

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
PARA AUDINET CONSULTORES S.A.S.

García Viveros Ivonne Paola

Vargas Romero Jeimy Pilar

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

Facultad de Ingenierías

Especialización en gerencia de Calidad

Bogotá, D.C.

2018

PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
PARA AUDINET CONSULTORES S.A.S.

García Viveros Ivonne Paola

Vargas Romero Jeimy Pilar

Asesor del trabajo

Camacho Camacho Hernando

Trabajo de grado para optar al título como  
Especialista en Gerencia de la calidad

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA

Facultad de Ingenierías

Especialización en gerencia de Calidad

Bogotá, D.C.

2018

## **DEDICATORIA**

A Dios.

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor para con los nuestros.

A nuestras familias.

Por apoyarnos en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su amor.

A nuestros docentes

Quienes no solo imparten una cátedra, si no que se comprometen e involucran con nuestro desarrollo profesional para que asimilemos el conocimiento de la mejor manera así no tengamos inconvenientes al momento de aplicarlos.

## TABLA DE CONTENIDO

1. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	11
1.1 Particularidades de la empresa.....	11
1.1.1. Razón social.....	11
1.1.2. Objeto social. ....	12
1.1.3. Visión. ....	12
1.1.4. Misión.....	13
1.1.5. Objetivos corporativos.....	13
1.1.6. Metas. ....	14
1.1.7. Valores corporativos.....	15
1.1.8. Reseña empresarial. ....	15
1.1.9. Factores claves de constitución. ....	16
1.1.10. Decisiones constitutivas.....	16
1.1.11. Factores claves de cambios importantes. ....	17
1.1.12. Evolución del portafolio de productos y servicios.....	17
1.1.13. Principales logros corporativos.....	18
1.1.14. Descripción del cliente.....	19
1.1.15. Descripción de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. ....	20

1.1.16.	Factores críticos de éxito. ....	20
1.1.17.	Estrategias corporativas. ....	21
1.1.18.	Diseño organizacional.....	22
1.1.19.	Conformación de la planta de personal.....	22
2.	SITUACIÓN PROBLEMA.....	23
2.1	. Descripción del problema .....	23
2.2.	Pregunta problema .....	24
3.	OBJETIVOS.....	25
3.1	Objetivo general.....	25
3.2.	Objetivos específicos.....	25
4.	JUSTIFICACIÓN.....	26
5.	MARCO REFERENCIAL .....	27
5.1.	Concepto de Auditoría. ....	28
5.2.	Clases de auditoría. ....	28
6.	METODOLOGÍA.....	29
7.	DESARROLLO DEL PROYECTO.....	33
7.1.	Fundamentos de gerencia de la calidad .....	33
7.1.2.	Descripción de la cadena productiva. ....	33
7.1.3.	Propuesta de Visión.....	33
7.1.4.	Propuesta de Misión. ....	34

7.1.5. Propuesta de Objetivos corporativos.....	35
7.1.6. Propuesta de Factores Críticos de Éxito.....	36
7.1.7. Propuesta de estrategias corporativas.....	36
7.1.8. Propuesta a la Estructura organizacional.....	37
7.1.9. Propuesta de valores corporativos.....	37
7.2. Diseño y gestión de los procesos.....	39
7.2.1. Mapa de procesos.....	39
7.2.2. Propuesta proceso Mercadeo y Ventas.....	39
7.2.3. Propuesta proceso Operacional Consultoría.....	41
7.2.4. Propuesta proceso Operacional (Revisoría Fiscal).....	42
7.2.5. Propuesta proceso Operacional (Tercerización Contable).....	43
7.2.6. Descripción proceso actual y propuesta (Tercerización Contable).....	44
7.2.7. Propuesta proceso Recursos Humanos.....	45
7.2.8. Funciones Talento Humano.....	46
7.3. Neuromarketing.....	47
7.3.1. Análisis del cliente.....	47
7.3.2. Caracterización de clientes.....	47
7.3.3. Diseño y aplicación de la encuesta.....	51
7.3.4. Encuesta Outsourcing Contable.....	52
7.3.5. Encuesta Revisoría Fiscal.....	54

7.3.6.	Plan de Acción.....	56
7.4.	Excelencia directiva.....	57
7.4.1.	Análisis de los resultados. ....	57
7.4.2.	Acciones de mejora. ....	58
7.5.	Calidad y responsabilidad social.....	58
7.5.1.	Responsabilidad empresarial Audinet Consultores S.A.S.....	59
7.6.	Verificación estratégica de la calidad .....	61
7.6.1.	Programa de auditoría.....	61
7.6.2.	Plan de auditoría .....	62
7.6.3.	Lista de chequeo .....	63
7.6.4.	Acta de apertura y cierre de la auditoría.....	64
7.6.5.	Informe de auditoría .....	66
7.6.6.	Formato seguimiento de la auditoría .....	67
7.6.7.	Formato de evaluación de la auditoría.....	69
7.7.	Seguimiento y medición de la calidad .....	70
7.7.1.	Aspectos de seguimiento y medición .....	70
7.7.2.	Metodología para la generación de indicadores .....	71
7.7.3.	Ficha técnica para indicadores.....	72
7.7.4.	Tablero de indicadores.....	75
7.7.5.	Cuadro de mando de control.....	77

7.8.	Mejora continua .....	78
7.8.1.	La 1° S: Seiri (Clasificación y Descarte) .....	78
7.8.2.	SEITON (Organización) La 2da S .....	79
7.8.3.	SEISO (Limpieza) : La 3° S.....	80
7.8.4.	SEIKETSU (Higiene y Visualización). La 4° S.....	80
7.8.5.	SHITSUKE (Compromiso y Disciplina) : la 5° S.....	81
7.9.	Integración de la calidad .....	81
7.9.1.	Estrategia de integración .....	81
7.9.2.	Beneficios.....	82
7.9.3.	Análisis del contexto .....	83
7.9.4.	DOFA integral.....	87
7.9.5.	Selección de método.....	88
7.9.5.1.	Elaboración del plan de integración lista de chequeo –caracterización .....	90
7.9.6.	Apoyo de la alta dirección.....	95
7.9.7.	Estrategias a proponer para que se pueda implementar el sistema.....	96
8.	CONCLUSIONES.....	97
9.	RECOMENDACIONES .....	98
	REFERENCIAS .....	102



## INTRODUCCIÓN

Este trabajo va enfocado a realizar de forma aplicada la auditoria bajo normas ISO que nos permita identificar los puntos clave en los que nos debemos enfocar para realizar una propuesta acertada a nuestra empresa. (Trías, 2010)

Todo esto con base en las directrices impartidas en clase con el debido enfoque, tratando de manera certera casos e identificando puntos que nos permitan plasmar una propuesta de mejora, capaz de suplir las necesidades de los actuales empresarios.

## RESUMEN

Dentro del presente trabajo el lector podrá encontrar no solo conceptos, si no la aplicación en un ejercicio que brinda al lector la posibilidad de evidenciar el impacto de realizar una auditoría en pequeñas empresas del sector servicios, de implementarla al aplicar diferentes herramientas favorables a la hora de tomar decisiones dentro de un contexto organizacional de alta gerencia, de evaluarla al poder evidenciar por medio de resultados que permiten generar una crítica de posibles opciones de mejora y además de eso de integrarla mostrándonos la similitud de los contenidos dentro de cada norma analizada, dándonos la posibilidad de escoger dentro de un sinfín de posibilidades y aplicaciones en el día a día.

Evidenciando la aplicación de la mejora continua dentro de cada proceso, estructurado coherentemente para una posterior evaluación y creación de nuevos ciclos que permitan mejorar los resultados dentro de una organización.

Palabras Clave: Integración, Norma, Calidad, PHVA, mejora continua.

## **1. CARACTERIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

### **1.1 Particularidades de la empresa**

En esta empresa buscan la constante preparación para el futuro, dado que en el sector que se desenvuelve se caracteriza por la adaptación al cambio y con la finalidad de convertirse en el más importante asesor a la hora de la administración de costos y recursos, en Audinet se ha consolidado un grupo de trabajo conformado por profesionales multidisciplinarios especializados en diferentes sectores de la economía, preparados para brindar un completo portafolio que los convierta en el soporte respaldo para las diferentes áreas de sus clientes.

#### **1.1.1. Razón social.**

Audinet Consultores S.A.S., identificado con NIT. 830.068.358-5 y teniendo como actividad el código CIIU 6920 en el que se encuentran todas las empresas que realizan actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría financiera y asesoría tributaria es inscrita el 2 de marzo del año 2000 bajo el número 00718462 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada Informática & Procesos E.U., posteriormente el 6 de junio de 2003, la sociedad cambió su nombre por el de: Audinet Consultores E.U. y para terminar el 26 de febrero de 2014, la sociedad cambió su nombre por el de Audinet Consultores S.A.S., además el 29 de diciembre de 2008, registró su última novedad en cámara de comercio de Bogotá, cambiando su naturaleza civil a naturaleza comercial, esto después el 7 de marzo de 2014. Así mismo la empresa se convirtió de empresa Unipersonal a sociedad por acciones simplificada bajo el nombre de, Audinet consultores S.A.S.

### **1.1.2. Objeto social.**

En el objeto social encontramos: “Audinet Consultores S.A.S., podrá realizar cualquier actividad económica comercial lícita, tanto en Colombia como en el extranjero. En desarrollo del objeto social prestará: a) Servicios de auditoría externa y revisorías fiscales. b) Servicios de asesoría contable, tributaria, financiera y administrativa. c) Estudios de organización de sistemas y procedimientos contables y de operación. d) Toma física de inventarios. e) Efectuar peritajes sobre activos fijos, muebles e inmuebles, así como la valorización de los mismos. f) Servicios de procesamiento electrónico de datos, transcripción de información por métodos manuales o automatizados. g) Prestación de servicios de Outsourcing informativo en cualquiera de sus modalidades. h) Auditoría médica y auditoría en servicios de salud. i) Asistencia técnica en materia de saneamiento contable j) Interventoría de contratos. k) Servicio de capacitación y asesoría a personas naturales y jurídicas en tecnologías de la información, procesos, comunicaciones, auditoría de sistemas y de software. l) Valoración de empresas. m) Ejercer la representación de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras dedicadas a las mismas actividades o aquellas que se relacionen con el objeto de la empresa y en general hacer en cualquier parte, sea en su propio nombre, por cuenta de terceros o en participación con ellos toda clase de operaciones y ejecutar o celebrar contratos. n) Valorar empresas. o) selección de personal. p) Consultoría en salud ocupacional. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2017)

### **1.1.3. Visión.**

Aunque Audinet consultores S.A.S., aun no tiene una visión definida, en entrevista con el tutor organizacional este manifiesta que está en búsqueda de una estabilidad empresarial, por lo que podemos definir la visión como:

AUDINET CONSULTORES S.A.S., se propone para los próximos 5 años establecerse en el mercado como la mejor alternativa, que les permita a sus clientes la administración eficiente de los recursos dirigidos al desarrollo de su objeto social, con una andamiaje sólido en sus áreas administrativa, contable, financiera y jurídica. (González, 2017)

Consideramos que la visión carece de estructura al no estar adecuadamente definida, pues aunque establece un plazo, no define en cual año se evaluara la consecución de lo proyectado, de igual forma no es explícita en la actividad a desarrollar; así como tampoco define una meta clara o concreta.

#### **1.1.4. Misión.**

En el mismo caso de la Visión esta no se encuentra definida por lo que una de nuestras propuestas es la siguiente con base en la entrevista sostenida con el tutor organizacional:

Somos una compañía orientada a la prestación de servicios de outsourcing contable, auditoría, revisoría fiscal y consultoría empresarial, brindando a nuestros clientes alternativas eficientes que contribuyan al desarrollo de sus organizaciones. (González, 2017)

Consideramos que aunque es corta y concisa, termina siendo muy genérica al no especificar a cuales clientes se dirigen, no proyecta futuro en su estructura gramatical y es un poco plana al no mencionar una propuesta de valor.

#### **1.1.5. Objetivos corporativos.**

En entrevista con el contacto de la empresa él nos manifiesta “que objetivos como tal no los hay”... (González, 2017), pero al indagar dentro de los parámetros dados por nuestro docente, buscamos orientarlo y nos dice:

1. Los resultados buscados por mes en los años 2017 y 2018 es conseguir como mínimo 2 clientes nuevos.
2. Posicionar los servicios de revisoría fiscal
3. Posicionar con el respaldo de los trabajos ya realizados la implementación de las Normas Internacionales de Información financiera.
4. Posicionar el outsourcing contable, mediante la creación una empresa que les permita desarrollar sus servicios.
5. Aumentar el recurso humano que satisfaga la demanda.

Para nosotros, desde la perspectiva de planeación estratégica, estos no obedecen a objetivos corporativos, pues no están estrechamente alineados con la misión de la empresa, no cuentan con las características propias de un objetivo pues no cuentan completamente con una Especificidad, no contienen implícitamente una forma de medirlos, en su mayoría nos son necesariamente cuantificables, carecen algunos de retos y casi todos no determinan un lapso. Además algunos son más casos de éxito o deseos que objetivos concretos.

#### **1.1.6. Metas.**

En entrevista con el empresario quien no amplía mucho su respuesta encontramos:

1. Que la empresa día a día crezca más y más.
2. Que los clientes actuales continúen siendo referencia para nuevos clientes.
3. Poder contratar con nuevos clientes de diferentes tamaños y con diferentes actividades

Consideramos que no cuentan con las características fundamentales de una meta pues no son específicos, claros y es difícil determinar si son alcanzables.

### **1.1.7. Valores corporativos.**

En entrevista con el empresario nos informa que estos no existen, pero aun así menciona los siguientes:

1. Respeto
2. Humildad
3. Compromiso
4. Responsabilidad
5. Sentido de pertenencia

Estos valores los podemos evidenciar en los momentos en que es necesaria la colaboración de todos y cada uno de los funcionarios, dado que el campo en el que se desarrolla esta empresa es muy complicado trabajar con personal que sea resistente a la aplicación de este tipo de valores, ya que el incumplimiento de estos conlleva a enfrentar consecuencias a nivel económico bastante altas, estos valores traducen el hacer un trabajo en equipo bastante repetitivo.

### **1.1.8. Reseña empresarial.**

Con sede en el sector de Quinta paredes en la ciudad de Bogotá D.C., el Sr. Omar León González, hermano del actual dueño crea Informática y procesos en el año 2000, para luego en 2004 denominarse Audinet consultores E.U., en el que el único socio es el Sr. Edgar León González se muestra como una compañía que ofrece los servicios de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y Externa, Consultoría Tributaria, Outsourcing Contable y nomina, Asesoría Administrativa y Financiera, Auditoría y Asesoría en la implementación y manejo de Sistemas de Información Administrativos y de Gestión.

Hoy nuestro equipo de trabajo está conformado por un selecto grupo de profesionales en Contaduría Pública, Administración de Empresas e Ingeniería de Sistemas, entre otros. Gracias a su comprobada experiencia en diferentes sectores de la economía nos hemos convertido en soporte fundamental para muchas empresas en el país, además estamos inscritos en la Junta Central de Contadores Públicos de Colombia, la cual autoriza la prestación de los servicios de Auditoría y Revisoría Fiscal. (González, 2017)

#### **1.1.9. Factores claves de constitución.**

El factor clave para la creación de la empresa con este tipo de enfoque fue la negociación de los servicios con dos grandes clientes como lo son Colombiana de salud y laboratorios expofarma, que gracias al tipo y al monto contratado dieron la posibilidad de contratar el personal necesario para cumplir con dichos contratos, la selección del personal inicialmente se da con el principio de darle oportunidad a personas que durante mucho tiempo estuvieron en la búsqueda de desarrollar sus competencias.

Inicialmente con la compra de una sola licencia del programa SIIGO, se comienzan a manejar contabilidades básicas de gran envergadura.

#### **1.1.10. Decisiones constitutivas.**

Los tipos de sociedad inicialmente se escogen por la cantidad de socios y los beneficios que se obtenían en su momento, para la creación de nuevas empresas y en su especialidad los beneficios tributarios a los que tuviera lugar, dado que siempre ha tenido un solo socio (González, 2017), contando con la participación de familiares que han colaborado en momentos en los que cada familiar busca emprender con nuevos negocios que permitan el actual desarrollo profesional y dentro de esta se mantiene una estructura basada en la gerencia general y una subgerencia a cargo del Sr. Edgar León González y su hermano el Sr. Omar



León González respectivamente, no estando está ligada directamente a la participación accionaria puesto que el único accionista actualmente es el señor Edgar León González. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2017)

#### **1.1.11. Factores claves de cambios importantes.**

Actualmente se evidencia solo un momento crítico en el que el empresario debió tomar decisiones en pro de mantener la estabilidad económica de su empresa, para él fue en el momento en que uno de sus funcionarios trato de quitarle un cliente que brinda altos ingresos a la compañía, por lo que tuvo que responder haciendo una oferta que el cliente no pudo rechazar y fue brindándole la implementación de las normas internaciones de información financiera de forma gratuita.

#### **1.1.12. Evolución del portafolio de productos y servicios.**

Inicialmente se ofrecían los servicios de revisoría fiscal en el año 2002, en donde de acuerdo a lo expresado en la Ley 43 de 1990 y al Código de Comercio en sus artículos 203 a 217, en cuanto a las condiciones que obligan a las empresas a tener revisor fiscal, Audinet consultores, cuenta con la experiencia y el personal calificado para desarrollar esta actividad bajo los principios de autonomía, independencia e integridad. (González, 2017)

Por ello la auditoría de nuestra metodología está dirigida a identificar, documentar y evaluar los riesgos del negocio que influyen en los estados financieros, lo que nos permite ofrecer orientación hacia el establecimiento de mejores políticas y estrategias enfocadas en las áreas afectadas de mayor impacto.

El servicio de manejo contable y financiero que se fue aplicando a medida que los clientes lo requerían, este fue cerca del año 2008, este servicio ofrece la posibilidad de tercerizar procesos administrativos y financieros internos, dejando en nuestras manos la

responsabilidad de su ejecución, así el cliente podrá enfocar sus esfuerzos hacia el desarrollo y crecimiento de sus productos y servicios. (González, 2017)

Los beneficios obtenidos bajo esta modalidad son: la disminución de los costos administrativos, el acceso a nuevas tecnologías sin que esto represente mayores inversiones, además de permitirle maximizar sus recursos físicos y económicos.

Los siguientes son los tipos de servicios en el outsourcing ofrecidos por AUDINET:

**Contable:** procesamiento de la documentación contable y fiscal, que permita generar los Estados financieros periódicamente, esto desde el año 2002.

**Recursos Humanos:** implementación, procesamiento y registro de Nómina, este servicio a partir del año 2006.

**Inventarios y Activos Fijos:** toma física, marcación y registro de inventario de mercancías y Activos Fijos, este servicio a partir del año 2006.

**Reingeniería de Procesos:** rediseño y optimización de procesos.

Asesorías Administrativas, Tributarias y Financieras, somos expertos en el manejo y control de los procesos administrativos, contables, tributarios y financieros, este servicio se ha venido consolidando, se podría decir que tiene una aplicación desde el 2012

#### **1.1.13. Principales logros corporativos.**

Dentro de los logros corporativos según entrevista con el empresario encontramos la apertura de líneas de negocio como consecuencia de la celebración de contratos con entidades de los diferentes sectores económicos, además se han conseguido nuevos clientes por el voz a voz mas no por la inversión en publicidad o participación en eventos de marketing, dado que el conseguir clientes se traduce en el buen servicio. (González, 2017)

#### 1.1.14. Descripción del cliente.

Actualmente nos enfocamos en el concepto de revisoría fiscal, en donde encontramos a los siguientes clientes:

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. Allianz Group International | 13. Constructora Opción 2000                        |
| 2. Duwest Colombia             | 14. Equiser LTDA                                    |
| 3. Laboratorios Expofarma      | 15. Eville & Jones Colombia                         |
| 4. Comestibles ALFA            | 16. Clínica Vasculat Navarra                        |
| 5. Mega Gas S.A.S.             | 17. Comercializadora y Distribuidora Interamericana |
| 6. Global Bussines Colombia    | 18. Inversiones OFAC y CIA                          |
| 7. Energía de Gas              | 19. Dimetales S.A.S.                                |
| 8. Lácteos Campo Real          | 20. Cooperativa Solidaria                           |
| 9. Colombiana de salud         | 21. Innova gestión de negocios S.A.S.               |
| 10. Jocana Inversiones         | 22. Clínica valle del sol                           |
| 11. Nacajo Inversiones         | 23. Metalagro LTDA                                  |
| 12. Corsalud Asesores          |   |

En esta relación de clientes podemos destacar a clientes como Laboratorios expofarma, Clínica valle del sol y Colombiana de salud, representan un 40% de los ingresos mensuales, aclarando que estos ascienden a \$50'000.000 de pesos mensuales, siendo los clientes más fuertes y a los se les debe invertir gran cantidad del recurso humano y del tiempo, dada su importancia y el tipo de servicio que prestan.

### **1.1.15. Descripción de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.**

**Fortalezas:** Único socio, respaldo de calidad del servicio, recurso humano, adaptabilidad al cambio, infraestructura, conocimientos adaptables a la satisfacción del cliente, clima organizacional positivo, trabajo en equipo

**Debilidades:** Falta de planeación estratégica, Software desactualizado, falta de organización, falta de procesos, falta de recurso económico para incentivar al personal.

**Amenazas:** Ingresos de nuevos profesionales al mercado con nuevas competencias, empresas con políticas definidas, Cantidades de empresas con el mismo enfoque en el mercado.

**Oportunidades:** Posibilidad de capacitación del personal, implementar nuevos software contables, crecimiento con el sector debido a las constantes reformas. (Anónimo)

### **1.1.16. Factores críticos de éxito.**

**Calidad del servicio:** en este tipo de empresa de servicios es vital la calidad y oportunidad en el procesamiento de la información y en el cumplimiento de los tiempos.

