en constante verificación de cumplimiento para tomar acciones preventivas y de mejora que logren un progreso.				



Auditor
 Líder


Nota: Elaboración Propia

11. Evaluación

Ya finalizada la auditoria y teniendo todos los resultados que este arrojo, todas las personas auditadas diligenciaran el formato Evaluación a auditor, en la que de 1 a 5 calificaran ciertos aspectos generales del auditor, siendo 1 la nota más baja y 5 la más alta.

Tabla 13

Formato evaluación del auditor

	EVALUACION AUDITOR				CÓDIGO	FGC - 010
					PÁGINA	1
					VERSIÓN	0
OBJETIVO: determinar las fortalezas y debilidades del equipo auditor con el fin de mejorar y brindar el mejor de los servicios.						
Nombre del auditor: <u>YENNY Melo</u>						
PREGUNTAS	1	2	3	4	5	
¿El equipo auditor cumplió los horarios estipulados?						X
¿El auditor fue claro al momento de formular las preguntas?				X		
¿Cómo calificaría la revisión y verificación de los documentos antes y durante la auditoría por parte del auditor?				X		
¿Durante el desarrollo de la auditoria considera que las preguntas fueron objetivas, claras y precisas?				X		
¿El auditor da tiempo para contestar las preguntas formuladas?						X
OBSERVACIONES:						


Nota: Elaboración Propia

12. Formato tratamiento hallazgos

Después de realizada la auditoria se registran las no conformidades ya sean mayores o menores, las acciones correctivas y las acciones de mejora.

Tabla 14

Formato tratamiento de hallazgos

				TRATAMIENTO NC – AC - AM		CÓDIGO	FGC - 011
						PÁGINA	1
						VERSIÓN	0
No	NC	AC	AM	DESCRIPCIONES	RESPUESTA	RESPONSABLE	
1	X			Se evidencia falta de registro de las No conformidades presentadas en el proceso desde el mes de Julio.	Se realizara seguimiento al control de NC mensualmente en el comité de calidad.	Comité calidad: Yenny Melo Yina Samboni Monica Echeverry	
2			X	Se poseen datos incompletos de los procesos operativos importaciones y exportaciones	Se realizara verificaciones aleatorias del cumplimiento a los procesos para garantizar su diligenciamiento diario.	Auxiliar de Importaciones y exportaciones : Andrea Parra	
3			X	Se evidencia falta de implementación de las NIF	Se están realizando las políticas contables para iniciar la implementación	Contador publico: Juan Pérez	

Nota: Elaboración Propia

13. Modelo de innovación

13.1 Contexto del modelo Canvas

Es un modelo mediante el cual se facilita y se estructura de una manera muy práctica y fácil un valor agregado a una propuesta y los componentes, medios, métodos o herramientas que se requerirán para el desarrollo u aplicación de la misma.

Fue creado inicialmente como tesis del doctorado de Alex Osterwalder, subió este documento a Internet y descubrió que su nuevo método tenía mucha acogida, y decidió publicar el libro “Business Model Geration” y cogió más fuerza, hoy en día es un éxito a nivel mundial, y es una de las herramientas de innovación estratégica más utilizadas.

La metodología Canvas consiste en diligenciar un lienzo que se divide en 9 partes que plasman la idea de valor agregado para la compañía y las herramientas de apoyo para la ejecución, siempre con la finalidad de generar ingresos o mayores utilidades teniendo una visualización global de las fortalezas y debilidades que existen en la compañía actualmente.

- Segmentos de clientes:

Para una organización la base se encuentra en los clientes ya que son ellos los que nos generan nuestros ingresos al comprar nuestros productos o al tomar nuestros servicios. Para esto es muy importante conocer muy bien al público o consumidor al que se va a dirigir la propuesta y tener muy claro el perfil del cliente que se está manejando.

- Propuesta de valor:

Es el valor agregado que se le va a brindar a la compañía, lo que la va a diferenciar de la competencia, debe ir enfocada en beneficio a la satisfacción del cliente, adicional a esto debe ser una propuesta muy innovadora que llegue fácilmente a cliente.

- Canales de distribución:

Es el medio por el cual se establece la comunicación con el cliente es decir los métodos que se van a utilizar para que el cliente perciba que hay una idea innovadora y que le va a brindar una satisfacción.

- **Relación con el cliente:**

Es necesario tener muy claro el perfil del cliente, sus necesidades, tener un contacto permanente que nos permita determinar las falencias o aspectos a mejorar, y segmentar las características que se tienen.

- **Fuentes de ingreso:**

Básicamente es el flujo de caja con la que cuenta la compañía, los ingresos que los clientes generan se pueden determinar mensuales, anuales, semanales dependiendo la información que se requiera. Esto se hace con el fin de darle un valor a la propuesta y determinar cuánto estaría dispuesto a pagar el cliente por esta misma.

- **Recursos clave:**

Se determinan que recursos son esenciales para el desarrollo de la actividad general de la compañía, si se necesitan más de los que se tienen, si hay maquinaria o tecnología más innovadora, o cualquier tipo de modificación que nos ayude al mejor desarrollo de la actividad.

- **Actividades claves:**

Aquí se ejecutan todas las actividades necesarias para el desarrollo de la propuesta, con el fin de relacionarse con el cliente y generar ingresos en la compañía.

- **Socios claves:**

Son las entidades o agentes externos a la empresa con los que se deben de generar alianzas que favorezcan o brinden algún tipo de beneficio a ambas partes, y contribuyan a la ejecución de la propuesta.

- **Estructuras de costos:**

Se estipulan todos los costos tanto fijos como variables en los que incurre la compañía en la ejecución de la propuesta y adicional a esto se calcula el valor que el cliente está dispuesto a pagar por dicho valor agregado al producto o servicio.

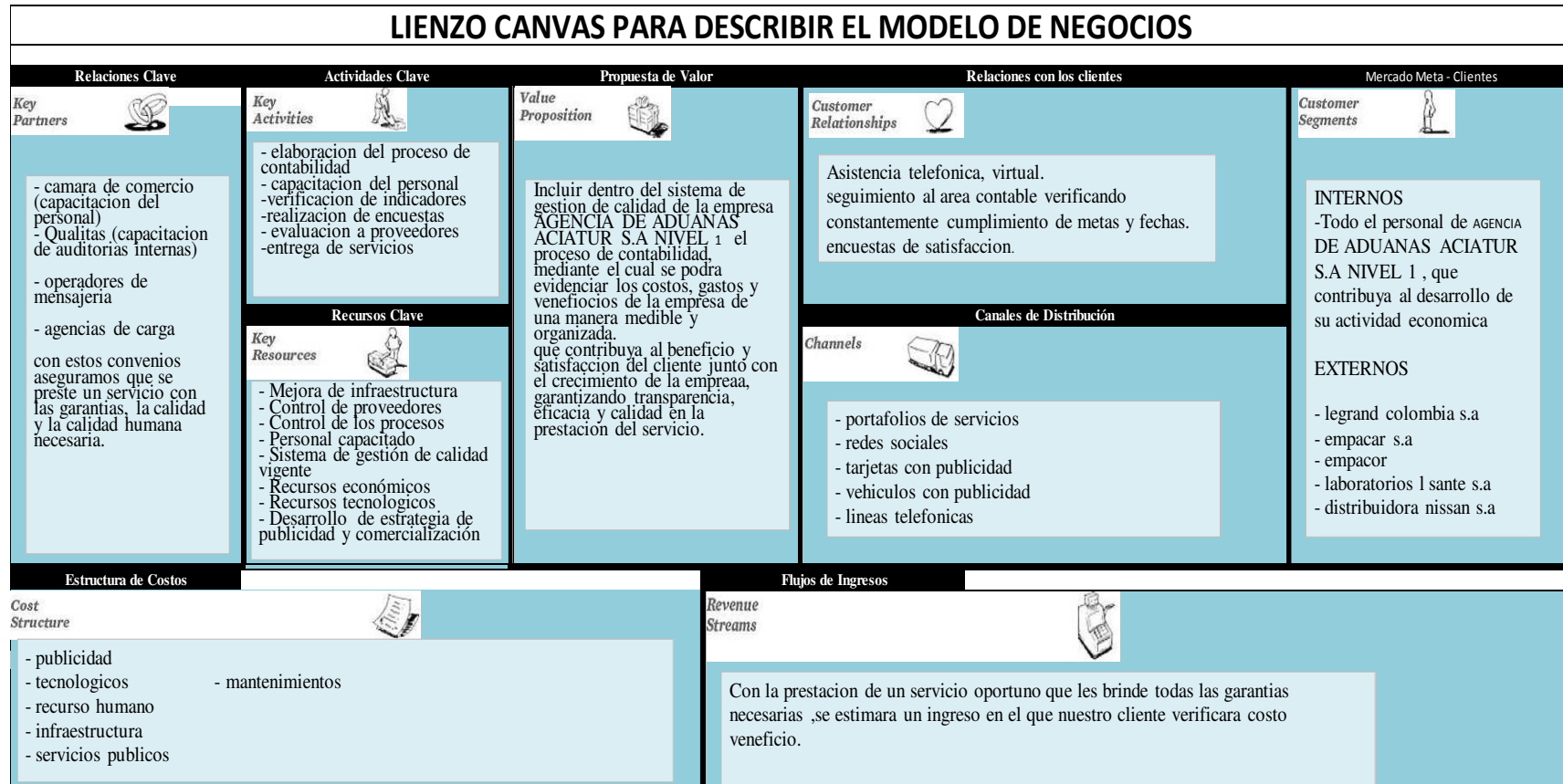
13.2 Aplicación Canvas en la empresa AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1

La aplicación de método Canvas inicia con la idea de brindarles a nuestros clientes tanto internos como externos la seguridad y las garantías necesarias de los servicios que se realizan basados en una organización y una calidad que hace que las entregas sean efectivas y transparentes para ellos.

Esto se logrará capacitando al personal, y creando el proceso de contabilidad que aún no existe en la empresa, a través de este proceso se medirá la satisfacción de nuestros clientes y los tiempos de respuesta.

Se realizará las provisiones necesarias para la realización de mantenimientos, compras e inversiones necesarias para prestar un servicio de excelente calidad.

Tabla 15
Lienzo Canvas



Nota: Elaboración Propia

14. El seguimiento y medición de la calidad en la organización objeto de estudio AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1

La norma ISO 9001 versión 2015 indica que las organizaciones deben utilizar la información, como prueba de aptitud para la utilización de los recursos de seguimiento y medición, así mismo obliga a planificar los recursos para asegurar que la medición y seguimiento de los procesos sean adecuados, eficientes y efectivos.

De acuerdo con lo anterior, la propuesta está enfocada hacia la integración, organización y medición del departamento contable de la empresa Agencia de Aduanas Aviatur S.A nivel 1, en sistema de gestión de calidad. El método para implementar y realizar un seguimiento y medición que nos facilite la mejora continua, son los indicadores, basándonos en la evidencia de los resultados obtenidos, los cuales nos permitirán tomar decisiones y verificar si los objetivos planteados se están cumpliendo o requieren algún tipo de intervención. Cuando no se alcancen los resultados planeados, se llevarán a cabo modificaciones o acciones correctivas según la conveniencia.

Los procesos que intervienen en el seguimiento y medición de la empresa Agencia de aduanas Aviatur S.A nivel 1, serán objeto de estudio para la implementación de los indicadores, que a su vez brindarán una satisfacción al cliente interno de la empresa, evidenciando la conformidad de los procesos hacia la integración del área contable, estos procesos son: cartera, facturación, proveedores, tesorería e impuestos.

Los procesos a los cuales se les realizará seguimiento complementan el área contable, debido a que esta información muestra la situación económica de una empresa en todos sus aspectos, es importante ya que cada una de ellas cuenta con un objetivo específico, que facilitará la recopilación de los datos para ser analizados por el líder del proceso y así la dirección ejecutiva tomará decisiones pertinentes ante la situación económica y operativa de la empresa. La periodicidad será mensual para poder realizar la comparación con otros periodos a corto y largo plazo.

La verificación de la información se podrá analizar en el desarrollo de seguimiento y medición enfocado en el área contable a lo largo de este proyecto.

14.1 Aspectos de seguimiento y medición

Para continuar con la ejecución de las actividades de seguimiento y medición planteados en la propuesta para la inclusión y medición de la contabilidad en el sistema de gestión de Calidad de Agencia de Aduanas Aviatur S.A nivel 1, se ha trabajado sobre los siguientes procedimientos:

- **Cartera:** Realiza gestiones efectivas para mantener el recaudo efectivo y apropiado de las cuentas por cobrar de la empresa.
- **Facturación:** Ejecuta la emisión de ventas realizadas en un periodo determinado por medio de la factura.
- **Proveedores:** Organización, entidad o persona que suministra el servicio o bien de la empresa
- **Tesorería:** Gestiona acciones relacionadas con las operaciones de flujo monetario de la empresa como gestión de caja, bancarias las cuales están registradas en la contabilidad.
- **Impuestos:** realiza la presentación de las obligaciones tributarias de la empresa ante las respectivas entidades de control.

14.2 Características de los procesos

En la caracterización de se describe cada proceso seleccionado, con el fin de determinar un indicador sobre el los cuales se adoptará la metodología de seguimiento y medición integrados en el área contable.

Tabla 16
Características de los procesos e indicadores

PROCESO	PRODUCTO	CARACTERISTICA	OBJETIVOS	NOMBRE INDICADOR
CARTERA	Recaudo	oportuno y constante	recaudo de cartera vencida evitando perdidas	Cartera recaudo
FACTURACIÓN	elaboración de la facturación de las ventas realizadas	continuo según la necesidad del servicio	disponer de la información del producto facturado contablemente	información de facturación
PROVEEDORES	Proveedor contable estratégico	cumpla con los requisitos establecidos por la compañía	determinar el manejo de la información de proveedores en relación con la contabilidad	proveedor idóneo para la compañía
TESORERIA	recursos de la compañía	disponibilidad de los recursos de la compañía	manejo adecuado de los ingresos y obligaciones de la compañía	disponibilidad de recursos de la compañía
IMPUESTOS	liquidación obligaciones financieras	según la obligación tributaria de la compañía	cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias de la compañía	tributación oportuna de la compañía

Nota: Elaboración propia

14.3 Seguimiento y medición de procesos

Según la caracterización de procesos, se procede a establecer por proceso cada aspecto de seguimiento y medición, la técnica a utilizar, la periodicidad con la que se va a realizar, con el fin de guiar los indicadores hacia una meta.