**Acceso a la información:** Este factor es crítico debido a que todos los clientes deben tener acceso a la información en tiempo real y de forma verídica, reduciendo el margen de error, ya que se está trabajando con información que permite a muchos empresarios tomar decisiones para sus empresas.

**Conformación de equipos de estudio:** este tipo de actividades brindan a la compañía la oportunidad de trabajar de forma actualizada y nos permite asesorar de forma correcta a los clientes, para que al momento de celebrar un contrato tengan en cuenta los puntos a favor y en contra y proyecten de la mejor manera una propuesta económica.

Capacitación del personal: A su vez este factor va directamente relacionado con el anterior dado que la actualización en los diferentes cambios año tras año a nivel tributaria es vital para el desarrollo efectivo de la operación.

Establecer estándares salariales: Aunque no se ha establecido una política administrativa, esta empresa está en busca de que este factor sea estandarizado.

#### **1.1.17. Estrategias corporativas.**

Según la entrevista sostenida con el tutor organizacional, él nos comenta que algunas de estas estrategias son:

1. Lo que busca la empresa es convertirse en su "Socio de Negocios", constituyéndose en el soporte y guía durante todo del período fiscal, previniendo y corrigiendo así los inconvenientes propios del negocio.
2. Trabajamos en que antes de definir cuál es el servicio que se adapta a sus necesidades, se efectúa un diagnóstico preliminar de las áreas administrativas y financieras.
3. Audinet consultores busca una atención es personalizada, sin importar el tamaño de su empresa o el servicio contratado.
4. Pudiendo aplicar un servicio es integral que este soportado por un grupo de profesionales especializados en diferentes áreas pero con un fuerte énfasis en el área económica se logrará una proyección de servicios más sólida.
5. Tenemos actualmente una atención a nuestros clientes dentro y fuera de la ciudad de Bogotá.

**1.1.18. Diseño organizacional.**

Debido a que Audinet consultores S.A.S. es una pequeña empresa, los recursos son limitados a la hora de establecer una estructura organizacional, por ello en entrevista con el tutor organizacional este nos informa que no hay una estructura establecida, por lo que solicita que los consultores podamos establecer una. (González, 2017)

**1.1.19. Conformación de la planta de personal.**

Dentro de los cargos encontrados en el boceto de estructura organizacional se tiene al gerente general, al sub gerente y a las 3 coordinaciones capaces de responder los requerimientos de cada una de las unidades de negocio a nivel de revisoría y a nivel de contabilidad, pasando por lo casos especiales dentro de los que encontramos a grandes empresas que nos buscan para la implementación de las NIIF en sus organizaciones, como empresas requeridas por la superintendencia de Sociedades, por ello contamos con un total de 19 profesionales que prestan sus servicios dentro y fuera de la ciudad con diferente tipo de contratación. (González, 2017)

## 2. SITUACIÓN PROBLEMA

Uno de los problemas que se detectan es la falta de personal administrativo y así mismo la falta del desarrollo de una estructura que permita alcanzar una evolución en la prestación de los servicios y en la evolución como empresa.

### 2.1 . Descripción del problema

Aunque hacemos largos procesos contando con diferentes personas para el reclutamiento del personal hoy en día los profesionales recién egresados no tienen el compromiso necesario para mantener un promedio de estabilidad aceptable. (González, 2017)

La falta de recursos para la capacitación que existe como consecuencia de la rotación del personal que recién ingresa, se han convertido en un foco de pérdidas de los recursos financieros y así mismo se replican en la pérdida de confianza por parte de los clientes en cuanto al manejo de la información. (González, 2017)

Dentro de los supuestos críticos en esta empresa encontramos la reforma tributaria dado que el aumento del IVA tendrá un impacto del 1,8 % en la canasta familiar durante 2017, algo que deberá ser considerado por los negociadores del salario mínimo.

Como los salarios constituyen la base de todos los costos de la economía, este incremento hará más difícil que el Banco de la República obtenga su meta de inflación de 3 % anual hacia futuro, lo cual afecta la capacidad adquisitiva de todos y desmejora la competitividad de la economía. (El Espectador, 2016)

La reducción de los impuestos a las empresas, castigadas por las malas reformas de 2012 y 2014, ha sido asumida por el IVA adicional, o sea por todos los consumidores. No obstante, estas reformas tuvieron su lado positivo: eliminaron los impuestos a la nómina que eran nocivos para el empleo y contribuían a la informalidad. Esta es una posible causa para

que el desempleo y el sector informal se hayan reducido de manera estructural en los últimos años, aunque de manera insuficiente si se nos compara con los promedios latinoamericanos.

(El Espectador, 2016)

Una dieta saludable es parte de la solución, pero la industria afectada no la permite y atenta de esta manera contra la salud pública. El impuesto hubiera reducido en algo los consumos nocivos; más importantes quizá, hubiera generado un debate público contribuyendo a que nos cuidáramos mejor y a que el sistema público de salud ahorrara los altos costos asociados a estos desbalances.

La cárcel para los evasores que fue aprobada puede ser otro saludo a la bandera, mientras que la Dian o la Fiscalía no cuentan con capacidad de investigar y procesar a los grandes evasores que cuentan con el poder político para defenderse. Aún si terminan condenados disfrutarán de confinamiento relativo en sus casas o en celdas VIP. (El Espectador, 2016)

## **2.2. Pregunta problema**

¿Qué sistemas de calidad es posible implementar en Audinet Consultores S.A.S.?



### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 Objetivo general**

Conocer y aplicar la Norma Técnica Internacional ISO 9001:2015, además de estudiar su posible integración.

#### **3.2. Objetivos específicos**

Establecer un mapa de procesos que permita identificar las entradas y las salidas de forma tal que no haya razón a equivocación.

Identificar las normas de calidad aplicándolas de forma adecuada.

Aplicar herramientas de medición que permitan tomar decisiones y facilitar su comprensión.

Crear opciones para que el empresario vea viable la aplicación de las normas dentro de los procesos.

Elaborar un análisis de las falencias estableciendo métodos de mejora que permitan evidenciar la aplicación de la norma.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

Establecer un sistema que permita controlar los procesos, procedimiento y cumplimiento de las políticas corporativas a nivel interno de la organización es fundamental para alcanzar los objetivos planteados y lograr los propósitos corporativos; esto garantiza que la organización sea más productiva, eficaz, y eficiente.

Con este proyecto se busca realizar un plan de mejora en los procesos y procedimiento en cuanto al servicio de revisoría fiscal y Outsourcing contable, de acuerdo a los estudios realizados por todo el equipo, se logró evidenciar falta de planeación y seguimiento al momento de cumplir con los tiempos requeridos por los clientes, incrementando reproceso y la no optimización de los recursos, humanos, financieros, etc.

Esta falta de seguimiento y control sobre los procesos, en conjunto con la no optimización de los recursos ocasiona distorsión entre los costos establecidos en los presupuestos, y los costos utilizados en la ejecución de las actividades.

Esta necesidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos corporativos de Audinet Consultores S.A.S., originó la realización de este proyecto que cuenta con una asesoría, estandarización de procedimientos, y auditoría, con el fin de establecer políticas de control que permitan a la compañía poseer indicadores que contribuyan la toma de decisiones asertivas con el único fin de cumplir con la necesidad de sus clientes, entregar un trabajo eficaz y con características gerenciales de Calidad.

## 5. MARCO REFERENCIAL

“La auditoría se originó en la práctica de la contabilidad; la cual desde los inicios de la sociedad se encarga de desarrollar un sistema de información en el que se realiza una acumulación y registro ordenado de datos acerca de factores productivos en los que existe interés, con la intención de clasificarlos en cuentas que los representen así: derechos (activos), obligaciones (pasivo y patrimonio), entradas (ingresos) y salidas (egresos), para tener conocimiento acerca del valor de éstos y con base en dicho conocimiento poder tomar decisiones.” (<http://www.unilibre.edu.co>, 2016)

La auditoría surge con la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa (Mantilla, 1989). Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad 9 operacional de la empresa. Con el transcurso del tiempo, las relaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer rápidamente, sobre todo a partir de la Revolución Industrial, en ese momento el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el dueño, o en su caso, el administrador extendieran su control y vigilancia. Este tipo de servicios era provisto por una o más personas de la misma organización a quienes se les otorgaba la facultad de revisión en relación a los procedimientos establecidos. El enfoque que se le daba a este tipo de auditorías en su inicio era de carácter contable, debido a que se basaba principalmente en el resguardo de los activos, la finalidad era verificar que los ingresos se administraban correctamente por los responsables en cuestión. Las primeras auditorías se

enfocaban básicamente en la verificación de registros contables, protección de activos y por tanto, en el descubrimiento y prevención de fraudes. (<http://www.unilibre.edu.co>, 2016)

### **5.1. Concepto de Auditoría.**

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumple los criterios de auditoría. (ICONTEC, 2015)

Los elementos fundamentales de una auditoría incluyen la determinación de la conformidad de un objeto de acuerdo con un procedimiento llevado a cabo por personal que no es responsable del objeto auditado. (ICONTEC, 2015)

### **5.2. Clases de auditoría.**

Auditoría interna o auditoría de primera parte: se realizan por, o en nombre de la propia organización para la revisión por la dirección y otros fines internos, y pueden constituir la base para la declaración de conformidad de una organización. La independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidades en la actividad que se audita.

Auditoría externa o auditoría de segunda: las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes o por otras personas en su nombre.

Las auditorías de tercera parte: se lleva a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas, tales como las que otorgan la certificación/registro de conformidad o agencias gubernamentales. (ICONTEC, 2015)

## 6. METODOLOGÍA

**Fase de inicio de un proyecto:** Será la base de nuestro proyecto. Los cimientos que lo sustentan. En esta fase definiremos el alcance y la descripción del objetivo que perseguimos para transmitir de manera fácil y directa la información necesaria a todo el equipo para poder empezar a construir. Seleccionaremos las personas que formarán parte del equipo, así como sus responsabilidades y roles. Y detallaremos los intereses de cada uno de los stakeholders.

La comunicación es la clave en esta fase. En ella, convocaremos una primera reunión de contacto con todo el equipo, en la que informaremos de los objetivos del proyecto para aceptar un compromiso entre todos, tanto interesados externos como el propio equipo de trabajo. No sólo es momento de responder a preguntas y dudas que puedan surgir en esta etapa tan primaria, sino que anotaremos cada duda que no tenga respuesta. E investigaremos sobre su solución más acertada. Esto es un paso fundamental para reducir contratiempos en el futuro que puedan poner en peligro el proyecto. Así pues, cuantas más dudas sin respuesta, mejor. Más preparados estaremos.

**Fase de diseño de un proyecto o planificación:** Sabemos el objetivo del proyecto, su alcance y el equipo de trabajo con el contamos. Es momento de definir las actividades o acciones con las que podremos llegar a cumplirlo. En esta fase vamos definiendo los recursos que necesitamos y tenemos disponibles, así como los plazos.

La fase de diseño de un proyecto o planificación se puede extender a lo largo del desarrollo del proyecto. Esto quiere decir, que usando métodos de trabajo ágiles en los que planificar a medida que vamos conociendo más datos de nuestro proyecto, podemos recalcular de nuevo la mejor ruta de trabajo. Y Sinapsis es capaz de hacerlo, al cambiar o añadir

cualquier dato de nuestra planificación. Un ejemplo es el desarrollo del software, cuya agilidad llega a ser tal que se suele planificar cada semana en un mismo proyecto. Y es que los requerimientos del cliente pueden variar muy fácilmente.

**Fase de ejecución o desarrollo:** Como venimos diciendo, esta fase se suele solapar con la fase de diseño de un proyecto, a medida que este avanza. En la fase de ejecución, se empiezan a desarrollar y validar sub-tareas y actividades, cumpliendo así con los diferentes objetivos dentro del proyecto. Por eso, la responsabilidad de Project Manager en esta fase es triple:

Controla el cumplimiento de la planificación realista: Evalúa y realiza un seguimiento exacto del consumo de los recursos, tanto económicos, humanos como fechas y plazos, apoyándose de herramientas como Sinapsis y su gráfica de consumo. Realiza los cambios necesarios y re-calcula la mejor ruta de trabajo, guardando simulaciones de planificaciones para prevenir contratiempos indeseados. Una ventaja que puede usar al trabajar con Sinapsis.

Estas tres responsabilidades forman parte continua dentro de los pasos para el desarrollo de un proyecto.

**Fase de análisis de un proyecto:** Resaltamos esta fase de análisis y seguimiento de manera individual, pero siempre concibiéndola como parte clave de la etapa de ejecución de un proyecto. El seguimiento continuo forma parte del desarrollo del proyecto, y además de la planificación.

En la actualidad, cada vez más proyectos se gestionan de una manera ágil. Esto hace que estas tres fases se complementen entre ellas. Partimos de un diseño, de una planificación inicial, para luego ejecutar esas actividades que a su vez vamos evaluando y que mientras, vamos detectando los cambios necesarios en la planificación, para ejecutarlas y seguir evaluando. Así funcionan muchos proyectos hoy día. Y sólo así se consigue una gestión adaptada a los requerimientos exactos del proyecto o cliente. Consiguiendo resultados más acertados y minimizando los riesgos.

Muchas empresas realizan análisis de sus proyectos cada tres meses o incluso cada seis. Sin embargo, el mundo gira mucho más rápido y, dependiendo el tipo de proyecto, es importante reducir al máximo estos hitos o momentos claves en los que tomar decisiones de cambio. La gestión ágil y aplicaciones como Sinapsis permiten un seguimiento mucho más preciso y al instante.

**Fase de evaluación de un proyecto y lecciones aprendidas:** En el momento que obtengamos el objetivo principal, definido en la fase de inicio. O bien, durante una de nuestras reuniones de hito valoramos que no somos capaces de afrontar una desviación tan grande en el presupuesto o en los plazos de entrega. Esto último se puede deber a varios motivos concretos:

Realizamos así una evaluación final de la gestión de proyecto. Una información que podremos encontrar detallada en nuestra herramienta de gestión. Siempre podremos encontrar y volver a los datos del proyecto en Sinapsis. Además, a veces tendremos que exportar informes de proyecto a Excel o en PDF.

Con esta información podremos anotar las lecciones aprendidas para seguir con la mejorar continua de la gestión de nuestros proyectos. Recuerda que si sueles seguir siempre

las mismas fases y etapas de un proyecto concreto, y con actividades similares, puedes guardarlo como proceso o plantilla en Sinapsis para volver a utilizar y editarlo cuando te sea necesario. Así, podrás ir mejorando cada una de estos gases de gestión de proyectos.



## 7. DESARROLLO DEL PROYECTO

### 7.1. Fundamentos de gerencia de la calidad

#### 7.1.2. Descripción de la cadena productiva.

Dentro de la cadena productiva encontramos como proveedores, a Helisa, quien es la empresa que suministra el software contable que permite implementar los procesos y desarrollar las actividades contratadas por nuestros clientes, además, dentro de los proveedores encontramos a las empresas de servicios públicos.



Gráfica 1. Proceso de Revisoría

#### 7.1.3. Propuesta de Visión.

Dentro de las propuestas para que sean aplicadas se encuentran las siguientes:

1. “Audinet Consultores S.A.S. será en el año 2025 una empresa líder en proveer servicios contables y de consultoría a las pequeñas y medianas empresas, impulsando el crecimiento de sus clientes, apoyando su bienestar financiero y acompañando sus procesos de planeación estratégica, permitiéndole a sus clientes la administración eficiente de los recursos dirigidos al desarrollo de su objeto social, con una andamiaje sólido en sus áreas administrativa, contable, financiera y jurídica.”

2. “Audinet Consultores S.A.S. será en el año 2020 una empresa líder en el sector servicios, brindando un apoyo integral a sus clientes para que estos puedan ver en Audinet consultores S.A.S. un asociado efectivo, brindando un servicio integral”

3. Audinet Consultores S.A.S. busca que en el año 2022 sea una empresa que impulse a pequeñas y medianas empresas para que se desarrollen acorde con sus necesidades, dándoles un apoyo integral para el desarrollo de sus objetivos a nivel administrativo, contable, financiero y jurídico.”

#### **7.1.4. Propuesta de Misión.**

Para nosotros la propuesta de misión sería:

1. Audinet Consultores S.A.S. ofrece a las pequeñas y medianas empresas soluciones en outsourcing de contabilidad, consultoría tributaria y análisis financiero; de forma flexible según las necesidades específicas de sus clientes.

Somos una compañía orientada a la asesoría integral y a la consultoría empresarial, brindando a nuestros clientes alternativas eficientes que contribuyan al desarrollo de sus organizaciones.

2. Audinet Consultores S.A.S. ofrece a las pequeñas y medianas empresas soluciones financieras y administrativas; de forma flexible según las necesidades específicas de cada cliente, por ello somos una compañía orientada a ofrecer un servicio integral que permita a nuestros clientes un desarrollo empresarial, brindando diferentes alternativas eficientes que contribuyan a la proyección económica favorable de cada cliente.

3. Audinet Consultores S.A.S. busca por medio de la atención al cliente lograr una identidad única capaz de crear una característica diferenciadora que a su vez contribuya con el posicionamiento de la empresa y de sus clientes.

#### **7.1.5. Propuesta de Objetivos corporativos.**

Nuestra propuesta consiste en que los objetivos corporativos sean:

- Desarrollar y proveer servicios de asesoría financiera contable y tributaria, auditoría externa y revisoría fiscal, auditoría de sistemas y consultoría gerencial en Colombia y Latinoamérica.
- Orientar nuestro servicio a la creación de soluciones integrales y el mejoramiento permanente en las áreas de operación, gestión financiera y administrativa y de control, de acuerdo con las necesidades y el entorno de nuestros clientes.
- Construir relaciones duraderas con nuestros clientes a través de la prestación de servicios que generen valor agregado.
- Brindar a nuestros clientes asesoría permanente en la capacitación de personal mediante el desarrollo de seminarios, conferencias y talleres prácticos, todo en pro de unificar conceptos y establecer parámetros que nos permitan su medición.
- Contribuir para que las empresas Colombianas, puedan realizar un proceso de convergencia y estándares internacionales de contabilidad de una manera efectiva.

### **7.1.6. Propuesta de Factores Críticos de Éxito.**

Para nosotros el primer factor es que el empresario seleccione la misión de la organización, ya que así se define el enfoque que va a tener la organización, seguido de esto el siguiente paso será definir un equipo de trabajo capaz de analizar el tipo de metodología a aplicar, para así poder pasar al tercer factor que en este caso es identificar del entorno las influencias negativas y positivas y convirtiendo las negativas en oportunidades de mejora, para así pasar al cuarto factor de éxito que para este caso es aplicar el análisis DOFA, en pro de la evolución de la empresa para así establecer un plan de acción y poniendo en marcha las estrategias.

### **7.1.7. Propuesta de estrategias corporativas.**

Estrategia de Audinet Consultores S.A.S.

E 1. Tratando de buscar el bienestar de la organización, basándonos en las necesidades y requerimientos de la empresa, para poder dar posibles soluciones y recomendaciones a los problemas encontrados en el transcurso de las reuniones. Se tratara de contener los gastos por medio de implementación de procesos que permitan la buena utilización de los tiempos y la medición de los mismos

E 2. Al abrir canales de comunicación entre los clientes y Audinet Consultores, se lograra una constante retroalimentación y mejora en la prestación del servicio, en contraste con el bienestar de la organización, basándonos en las necesidades y requerimientos de la empresa, para poder dar posibles soluciones y recomendaciones según el resultado de la consultoría.

E 3. Buscar diariamente el mejor desempeño de servicio de la organización, basándose en la planeación estratégica que se propone la cual se basa en la reingeniería y optimización de

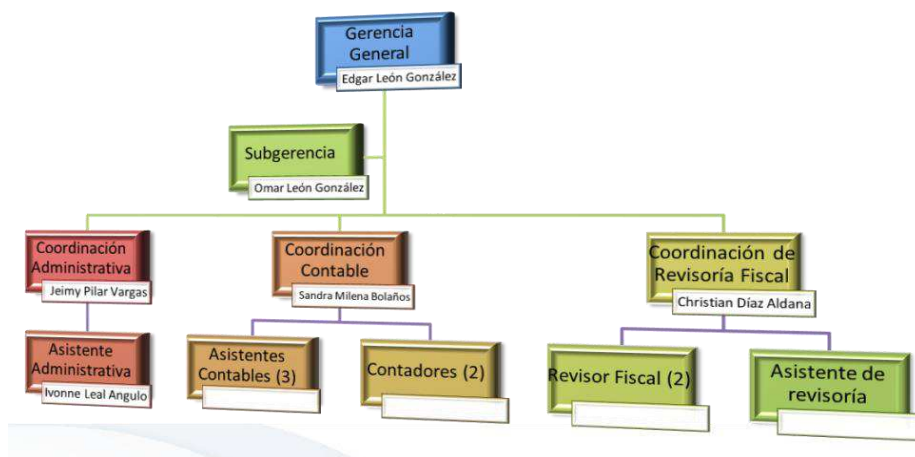
procesos y recursos, el enfoque y desarrollo en mercadeo y ventas, siempre bajo la premisa de servicio integral al cliente, rentabilidad y crecimiento. Considerando siempre las necesidades y requerimientos de la empresa para poder dar soluciones y recomendaciones a los problemas encontrados y estableciendo tiempos de respuesta efectivos a las solicitudes de los clientes.

Consolidar una planificación que arrojará los lineamientos que garantizarán la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar.

### 7.1.8. Propuesta a la Estructura organizacional.

La propuesta de organigrama planteada se plasma a continuación, ya que de esta forma se plasma de forma rápida y sencilla la estructura actual de la organización:

Gráfica 2. Propuesta Organigrama.



### 7.1.9. Propuesta de valores corporativos.

**Lealtad e Integridad:** La lealtad es una devoción de un sujeto o ciudadano con un estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí mismo. No existe acuerdo entre los filósofos sobre cosas o ideas a las que se puede ser leal. Algunos sostienen que se puede ser leal a un espectro muy amplio de cosas, mientras que otros argumentan que solo se puede ser leal a otra persona y que ello es una relación estrictamente interpersonal. (WIKIPEDIA, 2017)

Compromiso: deriva del término latino *compromissum* y se utiliza para describir a una obligación que se ha contraído o a una palabra ya dada. Por ejemplo: “Mañana a las cinco de la tarde paso por tu casa, es un compromiso”. En ocasiones, un compromiso es una promesa o una declaración de principios, como cuando un hombre con cargo político afirma: “Mi compromiso es con la gente” (Gardey, 2012)

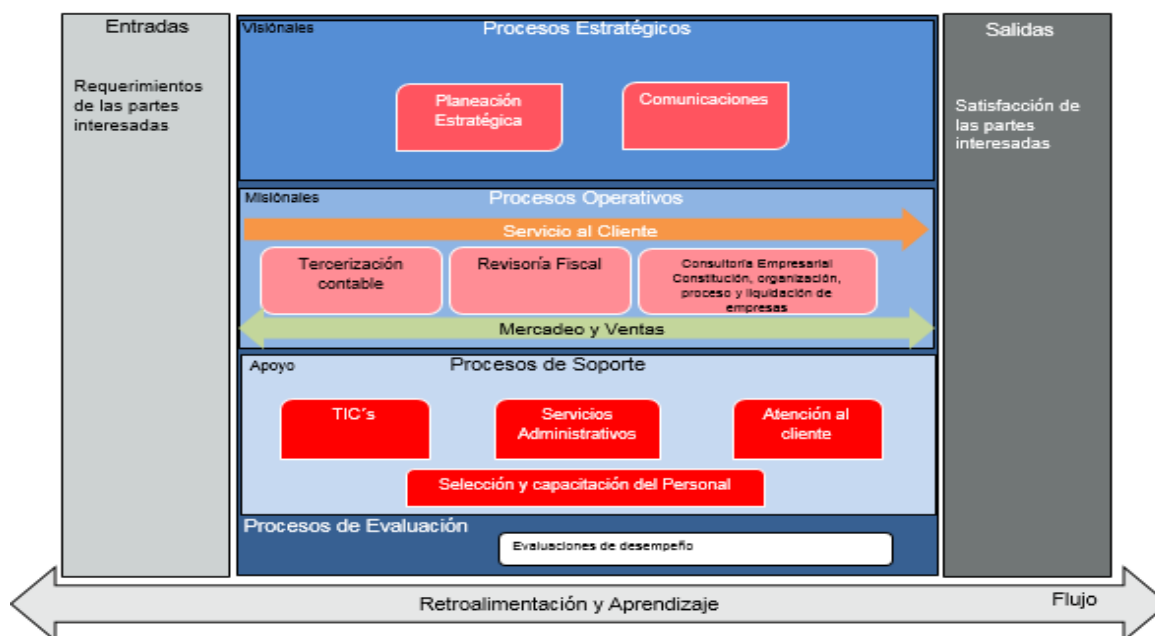
Transparencia, Ética y Honestidad: En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo exterior, los hechos y las personas; en otros sentidos la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo.

Honestidad y honradez, términos originariamente distintos, se han aproximado con el lapso del tiempo y la influencia del idioma inglés; de tal modo que se está produciendo una suerte de refundición de ambos para aludir a la definición de honradez, siendo ésta sólo una de las acepciones del vocablo "honestidad". (WIKIPEDIA, 2017)

Confianza: en sociología y psicología social, la confianza es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones. (WIKIPEDIA, 2017)

## 7.2. Diseño y gestión de los procesos

### 7.2.1. Mapa de procesos



Gráfica 3. Propuesta nuevo mapa procesos.

### 7.2.2. Propuesta proceso Mercadeo y Ventas.

Ponemos a disposición de la empresa el hecho de aplicar este proceso ya que es el más viable evaluando el análisis que se ha hecho de los procesos existentes, este proceso tiene la caracterización del paso a paso teniendo en cuenta el ciclo PHVA y con base en la norma ISO 9001 VERSION 2015, para que sea posible trabajar en caso tal la integración con las normas requeridas que más apliquen a la compañía. (ICONTEC, 2015)

Otra característica de este trabajo es el involucrar a las partes interesadas dentro de cada actividad y limitar sus responsabilidades, siempre involucrando la alta gerencia.

Formato de Documentación de Proceso				Código	Pr-0004
				Versión	V1
Proceso de Mercadeo y Ventas en Audinet Consultores S.A.S				Fecha	02/05/2017
				Páginas	2

<b>Tipo de Proceso:</b>	Estrategico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>	Evaluación <input type="checkbox"/>
-------------------------	--------------------------------------	--	--------------------------------	-------------------------------------

**1. Objetivo**

El proceso de mercadeo y ventas establece las etapas y actividades a través de las cuales se debe desarrollar la estrategia comercial de Audinet Consultores S.A.S. para la promoción de su portafolio de servicios, atracción y apertura de nuevos clientes y la ampliación de soluciones del portafolio de servicio a las que se busca que ingresen los clientes actuales.

**2. Alcance**

Clientes y personal involucrado en el desarrollo de la operación.

**3. Definiciones**

El procesos de ventas establece la posibilidad de estandarizar paso a paso el proceso del mismo, para una optimización de los recursos

**4. Normatividad**

Numeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente en los subliterales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio y 7.2.3 Comunicación con el cliente.  
 Numeral 7.5 Prestación del servicio en los subliterales 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad y 7.5.4 Propiedad del cliente. Tambien sera normativa la politica de calidad para el area comercial y de servicio al cliente.

**5. Desarrollo**

Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas
1.	Necesidad de nuevos clientes	Estrategia comercial Gerente General	P	El gerente general determina las estrategias comerciales a desarrollar de acuerdo a la visión de la empresa, el plan estrategico, los objetivos estrategicos; de acuerdo a las características, tendencias y la demanda del mercado. Considerando tambien los recursos disponibles, los necesarios y la capacidad de operación de la empresa; así como tambien contemplando el riesgo, el costo de oportunidad, las metas de ventas a alcanzar y los indicadores financieros.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Identificación de oportunidades de venta
2.	Estandarización de los clientes	Gerente Comercial Coordinador revisoria fiscal / Coordinador contable / Gerente General	H	El gerente comercial en línea con la estrategia comercial y de servicio al cliente debe determinar las tipologías de clientes mediante las cuales se categorizaran. Esto de acuerdo a la relevancia estratégica, las características, el potencial, el tipo de servicio(s) prestado(s) o a prestarle y finalmente por el valor de la facturación o de la facturación potencial del cliente. Esto para establecer las tácticas comerciales y de servicio al cliente a implementar de acuerdo a cada tipo de cliente.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Envío de propuestas
3.	Presentación de portafolio generico de servicios	Gerente Comercial Coordinador administrativo	H	De acuerdo a la demanda del mercado, al tipo y características de clientes, a la experiencia y al conocimiento de la empresa, a los recursos disponibles y a la capacidad operacional de Audinet Consultores S.A.S, el gerente comercial debe establecer el portafolio de soluciones (servicios) que se ofrecera al mercado.	con las habilidades para desarrollar dicha labor	Brouchure
4.	Detalles del cliente/información general	Comunicación comercial Gerente Comercial	V	Con la tipología de clientes y el portafolio de soluciones definidos el gerente comercial debe determinar el canal de comunicación y atención mediante el cual se promocionara e informara sobre la empresa y su portafolio de soluciones a los prospectos y clientes actuales; así como tambien debe definir la forma en la que se realizara la comunicación, el contenido de esta, los recursos que requiere, el tiempo de duración y el objetivo a alcanzar.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de la informacion para poder contactar a los clientes
5.	Detalles del cliente/información general	Alineación organizacional Gerente comercial, gerente general y director de operaciones.	A	Una vez se categoriza al cliente y se define el portafolio de servicios a ofrecerle segun su perfil, la gerencia comercial debe determinar las gestiones a realizar para su atracción y/o para la presentación del servicio de acuerdo a lo definido en las tácticas comerciales y de servicio al cliente, en las tácticas operativas y de servicio al cliente; y a lo definido en la estrategias comerciales y operativas. Seguido de ello se vincula a los coordinadores de revisoria fiscal y contable para que sean ellos los responsables y que en conjunto con su equipo se encarguen de implementar mediante planes de acción las estrategia y las tácticas comerciales y operativas.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de cliente al departamento contratado
6.	Detalles del cliente/información general	Visita Comercial Gerente Comercial y coordinador revisoria fiscal / coordinador contable	A	Despues de obtenido un contacto preliminar y luego de concertar una cita, el gerente comercial (o coordinador en un determinado momento) debe realizar la visita comercial al prospecto, en la cual hace la presentación de la empresa, presentación de las soluciones que se ofrecen dentro del portafolio, las características de las soluciones, los clientes relevantes que ya cuentan con las soluciones; así como tambien debe proceder con la caracterización del cliente y de sus necesidades, del tipo de negocio que opera, de las características de este y de las posibles complejidades que de este se deriven. Con lo cual se genera el perfil del cliente dentro de uno de los tipos de cliente ya categorizados, esto para determinar el portafolio de servicios posibles a manejar, identificar su potencial y para determinar la capacidad de la empresa que se requiera para poder prestarle el servicio.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Asignación de cliente
7.	Detalles del cliente/información general	Concertación comercial Gerente Comercial	A	Una vez realizada la visita comercial el gerente comercial debe realizar la propuestas del servicio a prestar al cliente, considerando características, condiciones, restricciones, responsabilidades, requerimientos, el tiempo y periodicidad; así como la tarifa a manejar. Contando con la aceptación y aprobación del cliente debe proceder con la formalización comercial mediante vínculo contractual en el cual se especifique lo antes mencionado.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	servicio Post Venta
	Detalles del cliente/información general	Contacto operacional Coordinador revisoria fiscal / coordinador contable	A	Una vez hay concertación comercial se debe proceder con la apertura de cuentas o creación de cliente y la respectiva asignación a la división que se encargara de su gestión. El responsable de la división organiza con su equipo la forma como se realizara la prestación del servicio y realiza el acercamiento operativo en el cual pone en contacto al cliente con las personas que se encargaran de manejar operativamente la cuenta y darle soporte al cliente. Seguido de ello se realiza la solicitud al cliente de la información necesaria para el inicio de la operación.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Solicitudes varias por parte del cliente

**6. Anexos**

Anexos	Observaciones
Ficha Caracterización de Cliente. Información financiera y documentación para apertura de cuenta. Contrato.	La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Auditado por:
Cargo:
Fecha:

Tabla 1. Propuesta nuevo proceso de mercadeo y ventas.



### 7.2.3. Propuesta proceso Operacional Consultoría

Aunque este proceso no es reconocido aun por la empresa es de resaltar el hecho de que este se ofrece como valor agregado al momento de conseguir un nuevo cliente y formar una estructura estable para cada una de las organizaciones que los clientes crean bajo nuestra asesoría.

Formato de Documentación de Proceso				Codigo	Pr-0004
Proceso de Consultoría en Audinet Consultores S.A.S				Versión	V1
				Fecha	02/05/2017
				Páginas	2

<b>Tipo de Proceso:</b>	Estrategico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>	Evaluación <input type="checkbox"/>
-------------------------	--------------------------------------	--	--------------------------------	-------------------------------------

**1. Objetivo**

El proceso de consultoría busca dar un valor agregado a la prestación de los demás servicios en Audinet Consultores S.A.S.

**2. Alcance**

Gerencia general y clientes

**3. Definiciones**

Este proceso se define como el conjunto de pasos administrativos para la puesta en marcha de sociedades y otros requerimientos

**4. Normatividad**

Numeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente en los subliterales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio y 7.2.3 Comunicación con el cliente. Numeral 7.5 Prestación del servicio en los subliterales 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad y 7.5.4 Propiedad del cliente. También será normativa la política de calidad para el área comercial y de servicio al cliente.

5. Desarrollo						
Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas
1. Ingreso de nuevos clientes	Estrategia comercial	Gerente General	P	El gerente general determina las estrategias comerciales a desarrollar de acuerdo a la visión de la empresa, el plan estratégico, los objetivos estratégicos; en caso de no tener esta información, se brinda la posibilidad a los clientes de establecerlas, además de servir como apoyo en trámites de creación y formalización de las empresas ante cámara de comercio, DIAN y entidades bancarias	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Requerimiento según necesidades del cliente
2. Requerimiento por parte de la gerencia	Estrategia comercial	Coordinador administrativo	H	El coordinador establece un cronograma de tiempos y movimientos para indicar el tiempo y el recurso humano para desempeñar dicha labor, se asignan tareas	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de documentación a la persona encargada para realizar dichos trámites.
3. Información radicada	Estrategia comercial	Coordinador administrativo	V	Se recibe la documentación ya tramitada y se envía al cliente informando avances y puesta en marcha de las actividades comerciales contratadas	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de informe previo
4. Entrega de información al cliente	Estrategia comercial	Coordinador administrativo	A	Se realiza la revisión previa a la entrega de la información, para lo cual se hace una lista de cheque que nos permita facilitar la labor, posteriormente se envía al cliente	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de información definitiva para la puesta en marcha.

6. Anexos		Observaciones
Ficha Caracterización de Cliente. Información financiera y documentación para apertura de cuenta. Contrato.		La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015

Elaborado por:	
Cargo:	
Fecha:	

Revisado por:	
Cargo:	
Fecha:	

Aprobado por:	
Cargo:	
Fecha:	

Auditado por:	
Cargo:	
Fecha:	

Tabla 2. Propuesta nuevo proceso de consultoría

## 7.2.4. Propuesta proceso Operacional (Revisoría Fiscal)

El proceso de la revisoría fiscal hace parte de los pilares de la compañía, es por esto que a pesar de ser sencillo, es importante ya que requiere de mucha responsabilidad y ética por parte de cada uno de los auditores.

Formato de Documentación de Proceso				Codigo	Pr-0001	
Proceso para la prestación del servicios de Revisoría Fiscal en Audinet Consultores S.A.S				Versión	V1	
				Fecha	02/05/2017	
				Paginas	2	
<b>Tipo de Proceso:</b>		Estrategico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>	Evaluación <input type="checkbox"/>	
<b>1. Objetivo</b>						
Entregar de manera correcta la información contable, las certificaciones y los dictámenes solicitados por el cliente, además de participar en las decisiones requeridas por la junta de socios, con el objetivo de dar control y cumplimiento a lo pactado con el cliente en el vínculo contractual. .						
<b>2. Alcance</b>						
Organizaciones que requieran de revisoría fiscal						
<b>3. Definiciones</b>						
El proceso de la prestación de servicio de revisoría fiscal registrara y documentara los requerimientos de servicio y los resultados de la prestación de este.						
<b>4. Normatividad</b>						
Numeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente en los subliterales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio y 7.2.3 Comunicación con el cliente. Numeral 7.5 Prestación del servicio en los subliterales 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad y 7.5.4 Propiedad del cliente. Tambien sera normativa la politica de calidad para el area de Revisoría Fiscal.						
<b>5. Desarrollo</b>						
Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas
1. Necesidad de contratación	Contacto Comercial	Gerente Comercial	P	El gerente comercial realiza el contacto y establece la relación con el prospecto de cliente o atiende a los requerimientos de servicio que son realizados por prospectos debido a referenciación de terceros.	Personal con las habilidades para vender el producto	Entrega de propuesta para estudio
2. Necesidad del cliente de la prestación del servicio	Relación Comercial	Gerente Comercial	H	Se establece el vínculo de manera formal con la firma del contrato de prestación del servicio de revisoría fiscal. En el mismos se especifica la información y documentación que se requiere por parte del cliente, el alcance del servicio y los tiempos definidos para su ejecución.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Contrato de prestación de servicios
3. Análisis de información financiera	Recibo de Información	Coordinador revisoría fiscal	P	El revisor fiscal realiza un numero determinado de visitas para relacionarse con el cliente y conocer las características del negocio, así como para gestionar el levante de la información requerida para poder prestar el servicio. (Estados Financieros, Impuestos y Tributos que aplican con sus respectivos soportes).	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	asignación del cliente con tiempos y cronogramas de visita
4. Análisis de información financiera	Análisis de la Información	Coordinador revisoría fiscal	V	El revisor fiscal junto con su equipo analizan y verifican la información suministrada por el cliente con el objetivo de constatar que este correcta en la presentación, realiza auditorias aleatorias y verifica que la información financiera este correcta para efectos de calculos.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Información financiera lista para presentar
5. Presentación de Estados financieros y/o	Firma Estados Financieros	Coordinador revisoría fiscal	A	Una vez analizados, verificados y aprobados en su contenido, el revisor fiscal procede con la firma de los mismos.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Firma y entrega de los Estados financieros y/o informe
6. Información contreadada, entregada	Facturación	Coordinación Administrativa	A	Una vez se presta el servicio y se tiene la confirmación de ello por parte del revisor fiscal se procede con la facturación y envío de la misma al cliente.	habilidades para desarrollar dicha labor	Factura de venta
<b>6. Anexos</b>				<b>Observaciones</b>		
Cotizaciones. Correos de negociación o soportes. Contrato(s). Estados Financieros, Impuestos, Tributos y demas documentación. Factura.				La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015		

Elaborado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Auditado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Tabla 3. Propuesta nuevo proceso revisoría fiscal.

## 7.2.5. Propuesta proceso Operacional (Tercerización Contable)

La tercerización contable aunque genera mayor desgaste para la empresa no deja de generar ganancia para la compañía, en este vemos involucrado mayor cantidad de personas, por lo que es proceso se hace más complejo.

Formato de Documentación de Proceso				Codigo	Pr-0002
				Versión	V1
Proceso de prestación de servicio de tercerización contable en Audinet Consultores S.A.S				Fecha	02/05/2017
				Páginas	2

**Tipo de Proceso:**    Estrategico     Misional     Apoyo     Evaluación

**1. Objetivo**  
Coordinación de Contabilidad para actividades de prestación de servicios de tercerización contable, así como la presentación de EEFF requeridos por cada uno de los clientes, con base en la información suministrada por cada uno de ellos.

**2. Alcance**  
Personal a cargo del Outsourcing contable y sus clientes, involucrados en el proceso.

**3. Definiciones**  
El proceso de la prestación de servicio de tercerización contable registrara y documentara los requerimientos de servicio, la información recibida, los informes generados y entregados; así como tambien los resultados de la prestación del servicio, con el objetivo de dar control y cumplimiento a lo pactado con el cliente en el vínculo contractual.

**4. Normatividad**  
Numeral 7.2 Procesos relacionados con el cliente en los subliterales 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio y 7.2.3 Comunicación con el cliente. Numeral 7.5 Prestación del servicio en los subliterales 7.5.1 Control de la prestación del servicio, 7.5.2 Validación de los procesos y de la prestación del servicio, 7.5.3 Identificación y trazabilidad y 7.5.4 Propiedad del cliente. Tambien sera normativa la política de calidad para el area de contabilidad.

5. Desarrollo							
Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas	
1.	Necesidad de contratación	Contacto Comercial	Gerente Comercial	P	El gerente comercial realiza el contacto y establece la relación con el prospecto de cliente o atiende a los requerimientos de servicio que son realizados por prospectos debido a referenciación de terceros.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de propuesta para estudio
2.	Necesidad del cliente de la prestación del servicio	Relación Comercial	Gerente Comercial	H	Se establece el vínculo de manera formal con la firma del contrato de prestación del servicio de tercerización contable. En el mismo se especifica la información y documentación que se requiere por parte del cliente, el alcance del servicio y los tiempos definidos en cuanto a duración, periodicidad y fechas de la entrega de informes.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Contrato de prestación de servicios
3.	Análisis de información financiera	Solicitud, recepción y verificación de la información.	Coordinador Contable	H	El equipo de contabilidad se encarga de solicitar al cliente la información necesaria para la prestación del servicio (Comprobantes de ingresos, de egreso, recibos de caja, extractos bancarios, cuentas de cobro y contratos; todo del periodo tributario desde el cual se va a tomar la prestación de servicio). Así como tambien de recibirla, organizarla, analizarla, y de ser necesario solicitar información faltante que se requiera.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	asignación del cliente con tiempos y cronogramas de visita
4.	Análisis de información financiera	Sistematización de la información	Coordinador Contable	V	Una vez se ha verificado la información el equipo de contabilidad procede con el ingreso de la misma al sistema HELISA y con la correspondiente consolidación.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Información financiera lista para presentar
5.	Análisis de información financiera	Generación y ajuste de Balance de Prueba.	Coordinador Contable	A	Con la información en el sistema, el equipo de contabilidad procede con la generación del balance de prueba y luego con los ajustes de cuentas y partidas pendiente a los que haya lugar; esto con la confirmación y los soportes del cliente sobre dichas las cuentas y/o partidas pendientes.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Información financiera lista para presentar
6.	Presentación de Estados Financieros y/o Informe	Generación de Estados Financieros y liquidación de	Coordinador Contable	A	Se procede con la generación y entrega de los estados financieros mes a mes, así como tambien de la liquidación de los impuestos correspondientes para que sean pagados por el cliente.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Factura de venta
7.	Información contreadada, entregada	Reunión de revisión.	Coordinador Contable	A	Se deben llevar a cabo reuniones con el cliente cada mes para entrega, presentación, revisión y exposición de oportunidades y riesgos identificados en los estados financieros.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Servicio Post Venta

**6. Anexos**  
Comprobantes de ingresos y egresos.  
Recibos de caja.  
Extractos bancarios.  
Cuentas de cobro.  
Contratos.  
Estados Financieros.

**Observaciones**  
La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015

Elaborado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Auditado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Tabla 4. Propuesta nuevo proceso tercerización contable.

## 7.2.6. Descripción proceso actual y propuesta (Tercerización Contable)

En la siguiente tabla hacemos un comparativo entre la realidad actual de Audinet Consultores y las opciones de mejora con una propuesta.