Tabla 17
Seguimiento y medición de procesos e indicadores

No.	ASPECTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	JUSTIFICACIÓN	TECNICA DE METODOLOGIA	PERIODICIDAD
1. CARTERA	Recaudo de cartera vencida	Calcular aquella cartera que se encuentra vencida con el fin de realizar el respectivo recaudo obteniendo mayores ingresos para la empresa	Indicador del proceso	Mensual
2. FACTURACIÓN	Elaboración de la factura según las ventas realizadas	Evaluar las ventas realizadas por medio de aquellas facturas expedidas por los servicios prestados a nuestros clientes	Indicador del proceso	Mensual
3. PROVEEDORES	Proveedor Contable estratégico	Calificar los beneficios que nuestros proveedores nos brindan mediante descuentos, fechas de pago, promociones o cualquier otro que ayude a disminuir el costo de producción	Indicador del proceso	Mensual
4. TESORERIA	Recursos de la Compañía	Determinar los recursos con lo que cuenta la empresa en cuanto a flujo de caja, ingresos y egresos	Indicador del proceso	Mensual
5.IMPUESTOS	Liquidación de obligaciones financieras	Medir el riesgo del cumplimiento de las obligaciones tributarias, con el fin de disminuir el pago de sanciones y multas	Indicador del proceso	Mensual

Nota: Elaboración propia

14.4 Metodología para la generación de indicadores

Haciendo un análisis a la empresa AGENCIA DE ADUANAS AVIATUR S.A NIVEL 1 se evidencio la necesidad de realizar un seguimiento y medición para los procesos contables, por lo cual se generó una metodología y sus respectivos pasos con el fin de crear indicadores que nos ayudaran con la toma de decisiones para el mejor funcionamiento de la empresa.

Tabla 18
Metodológica Proceso de Cartera

CARTERA		
DESCRIPCION	DE DONDE SALE	ASPECTOS
Identificar aquella cartera que se encuentra vencida para realizar el recaudo respectivo	Esta la podemos identificar teniendo en cuenta las fechas de radicación de nuestras facturas al igual el plazo estipulado para el pago de la misma.	Realizar el respectivo recaudo de aquella cartera que se encuentra vencida con el fin de que la empresa cuente con mayores recursos para los gastos de las mismas y de la misma manera evitar pérdidas.
Con el indicador podemos hacer un seguimiento para observar el nivel en que se encuentra la meta establecida.	nombre del indicador: cartera recaudo formula: cxc mayor a 60 días / recaudo promedio en ventas	Indicador de eficiencia el cual nos ayuda a identificar el nivel de cumplimiento de la meta.
meta: 100%	rango mínimo: 60% rango máximo: 100%	la meta establecida mensual
fuelle: departamento de cartera frecuencia de datos:	tendencia: tendencia creciente – positivo periodicidad de cálculo: mensual	responsable: departamento de cartera

mensual		
recursos humanos: personal capacitado	recurso físico: líneas telefónicas computador	recursos tecnológicos: software
trascurrido el mes se tomará la información brindada por el área de cartera para ser analizada y determinar si la meta será cumplida		
al ser analizado el indicador se puede tomar decisiones de acuerdo con los resultados y al meta anteriormente ya estipulado, haciendo correctivos que nos ayuden a mejorar		
el indicador tendrá su respectivo seguimiento con el fin de tener una mejora continua		

Nota: Elaboración Propia

Tabla 19
Metodología Proceso de Facturación

FACTURACIÓN		
DESCRIPCION	DE DONDE SALE	ASPECTOS
elaboración de la factura de acuerdo con los servicios prestados a nuestros clientes	Esta información la podemos obtener de las órdenes de servicio ya que con estos es que se elabora la respectiva factura. El departamento de contabilidad nos indicara lo que se encuentra ya facturado	Lo que se busca con este indicador es que el área contable cuente con toda la información de los servicios prestados, para que de la misma manera puedan ser facturados oportunamente sin que la empresa se vea afectada en demoras de facturación.
Con el indicador se puede evidenciar las ventas realizadas en un periodo determinado y de la misma manera evaluar las utilidades obtenidas.	nombre del indicador: información de facturación formula: No ordenes de servicios facturadas / No total de ordenes	indicador de eficacia el cual nos ayuda a identificar las ventas realizadas en un periodo determinado
meta: 100%	rango mínimo: 80% rango máximo: 100%	la meta establecida mensual
fuentes: departamento de facturación frecuencia de datos: mensual	tendencia: tendencia creciente – positivo periodicidad de cálculo: mensual	responsable: departamento de facturación
recursos humanos: personal capacitado	recurso físico: líneas telefónicas computador	recursos tecnológicos: software contable

durante el periodo establecido se tomará las ordenes de servicio y se cruzaran con lo ya facturado y determinar si la gestión nos ayudara a cumplir con la meta
Al tener datos de la gestión realizada por el departamento de facturación se tomará determinaciones de si se continúa con la misma dirección o esta tendría que ser modificada.
El indicador tendrá su respectivo seguimiento con el fin de tener una facturación oportuna para nuestros clientes.

Nota: Elaboración Propia

Tabla 20
Metodología proceso de Proveedores

PROVEEDORES		
DESCRIPCION	DE DONDE SALE	ASPECTOS
Se realizará una búsqueda de nuevos mercados que cumplan con los requisitos establecidos por la empresa	Este indicador lo podemos tomar basándonos en aquellas propuestas que maneja la empresa en la actualidad y comparándolas con las nuevas buscando siempre el beneficio de la empresa	adquirir nuevos proveedores que cumplan con los requisitos de la empresa basados siempre en la calidad y aquellos beneficios económicos que ayuden a la misma
Realizar seguimiento a nuestros proveedores con lo pactado en los contratos.	nombre del indicador: proveedor idóneo para la empresa formula: No. nuevas propuestas / No propuestas actuales	indicador de eficiencia el cual nos ayuda a identificar las mejores propuestas de mercado para nuestra empresa
meta: 100%	rango mínimo: 80% rango máximo: 100%	la meta establecida mensual

fuentes: departamento de compras frecuencia de datos: mensual	tendencia: tendencia creciente – positiva periodicidad de cálculo: mensual	responsable: departamento de compras
recursos humanos: personal capacitado	recurso físico: líneas telefónicas computador	recursos tecnológicos: software contable
durante el periodo se tomará las propuestas actuales con las nuevas para determinar el mejor mercado para la empresa		
a las nuevas propuestas se les realizar un seguimiento con el fin de verificar que lo pactado en los contratos se esté cumpliendo		
El departamento de compras tendrá como objetivo la búsqueda de nuevos mercados que beneficien la empresa o aquellos que ya existan.		