Etapa	Actual		Propuesta					
	Subproceso	Descripción	Que	Quien	Como	Cuando	Cuanto t	Cuanto \$
<b>Comercial</b>								
	Recepción Información	- Se espera que el cliente envíe la información la primera semana de cada mes. - el coordinador da seguimiento y es el responsable de que el cliente envíe de manera la oportuna información.	Recogida de información al cliente	Mensajero	1. Organizando las labores de forma tal que primero recoga la información de los clientes que por NIT deben reportar en las primeras fechas de cada mes. 2. Sus rutas deben ser geográficamente lo mas efectivas posible.	Primera semana C/mes	7 clientes x día.	669000
	Ingreso y verificación información al sistema	Una vez reciben la información los auxiliares y dependiendo del cliente, ingresan la información al sistema y verifican que este correctamente ingresada.	Ingresar la información de todos los clientes (cualquier cliente), verificar su calidad, certeza y que este correctamente ingresada.	Auxiliar contable	1. Tomar documento. 2. Verificar información del documento. 3. Ingresar datos correspondientes al sistema.	Primera semana C/mes		
	Análisis de información	Una vez la información esta ingresada en el sistema, el asistente verifica que ingrese correctamente ingresada de acuerdo al cliente y da su aprobación sobre el ingreso de información que realizó el auxiliar.	Verificar que la información ingresada al sistema (de cualquier cliente) no genere partidas pendientes entre cuentas y aprobarla.	Asistente	1. Ingresar al sistema. 2. Validar cruce de cuentas y partidas.	Segunda semana de C/mes		
	Liquidación impuestos	Una vez la información es verificada y aprobada (de acuerdo al cliente) se procede con la liquidación de impuestos y tributos de acuerdo a la naturaleza del sector economico del negocio del cliente y al calendario tributario.	Liquidar impuestos y tributos (de todos los clientes).	Asistente	1. Definir orden de liquidación de impuestos de acuerdo al cronograma tributario. 2. Pre-liquidar impuestos correspondientes. 3. Validar con el cliente pre-liquidación. 4. Liquidar impuestos finales y enviar para pago.	Segunda y tercera semana de C/mes		
<b>Operacional</b>	Balace prueba	Una vez se liquidan los impuestos y se hace el cierre de cuentas, se procede con la generación del balance de prueba (de acuerdo al cliente) para constatar el cruce de cuentas; que hayan sumas iguales entre contra partidas y validar con el cliente o en caso contrario identificar partidas pendientes para confirmar con el cliente y poderlas conciliar.	Generar balance de prueba (de cualquier cliente) a partir de un modelo establecido en el sistema.	Asistente / Contador	1. Verificar el cruce de partidas en el sistema. 2. Ajustar plantilla en el sistema. 3. Generar balance de prueba. 4. Enviar al cliente para revisión y aprobación.	Cuarta semana		
	Reporte Entidades Gubernamentales	Conforme se liquidan impuestos, se procede también con la generación de los reportes para las entidades gubernamentales que así lo disponen (Supersociedades, SIC, SDH, DIAN, DANE, etc)	Preestablecer un modelo o plantilla que genere cada uno de los reportes que requieren los entes gubernamentales, buscando automatizar esta tarea.	Auxiliar contable	1. Definir orden de generación de reportes conforme al calendario tributario y a la naturaleza de las actividades económicas de los clientes. 2. Generar en las plantillas los correspondientes reportes. 3. Constatar que el reporte coincida con la información histórica y con el balance de prueba. 4. Envío o entrega del reporte.	Segunda y tercera semana de C/mes		
	Estados financieros y/o reportes	Una vez se tiene el balance de prueba con la correspondiente aprobación del cliente se procede con la generación de los estados financieros, los cuales son revisados por el contador y aprobados por el coordinador contable para posteriormente proceder con el envío o la entrega al cliente.	Generar estados financieros y entrega al cliente.	Asistente / Contador / Coordinador contable	1. Corroborar cruce final de partidas y cuentas en el sistema. 2. Generación de estados financieros. 3. Revisión estados financieros. 4. Aprobación estados financieros. 5. Envío o entrega al cliente.	Cuarta semana		
	Soporte a clientes.	Cuando se presentan inquietudes, solicitud de asistencia, quejas, reclamos o peticiones. Se direcciona a un asistente que dependiendo su disponibilidad pueda atenderlo.	Establecer un proceso de atención y servicio al cliente.	Auxiliar contable / Asistente	1. Atender quejas, solicitudes, inquietudes, reclamos y peticiones de los clientes. 2. Brindar soporte y/o asistencia técnica al cliente. 3. Realizar estudios y análisis sobre la satisfacción del servicio y las oportunidades de mejora o potencialización.	Todo el mes		
<b>Administrativo</b>								

Tabla 5. Descripción proceso actual y propuesta (Tercerización Contable).

## 7.2.7. Propuesta proceso Recursos Humanos

En el caso de la descripción del proceso de recursos humanos aunque la empresa no lo ve necesario es importante abordarlo porque de allí parten todos los procesos al hacer una selección y un reclutamiento del personal.

Formato de Documentación de Proceso				Código	Pr-0003	
Proceso para la selección del personal en Audinet Consultores S.A.S				Versión	V1	
				Fecha	02/05/2017	
				Páginas	2	
<b>Tipo de Proceso:</b>		Estrategico <input type="checkbox"/>	Misional <input type="checkbox"/>	Apoyo <input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación <input type="checkbox"/>	
<b>1. Objetivo</b>						
El proceso de selección de personal establece los requisitos y el perfil con el que debe contar un aspirante, así como también las pruebas que se le deben realizar y que debe aprobar para poder laborar en Audinet Consultores S.A.S.						
<b>2. Alcance</b>						
Toda la organización para actividades de selección y contratación de personal.						
<b>3. Definiciones</b>						
En este proceso se da la parametrización para el reclutamiento y contratación del personal, así como las diferentes características de dichos requerimientos.						
<b>4. Normatividad</b>						
Numeral 6.2 Recursos humanos en los subliterales 6.2.1 Generalidades y 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia. También será normativa la política de calidad para la búsqueda, selección y capacitación del recurso humano.						
<b>5. Desarrollo</b>						
Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas
1. Necesidad de personal	Identificación del requerimiento.	Coordinador revisoría fiscal / Coordinador contable / Gerente General	P	El coordinador contable / coordinador de revisoría fiscal / gerente general debe determinar las necesidades de recurso humano definiendo la posición a desempeñar, el perfil que debe cumplir para desempeñar ese rol, las funciones y responsabilidades que debe asumir, las actividades a realizar y la banda salarial aplicable (Contador, revisor fiscal, auxiliar contable o asistente contable o de revisoría).	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Creación del perfil del cargo a requerir
2. Necesidad de personal	Requerimiento de recurso humano.	Coordinador revisoría fiscal / Coordinador contable / Gerente General	H	El coordinador contable / coordinador de revisoría fiscal / gerente general debe realizar la solicitud de búsqueda y selección del recurso humano requerido al coordinador administrativo mediante el formato de requerimiento de personal.	Personal con las habilidades para desarrollar	Solicitud que da inicio al reclutamiento del personal
3. Solicitud de personal	Busqueda del recurso humano.	Coordinador administrativo	H	El coordinador administrativo debe realizar la búsqueda del recurso humano de acuerdo a lo especificado en el formato de requerimiento de personal. La búsqueda debe realizarse a través de bolsas de empleo física y/o web y en dado caso, hacer uso de la referenciación.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de listado de candidatos
4. listado de candidatos con previo estudio	Realización de pruebas.	Coordinador administrativo	V	Una vez son identificados los posibles candidatos, el coordinador administrativo debe citarlos y aplicarles la prueba de conocimientos fundamentales.	Personal con las habilidades	citación del personal
5. Cronograma de entrevistas	Realización de entrevistas.	Coordinador revisoría fiscal o Coordinador contable, Gerente General, Subgerente y Coordinador Administrativo	A	Luego de obtenerse los resultados de la prueba, el coordinador administrativo debe citar a los candidatos preseleccionados a unas entrevistas que serán realizadas a manera de filtro por parte del coordinador administrativo, luego por el coordinador contable o de revisoría fiscal y finalizando con el gerente general y el subgerente.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Selección de personal
6. Citación para formalización del vínculo contractual	Contratación	Coordinador administrativo	A	Después de ser seleccionado el candidato se le debe solicitar la documentación correspondiente: así como la remisión a los exámenes de ingreso. Una vez se disponga de los mismos se debe validar la información y los resultados de los exámenes. Luego de ello y si cumple a conformidad, se debe citar a la formalización del vínculo contractual en el que se establece el tipo de contrato, la asignación salarial y la fecha de inicio de actividades.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Contratación del personal requerido
7. Ingreso de personal	Inducción y capacitación	Coordinador administrativo y Coordinador revisoría fiscal / Coordinador contable	A	El día del ingreso del nuevo recurso humano se debe realizar una inducción general sobre la empresa por parte del coordinador administrativo y se debe entregar el programa de capacitación específica sobre el área, las responsabilidades, las funciones a desempeñar y las actividades a realizar.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Inicio de labores para el personal nuevo en óptimas condiciones
<b>6. Anexos</b>			<b>Observaciones</b>			
Formato requerimiento de personal. Examen y resultados de la prueba de conocimientos fundamentales. Hoja de vida y documentación de contratación. Exámenes y resultados médicos. Contrato laboral. Formato de inducción y programación de capacitación diligenciados.			La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015			

Elaborado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Auditado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Tabla 6. Propuesta nuevo proceso recursos humanos.

### 7.2.8. Funciones Talento Humano

En la siguiente tabla se describen las funciones del último proceso descrito, haciendo un comparativo entre lo que se maneja actualmente, frente a lo que esperamos que sea aplicado:

Recursos	Contabilidad		
	Actual	Propuesta	
Gerente General	1	1. Gerenciar la empresa. 2. Realizar gestiones comerciales. 3. Dar soporte a la operación.	1 1. Gerenciar la empresa. 2. Gerencia comercial.
Subgerente	1	1. Realizar gestiones operativas. 2. Dar soporte a la operación.	1 1. Gerenciar operación. 2. Dar soporte a la operación.
Coordinador	1	1. Liderar el equipo. 2. Responder por el cumplimiento.	1 1. Liderar el equipo. 2. Responder por la satisfacción del servicio. 3. Fortalecer los lazos comerciales con los clientes. 4. Gestionar y responder por el desarrollo comercial.
Auxiliar	4	1. Ingresar Información. 2. Verificar información.	4 1. Ingresar Información. 2. Verificar información. 3. Generar reportes a entidades gubernamentales. 4. Atención y servicio al cliente.
Asistentes	4	1. Analisar y aprobar la información ingresada. 2. Liquidar impuestos. 3. Generar balance de prueba y ajustes de cuentas. 4. Generar estados financieros. 5. Soporte a requerimientos de clientes. 6. Generación reportes ante entidades gubernamentales.	4 1. Analisar y aprobar la información ingresada. 2. Liquidar impuestos. 3. Generar balance de prueba y ajustes de cuentas. 4. Generar estados financieros. 5. Soporte y asistencia de clientes.
Contadores	2	1. Verificar y aprobar revisión de los estados financieros. 2. Visitar a clientes (Modalidad de revisión de estados financieros y liquidación de impuestos).	2 1. Verificar y aprobar revisión de los estados financieros. 2. Visitar a clientes (Modalidad de revisión de estados financieros y liquidación de impuestos).

Tabla 7. Funciones Talento Humano por unidad de negocio.

### 7.3. Neuromarketing

#### 7.3.1. Análisis del cliente

En el análisis del cliente podemos observar características certeras para la clasificación de cada uno de ellos, analizando expectativas, necesidades y elaborando un perfil de cada uno de ellos, para poderlos trabajar de mejor forma.

#### 7.3.2. Caracterización de clientes

NOMBRE DE CLIENTES	TIPO DE CLIENTES	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PERFIL				
				DEMOGRAFICA	ESTILO DE VIDA	VALORES	PERCEPCION	A
INVERSIONES	Constructora	EMPRESA QUE REQUIEREN OUTSOURCING CONTABLE	1. Cumplimientos de la revisoría fiscal para analizar estados financieros donde la información sea confiable, veraz y esté de forma correcta. 2. Información financiera Continua. 3. Información Cualitativa, cuantitativa, procesada y normalizada que permita la Toma de decisiones. 4. Brindar detalles de la información interna sobre costes de la empresa.	Empresas de Construcción de edificios residenciales, Su forma Jurídica es sociedad por acciones Simplificada y su tamaño económico se clasifica como Pequeña empresa.	Las constructoras son empresas que con experiencia, compromiso y calidad contribuye al éxito de los proyectos de los cliente	1. Compromiso. 2. Eficiencia 3. Trabajo en Equipo. 4. Calidad en su Producto	Según informe de Camacol se registra que los estratos con mayor participación son el 3 con un 41%, el 4 con un 29% y el 6 con un 20%.	Según in sector d Colomb tendenc construe de aparta casas.
CONSTRUCTORA OPCION				Las empresas de servicios públicos se dedican a producción de gas; distribución de combustibles gaseosos por tuberías, servicios totalmente domiciliario. Su tamaño económico se clasifica como Grandes empresas.	Brindar un servicio excepcional, generando bienestar y desarrollo para nuestro personal y comunidades en nuestra zona de influencia.	1. Servicio: Ser eficientes, oportunos y amables. 2. Calidad: Brindar el mejor costo/beneficio para nuestros clientes.	Diferencia entre lo que los consumidores esperan del servicio y lo que realmente perciben.	A mane conveni consecu empresa (ECOPET) crecimie 11% apr comisió ha decia tarifas e para est
SAS	Servicios miciliarios			EQUISER es una empresa especializada en el alquiler de grúas de izamiento industrial, asesoría y apoyo en elevaciones y traslado de cargas especiales, líder con amplia experiencia en el manejo y movilización de carga con características especiales,	Nuestro propósito es la prestación de servicios de alquiler equipos de izamiento de carga, Movilización de carga pesada y extrapesada vía terrestre y marítima.	Garantizar el cumplimiento de criterios de seguridad, garantía, confiabilidad, responsabilidad y calidad	EQUISER mantiene un compromiso de mejora continua de la eficacia de todos los procesos del sistema de Gestión de la Calidad en los servicios: Movilización y transporte de carga pesada y extrapesada, vía marítima y terrestre	La Alta D declara materia industria ergonor de servi
DE GAS		Transporte						

Tabla 8. Caracterización del cliente.

ITEM	NOMBRE DE CLIENTES	TIPO DE CLIENTES	NECESIDAD	EXPECTATIVA	PERFIL						
					DEMOGRAFICA	ESTILO DE VIDA	VALORES	PER			
6	DUWEST COLOMBIA	Agrícola	EMPRESAS QUE REQUIEREN REVISORIA FISCAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplimientos de los tiempos en la entrega de estados financieros</li> <li>Cumplimiento de los tiempos en el reporte de Pago de impuestos.</li> <li>Generar confianza y superar las expectativas sociales, económicas y financieras, tanto la seguridad como la credibilidad colectivas del cliente.</li> <li>cooperación en la consecución de la visión y visión organizaciones o Clientes.</li> <li>Coadyuvar a logro de los objetivos empresariales, sin ir en detrimentos de las expectativas de otros grupos de interés.</li> <li>Ejercer control y vigilancia.</li> </ol>	Somos reconocidos por nuestros clientes y proveedores como la primera opción en aquellos mercados en donde participamos, siendo nuestra ventaja competitiva un equipo humano altamente comprometido y realizado.	Proveemos soluciones, desarrollando relaciones a largo plazo con nuestros clientes, colaboradores y accionistas; superando sus expectativas por medio de un equipo con alto ESPIRITU de innovación y COMPROMISO que VIVE los VAL ORESCORPORATIVOS.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Excelencia</li> <li>Seguridad, Salud y Ambiente</li> <li>Trabajo en Equipo</li> </ol>	Los m produ más a para l agricu ganad region			
7	COMESTIBLES ALFA	Alimentos		EMPRESAS QUE REQUIEREN REVISORIA FISCAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplimientos de los tiempos en la entrega de estados financieros</li> <li>Cumplimiento de los tiempos en el reporte de Pago de impuestos.</li> <li>Generar confianza y superar las expectativas sociales, económicas y financieras, tanto la seguridad como la credibilidad colectivas del cliente.</li> <li>cooperación en la consecución de la visión y visión organizaciones o Clientes.</li> <li>Coadyuvar a logro de los objetivos empresariales, sin ir en detrimentos de las expectativas de otros grupos de interés.</li> <li>Ejercer control y vigilancia.</li> </ol>	Las Empresas de alimentos se dedican a la producción y comercialización de ingredientes, materias primas y productos alimenticios para el consumo	Las empresas de alimento buscan el desarrollo de alimentos saludables en favor de estilos de vida más sanos, conocer las tendencias, problemáticas y necesidades de cada segmento de la población y saber dar una respuesta integral.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad en la elaboración de productos.</li> <li>Compromiso con todo el cuerpo humano.</li> <li>Profesionalismo.</li> <li>Innovación en las prácticas de producción.</li> </ol>	Las perce reacci hábito rápida un esc donde las marca releva los consu según "Mean Brand realiza Havas (2013		
8	LACTEOS CAMPO REAL										
9	ALLIANZ GROUP INTERNACIONAL	Farmacéutico				EMPRESAS QUE REQUIEREN REVISORIA FISCAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>Cumplimientos de los tiempos en la entrega de estados financieros</li> <li>Cumplimiento de los tiempos en el reporte de Pago de impuestos.</li> <li>Generar confianza y superar las expectativas sociales, económicas y financieras, tanto la seguridad como la credibilidad colectivas del cliente.</li> <li>cooperación en la consecución de la visión y visión organizaciones o Clientes.</li> <li>Coadyuvar a logro de los objetivos empresariales, sin ir en detrimentos de las expectativas de otros grupos de interés.</li> <li>Ejercer control y vigilancia.</li> </ol>	Las empresas Farmacéuticas son las que distribuyen, comercializan productos farmacéuticos a nivel local, nacional e internacional Ofrecen	El estilo de vida de una empresa farmacéutica se basa en contribuir a la calidad de vida de las personas, entregando	<ol style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad Social</li> <li>Respeto</li> <li>Honestidad hacia los clientes.</li> </ol>	Los es opinió que la reputa corporo indust farmacia alcanz término
10	LABORATORIOS EXPOFARMA										



					medicamentos especializados, confiables y seguros, que cumplen con las más altas normas de calidad.	servicios de salud y bienestar	4. Excelencia.	generar cifras. Esto es un paradigma importante que la empresa tiene en cuenta para el bienestar de la población. La visión de la empresa es...
11	METALAGRO LTDA	Metal-Agro			En el Municipio de No caima, Departamento de Cundinamarca en Colombia, la fábrica de trapiches "Metalagro Ltda.". Son más de 50 años que Metalagro Ltda. Ha servido a la industria panelera al proveer de molinos de caña de azúcar al sector.	Nuestra prioridad más alta es la calidad de nuestros productos, por eso día a día innovamos en la adquisición de nuevas tecnologías para aprovecharlas en nuestras implementaciones tratando de que los costos de estas no aumenten y conlleven un sin número de beneficios a nuestros clientes.	1. Calidad en su Producto 2. Responsabilidad Social 3. Honestidad 4. Respeto	Las operaciones del grupo panelero son de buena perspectiva comercial en expansión gracias al desarrollo de nuevas tecnologías mejorando el proceso...
12	DIMETALES SAS	Metalúrgica			Empresa importadora y comercializadora de aceros especiales con el objeto de satisfacer las necesidades del sector metalmeccánico.	Importar y comercializar imanes permanentes láminas perforadas y aceros especiales dirigidos a satisfacer las necesidades del sector metalmeccánico, publicitario y la industria en general.	1. Confiabilidad. 2. Responsabilidad. 3. Honestidad. 4. Seguridad	Cumplir con las expectativas de los clientes, lograr la satisfacción y fidelización de los clientes, el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad...

13	COLOMBIANA DE SALUD	Salud			Estructural: clasificación de los miembros de una población según las categorías de una o más variables. Por ejemplo, según la ocupación, los efectivos de una determinada población pueden ser clasificados como trabajadores, estudiantes, jubilados o desvinculados o por edades ya sea Niños, adultos o ancianos.	El estilo de vida de las empresas del sector salud busca gestionar el riesgo en salud de sus afiliados con enfoque preventivo; de forma amable, confiable y eficiente.	Los valores más representativos son:	En el régimen contributivo hace la Asociación Colombiana de Hospitales Clínicos Comprometidos se ubica en el primer nivel con una calificación de 61,7, con un confortamiento de 60, tercer ranking Sanitario de 57,9, Alianzas con 50 quinto con 50
14	CORSALUD ASESORES							
15	CLINICA VASCULAR NAVARRA							
16	CLINICA VALLE DEL SOL							
17	INNOVA GESTION DE NEGOCIOS SAS	Servicios Financieros			La actividad a la que se dedica la empresa INNOVA GESTION DE NEGOCIOS SAS es Otras actividades de servicio financiero excepto las de seguros y pensiones.	Nuestra Empresa busca para sus clientes mejorar las condiciones de vida de sus usuarios y desarrollo social a través de soluciones financieras	1. Honestidad. 2. Integridad. 3. Enfoque al Cliente. 4. Responsabilidad 5. Respeto.	Resultados financieros sostenibles riesgo es por porcentaje financiero permitiendo las acciones involucradas los inversiones los canales de distribución cual para aprender modelos de negocio

Tabla 9 Caracterización del Cliente

### 7.3.3. Diseño y aplicación de la encuesta

La encuesta realizada a todas las organizaciones son las mismas preguntas, en el mismo orden, y en una situación similar; de modo que las diferencias son atribuibles a las diferencias entre las personas entrevistadas

Realizamos una encuesta de tipo explicativa con una variable explicativa donde nos expusieran la satisfacción del cliente, frente al servicio prestado y realizado. El formulario diseñado de una forma sencilla con preguntas tipo cerrada nos ayudara a identificar por medio de porcentajes la realidad que presenta la empresa con sus clientes.

#### Audinet Consultores SAS

Califique usted la siguiente encuesta de 1 a 5, siendo 1 la calificación mas baja y 5 la mas alta

\*Obligatorio

1. Califique la eficiencia con la que Audinet Consultores SAS realizo su revisoria Fiscal. ¿El servicio ofrecido fue oportuno para su empresa? \*

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

2. ¿Son claras las recomendaciones del revisor Fiscal? \*

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

3. ¿Le gustaría que Audinet Consultores SAS siguiera prestando el servicio de revisoria fiscal a su empresa? \*

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

4. ¿Recomendaría Audinet Consultores SAS a sus clientes? \*

- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

5. ¿Cómo califica el servicio prestado por la empresa Audinet Consultores SAS? \*

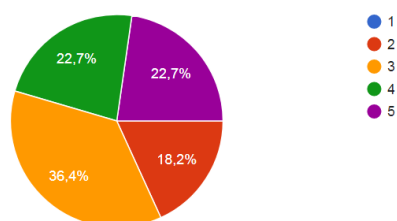
- 1  
 2  
 3  
 4  
 5

Tabla 10 Diseño de Encuesta

### 7.3.4. Encuesta Outsourcing Contable.

1. ¿Audinet Consultores SAS proyecta de manera efectiva el pago de los impuestos nacionales y locales?

22 respuestas



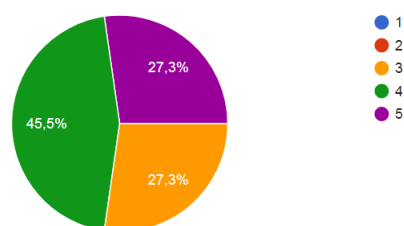
Gráfica 4. Encuesta, pregunta 1 Outsourcing contable

Análisis: De las 22 empresas encuestas el 33% determina que Audinet presta un buen servicio pero no a cabalidad como todos lo esperan, debido a la entrega de los impuestos el mismo día de vencimiento o pagando las multas generados

Gráfica 5. Encuesta, pregunta 2 Outsourcing contable

2. ¿Le gustaría que Audinet Consultores SAS siguiera prestando el servicio de outsourcing contable a su empresa?

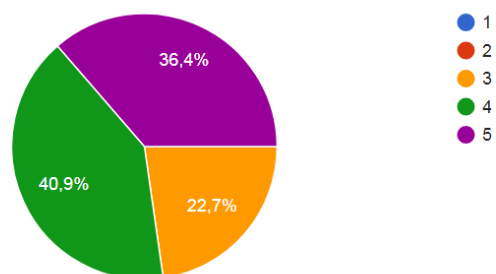
22 respuestas



Análisis: De las 22 empresas encuestadas el 45% nos muestra que están conformes con la labor que ha desempeñado como Outsourcing, pero sabemos que debemos mejorar para llegar al 100% de satisfacción.

### 3. ¿Recomendaría Audinet Consultores SAS a sus clientes?

22 respuestas

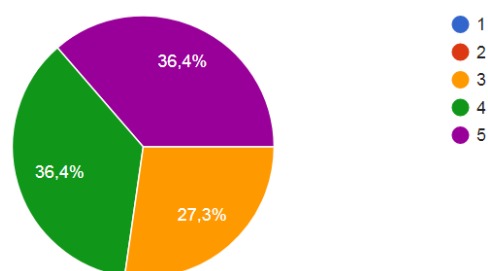


Gráfica 6. Encuesta, pregunta 3 Outsourcing contable

Análisis: De las 22 Empresas encuestadas el 40% nos recomendarían a sus clientes, dándonos a entender que a pesar de nuestras falencias somos buenos prestando el servicio

### 4. ¿Cómo califica el servicio prestado por la empresa Audinet Consultores SAS?

22 respuestas



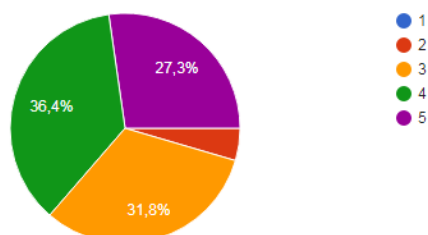
Gráfica 7. Encuesta, pregunta 4, Outsourcing contable

Análisis: De las 22 empresas encuestados evidenciamos que tenemos un promedio el cual debemos mejorar, ya que la demora en la entrega de los impuestos está afectando la imagen de la empresa

### 7.3.5. Encuesta Revisoría Fiscal.

1. Califique la eficiencia con la que Audinet Consultores SAS realizo su revisoría Fiscal. ¿El servicio ofrecido fue oportuno para su empresa?

22 respuestas

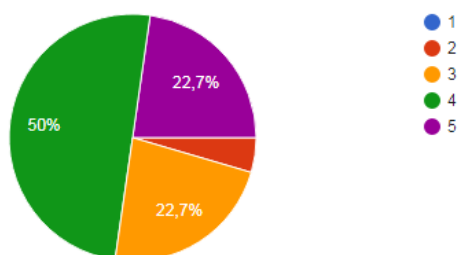


Gráfica 8. Encuesta, pregunta 1, revisoría fiscal

Análisis: De las 22 empresas encuestadas evidenciamos que algunas empresas no están satisfechas con el servicio ya que representan el 31%, pero las demás aunque se sienten conformes, esperan una mejoría

2. ¿Son claras las recomendaciones del revisor Fiscal?

22 respuestas

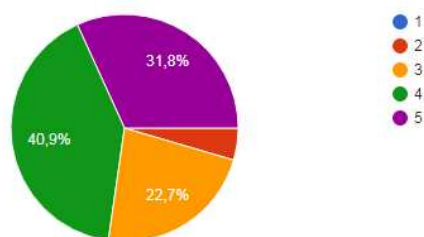


Gráfica 9. Encuesta, pregunta 2, revisoría fiscal

Análisis: De las 22 Empresas encuestadas el 50% esta conformo con el revisor fiscal, ya que sus recomendaciones son claras, pero debemos ir mejorando detalles con el tiempo

3. ¿Le gustaría que Audinet Consultores SAS siguiera prestando el servicio de revisoría fiscal a su empresa?

22 respuestas

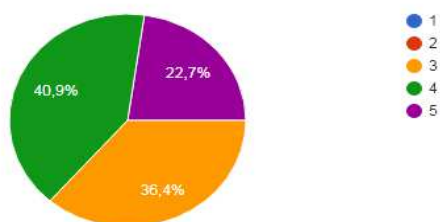


Gráfica 10. Encuesta, pregunta 3, revisoría fiscal

Análisis: Las empresas que reciben revisoría fiscal están satisfechas con el servicio ya que se representan en el 31% y 40%

4. ¿Recomendaría Audinet Consultores SAS a sus clientes?

22 respuestas

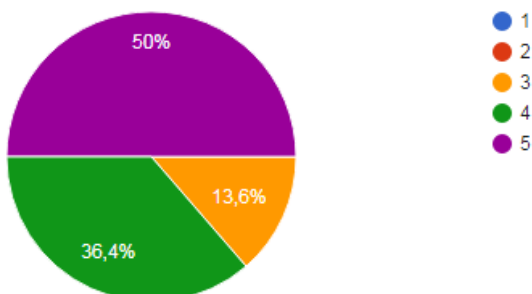


Gráfica 11. Encuesta, pregunta 4, revisoría fiscal

Análisis: De las empresas encuestadas el 40% nos recomendaría a sus clientes, porque se sienten a gusto con el servicio prestado, pero podemos mejorar para que el 36% se reduzca

## 5. ¿Cómo califica el servicio prestado por la empresa Audinet Consultores SAS?

22 respuestas



Gráfica 12. Encuesta, pregunta 5, revisoría fiscal

Análisis: Las empresas que reciben la revisoría fiscal están satisfechas con la labor entregada por Audinet y que nos dan a entender que nuestro personal es el más idóneo

### 7.3.6. Plan de Acción.

#### OUTSOURCING CONTABLE

Líneas de mejora /Objetivos	Acciones	Implicados
Establecer tiempos de labor	Dedicar máximo 3 días a la semana a las empresas que requieran más atención y los otros dos a las empresas pequeñas	Departamento de Contabilidad Departamento Administrativo
Potenciar la labor del Personal	Organizar reuniones para prestar apoyo en las contabilidades que generen más tiempo	Departamento de Contabilidad Departamento Administrativo
Contratar personal	Contratar 2 personas idóneas que apoyen los cuellos de Botella	Departamento Administrativo

Tabla 11 Plan de Mejora Outsourcing Contable



### REVISORIA FISCAL

Líneas de mejora /Objetivos	Acciones	Implicados
Personal idóneo para realizar las revisorías	Capacitar a los revisores en las normas contables	Departamento de Contabilidad

Tabla 12 Plan de Mejora Revisoría Fiscal

#### 7.4. Excelencia directiva

En la excelencia directiva buscamos resaltar la importancia de la participación de la alta gerencia en el desarrollo de cada proceso, el objetivo es que la alta dirección sea líder de proyecto para que tenga un conocimiento total de la operación y sus oportunidades de mejora, a nivel de recursos evaluando las necesidades de las partes interesadas.

##### 7.4.1. Análisis de los resultados.

Tal como se ven tabulados los datos en el archivo anexo, si realizamos una conclusión detallada de las valoraciones realizadas por los evaluadores, podemos concluir que:

Audinet Consultores S.A.S. Presenta una muy baja calificación el criterio de “liderazgo”, impulsada por la falta de gestión por parte de los gestores de la organización al momento de desarrollar e implementar sistemas de gestión por procesos. Esta baja calificación también influye que en la organización falta más relación entre los gestores de la organización con los grupos de interés de esta.

Otro criterio con baja calificación es el criterio de “Resultados de la sociedad”, esto debido a que la organización no realiza mediciones entre los índices de percepción social. Así mismo no se compara la percepción social de la organización con otras del sector.

Otra de las valoraciones con menor puntaje fue la del criterio “Procesos”, afectado directamente por la falta de seguimiento a los indicadores de eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos.

#### 7.4.2. Acciones de mejora.

De acuerdo a cada criterio Audinet Consultores implementara acciones de mejora de acuerdo a los criterios con más afectaciones.

Tabla 13 Acciones de mejora

Nº	Criterio Subcriterio	Descripción del Área de Mejora	Nº	Áreas de Mejora				ACCIÓN DE MEJORA
1	Liderazgo	1b Direccion	1	1				Coordinar la implementacion del SG
2	Política y Estrategia	2d Administracion	2	1				Definir procesos claves individuales y en equipo
3	Personas	3a Recursos Humanos	3	1				Crear un plan de gestion de personal especifico y documento
4	Rdos. Usuarios	6b Administracion	4	1				Evaluar el rendimiento de la organizaicon para cumplir con los tiempos del servicio prestado
5	Rdos. Personas	7b Recursos Humanos	5	1				Evaluar el rendimiento de las personas para anticipar el retraso en las fechas del servicio prestado
6	Rdos. Clave	9a Direccion	6	1				Definir objetivos que nos lleven a resultados tanto financieros como de qestion
7	Procesos	5b Administracion	7	1				Crear procesos que nos lleven a la mejora continua
8	Rdos. Sociedad	8a Administracion	8	1				Aumentar la participacion en los foros, para que las personas conozcan mas la empresa
9	Alianzas y Recursos	4a Direccion	9	1				Definir alianzas con empresas y desarrollar acuerdos de colaboracion

#### 7.5. Calidad y responsabilidad social

La labor de Audinet Consultores tiene inmersa la utilización de papel como soporte de cada transacción por ello a continuación elaboramos una propuesta de mejora y tendencia al cambio para reducir el impacto negativo que actualmente se está generando.

### **7.5.1. Responsabilidad empresarial Audinet Consultores S.A.S.**

**LUGAR DE TRABAJO:** En esta línea, Audinet trabajara las relaciones laborales, el bienestar del empleado, el mercado laboral, el sitio de trabajo y la generación de empleo

**MERCADEO:** Audinet analizará la relación con clientes, inversores, accionistas, y competencia. Es en este tramo cuando se abordan aspectos vinculados con el consumo responsable, la corrupción, la calidad y la excelencia.

**COMUNIDAD:** Para Audinet, la comunidad significa tener alianzas y colaboraciones para lograr la generación de una inversión social

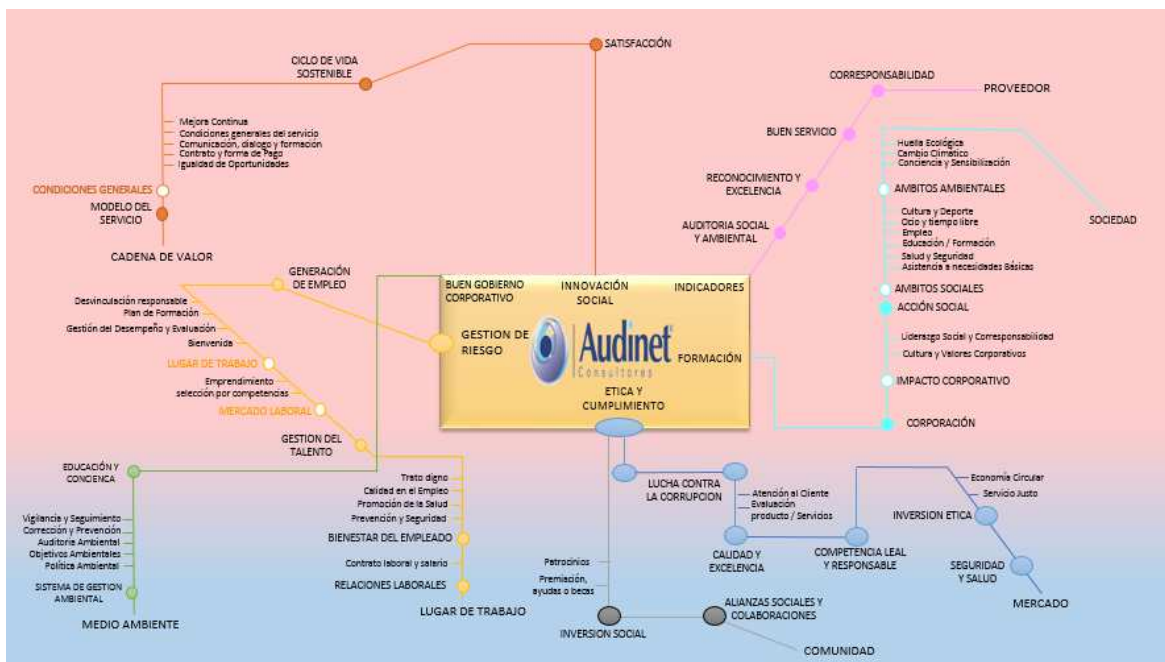
**MEDIO AMBIENTE:** Audinet a través de un sistema de gestión ambiental quiere contribuir a la reducción de los efectos del cambio climático, y establecer un plan de acción para reducirlo

**CADENA DE VALOR:** En esta línea el objetivo es trabajar en un modelo del buen servicio para evaluar la satisfacción del cliente y del proveedor para consolidar una colaboración a largo plazo.

**PROVEEDOR:** En esta línea, Audinet realizara un análisis para conocer un poco más de sus proveedores, verificando su responsabilidad ambiental, el buen servicio, y sus reconocimientos.

**SOCIEDAD:** En esta línea, Audinet trabajara aspectos que debe tener en cuenta en la relación con todos los grupos de interés. Integrar la misión, visión, valores, Derechos Humanos, ética y cumplimiento

Gráfica 13. RSE en Audinet Consultores S.A.S.



## 7.6. Verificación estratégica de la calidad

### 7.6.1. Programa de auditoría

Dentro de la implementación del programa de auditoría se establecen formatos como el siguiente, que nos permiten llevar un control detallado de las labores que vamos a realizar y se detallan las partes interesadas y sus responsabilidades.

Tabla 14 Programa de auditoría

AUDINET CONSULTORES S.A.S.		FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA										FECHA DE EMISIÓN	SEPTIEMBRE DE 2017		
												VERSIÓN	1		
Objetivo del programa:															
Alcance del programa:															
Periodo:															
Recursos:															
Criterios de Auditoría:															
Aspectos de seguridad e infraestructura a tener en cuenta:															
PROCESOS	EQUIPO AUDITOR	AUDITADO	ELABORAR Y ENTREGAR		EJECUTAR AUDITORÍA	ELABORAR INFORME DE		REVISAR INFORME DE		AJUSTAR Y APROBAR		ENTREGAR INFORME	FECHA PLAN DE		
			PLAN DE AUDITORÍA AL			AUDITORÍA	AUDITORÍA POR PARTE	INFORME DE AUDITORÍA	ENTRE AUDITOR INTERNO Y	FINAL DE AUDITORÍA A					
			AUDITADO								DEL RESPONSABLE DEL			LIDER DE PROCESO (Gestión	LÍDERES DE PROCESO
			Responsable: Auditor												
Interno		Responsable: Auditor		Responsable: Líder de		Responsable: Líder de		Responsable: Líder de		Responsable: Auditor		Responsable: Líder de			
DIAS (2 hábiles)		DIAS (8 hábiles)		DIAS (2 hábiles)		DIAS (2 hábiles)		DIAS (2 hábiles)		DIAS (1 hábil)		DIAS (5 hábiles)			
INICIO		FIN		INICIO		FIN		INICIO		FIN		INICIO		FIN	

Representante de la Dirección

Gerente General

Coordinador SIG

### 7.6.2. Plan de auditoría

En este formato se detalla el paso a paso de la auditoría a implementar para llevar un control de ambas partes en cuanto a tiempos y actividades, sin que se omitan responsabilidades de las partes interesadas.

<b>AUDINET CONSULTORES S.A.S.</b>		<b>PLAN DE AUDITORIAS DE CALIDAD</b>		Código: AUD-PC-001 Versión: 0 Página: 1 de 1	
FECHA: _____		AUDITORIA N° _____		01-2008	
PROCESO/REQUISITO		LUGAR - UBICACIÓN			
OBJETIVO:		ALCANCE:			
CRITERIOS DE AUDITORIA:		PREPARADO:			
Reunión de apertura	Fecha y Hora	Reunión de Cierre	Fecha y Hora		
FECHA	HORA Inicia - Termina	ACTIVIDAD	RESPONSABLE LA ACTIVIDAD Y/O TEMA AUDITADO	NOMBRE DE LOS AUDITORES	
<b>OBSERVACIONES:</b>					
Elaborado Por: _____			Aprobado por: _____ Jefe Oficina de Planeación		
RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO			AUDITORES RESPONSABLES		
Firma			Firma		
Nombre:			Nombre:		
Cargo:			Cargo:		
Fecha:			Fecha:		

Tabla 15 Plan de auditoría

### 7.6.3. Lista de chequeo

La siguiente lista de chequeo brinda la posibilidad al auditor de revisar constantemente las labores y/o tareas desarrolladas, y los recursos necesarios en cada una de estas, reduciendo el margen de error, para alcanzar el éxito en la auditoría.

<b>FORMATO</b>		
<b>LISTA DE CHEQUEO AUDITORIA INTERNA</b>		
Código: CG-FT-11	Versión: 1	Fecha:

Auditoría:	Calidad	Ambiente	SGSST	Otra, Cual?
Auditoría No. (Ciclo)				Año
Objetivo de la Auditoría				
Criterio de la Auditoría				

Sc	Actividad	Realizada		Fecha	Responsable (Firma)
		Si	No		
1	Selección del equipo de auditores internos de calidad				
2	Elaboración del Programa De Auditoria				
3	Elaboración del Plan de Auditoria				
4	Elaboración de Lista de Verificación				
5	Realización de la Reunión de Apertura				
6	Ejecución de la Auditoria.				
7	Realización de la Reunión de cierre				
8	Elaboración del Informe Final de Auditoría				
9	Diligenciamiento de las Evaluaciones del Auditor				
10	Apertura de Acciones				

Firma Representante o Coordinador \_\_\_\_\_

Tabla 16 Lista de chequeo

#### 7.6.4. Acta de apertura y cierre de la auditoría

Este formato nos brinda la posibilidad de realizar un análisis a fondo del estado en el que encontramos la organización y sus procesos, caso contrario del formato de cierre, en este entregamos el resultado de la labor realizada.

<b>PROCESO: CONTROL INTERNO Y EVALUACIÓN</b>	
<b>FORMATO: ACTA DE REUNION DE APERTURA AUDITORIA INTERNA</b>	<b>FECHA DE VIGENCIA:</b> Septiembre de 2017
	<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>PAGINA:</b> 1 de 2

<b>PROCESO:</b>	<b>DEPENDENCIA AUDITADA:</b>
<b>FECHA:</b>	<b>HORA DE INICIO:</b>
<b>LUGAR:</b>	<b>HORA DE TERMINACION:</b>

**1.ASISTENCIA :**  
La reunión de apertura contó con los siguientes funcionarios:

Por parte del proceso auditado \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Por parte del Equipo de Auditoria \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**2.PRESENTACION:**

Se llevó a cabo la presentación de cada uno de los funcionarios que participarán y/o atenderán como designados las visitas de Auditoria como facilitadores y articuladores de la información requerida para su desarrollo. Designando a \_\_\_\_\_ como enlace (s) entre el auditor y el equipo auditado.

Luego se explicó por parte del auditor el contenido del plan de trabajo, en cuanto a: Metodología de seguimiento y el término previsto para la ejecución de la Auditoria.

**3.PROPOSITO Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:**  
El auditor explicó a los asistentes el propósito general de la auditoria a realizar consistente en \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 que involucra los siguientes objetivos específicos:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tabla 17 Acta apertura y cierre de auditoría





### 7.6.5. Informe de auditoría

En este informe de auditoría detallamos actividades realizadas, hallazgos y oportunidades de mejora, junto con el plan para solucionarlos.