Nota: Elaboración Propia

Tabla 21
Metodología Proceso de Tesorería

TESORERIA		
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS		
DESCRIPCION	DE DONDE SALE	ASPECTOS
identificar los recursos de la empresa y en que son usados	Toda la información será suministrada por el departamento de tesorería, serán ellos los encargados de informar los ingresos de la empresa y todos aquellos	Lo que se busca con este indicador es dar un buen manejo a los recursos con los que cuenta la empresa.

	gastos que incurran para prestar sus servicios los cuales tienen que estar debidamente soportados.	
Lo que se busca con este indicador es medir con qué recursos cuenta la empresa.	<p>nombre del indicador: disponibilidad de recursos de la empresa</p> <p>formula: $\text{total gastos} / \text{total ingresos}$</p>	indicador de eficacia el cual nos ayuda a identificar si los recursos de la empresa son manejados adecuadamente
meta: 100%	<p>rango mínimo: 60%</p> <p>rango máximo: 100%</p>	la meta establecida mensual
<p>fuentes: departamento de tesorería</p> <p>frecuencia de datos: mensual</p>	<p>tendencia: tendencia creciente – positiva</p> <p>periodicidad de cálculo: mensual</p>	responsable: departamento de tesorería
recursos humanos: personal capacitado	recurso físico: líneas telefónicas computador	recursos tecnológicos: software contable
Al finalizar cada mes se tomarán todos los registros contables de los ingresos y gastos con el fin de cruzarlos verificando que estos se estén usando de la mejor manera.		
con los gastos registrados se realizará un seguimiento tanto con el software contable y lo físico siempre verificando la veracidad de los mismos		
Periódicamente será revisado los registros contables con el fin de llevar un control de los recursos de la empresa.		

Nota: Elaboración Propia

Tabla 22
Tributación Oportuna de la Empresa

TRIBUTACION OPORTUNA DE LA EMPRESA		
DESCRIPCION	DE DONDE SALE	ASPECTOS
cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias de la compañía	toda la información será suministrada por los departamentos de tesorería y tributaria basándonos en todas las declaraciones realizadas y si se presentó en el mes alguna sanción	Con este indicador se busca medir las declaraciones realizadas oportunamente y aquellas que se presentaron con sanción, con la finalidad de disminuir gastos por sanción y que este dinero pueda ser utilizado en otras áreas para mejoras de la empresa.
Seguimiento en las declaraciones tributarias con sanción.	Nombre del indicador: tributación oportuna de la empresa formula: No. Declaraciones con sanción / No. Total de impuestos declarados	indicador de eficiencia nos ayudara a encontrar las falencias que se presentan al momento de realizar las declaraciones
meta: 0%	rango mínimo :0% rango máximo: 60%	la meta establecida mensual
fuelle: departamento	tendencia:	responsable: departamento

tributario frecuencia de datos: mensual	decreciente - negativo periodicidad de cálculo: mensual	tributario
recursos humanos: personal capacitado	recurso físico: líneas telefónicas computador	recursos tecnológicos: software contable
al finalizar el periodo establecido se tendrá en cuenta los recursos económicos que se utilizaron por el pago de sanciones, para ser analizados y tomar las respectivas decisiones		
se realizará un seguimiento y una medición con el fin de disminuir el pago de sanciones		
lo que se busca con este indicador es desaparecer en pago de sanciones para tener una mejora por parte del departamento tributario		


Nota: Elaboración Propia

14.5 Ficha técnica del indicador

Se realizó ficha para los indicadores según sus características de cada uno de los procesos (La fichas Técnicas corresponden a elaboraciones propias)

Tabla 23


Ficha técnica Cartera

	FICHA TECNICA DE INDICADOR DE CARTERA		CODIGO :
			VERSIO N:
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	15 DE AGOSTO DEL 2017		
NOMBRE DEL PROCESO	CONTABILIDAD	TIPO DE PROCESO	MISIONA L
NOMBRE DEL SUBPROCESO	CARTERA		
NOMBRE PROCEDIMIENTO	Recaudo de cartera vencida		
OBJETIVO DEL POCESO	Calcular aquella cartera que se encuentra vencida con el fin de realizar el respectivo recaudo obteniendo mayores ingresos para la empresa		
PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR	Departamento de Cartera		
RESPONSABLE DE CALCULAR	Líder del Proceso		
RESPONSABLE DE	Director contable o personal de Calidad		

ANALIZAR			
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Director contable, Áreas administrativas, financieras y operativas		
NOMBRE DEL INDICADOR	Rotación de Cartera		
OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Aumentar el recaudo en un 40% sobre la cartera vencida mayor a 60 días		
TIPO DE INFIADOR	Eficiencia	META entre el 90% y el 100% de cumplimiento	
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENO: 100% ACEPTABLE: 70% DEFICIENTE: 50%		
FÓRMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADO R	Cartera recaudada mayor a 60 días	
	DENOMINADOR	Recaudo promedio de ventas	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Mensual	FRECUENCIA DE REVISION	Mensual y o cada vez que se requiera
FUENTE DE DATOS	Software e información contable	ESCALA	Porcentual

Nota: Elaboración Propia

Tabla 24
Ficha técnica Facturación

	FICHA TECNICA DE INDICADORE DE FACTURACIÓN		CODIGO:
			VERSION:
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	15 DE AGOSTO DEL 2017		
NOMBRE DEL PROCESO	CONTABILIDAD	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
NOMBRE DEL SUBPROCESO	FACTURACION		
NOMBRE PROCEDIMIENTO	Elaboración de la factura según las ventas realizadas		
OBJETIVO DEL PROCESO	Evaluar las ventas realizadas por medio de aquellas facturas expedidas por los servicios prestados a nuestros clientes		
PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR	Departamento de Facturación		
RESPONSABLE DE CALCULAR	Líder del Proceso		
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Director contable o personal de Calidad		
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Director contable, Áreas administrativas, financieras y operativas		
NOMBRE DEL	Productividad en la elaboración de la facturación		

INDICADOR			
OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Determinar el % de los servicios prestados oportunamente sobre la orden de servicio facturadas		
TIPO DE INFIADOR	Eficacia	META 100 %	
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENO: 100% ACEPTABLE: 70% DEFICIENTE: 50%		
FÓRMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADO R	Ordenes de Servicios Facturadas	
	DENOMINADOR	Total Ordenes de Servicios	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Mensual	FRECUENCIA DE REVISION	Mensual y o cada vez que se requiera
FUENTE DE DATOS	Software e información contable	ESCALA	Porcentual

Nota: Elaboración Propia

Tabla 25
Ficha técnica Proveedores

	FICHA TECNICA DE INDICADOR DE PROVEEDORES		CODIGO:
			VERSION:
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	15 DE AGOSTO DEL 2017		
NOMBRE DEL	CONTABILIDAD	TIPO DE	MISIONAL

PROCESO		PROCESO	
NOMBRE DEL SUBPROCESO	PROVEEDORES		
NOMBRE PROCEDIMIENTO	Proveedor Contable Estratégico		
OBJETIVO DEL PROCESO	Calificar los beneficios que nuestros proveedores nos brindan mediante descuentos, fechas de pago, promociones o cualquier otro que ayude a disminuir el costo de producción		
PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR	Departamento de Cuentas por Pagar		
RESPONSABLE DE CALCULAR	Líder del Proceso		
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Director contable o personal de Calidad		
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Director contable, Áreas administrativas, financieras y operativas		
NOMBRE DEL INDICADOR	Proveedor Contable Estratégico		
OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Evaluar las mejores propuestas del mercado		
TIPO DE INFIADOR	Eficiencia	META 140	
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENO: 100% ACEPTABLE: 70% DEFICIENTE: 50%		
FÓRMULA PARA	NUMERADO	Nuevas Propuestas	