Tabla 18 Informe de auditoría

Audinet Consultores S.A.S.	INFORME DE AUDITORÍA		
	Código: AUD-PC-003	Revisó:	
	Elaboró: J.P.V.R.	Aprobó: Gerente	Fecha: 01-09-2017
PROCESO AUDITADO:	FECHA:		
<b>1. RESPONSABLES DEL PROCESO:</b>			
<b>2. EQUIPO AUDITOR:</b> AUDITOR PRINCIPAL: _____ AUDITOR EN FORMACIÓN: _____ AUDITOR OBSERVADOR: _____			
<b>3. OBJETIVO:</b>			
<b>4. ALCANCE DE AUDITORÍA:</b>			
<b>5. PERSONAL ENTREVISTADO:</b>			
<b>6. DOCUMENTACIÓN ANALIZADA (CRITERIOS):</b>			
<b>7. HALLAZGOS:</b>			
<b>A. ASPECTOS FAVORABLES:</b>			
1. _____			
2. _____			
3. _____			
4. _____			
5. _____			
<b>B. ASPECTOS DÉBILES:</b>			
1. _____			
2. _____			
3. _____			
4. _____			
5. _____			
<b>8. SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS:</b>			
<b>9. CONCLUSIÓN GENERAL:</b>			

### 7.6.6. Formato seguimiento de la auditoría

Este formato nos muestra las evidencias del progreso de la auditoría, como guía de desarrollo de la misma.

FORMATO DE AUDITORIA No \_\_\_\_\_

Auditoría N°		
Fecha		
Día	Mes	Año
		2017

#### 1. INFORMACION GENERAL DE LA AUDITORIA GESTION DESARRROLLO DE PROYECTO

Representante de Auditoria:	
Auditor Lider:	
Equipo Auditor:	
Objetivo General	
Objetivos Especificos	
Alcance:	
Fecha de apertura:	
Fecha de cierre:	

#### ASPECTOS GENERALES

1. Introducción

2. La entidad

#### ASPECTOS PRELIMINARES

ANOTACIONES INICIALES:

Insumos tenidos en cuenta durante la auditoria:

➤ -Actas de Comitè Primario

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ - Memorandos</li> <li>➤ - Otros Documentos</li> </ul>
<p><b>ACCIONES PENDIENTES POR REALIZAR:</b></p> <p><b>SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO</b></p>
<b>2. ASPECTOS RELEVANTES</b>
<b>CONCLUSIONES</b>

<b>PLAN DE ACTIVIDADES</b>		
Aplicación de cuestionarios previo.		SI
Aplicación lista de chequeo		SI
Solicitudes	Plan de acción	SI
	Proyectos ejecutados, en ejecución y novedades	SI
	Diagrama de flujos actualizado	SI
	Manual de procedimientos actualizado	SI
	Formatos (F-GPR-01,03,05,11 - F-GOL-01)	SI
Cronograma de actividades		SI
Objetivos		SI
Mapa de Procesos		SI
Proceso Modo de Falla o Riesgo (Mitigación)		SI
Informe final		SI

Tabla 19 Seguimiento de auditoría

### 7.6.7. Formato de evaluación de la auditoría

Este formato sirve como retroalimentación para el auditor encargado de hacer la auditoría de cada proceso.

AUDINET CONSULTORES S.A.S	PROCESO SEGUIMIENTO				Código: AUD-PC-006	
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL AUDITOR INTERNO				Versión: 04	
Nombre Auditor Interno:			Fecha:			
Con el ánimo de mejorar las competencias del Equipo Auditor, favor diligenciar la siguiente evaluación de desempeño del Auditor que realizó la Auditoría Interna de Calidad en el proceso que usted lidera. Gracias por su colaboración.						
Proceso Auditado:		Líder de Proceso:				
Fecha de la Auditoría:						
DESEMPEÑO EN LA AUDITORÍA INTERNA						
Por favor evalúe al Auditor Interno, asignando un valor a cada uno de los aspectos planteados, de acuerdo con la escala de calificación * descrita en la parte inferior de la evaluación: D: DEFICIENTE, R: REGULAR, B: BUENO, E: EXCELENTE o N.A: NO APLICA.						
<b>Importante: Los campos sombreados serán diligenciados por el Proceso Seguimiento Institucional</b>						
ASPECTO A EVALUAR				CALIFIQUE de 1 a 100*		
1. Estructura de auditoría adecuada para el proceso. <b>(Planificación y Organización).</b>						
2. Conocimiento del proceso auditado. <b>(Capacidad de Análisis).</b>						
3. Comunicación con el auditado. Formulación de Preguntas. <b>(Facilidad de Comunicación Verbal).</b>						
4. Articulación del trabajo desarrollado por el equipo auditor. <b>(Trabajo en Equipo).</b>						
5. Capacidad para mantener el liderazgo en la conducción de la auditoría. <b>(Liderazgo)</b>						
6. Informe de auditoría completo, claro y coherente. <b>(Comunicación Escrita)</b>						
7. Oportunidad en la entrega del informe de auditoría. <b>(Planificación y Organización)</b>						
Si desea ampliar la explicación de las respuestas, o hacer un comentario adicional sobre algún aspecto que no aparece descrito en la evaluación puede hacerlo a continuación:						
* ESCALA DE CALIFICACIÓN	D (0 a 49): DEFICIENTE		R (50 a 74): REGULAR		B (75 a 89): BUENO	
	El auditor no cumple las competencias.		El auditor satisface débilmente las competencias.		El auditor cumple las competencias.	
E (90 a 100): EXCELENTE						
El auditor supera las expectativas de las competencias.						
FIRMA DEL EVALUADOR						
COMPROMISO DE MEJORA POR PARTE DEL AUDITOR INTERNO EVALUADO						
OBSERVACIONES DEL AUDITOR INTERNO						
FIRMA AUDITOR INTERNO						

Tabla 20 Evaluación del auditor

## **7.7. Seguimiento y medición de la calidad**

Dentro de la aplicación de las diferentes herramientas que permitan desarrollar e implementar indicadores que nos den la información para la toma de decisiones frente a diferentes procesos y aspectos relacionados con los servicios ofrecidos para la compañía en los contextos legales y tributarios según los servicios prestados.

En el desarrollo de los procesos de la empresa encontramos una total falta de seguimiento y control, como consecuencia del no tener procesos asertivos dentro de una norma que estandarice las labores del día a día, con herramientas que contribuyan al buen funcionamiento dentro del contexto tributario y de calidad, con los estándares exigidos por el ente regulador, en este caso la Junta central de contadores, que es el ente con la facultad de parametrizar a nivel general.

### **7.7.1. Aspectos de seguimiento y medición**

En este análisis vemos los 5 macro procesos entre los que encontramos mercadeo, Consultoría, revisoría fiscal, outsourcing contable y recursos humanos, enfoques distintos, pero vitales para la organización.

En la parte de mercadeo y ventas podemos decir que debido a que aún no está completamente estructurado, los objetivos son los fundamentales, dando un énfasis en el obtener nuevos clientes, ampliar el mercado y así mismo los ingresos.

La consultoría empresarial es un nuevo proceso para Audinet consultores, ya que se aplica pero no se tienen establecidos los estándares de aplicación y su alcance, pero su enfoque primordial es la entrega oportuna de información.

El proceso de Outsourcing contable es el más complejo en este momento, dado que los tiempos de respuesta son impuestos por los diferentes entes de control, tales como DIAN, Superintendencia de sociedades, DANE, Superintendencia de salud.

Por ello los aspectos más relevantes se definen a continuación:

Tabla 21. Aspectos de seguimiento y medición de procesos

Nº	PROCESO	PRODUCTO	CARACTERISTICAS	OBJETIVOS	NOMBRE DEL INDICADOR
1	MERCADEO Y VENTAS	Ingreso de nuevos clientes. Ampliación de las ventas. Portafolio de servicios	Clientes Conformes	Promocionar el portafolio de servicios, atracción y apertura de nuevos clientes	Crecimiento Conformidad del cliente
2	OPERACIONAL CONSULTORIAL	Requerimiento de los Clientes Entrega de información	Entrega de la información antes de la fecha limite	Dar un valor agregado a la prestación de servicios de Audinet	Oportunidad Cumplimiento
3	OPERACIONAL REVISORIA FINANCIERA	Información Financiera Estados Financiero Facturas	Información confiable y Veraz	Entrega de manera correcta la información contable, certificación y documentación según requerimientos del cliente	Confiabilidad Oportunidad Veraz
4	OPERACIONAL CONTABLE	Liquidación de Impuestos	Requerimientos de los servicios	Prestar servicios de tercerización contable así como los EEFF requeridos por los clientes	Requerimientos
5	RECURSOS HUMANOS	Reclutamiento Perfil	Cargo y actividades a desempeñar	Establecer los requisitos y perfil del aspirante	Competencias

### 7.7.2. Metodología para la generación de indicadores

En esta parte detallamos las opciones más certeras para obtener resultados con los que podamos trabajar y estando acorde a las necesidades de lo que nos solicita cada proceso, para poder tomar decisiones, así mismo encontramos una justificación para verlos como opción del manejo de cada proceso, estos indicadores nos deben mostrar las oportunidades de mejora y su accionar en tiempo real, por ello se han establecido de la siguiente forma:

Tabla 22 Seguimiento y Medición de Procesos

Nº	TO DE SEGUIMIENTO Y MED	JUSTIFICACION	TECNICA DE METODOLOGIA	PERIODICIDAD
1	CAMBIO DE LAS PROPUESTAS COMERCIALES	Verificar y reestructurar cambios en la propuesta comercial para ser mas competitivos en el mercado	Indicador de proceso	Semestral
2	ESTANDARIZACION DE PRECIOS	Realizar una verificación de precios con nuestras competencias para homegenizar valores	Indicador de proceso	Semestral
3	CLASIFICACION DE EMPRESAS SEGÚN SU ACTIVIDAD ECONOMICA	Realizar una clasificación de clientes para poder determinar el valor de la propuesta	Indicador de proceso	Semestral
4	PROGRAMACION DE VISITAS QUE EVALUEN LA REDUCCION DE LA INSATISFACCION	Mediante un cronograma, realizar visitas periodicas que nos ayuden a verificar la satisfaccion de los clientes	Indicador de proceso	Semestral

### 7.7.3. Ficha técnica para indicadores

Con respecto a este tema se elaboraron las diferentes fichas de los indicadores establecidos, en esta ficha se detallan aspectos como el objetivo, el responsable de cada indicador, además se establecen porcentajes de cumplimiento en cada caso y en caso de que estas metas no sean cumplidas se brinda un espacio para el análisis de la información a modo de retroalimentación y posibles mejoras.

Esto basándonos en el desarrollo de cada uno de los procesos, estos son quienes nos brindan la opción de realizar un análisis exhaustivo y poder identificar las falencias.



Tabla 23 Mercadeo y ventas


	FICHA TECNICA DE INDICADORES				CODIGO	A-FT-1234	
					VERSION	1.0	
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	Febrero 10 de 2018						
NOMBRE DEL PROCESO	MERCADERO Y VENTAS						
OBJETIVO DEL PROCESO	Especificar las actividades que se deben realizar y su orden, para cumplir adecuadamente lo establecido en el proceso						
RESPONSABLE DE CALCULAR	Gerente General						
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Director de Mercadeo						
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Clientes Nuevos, Comunidad en general						
NOMBRE DEL INDICADOR	Crecimiento o Conformidad del Cliente						
OBJETIVO O DESCRIPCION DEL INDICADOR	Promocionar el portafolio de servicios, atracción y apertura de nuevos clientes						
TIPO DE INDICADOR			META	Indicador >= 80%			
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENA	>= 80%	ACEPTABLE	>= 60%	DEFICIENTE	<=50%	
FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERDADOR		# de personas que participaron				
	DENOMINADOR		# de personas que adquirieron el servicio				
FRECUENCIA RECOLECCION	Trimestral		FRECUENCIA REVISION		Semestral		
FUENTE DE DATOS			ESCALA		%		
INFORMACION PARA EL ANALISIS							
Nº	META DEL PERIODO (Si aplica)	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO (Si aplica meta)	ANALISIS Y OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA

Tabla 24 Revisoria fiscal


	FICHA TECNICA DE INDICADORES				CODIGO	A-FT-1234	
					VERSION	1.0	
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	Febrero 10 de 2018						
NOMBRE DEL PROCESO	REVISORIA FISCAL						
OBJETIVO DEL PROCESO	Especificar las actividades que se deben realizar y su orden para cumplir adecuadamente a lo establecido en el proceso						
RESPONSABLE DE CALCULAR	Gerente General						
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Revisor Fiscal						
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Antiguos y Nuevos Clientes						
NOMBRE DEL INDICADOR	Confiability, Oportunidad o Veraz						
OBJETIVO O DESCRIPCION DEL INDICADOR	Entrega de manera correcta la información contable, certificación y documentación según requerimientos del cliente						
TIPO DE INDICADOR			META	Indicador >= 80%			
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENA	>= 80%	ACEPTABLE	>= 60%	DEFICIENTE	<=50%	
FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERDADOR		# de personas satisfechas con la revisoria				
	DENOMINADOR		# de personas que adquirieron el servicio				
FRECUENCIA RECOLECCION	Trimestral		FRECUENCIA REVISION		Semestral		
FUENTE DE DATOS			ESCALA		%		
INFORMACION PARA EL ANALISIS							
Nº	META DEL PERIODO (Si aplica)	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO (Si aplica meta)	ANALISIS Y OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA

Tabla 25 Tercerización contable


	FICHA TECNICA DE INDICADORES				CODIGO	A-FT-1234	
					VERSION	1.0	
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	Febrero 10 de 2018						
NOMBRE DEL PROCESO	OPERACIONAL CONTABLE (Tercerizacion)						
OBJETIVO DEL PROCESO	Especificar las actividades que se deben realizar y su orden, para cumplir adecuadamente lo establecido en el proceso						
RESPONSABLE DE CALCULAR	Gerente General						
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Contador						
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Antiguos y Nuevos Clientes						
NOMBRE DEL INDICADOR	Requerimientos						
OBJETIVO O DESCRIPCION DEL INDICADOR	Prestar servicios de tercerización contable así como los EEFF requeridos por los clientes						
TIPO DE INDICADOR			META	Indicador >= 80%			
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENA	>= 80%	ACEPTABLE	>= 60%	DEFICIENTE	<=50%	
FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERDADOR		# de personas que se cumplieron con los requerimientos				
	DENOMINADOR		# de personas que adquirieron el servicio				
FRECUENCIA RECOLECCION	Trimestral		FRECUENCIA REVISION	Semestral			
FUENTE DE DATOS				ESCALA	%		
INFORMACION PARA EL ANALISIS							
Nº	META DEL PERIODO (Si aplica)	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO (Si aplica meta)	ANALISIS Y OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA

Tabla 26 Recursos humanos



	FICHA TECNICA DE INDICADORES				CODIGO	A-FT-1234	
					VERSION	1.0	
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	Febrero 10 de 2018						
NOMBRE DEL PROCESO	RECURSOS HUMANOS						
OBJETIVO DEL PROCESO	Especificar las actividades que se deben realizar y su orden para cumplir adecuadamente lo establecido en el proceso						
RESPONSABLE DE CALCULAR	Gerente General						
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Administradora						
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Personas postuladas						
NOMBRE DEL INDICADOR	Requerimientos						
OBJETIVO O DESCRIPCION DEL INDICADOR	Establecer los requisitos y perfil del aspirante						
TIPO DE INDICADOR			META	Indicador >= 80%			
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENA	>= 80%	ACEPTABLE	>= 60%	DEFICIENTE	<=50%	
FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERDADOR		# de personas que cumplieron con el perfil				
	DENOMINADOR		# de personas que se presentaron				
FRECUENCIA RECOLECCION	Trimestral		FRECUENCIA REVISION	Semestral			
FUENTE DE DATOS				ESCALA	%		
INFORMACION PARA EL ANALISIS							
Nº	META DEL PERIODO (Si aplica)	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO (Si aplica meta)	ANALISIS Y OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA

Tabla 27 Consultoría empresarial

	FICHA TECNICA DE INDICADORES				CODIGO	A-FT-1234	
					VERSION	1.0	
FECHA DE CREACION DEL INDICADOR	Febrero 10 de 2018						
NOMBRE DEL PROCESO	CONSULTORIA						
OBJETIVO DEL PROCESO	Especificar las actividades que se deben realizar y su orden para cumplir adecuadamente lo establecido en el proceso						
RESPONSABLE DE CALCULAR	Gerente General						
RESPONSABLE DE ANALIZAR	Auxiliares de Auditoria						
USUARIOS DE LA INFORMACION RECOPIADA Y ANALIZADA	Antiguos y Nuevos Clientes						
NOMBRE DEL INDICADOR	Oportunidad o Cumplimiento						
OBJETIVO O DESCRIPCION DEL INDICADOR	Dar un valor agregado a la prestación de servicios de Audinet						
TIPO DE INDICADOR			META	Indicador >= 80%			
RANGO DE ACEPTACION DE GESTION	BUENA	>= 80%	ACEPTABLE	>= 60%	DEFICIENTE	<=50%	
FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	NUMERDADOR		# de personas satisfechas con la auditoria				
	DENOMINADOR		# de personas que se presentaron				
FRECUENCIA RECOLECCION	Trimestral		FRECUENCIA REVISION		Semestral		
FUENTE DE DATOS				ESCALA	%		
INFORMACION PARA EL ANALISIS							
Nº	META DEL PERIODO (Si aplica)	VALOR NUMERADOR	VALOR DENOMINADOR	RESULTADO	% CUMPLIMIENTO (Si aplica meta)	ANALISIS Y OBSERVACIONES	ACCIONES DE MEJORA

#### 7.7.4. Tablero de indicadores

En el tablero de indicadores veremos aspectos tales como el indicador establecido, el cual se basa en el proceso a seguir, la fórmula para encontrarlo ya que nos hace más fácil obtener el resultado exacto, la meta establecida que siempre tendrá tendencia al alza, periodicidad que nos da la cantidad de veces al año que debemos aplicar esta evaluación, no queriendo decir que toda esta información no se pueda modificar a futuro, por ultimo tenemos la tendencia y el responsable del manejo de cada indicador, esto nos facilita el saber a quién

debemos acudir en caso de que tengamos alguna duda en la aplicación de cada uno de los indicadores.





Tabla 28 Tabla de indicadores

FACTOR CRITICO DE ÉXITO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FORMULA	META	UNDS	TENDENCIA	FRECUENCIA DE DATOS	FUENTE DE INFORMACION	RESPONSABLE
Cobertura	Mercade y Ventas	Crecimiento o Conformidad del Cliente		# de personas que participaron / # de personas que adquirieron el servicio *100	>= 80%	%	Creciente	Semestral		Gerente General
Calidad del Servicio	Revisoria Fiscal	Confiabilidad, Oportunidad o Veraz		# de personas satisfechas con la revisoria / # de personas que adquirieron el servicio *100	>= 80%	%	Creciente	Semestral		Profesionales en Revisoria Fiscal
Satisfaccion del Usuario	Tercerizacion Contable	Requerimientos		# de personas que se cumplieron con los requerimientos / # de personas que adquirieron el servicio *100	>= 80%	%	Creciente	Semestral		Profesionales en Contaduria
Oportunidad en el Servicio	Recursos Humanos	Reclutamiento o Perfil		# de personas que cumplieron con el perfil / # de personas que se presentaron * 100	>= 80%	%	Creciente	Semestral		Profesionales en Administracion
Cobertura	Consultorias	Oportunidad o Cumplimiento		# de personas satisfechas con la auditoria / # de personas que se presentaron *100	>= 80%	%	Creciente	Semestral		Teconologos en Auditorias

### 7.7.5. Cuadro de mando de control

En esta parte debemos ser claros en cuanto a que el uso y aplicación de un Cuadro de Mando Integral no sólo posible, sino también aconsejable, para empresas medianas y pequeñas. Su efectividad no depende del tamaño de la compañía, por lo que, tanto las grandes organizaciones como las PYMES pueden aprovecharse de sus enormes beneficios, por ello buscamos su aplicación en nuestro caso.

Tabla 29 Cuadro de mando de control

NIVEL ESTRATEGICO	PROCESO	INDICADOR	FORMULA DE CALCULO	META	PERIODICIDAD	SEMAFOROS DE CONTROL				
Misional	Mercadeo y Ventas	Crecimiento o Conformidad del Cliente	# de personas que participaron / # de personas que adquirieron el servicio * 100	>= 80%	Semestral		Gestion por Mejorar	Gestion Regular	Gestion Buena	Gestion Sobresalien
						Semestre 1 Cumplimiento 50%	0% - 29%	30% - 39%	40% - 50%	50.1%
						Semestre 2 Cumplimiento 80%	0% - 50%	60% - 69%	70% - 80%	80.1%
Misional	Revisoria Fiscal	Confiabilidad, Oportunidad o Veraz	# de personas satisfechas con la revisoria / # de personas que adquirieron el servicio *100	>= 80%	Semestral		Gestion por Mejorar	Gestion Regular	Gestion Buena	Gestion Sobresalien
						Semestre 1 Cumplimiento 50%	0% - 29%	30% - 39%	40% - 50%	50.1%
						Semestre 2 Cumplimiento 80%	0% - 50%	60% - 69%	70% - 80%	80.1%
Misional	Tercerizacion Contable	Requerimientos	# de personas que se cumplio con los requerimientos / # de personas que adquirieron el servicio *100	>= 80%	Semestral		Gestion por Mejorar	Gestion Regular	Gestion Buena	Gestion Sobresalien
						Semestre 1 Cumplimiento 50%	0% - 29%	30% - 39%	40% - 50%	50.1%
						Semestre 2 Cumplimiento 80%	0% - 50%	60% - 69%	70% - 80%	80.1%
Misional	Recursos Humanos	Reclutamiento o Perfil	# de personas que cumplio con el perfil / # de personas que se presentaron * 100	>= 80%	Semestral		Gestion por Mejorar	Gestion Regular	Gestion Buena	Gestion Sobresalien
						Semestre 1 Cumplimiento 50%	0% - 29%	30% - 39%	40% - 50%	50.1%
						Semestre 2 Cumplimiento 80%	0% - 50%	60% - 69%	70% - 80%	80.1%
Misional	Consultorias	Oportunidad o Cumplimiento	# de personas satisfechas con la auditoria / # de personas que se presentaron *100	>= 80%	Semestral		Gestion por Mejorar	Gestion Regular	Gestion Buena	Gestion Sobresalien
						Semestre 1 Cumplimiento 50%	0% - 29%	30% - 39%	40% - 50%	50.1%
						Semestre 2 Cumplimiento 80%	0% - 50%	60% - 69%	70% - 80%	80.1%

## 7.8. Mejora continua

En este módulo nos enfocaremos en aplicar las 5'S, esta es una práctica de Calidad ideada en Japón referida al “Mantenimiento Integral” de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos.