CALCULAR EL INDICADOR	R		
	DENOMINADOR	Propuestas Actuales	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Mensual	FRECUENCIA DE REVISION	Mensual y o cada vez que se requiera
FUENTE DE DATOS	Software e información contable	ESCALA	Porcentual

Nota: Elaboración Propia


Tabla 26
Ficha Elaboración Propia

	FICHA TECNICA DE INDICADOR DE TESORERIA		CODIGO :
			VERSION N:
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	15 DE AGOSTO DEL 2017		
NOMBRE DEL PROCESO	CONTABILIDAD	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
NOMBRE DEL SUBPROCESO	TESORERIA		
NOMBRE PROCEDIMIENTO	Recursos de la Compañía		
OBJETIVO DEL PROCESO	Determinar los recursos con lo que cuenta la empresa en cuanto a flujo de caja, ingresos y egresos		
PROCESOS QUE SUMINISTRAN	Departamento de Tesorería		

INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR			
RESPONSABLE DE CALCULAR	Líder del Proceso		
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Director contable o personal de Calidad		
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Director contable, Áreas administrativas, financieras y operativas		
NOMBRE DEL INDICADOR	Recursos de la empresa		
OBJETIVO O DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Incrementar el % de recursos con los que cuenta la empresa		
TIPO DE INFIADOR	Eficacia	META 100%	
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENO: 100% ACEPTABLE: 70% DEFICIENTE: 50%		
FÓRMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADO R	Total Gastos	
	DENOMINADOR	Total Ingresos	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Mensual	FRECUENCIA DE REVISION	Mensual y o cada vez que se requiera
FUENTE DE DATOS	Software e información contable	ESCALA	Porcentual

Nota: Elaboración Propia

Tabla 27
Ficha técnica Impuestos

	FICHA TECNICA DE INDICADOR DE		CODIGO:
	IMPUESTOS		VERSION:
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	15 DE AGOSTO DEL 2017		
NOMBRE DEL PROCESO	CONTABILIDAD	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
NOMBRE DEL SUBPROCESO	IMPUESTOS		
NOMBRE PROCEDIMIENTO	Cumplimiento y Liquidación de las obligaciones Tributarias		
OBJETIVO DEL PROCESO	Medir el riesgo del cumplimiento de las obligaciones tributarias, con el fin de disminuir el pago de sanciones y multas		
PROCESOS QUE SUMINISTRAN INFORMACIÓN Y DATOS AL INDICADOR	Área contable. facturación, cuentas por pagar, tesorería, y todas las involucradas en el proceso contable		
RESPONSABLE DE CALCULAR	Líder del Proceso		
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Director contable o personal de Calidad		
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Director contable, Áreas administrativas, financieras y operativas		
NOMBRE DEL INDICADOR	Grado de Tributos cumplidos		
OBJETIVO O	Disminuir las sanciones por la presentación de las obligaciones		

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	tributarias 100%		
TIPO DE INFIADOR	Eficacia	META 100%	
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENO: 100% ACEPTABLE: 70% DEFICIENTE: 50%		
FÓRMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERADO R	Impuestos Declarados con sanción	
	DENOMINADOR	Total, impuestos declarados	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Mensual	FRECUENCIA DE REVISION	Mensual y o cada vez que se requiera
FUENTE DE DATOS	Software e información contable	ESCALA	Porcentual

Nota: Elaboración Propia

14.6 Tableros del indicador

Basados en la ficha técnica de indicadores de procesos se debe proceder a elaborar el tablero de indicadores

Tabla 28
Tablero de Indicadores

FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FORMULA	META	UND	TENDECIA / SENTIDO	FRECUENCIA DE DATOS	FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE
aumentar el recaudo en un 40% sobre la cartera vencida mayor a 60 días	CARTERA	rotación de cartera	Eficiencia	crc mayor a 60 días / recaudo promedio de ventas	100%	porcentual%	Creciente	Mensual	Software Contable	Líder de cada Sub proceso Contable
determinar el % de los servicios prestados oportunamente sobre la orden de servicio facturadas	FACTURACION	productividad en la elaboración de la facturación	Eficiencia	ordenes de servicios facturadas/ total ordenes de servicio	100%	porcentual%	Creciente	Mensual	Software Contable	Líder de cada Sub proceso Contable
evaluar las mejores propuestas del mercado	PROVEEDORES	proveedor contable estratégico	eficiencia	Nuevas propuestas / propuestas actuales	140%	porcentual%	Creciente	Mensual	Software Contable	Líder de cada Sub proceso Contable
incrementar el % de recursos con los que cuenta la empresa	TESORERIA	recursos de la empresa	eficiencia	Total, gastos / Total Ingresos	100%	porcentual%	Creciente	Mensual	Software Contable	Líder de cada Sub proceso Contable
disminuir las sanciones por la presentación de las obligaciones tributarias 100%	IMPUESTOS	grado de tributos cumplidos	eficiencia	Impuestos declarados con sanción / total impuestos declarados	170%	porcentual%	Decreciente	Mensual	Software Contable	Líder de cada Sub proceso Contable

Nota: Elaboración propia

14.7 Cuadro de mando de control

Para poder llevar un mejor control sobre el cumplimiento de los indicadores, se establece un semáforo de control donde por colores se va a evidenciar el cumplimiento de cada uno, el color rojo es una alerta donde se debe realizar una mejora, una acción correctiva ante la situación que se esté presentando y no permita el cumplimiento esperado, de igual manera con el color amarillo que es un resultado regular se debe ejecutar una acción preventiva, el color verde es bueno, lo que indica que se está cumpliendo con la meta propuesta, y el color naranja es un resultado sobresaliente es decir que se están obteniendo mejores resultados de los esperados. En el primer semestre de la ejecución de los indicadores, lo esperado es un cumplimiento del 50% a medida que se evidencien los resultados se tomaran las medidas pertinentes para que el segundo semestre el cumplimiento sea de un 100%.

Tabla 29
Cuadro de Mando de Control

PROCESO	INDICADOR	META	NIVEL ESTRATEGICO	FORMULA	PERIODICIDAD	SEMAFORO DE CONTROL				
							Mejorar	Regular	Bueno	Sobresaliente
CARTERA	Rotación de cartera	100%	Misional	Recaudo de cartera mayor a 60 días / Recaudo promedio de ventas	Mensual	1er semestre cumplimiento 50%	0 % al 29.9%	30% al 39.9%	40% al 50%	> 50%
						2 semestre cumplimiento 90%	0% al 50%	60% al 79.9%	80% al 90%	> 90%
FACTURACION	Productividad en la elaboración de facturación	100%	Misional	No de facturas elaboradas / No de servicios a facturar	Mensual	1 er semestre cumplimiento 50%	0 % al 29.9%	30% al 39.9%	40% al 50%	> 50%
						2 semestre cumplimiento 90%	0% al 50%	60% al 79.9%	80% al 90%	> 90%
PROVEEDORES	Proveedor Contable Estratégico	100%	Misional	No de propuestas nuevas / No de propuestas actuales	Mensual	1 er semestre cumplimiento 50%	0 % al 29.9%	30% al 39.9%	40% al 50%	> 50%
						2 semestre cumplimiento 90%	0% al 50%	60% al 79.9%	80% al 90%	> 90%
TESORERIA	Recursos de la empresa	100%	Misional	valor total gastos / valor total ingresos	Mensual	1 er semestre cumplimiento 50%	0 % al 29.9%	30% al 39.9%	40% al 50%	> 50%
						2 semestre cumplimiento 90%	0% al 50%	60% al 79.9%	80% al 90%	> 90%
IMPUESTOS	Grado de tributos Cumplidos	0%	Misional	No total de impuestos declarados con sanción / No total de impuestos	Mensual	1 er semestre cumplimiento 50%	> 50%	40% al 20%	10% al 0%	< 0%
						2 semestre cumplimiento 90%	> 30%	20% al 10%	2% al 0%	< 0%

Nota: Elaboración propia

15. Balanced scorecard CMI

Con el fin de implementar una estrategia que brinde un aporte a la propuesta para la organización, medición, e inclusión de la contabilidad en el sistema de gestión de calidad en la Agencia de Aduanas Aviatur según la norma ISO 9001-2015, se tomó el modelo de planeación estratégica llamado **Balanced Scorecard CMI** el cual permite la obtención de resultados a corto y mediano plazo, que contribuirá a alcanzar los objetivos previstos para el cumplimiento de los indicadores que desean implementar en la empresa, a través de este método se podrá evidenciar como desde diferentes perspectivas se puede apuntar al crecimiento de la empresa y la contribución al cumplimiento de su misión, visión, y objetivos

Para esto estamos tomando como base 5 procedimientos del departamento contable, que son Tesorería, Facturación, Cartera, Impuestos, y Proveedores.

Esta herramienta es muy útil ya que brinda una idea amplia de cómo está la empresa, hacia donde se desea llegar al implementar en este caso los indicadores que se tienen previstos, los beneficios que nos aportaran y en que otra área o departamento se debe fijar la mirada ya que se entrelazan para el cumplimiento de la estrategia, haciéndola así más entendible y concreta.

15.1 Planeación estratégicas

En la elaboración y desarrollo de esta herramienta se pone en marcha el cumplimiento de la aplicación de los indicadores para obtener resultados que nos permitan la mejora continua y cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos de la empresa con base en los principios establecidos.

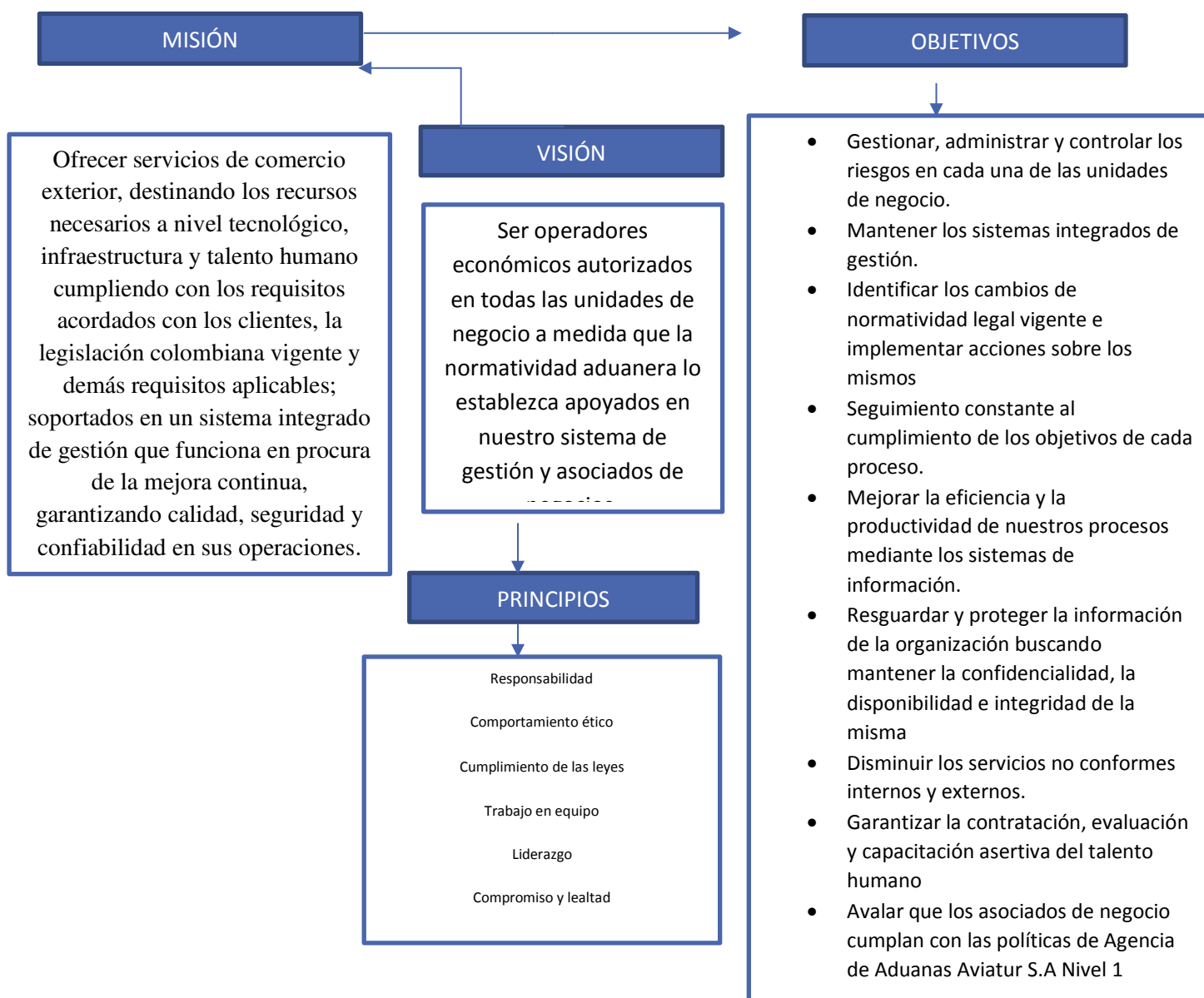


Figura 8 Planeación Estratégicas. *Elaboración Propia* (2017)