### 7.8.1. La 1° S: Seiri (Clasificación y Descarte)

Significa separar las cosas necesarias y las que no la son manteniendo las cosas necesarias en un lugar conveniente y en un lugar adecuado. (Rosas, 2014)

Ventajas de Clasificación y Descarte: Reducción de necesidades de espacio, stock, almacenamiento, transporte y seguros. Evita la compra de materiales no necesarios y su deterioro. Aumenta la productividad de las máquinas y personas implicadas. Provoca un mayor sentido de la clasificación y la economía, menor cansancio físico y mayor facilidad de operación.

Para Poner en práctica la 1ra S debemos hacernos las siguientes preguntas:

- ¿Qué debemos tirar?
- ¿Qué debe ser guardado?
- ¿Qué puede ser útil para otra persona u otro departamento?
- ¿Qué deberíamos reparar?
- ¿Qué debemos vender?

Y el último punto importante es el de la clasificación de residuos. Generamos residuos de muy diversa naturales: papel, plásticos, metales, etc. Otro compromiso es el compromiso con el medio ambiente ya que nadie desea vivir en una zona contaminada.

### 7.8.2. SEITON (Organización) La 2da S

La organización es el estudio de la eficacia. Es una cuestión de cuan rápido uno puede conseguir lo que necesita, y cuan rápido puede devolverla a su sitio nuevo. Cada cosa debe tener un único, y exclusivo lugar donde debe encontrarse antes de su uso, y después de utilizarlo debe volver a él. Todo debe estar disponible y próximo en el lugar de uso. (Rosas, 2014)

Tener lo que es necesario, en su justa cantidad, con la calidad requerida, y en el momento y lugar adecuado nos llevará a estas ventajas:

- Menor necesidad de controles de stock y producción.
- Facilita el transporte interno, el control de la producción y la ejecución del trabajo en el plazo previsto.
- Menor tiempo de búsqueda de aquello que nos hace falta.
- Evita la compra de materiales y componentes innecesarios y también de los daños a los materiales o productos almacenados.
- Aumenta el retorno de capital.
- Aumenta la productividad de las máquinas y personas.

Analice por un momento su lugar de trabajo y responda las preguntas sobre organización:

- ¿De qué manera podemos reducir la cantidad que tenemos?
- ¿Qué cosas realmente no es necesario tener a la mano?
- ¿Qué objetos suelen recibir más de un nombre por parte de mis compañeros?
- Fíjese en un par de cosas necesarias ¿Cuál es el mejor lugar para ellas?

### **7.8.3. SEISO (Limpieza) : La 3° S**

La limpieza la debemos hacer todos. Es importante que cada uno tenga asignada una pequeña zona de su lugar de trabajo que deberá tener siempre limpia bajo su responsabilidad. No debe haber ninguna parte de la empresa sin asignar. Si las persona no asumen este compromiso la limpieza nunca será real. Toda persona deberá conocer la importancia de estar en un ambiente limpio. Cada trabajador de la empresa debe, antes y después de cada trabajo realizado, retirara cualquier tipo de suciedad generada. (Rosas, 2014)

Dentro de los beneficios encontramos una mayor productividad de personas, máquinas y materiales, evitando hacer cosas dos veces; Facilita la venta del producto; Evita pérdidas y daños materiales y productos; Es fundamental para la imagen interna y externa de la empresa.

### **7.8.4. SEIKETSU (Higiene y Visualización). La 4° S**

Esta S envuelve ambos significados: Higiene y visualización, La higiene es el mantenimiento de la Limpieza, del orden. Quien exige y hace calidad cuida mucho la apariencia. En un ambiente Limpio siempre habrá seguridad. Quien no cuida bien de sí mismo no puede hacer o vender productos o servicios de Calidad. (Rosas, 2014)

Una variación mejor y más moderna es el “colour management” o gestión por colores. Ese mismo grupo en vez de tomar notas sobre la situación, coloca una serie de tarjetas, rojas en aquellas zonas que necesitan mejorar y verdes en zonas especialmente cuidadas.

Normalmente las empresas que aplican estos códigos de colores nunca tiene tarjetas rojas, porque en cuanto se coloca una, el trabajador responsable de esa área soluciona rápidamente el problema para poder quitarla.

Las ventajas de uso de la 4ta S:

- Facilita la seguridad y el desempeño de los trabajadores.



- Evita daños de salud del trabajador y del consumidor.
- Mejora la imagen de la empresa interna y externamente.
- Eleva el nivel de satisfacción y motivación del personal hacia el trabajo.

#### **7.8.5. SHITSUKE (Compromiso y Disciplina) : la 5° S**

Disciplina no significa que habrá unas personas pendientes de nosotros preparados para castigarnos cuando lo consideren oportuno. Disciplina quiere decir voluntad de hacer las cosas como se supone se deben hacer. Es el deseo de crear un entorno de trabajo en base de buenos hábitos. Mediante el entrenamiento y la formación para todos (¿Qué queremos hacer?) y la puesta en práctica de estos conceptos (¡Vamos hacerlo!), es como se consigue romper con los malos hábitos pasados y poner en práctica los buenos.

En suma se trata de la mejora alcanzada con las 4 S anteriores se convierta en una rutina, en una práctica más de nuestros quehaceres. Es el crecimiento a nivel humano y personal a nivel de autodisciplina y autosatisfacción. (Rosas, 2014)

### **7.9. Integración de la calidad**

#### **7.9.1. Estrategia de integración**

Las Estrategias de Integración buscan de las normas buscan no solo certificarse en una norma, sino que es posible certificarse también por normas alternas, en este caso hablamos de normas tales como ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001; 27001. Así puede una organización entrar a competir con un valor agregado difícil de igualar.

Además son muy pocas las empresas que logran desde un inicio trabajar bajo certificación de normas que permiten establecer estrategias de implementación y de

planeación directa, en donde se contemplan diversas posibilidades de trabajo y/o manejo de procesos, este análisis se basa en la integración realizada. Ver Anexo 4.

Durante la implementación del proceso de integración de la norma se presentan algunos inconvenientes tales como:

- Falta de visión completa de la empresa: al momento de implementar la integración de la norma debemos tener claro hasta donde llega el campo de aplicación y el enfoque que le debemos dar, para que así los procedimientos sean más claros.
- Resistencia al cambio: este inconveniente se mezcla con la falta de compromiso del personal involucrado en la operación, no es lo mismo trabajar con un equipo que se limita al cumplimiento de su horario que con un equipo que va en busca de resultados, con un compromiso del 200%.
- Participación activa: Buscar que el personal de todas las áreas participe activamente de la implementación de las normas busca evaluar el grado de funcionalidad de cada área y/o de cada cargo.
- Participación por parte de la dirección: es costumbre del director o gerente de la compañía el delegar la mayor cantidad de funciones, de hecho, por ello es el gerente, pero en este caso no es delegable el hecho de que el gerente debe comprometerse e involucrarse con la implementación de las normas en las que se aplica la certificación, por ende, de todo el proceso.

### **7.9.2. Beneficios**

Los beneficios que podemos obtener con esta inversión son incalculables puesto que podemos obtener la certificación de no solo una norma, si no que podemos avanzar e irnos certificando en cuatro normas aplicables a nuestro campo de acción, este a su vez nos abre

posibilidades inimaginables de contratación ya que no todas las empresas de nuestro campo cumplen con la normatividad y los requisitos necesarios para su aval. (ISOTOOLS, 2015)

Por otra parte podemos obtener un aumento de la eficacia y eficiencia en la gestión de los sistemas y en la consecución de los objetivos y las metas, porque al organizar los procesos vamos a identificar los focos improductivos, optimizando tiempos y recursos.

Como consecuencia de esto obtenemos una mejora tanto de la comunicación interna como de la imagen externa, con objetivos alcanzables, que se reflejan en un buen servicio y con ello en clientes satisfechos.

Como resultado de esta labor se solicita revisar el Anexo 4, en el que se evidencia el cómo se integran las normas y la manera en la que se puede interpretar.

### **7.9.3. Análisis del contexto**

Dentro de los temas principales a tener en cuenta tenemos en la integración de las normas para esta organización es la falta de procesos documentados que nos permitan tener una base de trabajo, por ello debemos implementar herramientas que nos permitan levantar dichos procesos, documentarlos e implementarlos de manera correcta para que no haya mayor pérdida de tiempo en la creación de los mismos y que la información sea precisa.

Esta compañía a pesar de llevar 18 años en el mercado ha trabajado de forma empírica, sin bases documentadas, el archivo que podemos trabajar como documentos que componen los procesos se deben clasificar para que sean aplicables, lo positivo es que su capacidad es óptima para abordar este tipo de programas que les permiten formarse de forma correcta.

Por qué los clientes esperan que los resultados en el manejo y análisis de la información sea el mejor para no depender de factores externos a la hora de tomar acciones correctivas y/o decisiones financieras y/o administrativas, que permitan dar respuestas certeras

a las necesidades de los clientes, el sistema que se maneja actualmente es a contra entrega, por que el cliente entrega la información y en ese momento se distribuye el trabajo, dado que trabajar bajo cronograma solo sirve como apoyo para evitar sanciones que les den mayores problemas.

El riesgo que tiene el plan de integración es el de no poder soportar el seguir las normas y el saber delegar, dar y/o recibir órdenes para que puedan fluir las actividades en la aplicación de los procesos, dado que la estructura de la organización es básica al no existir mandos medios y al no tener una estructura con los debidos enfoques.

Los perfiles manejados por el personal de esta empresa se basan en estudiantes y profesionales recién egresados del área contable, con una experiencia no mayor a 3 años y estas personas se les delegan temas tales como el responder requerimientos ante los entes reguladores que a su vez permiten a su vez avalar los procesos financieros y contables de sus clientes, dando respuesta a las necesidades “básicas” del cliente, pero no dando un valor agregado al mismo o superando la expectativa. (ISOTOOLS, 2015)

Esta compañía debe lograr responder no solo a los requerimientos propios como empresa encargada de brindar un servicio regulado, sino que además debe responder por el cumplimiento total de los procesos de las empresas que los contratan, así que la adecuación de sus procesos debe dimensionar este tipo de situaciones en las que no es solo la responsabilidad como empresa, si no que se está vendiendo ese servicio, con un amplio alcance interno y externo, ya que la empresa es la que debería estar solicitando la participación en los procesos de los clientes para mostrar un fiel respaldo en el manejo de la información y en la entrega de resultados. (ICONTEC, 2015)

Esta compañía aún no ha implementado normas como las NIAS, que son las que regulan su actividad y se debe reconocer primero el hecho de su necesidad y segundo la

necesidad de documentarla, para tener un respaldo y/o soporte de la información que se está plasmando en cada proceso, para evidenciar el tema del cumplimiento de la normatividad, podemos verlos en la siguiente tabla:

Tabla 30. Normativa de las partes interesadas.

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>NORMAS</b>
Clientes	Prestar un buen servicio	Decreto 1595 Decreto 1072
	Cumplir con los tiempos estipulados	
	Cumplir con las requerimientos	
Socios	Generar rentabilidad	Decreto 1595 Decreto 1076
	Rendimiento favorable a la inversion	
Estado	Cumplir con las leyes y normas	Decreto 1595 Decreto 1072 Decreto 1076
	Pago de impuestos	
Trabajadores	Buen trato	Decreto 1595 Decreto 1072
	Pagos a tiempo	
	Cumplir con las leyes de contratacion	
Proveedores	Pagos puntuales	Decreto 1595 Decreto 1072 Decreto 1076
	Ordenes de compra	
Comunidad	No afectar el entorno	Decreto 1595 Decreto 1076
	Ayudar en las mejoras del sector	

Fuente: Garcia Ivonne, Vargas Jeimy

En la siguiente tabla se hace un análisis desde los objetivos estratégicos hacia las partes interesadas:

Tabla 31. Objetivos estratégicos de las partes interesadas.

GRUPO DE INTERES	COMPROMISO	OBJETIVOS ESTRATEGICOS
<b>Accionistas y Socios</b>	Asegurar la sostenibilidad de la empresa a través de una gestión ética, transparente y responsable	1 Promover comportamientos éticos y responsable
		2 Maximizar de manera sostenida el valor de la empresa
		3 Mantener relaciones comerciales justas y con reglas claras para el beneficio mutuo
		4 Contribuir conjuntamente a la viabilidad de la empresa asegurando el desarrollo del entorno
<b>Empleados y sus Familiares</b>	Construir un gran lugar para trabajar en un marco de relaciones de confianza, transparencia y productividad	1 Contar con un liderazgo que apalanque el desarrollo de los empleados y el ambiente laboral de la empresa
		2 Actuar en un marco de respeto y promoción de los derechos laborales y Sociales
		3 Contribuir a la calidad de vida de los empleados
<b>Clientes</b>	Asegurar la satisfacción del cliente con excelencia en el servicio	1 Maximizar el valor del servicio
<b>Sociedad y Comunidad</b>	Participar en el desarrollo del país de corresponsabilidad y respeto de los derechos humanos	1 Fortalecer relaciones de corresponsabilidad fundadas en el dialogo y la participación
		2 Desarrollar todas las actividades con responsabilidad social y ambiental
<b>Estado</b>	Contribuir a la construcción de un Estado Social de Derecho mediante el cumplimiento de las obligaciones	1 Asegurar y promover el cumplimiento de las obligaciones del Estado

#### 7.9.4. DOFA integral

En este DOFA se identifican fácilmente los puntos críticos y/o los puntos de mayor relevancia a favor y en contra para poder trabajarlos de forma adecuada, además de evidenciar ante la compañía el hecho de la falta de inversión en capacitación y como tal en el recurso humano que es parte vital en este tipo de empresas.

Tabla 32. DOFA Audinet Consultores S.A.S.

Fuente: Garcia Ivonne, Vargas Jeimy

ANÁLISIS ESTRATÉGICO CON LA MATRIZ DAFO	
AUDINET CONSULTORES S.A.S.	
FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ausencia de procesos</li> <li>2) Capacitación, rotación y retención del talento</li> <li>3) Falta de enfoques según tipo de clientes</li> <li>4) Desarrollo comercial de publicidad y de mercadeo</li> <li>5) Ausencia de un canal tecnológico de comunicación con clientes y prospectos</li> <li>6) Pocas alianzas estratégicas</li> <li>7) Plan estratégico</li> <li>8) Sin segmentación de mercado</li> <li>9) Distribución de tareas (Profesionales)</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Absorción de clientes por parte de multinacionales con proveedores regionales</li> <li>2) Independización o extracción del talento</li> <li>3) Empresas certificadas con normas ISO</li> <li>4) Empresas extranjeras residentes en el país</li> <li>5) Reconocimiento de marca</li> <li>6) Precios bajos que aplican nuestros competidores</li> </ol>
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Servicio y soporte al cliente</li> <li>2) Trayectoria, conocimiento y experiencia</li> <li>3) Confianza y relacionamiento con los clientes</li> <li>4) Flexibilidad y agilidad procedimental</li> <li>5) Calidad en el trabajo</li> <li>6) Inclusión de profesionales</li> <li>7) Sólido equipo de trabajo</li> <li>8) Distribución de espacios (Infraestructura)</li> <li>9) Compromiso del personal con el medio ambiente</li> </ol>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Alto número de pequeñas empresas que requieren servicio integral</li> <li>2) Requisitos altos de los grandes competidores para manejar clientes</li> <li>3) Mercados externos sin explorar</li> <li>4) Sector en crecimiento</li> <li>5) Beneficios clientes internos</li> <li>6) Crecimiento en el extranjero</li> <li>7) con la implementación de las normas ISO aumentaremos los niveles de satisfacción de los clientes</li> <li>8) Protección de la información con enfoques de la ISO 27001</li> </ol>

Esta matriz y análisis se desarrolló a partir de la información obtenida de las entrevistas realizadas al gerente general de la empresa quien nos explico cuales son las fortalezas y debilidades que percibe en su empresa, así como las oportunidades y amenazas que encuentra en el entorno. Con esta información y con análisis propios que realizamos, en donde identificamos algunas más de estas, procedimos a construir la Matriz FODA y a establecer las estrategias que consideramos propicias a desarrollar dentro de la propuesta de mejora.

En la Matriz enlistamos en cada correspondiente cuadrante, las características que se identificaron a partir del análisis de la información que nos han compartido, de lo que podemos identificar al estudiar sus características actuales, su historia y su proyección; así como las que se extrajeron de las diferentes entrevistas que se realizaron al gerente general quien las tiene claramente identificadas.

A partir del cruce de cuadrantes y sus correspondientes factores diseñamos la propuesta de las estrategias que proponemos trabajar dentro de la propuesta de mejora, tomando para dicha propuesta de estrategia, esos factores que consideramos más relevantes y estratégicos para la empresa, de acuerdo a su posición y condición en el mercado; así como también de acuerdo a la visión que nos relataba el gerente general.

#### **7.9.5. Selección de método**

En este punto podemos identificar como la empresa para la cual estamos buscando implementar la integración de la norma tiene un grado de madurez inicial en el que contamos con una documentación y una secuencia de tareas, pero no tiene ningún tipo de orden basado en procesos tal como se evidencia en el anexo C de la GUIA UNE 66177-2005: (AENOR, 2055)



Tabla 33. Anexo C de la GUIA UNE 66177-2005

Descripción del Nivel de Madurez	Descripción de posibles situaciones de los sistemas de gestión
<p><b>1 INICIAL: Sin aproximación formal:</b> La actividad o proceso se realiza total o parcialmente, pero no se documenta de manera adecuada.</p>	<p>No se tienen en cuenta la voz del cliente, ni hay evidencia de mejora en los procesos y actividades. No se han establecido los procesos ni los propietarios del proceso. No se han definido las responsabilidades, en relación a los procesos. Información limitada sólo a los procesos clave.</p>
<p><b>2 BASICO: Aproximación reactiva:</b> La actividad o proceso se realiza totalmente y se documenta de manera adecuada existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>El sistema de gestión se basa en procedimientos, registros e instrucciones, que aseguran la calidad del producto o servicio. Se evalúa a los proveedores de manera sistemática, y existen criterios de evaluación, pero no se les tiene en cuenta en el diseño de los procesos. Se han definido y comunicado las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la calidad, seguridad o gestión ambiental del producto o servicio. Satisface la Norma UNE-EN ISO 9001.</p>
<p><b>3 AVANZADO: Aproximación del sistema formal estable:</b> La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>El sistema de gestión de la calidad se ha basado en la identificación y documentación de los procesos de gestión o estratégicos, los procesos operativos o clave y los procesos de soporte, y sus interrelaciones, conformando así el mapa de procesos de la organización. Están identificados los elementos de entrada y salida de los procesos. Los procesos son revisados y mejorados de manera regular. También se han definido objetivos concretos cuantitativos, para lo que existe el consiguiente indicador de seguimiento. El personal conoce los procesos y es debidamente formado para el desempeño de sus funciones dentro de ellos. Se definen y comunican, propietarios y personal vinculado para todos los procesos. Se incluye la voz del cliente, proveedores y otras partes interesadas en el diseño de los procesos. La dirección asegura que todos los procesos son eficaces para satisfacer a los clientes. La dirección ha definido un plan operativo para gestionar los procesos, donde se incluye: requisitos de entrada y salida, verificación y validación, oportunidades y acciones de mejora de procesos.</p>
<p><b>4 EXPERTO: Énfasis en la mejora continua:</b> La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente. Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>Existe evidencia de la mejora de los procesos gracias a la revisión sistemática. Los procesos de gestión sistematizados incluyen actividades administrativas y económicas. Los procesos del sistema cuentan con su propietario y personal vinculado identificado. Existe un despliegue completo de indicadores y objetivos en todos los procesos y subprocesos. Existe evidencia de la mejora de los procesos gracias a la revisión sistemática, bien a través de auto-evaluaciones, revisiones del sistema por la dirección, u otras. La organización se enfoca hacia la mejora de los procesos, para asegurar la creación de valor para todas las partes interesadas. Se involucra a los proveedores en la mejora de los procesos. Se han establecido alianzas con proveedores para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos. La organización revisa periódicamente el desempeño del proceso para asegurar su coherencia con el plan operativo.</p>
<p><b>5 PREMIO: Desempeño de "mejor en su clase":</b> La actividad se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector y midiendo el nivel de satisfacción de las partes afectadas y se toman acciones derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.</p>	<p>Los procesos están optimizados y sus propietarios innovan con el fin de buscar nuevas oportunidades de mejora, por ejemplo mediante actividades planificadas y actividades de benchmarking. Los procesos guían la organización hacia la total satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.</p>

Lo que se busca es implementar métodos como el Básico, en el que sabemos que es un método muy rentable ya que requiere una inversión pequeña y con la aplicación de este podemos obtener resultados a corto plazo, este resultado es benéfico a la hora de fidelizar al cliente interno y externo ya que al mostrar resultados podemos obtener mayor credibilidad en cuanto al manejo de los procesos, debido a la optimización de los recursos destinados a la gestión de la documentación, respaldo y a la gestión integrada de los procesos. (Comité técnico AEN/CTN66, 2005)

Este método es abordable por todo tipo de organizaciones que tengan una actividad y/o labor con soporte pero sin un orden consecuente.

## 7.9.5.1. Elaboración del plan de integración lista de chequeo –caracterización

En esta caracterización es de resaltar que por el proceso que vemos a continuación se generan los ingresos de la empresa, por lo tanto es uno de los más importantes.

Tabla 34. Caracterización proceso Mercadeo y Ventas.