15.2 Estructura del Balanced Scorecard CMI

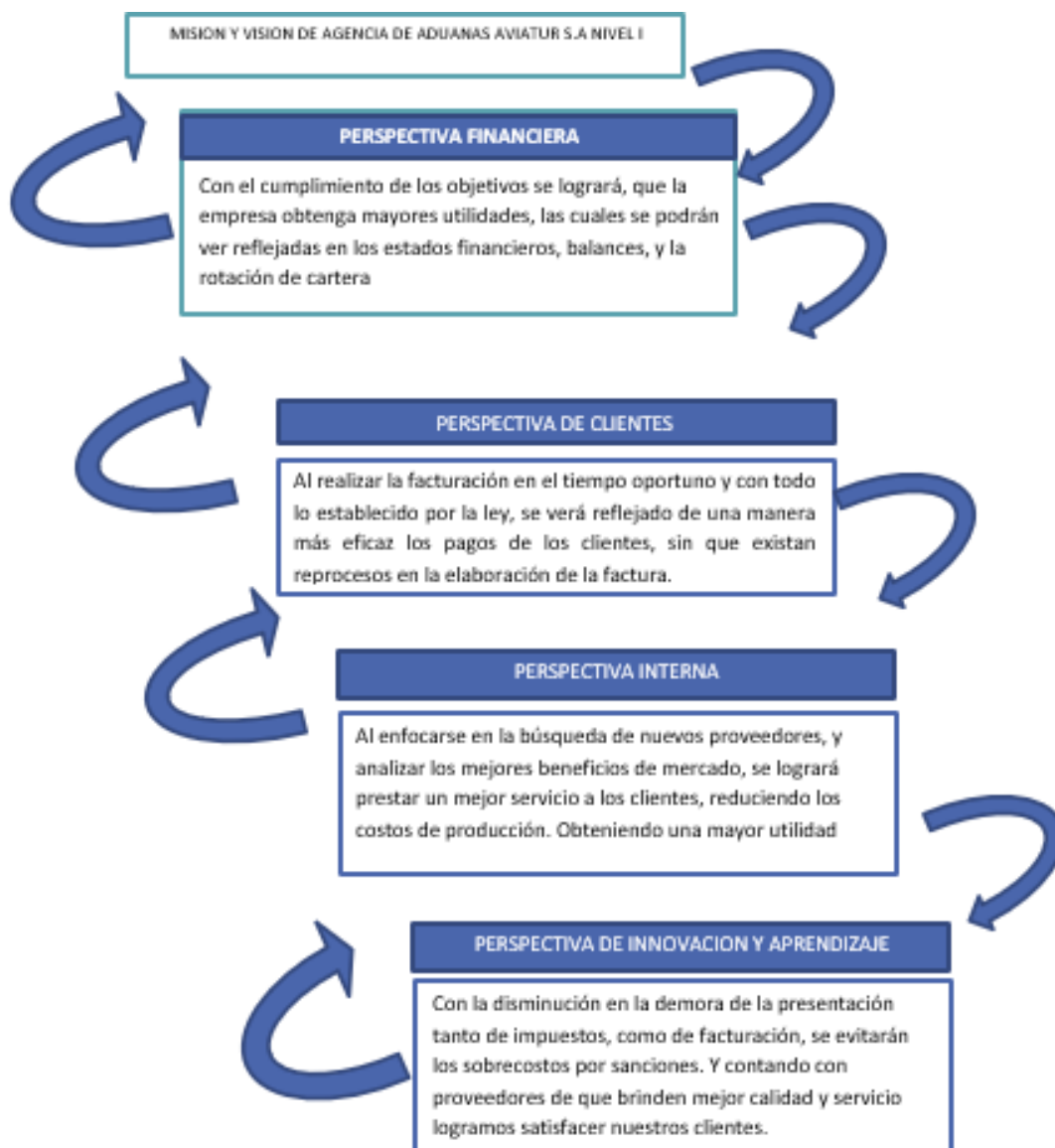


Figura 9 Estructura del Balanced Scorecard CMI. *Elaboración Propia (2017)*

15.3 Indicadores del Departamento Contable

Se procedió con la elaboración de los indicadores en cada uno de los procesos que nos permitirán medir y evaluar aspectos relevantes de la organización.

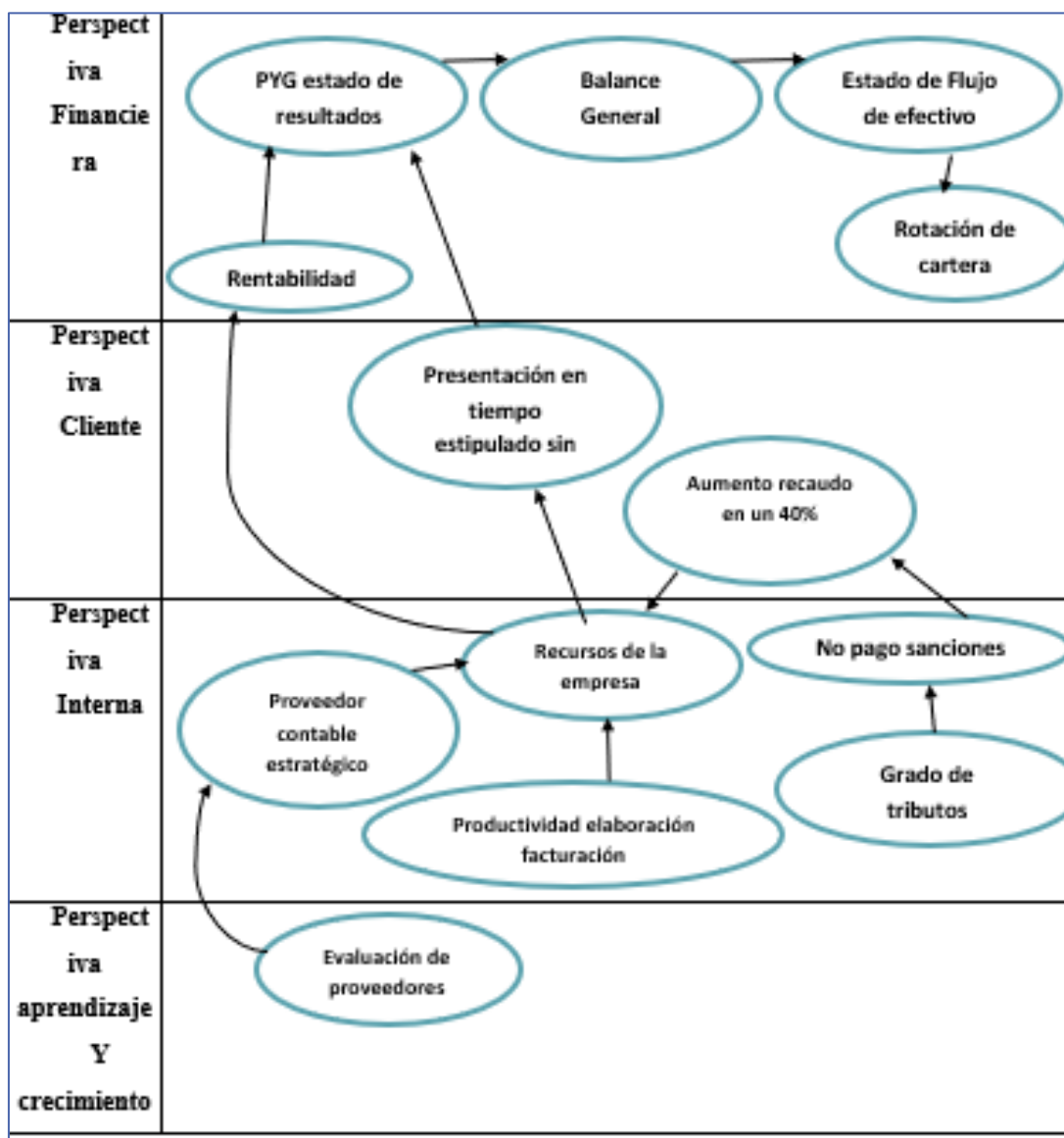



Figura 10 Indicadores del departamento contable. *Elaboración Propia* (2017)

Tabla 30
Indicadores departamento contable

		INDICADORES DEPARTAMENTO CONTABLE			CÓDIGO	FGC-012
					PAGINA	1
					VERSIÓN	0
OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	SENTIDO	ACTUAL	META	NATURALEZA
aumentar el recaudo en un 40% sobre la cartera vencida mayor a 60 días	Rotación de cartera	Cuentas por cobrar mayor a 60 días	creciente o positivo	60%	100%	eficiencia
		recaudo promedio de ventas				
determinar el % de los servicios prestados oportunamente sobre la orden de servicio	productividad en la elaboración de la facturación	No de facturas elaboradas facturadas	creciente o positivo	80%	100%	eficacia
		No de servicios a facturar				
evaluar las mejores propuestas del mercado	proveedor contable estratégico	No nuevas propuestas	creciente o positivo	80%	100%	eficiencia
		No propuestas actuales				
incrementar el % de recursos con los que cuenta la empresa	recursos de la empresa	valor total gastos	creciente o positivo	60%	100%	eficacia
		valor total ingresos				
disminuir las sanciones por la presentación de las obligaciones tributarias 100%	grado de tributos cumplidos	No declarados con sanción	decreciente o negativo	70%	0%	eficiencia

Nota: Elaboración Propia

16. Consultoría organizacional

16.1 Stakeholders

Para el buen desarrollo de la propuesta es muy importante determinar quiénes son las Partes interesadas para tener mayor claridad sobre cuáles son los informes que debemos presentar, a quienes debemos solicitar aprobaciones para la ejecución de los procesos y quien es el encargado de la parte económica (Gerente General, Gerente Gestión de Calidad, Talento Humano).

De igual manera es importante saber quiénes son los principales proveedores (Deposito Aduanero Aviatur, Iberia, Sociedad Portuaria Cartagena) y clientes (Sanofi-Aventis, Mayorista, Grasco) a quienes también debemos tener satisfechos y contar con ellos al momento de la planeación y ejecución de la propuesta.

La competencia con la que cuenta la Agencia de Aduanas Aviatur S.A Nivel 1 también la identificamos (Roldan, Panalpina, Agencia Aduanera Siaco) para ejercer un control y determinar cuál es el valor agregado con el que cuenta la empresa y que la hace diferente a las demás.

Y finalmente es importante saber quiénes son los empleados que debemos mantener muy informados de los avances de la propuesta.

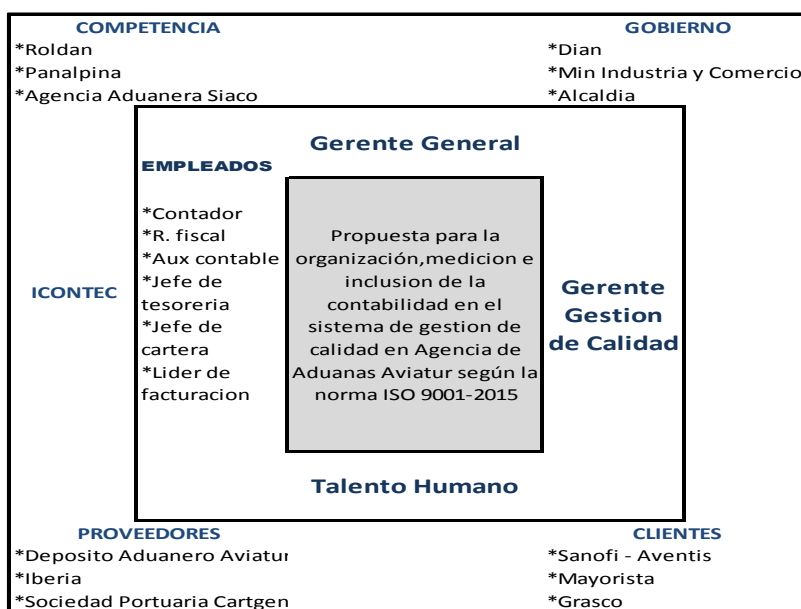


Figura 11 Stakeholders. *Elaboración Propia* (2017)**1.6.2 Matriz Raci**

Se Crea un plan de comunicaciones que permita el desarrollo del proceso de comunicación efectiva durante el desarrollo del proceso.

INFORME DE GESTION	Gerente General	Gerente Calidad	contador	R.fiscal	Aux contable	J. tesorería	J. cartera	J. facturación	TALENTO HUMANO
Informe mensual sobre avances del proyecto	I	I	C.I	A.I	R	R	R	R	R
Cronograma de actividades	A	A	C.I	C.I	R	R	R	R	R
Proceso Contable	I	A.I	C.I	A.I	R	R	R	R	R
Procedimiento del area contable	I	A.I	C.I	A.I	R	R	R	R	R
Informe de la implementacion del proceso mensual	I	I	C.I	A.I	R	R	R	R	R
Lista de chequeo del cumplimiento del programa mensual	I	I	C.I	I	C.R	C.R	C.R	C.R	C.R

Figura 12 Matriz Raci. *Elaboración Propia* (2017)

Conclusiones

- La implementación y gestión de los procesos contables en el sistema de gestión de calidad permitieron tener un control en las áreas administrativas y operativas que agilizaron los procesos de la empresa y los clientes.
- Como principal aporte de esta propuesta implementa mejora de procesos en los cuales las áreas contables aportan un análisis por medio de indicadores a los demás procesos operativos
- La gestión de calidad en el proceso contable cuenta con 2 referentes internacionales que aportaron a esta propuesta como lo es la norma ISO como referente de calidad y las normas internacionales financieras NIIF, las cuales aportaron a la mejora y unión en los procesos administrativos financieros y operativos que a su vez son referentes para el cumplimiento en la estandarización del nuevo mundo moderno y eficaz.

Referencias

1. Tua P. J. (29 de marzo de 2012). Ponencia Contabilidad y desarrollo económico Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281623577008>
2. Montero Jiménez M. B. (2012) Diseño de un sistema financiero aplicado a la empresa de protección y seguridad internacional Prosei Cia Ltda (Tesis) Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/834/1/T-UCE-0003-102.pdf>
3. Gerencie.com. (05 de noviembre de 2017) Contabilidad Recuperado de : <http://www.gerencie.com/contabilidad.html>
4. Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión para las administraciones Públicas edición (s.f) Recuperado de: https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2341/mod_resource/content/1/Modulo_4/Lecturas_Complementarias/Semana_2_M4.S2._Lectura_opcional_1_Modelo_Iberoam_.pdf
5. Quijano, G. (10 de marzo de 2013) Modelo Canvas, una Herramienta para Generar Modelos de Negocios Recuperado de: <http://www.marketingyfinanzas.net/2013/03/modelo-canvas-una-herramienta-para-generar-modelos-de-negocios>
6. Gananci, A. (17 de junio de 2015) Qué es el modelo Canvas para diseño de negocios. Recuperado de: <http://bienpensado.com/que-es-el-modelo-canvas-para-diseno-de-negocios>
7. Norma ISO (s.f) Recuperado de: <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>