Formato de Documentación de Proceso							Código	Pr-0004
Proceso de Mercadeo y Ventas en Audinet Consultores S.A.S							Version	V1
							Fecha	02/05/2017
							Páginas	2
<b>Tipo de Proceso:</b>		Estrategico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>			Evaluación <input type="checkbox"/>	
<b>1. Objetivo</b>								
El proceso de mercadeo y ventas establece las etapas y actividades a través de las cuales se debe desarrollar la estrategia comercial de Audinet Consultores S.A.S. para la promoción de su portafolio de servicios, atracción y apertura de nuevos clientes y la ampliación de soluciones del portafolio de servicio a las que se busca que ingresen los clientes actuales.								
<b>2. Alcance</b>								
Clientes y personal involucrado en el desarrollo de la operación.								
<b>3. Definiciones</b>								
El procesos de ventas establece la posibilidad de estandarizar paso a paso el proceso del mismo, para una optimización de los recursos								
<b>4. Normatividad</b>								
Numeral 7.2 Competencia (4.4.6 Control Operacional) 7.3 Toma de conciencia (4.4.2) 7.5 Información Documentada (4.4.4 Documentación Primer Párrafo) 8 Operación Primer Párrafo (4.4.6 Control Operacional).								
<b>5. Desarrollo</b>								
<b>Entradas</b>		<b>Que</b>	<b>Responsable</b>	<b>PHVA</b>	<b>Como</b>	<b>Recursos</b>	<b>Salidas</b>	
1.	Necesidad de nuevos clientes	Estrategia comercial	Gerente General	P	El gerente general determina las estrategias comerciales a desarrollar de acuerdo a la visión de la empresa, el plan estratégico, los objetivos estratégicos; de acuerdo a las características, tendencias y la demanda del mercado. Considerando también los recursos disponibles, los necesarios y la capacidad de operación de la empresa; así como también contemplando el riesgo, el costo de oportunidad, las metas de ventas a alcanzar y los indicadores financieros.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Identificación de oportunidades de venta	
2.	Estandarización de los clientes	Gerente Comercial	Coordinador revisoria fiscal / Coordinador contable / Gerente General	H	El gerente comercial en línea con la estrategia comercial y de servicio al cliente debe determinar las tipologías de clientes mediante las cuales se categorizarán. Esto de acuerdo a la relevancia estratégica, las características, el potencial, el tipo de servicio(s) prestado(s) o a prestarle y finalmente por el valor de la facturación o de la facturación potencial del cliente. Esto para establecer las tácticas comerciales y de servicio al cliente a implementar de acuerdo a cada tipo de cliente.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Envío de propuestas	
3.	Presentación de portafolio generico de servicios	Gerente Comercial	Coordinador administrativo	H	De acuerdo a la demanda del mercado, al tipo y características de clientes, a la experiencia y al conocimiento de la empresa, a los recursos disponibles y a la capacidad operacional de Audinet Consultores S.A.S, el gerente comercial debe establecer el portafolio de soluciones (servicios) que se ofrecera al mercado.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Brouchure	
4.	Detalles del cliente/información general	Comunicación comercial	Gerente Comercial	V	Con la tipología de clientes y el portafolio de soluciones definidos el gerente comercial debe determinar el canal de comunicación y atención mediante el cual se promocionara e informara sobre la empresa y su portafolio de soluciones a los prospectos y clientes actuales; así como también debe definir la forma en la que se realizara la comunicación, el contenido de esta, los recursos que requiere, el tiempo de duración y el objetivo a alcanzar.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de la información para poder contactar a los clientes	
5.	Detalles del cliente/información general	Alineación organizacional	Gerente comercial, gerente general y director de operaciones.	A	Una vez se categoriza al cliente y se define el portafolio de servicios a ofrecerle según su perfil, la gerencia comercial debe determinar las gestiones a realizar para su atracción y/o para la presentación del servicio de acuerdo a lo definido en las tácticas comerciales y de servicio al cliente, en las tácticas operativas y de servicio al cliente; y a lo definido en las estrategias comerciales y operativas. Seguido de ello se vincula a los coordinadores de revisoria fiscal y contable para que sean ellos los responsables y que en conjunto con su equipo se encarguen de implementar mediante planes de acción las estrategia y las tácticas comerciales y operativas.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de cliente al departamento contratado	
6.	Detalles del cliente/información general	Visita Comercial	Gerente Comercial y coordinador revisoria fiscal / coordinador contable	A	Después de obtenido un contacto preliminar y luego de concertar una cita, el gerente comercial (o coordinador en un determinado momento) debe realizar la visita comercial al prospecto, en la cual hace la presentación de la empresa, presentación de las soluciones que se ofrecen dentro del portafolio, las características de las soluciones, los clientes relevantes que ya cuentan con las soluciones; así como también debe proceder con la caracterización del cliente y de sus necesidades, del tipo de negocio que opera, de las características de este y de las posibles complejidades que de este se deriven. Con lo cual se generara el perfil del cliente dentro de uno de los tipos de cliente ya categorizados, esto para determinar el portafolio de servicios posibles a manejar, identificar su potencial y para determinar la capacidad de la empresa que se requiera para poder prestarle el servicio.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Asignación de cliente	
7.	Detalles del cliente/información general	Concertación comercial	Gerente Comercial	A	Una vez realizada la visita comercial el gerente comercial debe realizar la propuestas del servicio a prestar al cliente, considerando características, condiciones, restricciones, responsabilidades, requerimientos, el tiempo y periodicidad; así como la tarifa a manejar. Contando con la aceptación y aprobación del cliente debe proceder con la formalización comercial mediante vínculo contractual en el cual se especifique lo antes mencionado.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	servicio Post Venta	
	Detalles del cliente/información general	Contacto operacional	Coordinador revisoria fiscal / coordinador contable	A	Una vez hay concertación comercial se debe proceder con la apertura de cuentas o creación de cliente y la respectiva asignación a la división que se encargara de su gestión. El responsable de la división organiza con su equipo la forma como se realizara la prestación del servicio y realiza el acercamiento operativo en el cual pone en contacto al cliente con las personas que se encargaran de manejar operativamente la cuenta y darle soporte al cliente. Seguido de ello se realiza la solicitud al cliente de la información necesaria para el inicio de la operación.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Solicitudes varias por parte del cliente	
<b>6. Anexos</b>			<b>Observaciones</b>					
Ficha Caracterización de Cliente. Información financiera y documentación para apertura de cuenta. Contrato.			La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001-2015, ISO 14001-2015, ISO 45001-2018 e ISO 27001-2013					

Elaborado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Aprobado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Auditado por: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

El proceso de consultoría no se ha reconocido aun por la empresa, pero es uno de los valores agregados que se muestran en el momento del ingreso de un cliente.

Tabla 35. Caracterización proceso Consultoría

Formato de Documentación de Proceso		Código	Pr-0002				
		Versión	V1				
		Fecha	02/05/2017				
		Páginas	2				
Proceso de prestación de servicio de tercerización contable en Audinet Consultores S.A.S							
<b>Tipo de Proceso:</b>	Estrategico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>				
			Evaluación <input type="checkbox"/>				
<b>1. Objetivo</b>							
Coordinación de Contabilidad para actividades de prestación de servicios de tercerización contable, así como la presentación de EEEF requeridos por cada uno de los clientes, con base en la información suministrada por cada uno de ellos.							
<b>2. Alcance</b>							
Personal a cargo del Outsourcing contable y sus clientes, involucrados en el proceso.							
<b>3. Definiciones</b>							
El proceso de la prestación de servicio de tercerización contable registrara y documentara los requerimientos de servicio, la información recibida, los informes generados y entregados; así como tambien los resultados de la prestación del servicio, con el objetivo de dar control y cumplimiento a lo pactado con el cliente en el vínculo contractual.							
<b>4. Normatividad</b>							
Numeral 7.2 Competencia (4.4.6 Control Operacional) 7.3 Toma de conciencia (4.4.2) 7.5 Información Documentada (4.4.4 Documentacion Primer Parrafo) 8 Operación Primer Parrafo (4.4.6 Control Operacional).							
<b>5. Desarrollo</b>							
Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas	
1. Necesidad de contratación	Contacto Comercial	Gerente Comercial	P	El gerente comercial realiza el contacto y establece la relación con el prospecto de cliente o atiende a los requerimientos de servicio que son realizados por prospectos debido a referenciación de terceros.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de propuesta para estudio	
2. Necesidad del cliente de la prestación del servicio	Relación Comercial	Gerente Comercial	H	Se establece el vínculo de manera formal con la firma del contrato de prestación del servicio de tercerización contable. En el mismo se especifica la información y documentación que se requiere por parte del cliente, el alcance del servicio y los tiempos definidos en cuanto a duración, periodicidad y fechas de la entrega de informes.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Contrato de prestación de servicios	
3. Análisis de información financiera	Solicitud, recepción y verificación de la información.	Coordinador Contable	H	El equipo de contabilidad se encarga de solicitar al cliente la información necesaria para la prestación del servicio (Comprobantes de ingresos, de egreso, recibos de caja, extractos bancarios, cuentas de cobro y contratos; todo del periodo tributario desde el cual se va a tomar la prestación de servicio). Así como tambien de recibirla, organizarla, analizarla, y de ser necesario solicitar información faltante que se requiera.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	asignación del cliente con tiempos y cronogramas de visita	
4. Análisis de información financiera	Sistematización de la información	Coordinador Contable	V	Una vez se ha verificado la información el equipo de contabilidad procede con el ingreso de la misma al sistema HELISA y con la correspondiente consolidación.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Información financiera lista para presentar	
5. Análisis de información financiera	Generación y ajuste de Balance de Prueba.	Coordinador Contable	A	Con la información en el sistema, el equipo de contabilidad procede con la generación del balance de prueba y luego con los ajustes de cuentas y partidas pendiente a los que haya lugar; esto con la confirmación y los soportes del cliente sobre dichas las cuentas y/o partidas pendientes.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Información financiera lista para presentar	
6. Presentación de Estados Financieros y/o Informe	Generación de Estados Financieros y liquidación de	Coordinador Contable	A	Se procede con la generación y entrega de los estados financieros mes a mes, así como tambien de la liquidación de los impuestos correspondientes para que sean pagados por el cliente.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Factura de venta	
7. Información contreadada, entregada	Reunión de revisión.	Coordinador Contable	A	Se deben llevar a cabo reuniones con el cliente cada mes para entrega, presentación, revisión y exposición de oportunidades y riesgos identificados en los estados financieros.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Servicio Post Venta	
<b>6. Anexos</b>				<b>Observaciones</b>			
Comprobantes de ingresos y egresos. Recibos de caja. Extractos bancarios. Cuentas de cobro. Contratos. Estados Financieros.				La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015, ISO 14001-2015, ISO 45001-2018 e ISO 27001-2013			
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:			
Cargo:		Cargo:		Cargo:			
Fecha:		Fecha:		Fecha:			
Auditado por:							
Cargo:							
Fecha:							

El proceso de la caracterización de la revisoría fiscal es uno de los pilares además uno de los más parametrizados, porque está regido por la norma NICC que les da las pautas para su desarrollo.

Tabla 36. Caracterización proceso revisoría.

Formato de Documentación de Proceso		Código	Pr-0001			
		Versión	V1			
		Fecha	02/05/2017			
		Páginas	2			
Proceso para la prestación del servicios de Revisoría Fiscal en Audinet Consultores S.A.S						
<b>Tipo de Proceso:</b>	Estrategico <input type="checkbox"/>	Misional <input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo <input type="checkbox"/>			
			Evaluación <input type="checkbox"/>			
<b>1. Objetivo</b>						
Entregar de manera correcta la información contable, las certificaciones y los dictámenes solicitados por el cliente, además de participar en las decisiones requeridas por la junta de socios, con el objetivo de dar control y cumplimiento a lo pactado con el cliente en el vínculo contractual.						
<b>2. Alcance</b>						
Organizaciones que requieran de revisoría fiscal						
<b>3. Definiciones</b>						
El proceso de la prestación de servicio de revisoría fiscal registrara y documentara los requerimientos de servicio y los resultados de la prestación de este.						
<b>4. Requisito</b>						
Numeral 7.2 Competencia (4.4.6 Control Operacional) 7.3 Toma de conciencia (4.4.2) 7.5 Información Documentada (4.4.4 Documentacion Primer Parrafo) 8 Operación Primer Parrafo (4.4.6 Control Operacional).						
<b>5. Desarrollo</b>						
Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas
1. Necesidad de contratación	Contacto Comercial	Gerente Comercial	P	El gerente comercial realiza el contacto y establece la relación con el prospecto de cliente o atiende a los requerimientos de servicio que son realizados por prospectos debido a referenciación de terceros.	Personal con las habilidades para vender el producto	Entrega de propuesta para estudio
2. Necesidad del cliente de la prestación del servicio	Relación Comercial	Gerente Comercial	H	Se establece el vínculo de manera formal con la firma del contrato de prestación del servicio de revisoría fiscal. En el mismo se especifica la información y documentación que se requiere por parte del cliente, el alcance del servicio y los tiempos definidos para su ejecución.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Contrato de prestación de servicios
3. Análisis de información financiera	Recibo de Información	Coordinador revisoría fiscal	P	El revisor fiscal realiza un numero determinado de visitas para relacionarse con el cliente y conocer las características del negocio; así como para gestionar el levante de la información requerida para poder prestar el servicio. (Estados Financieros, Impuestos y Tributos que aplican con sus respectivos soportes).	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	asignación del cliente con tiempos y cronogramas de visita
4. Análisis de información financiera	Análisis de la Información	Coordinador revisoría fiscal	V	El revisor fiscal junto con su equipo analizan y verifican la información suministrada por el cliente con el objetivo de constatar que este correcta en la presentación, realiza auditorias aleatorias y verifica que la información financiera este correcta para efectos de calculos.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Información financiera lista para presentar
5. Presentación de Estados financieros y/o	Firma Estados Financieros	Coordinador revisoría fiscal	A	Una vez analizados, verificados y aprobados en su contenido, el revisor fiscal procede con la firma de los mismos.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Firma y entrega de los Estados financieros y/o informe
6. Información contada, entregada	Facturación	Coordinación Administrativa	A	Una vez se presta el servicio y se tiene la confirmación de ello por parte del revisor fiscal se procede con la facturación y envío de la misma al cliente.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Factura de venta
<b>6. Anexos</b>				<b>Observaciones</b>		
Cotizaciones. Correos de negociación o soportes. Contrato(s). Estados Financieros, Impuestos, Tributos y demas documentación. Factura.				La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015, ISO 14001-2015, ISO 45001-2018 e ISO 27001-2013		
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:		
Cargo:		Cargo:		Cargo:		
Fecha:		Fecha:		Fecha:		
Auditado por:						
Cargo:						
Fecha:						

La tercerización contable genera un mayor desgaste para la empresa dado requiere de mayor inversión en cuanto a recurso humano y más tiempo dado que tiene más pasos para entregar un resultado que se pueda trabajar.

Tabla 37. Caracterización proceso de tercerización contable

Formato de Documentación de Proceso				Codigo	Pr-0002
Proceso de prestación de servicio de tercerización contable en Audinet Consultores S.A.S				Versión	V1
				Fecha	02/05/2017
				Páginas	2

**Tipo de Proceso:** Estratégico  Misional  Apoyo  Evaluación

**1. Objetivo**  
Coordinación de Contabilidad para actividades de prestación de servicios de tercerización contable, así como la presentación de EEFF requeridos por cada uno de los clientes, con base en la información suministrada por cada uno de ellos.

**2. Alcance**  
Personal a cargo del Outsourcing contable y sus clientes, involucrados en el proceso.

**3. Definiciones**  
El proceso de la prestación de servicio de tercerización contable registrara y documentara los requerimientos de servicio, la información recibida, los informes generados y entregados; así como tambien los resultados de la prestación del servicio, con el objetivo de dar control y cumplimiento a lo pactado con el cliente en el vínculo contractual.

**4. Normatividad**  
Numeral 7.2 Competencia (4.4.6 Control Operacional) 7.3 Toma de conciencia (4.4.2) 7.5 Información Documentada (4.4.4 Documentacion Primer Párrafo) 8 Operación Primer Párrafo (4.4.6 Control Operacional).

5. Desarrollo							
Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas	
1. Necesidad de contratación	Contacto Comercial	Gerente Comercial	P	El gerente comercial realiza el contacto y establece la relación con el prospecto de cliente o atiende a los requerimientos de servicio que son realizados por prospectos debido a referenciación de terceros.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de propuesta para estudio	
2. Necesidad del cliente de la prestación del servicio	Relación Comercial	Gerente Comercial	H	Se establece el vínculo de manera formal con la firma del contrato de prestación del servicio de tercerización contable. En el mismo se especifica la información y documentación que se requiere por parte del cliente, el alcance del servicio y los tiempos definidos en cuanto a duración, periodicidad y fechas de la entrega de informes.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Contrato de prestación de servicios	
3. Análisis de información financiera	Solicitud, recepción y verificación de la información.	Coordinador Contable	H	El equipo de contabilidad se encarga de solicitar al cliente la información necesaria para la prestación del servicio (Comprobantes de ingresos, de egreso, recibos de caja, extractos bancarios, cuentas de cobro y contratos; todo del periodo tributario desde el cual se va a tomar la prestación de servicio). Así como tambien de recibirla, organizarla, analizarla, y de ser necesario solicitar información faltante que se requiera.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	asignacion del cliente con tiempos y cronogramas de visita	
4. Análisis de información financiera	Sistematización de la información	Coordinador Contable	V	Una vez se ha verificado la información el equipo de contabilidad procede con el ingreso de la misma al sistema HELISA y con la correspondiente consolidación.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Información financiera lista para presentar	
5. Análisis de información financiera	Generación y ajuste de Balance de Prueba.	Coordinador Contable	A	Con la información en el sistema, el equipo de contabilidad procede con la generación del balance de prueba y luego con los ajustes de cuentas y partidas pendiente a los que haya lugar; esto con la confirmación y los soportes del cliente sobre dichas las cuentas y/o partidas pendientes.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Información financiera lista para presentar	
6. Presentación de Estados financieros y/o Informe	Generación de Estados Financieros y liquidación de	Coordinador Contable	A	Se procede con la generación y entrega de los estados financieros mes a mes, así como tambien de la liquidación de los impuestos correspondientes para que sean pagados por el cliente.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Factura de venta	
7. Información contreadada, entregada	Reunión de revisión.	Coordinador Contable	A	Se deben llevar a cabo reuniones con el cliente cada mes para entrega, presentación, revisión y exposición de oportunidades y riesgos identificados en los estados financieros.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Servicio Post Venta	

**6. Anexos**

Comprobantes de ingresos y egresos.  
Recibos de caja.  
Extractos bancarios.  
Cuentas de cobro.  
Contratos.  
Estados Financieros.

**Observaciones**  
La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015, ISO 14001-2015, ISO 45001-2018 e ISO 27001-2013

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Auditado por:
Cargo:
Fecha:

Para el proceso de recursos humanos debemos resaltar que es fundamental para la estructuración de la empresa en aras de su crecimiento y del desarrollo de todo tipo de comunicación para el cliente interno y el cliente externo.

Tabla 38. Caracterización proceso recursos humanos

Formato de Documentación de Proceso							Codigo	Pr-0003
Proceso para la selección del personal en Audinet Consultores S.A.S							Versión	V1
							Fecha	02/05/2017
							Páginas	2
<b>Tipo de Proceso:</b>		Estrategico <input type="checkbox"/>	Misional <input type="checkbox"/>	Operativo <input type="checkbox"/>	Apoyo <input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación <input type="checkbox"/>		
<b>1. Objetivo</b>								
El proceso de selección de personal establece los requisitos y el perfil con el que debe contar un aspirante, así como también las pruebas que se le deben realizar y que debe aprobar para poder laborar en Audinet Consultores S.A.S.								
<b>2. Alcance</b>								
Toda la organización para actividades de selección y contratación de personal.								
<b>3. Definiciones</b>								
En este proceso se da la parametrización para el reclutamiento y contratación del personal, así como las diferentes características de dichos requerimientos.								
<b>4. Normatividad</b>								
Numeral 7.2 Competencia (4.4.6 Control Operacional) 7.3 Toma de conciencia (4.4.2) 7.5 Información Documentada (4.4.4 Documentación Primer Párrafo) 8 Operación Primer Párrafo (4.4.6 Control Operacional). También será normativa la política de calidad para la búsqueda, selección y capacitación del recurso humano.								
<b>5. Desarrollo</b>								
Entradas	Que	Responsable	PHVA	Como	Recursos	Salidas		
1. Necesidad de personal	Identificación del requerimiento.	Coordinador revisoría fiscal / Coordinador contable / Gerente General	P	El coordinador contable / coordinador de revisoría fiscal / gerente general debe determinar las necesidades de recurso humano definiendo la posición a desempeñar, el perfil que debe cumplir para desempeñar ese rol, las funciones y responsabilidades que debe asumir, las actividades a realizar y la banda salarial aplicable (Contador, revisor fiscal, auxiliar contable o asistente contable o de revisoría).	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Creación del perfil del cargo a requerir		
2. Necesidad de personal	Requerimiento de recurso humano.	Coordinador revisoría fiscal / Coordinador contable / Gerente General	H	El coordinador contable / coordinador de revisoría fiscal / gerente general debe realizar la solicitud de búsqueda y selección del recurso humano requerido al coordinador administrativo mediante el formato de requerimiento de personal.	Personal con las habilidades para desarrollar	Solicitud que da inicio al reclutamiento del personal		
3. Solicitud de personal	Busqueda del recurso humano.	Coordinador administrativo	H	El coordinador administrativo debe realizar la búsqueda del recurso humano de acuerdo a lo especificado en el formato de requerimiento de personal. La búsqueda debe realizarse a través de bolsas de empleo física y/o web y en dado caso, hacer uso de la referenciación.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Entrega de listado de candidatos		
4. listado de candidatos con previo estudio	Realización de pruebas.	Coordinador administrativo	V	Una vez son identificados los posibles candidatos, el coordinador administrativo debe citarlos y aplicarles la prueba de conocimientos fundamentales.	Personal con las habilidades	citación del personal		
5. Cronograma de entrevistas	Realización de entrevistas.	Coordinador revisoría fiscal o Coordinador contable, Gerente General, Subgerente y Coordinador Administrativo	A	Luego de obtenerse los resultados de la prueba, el coordinador administrativo debe citar a los candidatos preseleccionados a unas entrevistas que serán realizadas a manera de filtro por parte del coordinador administrativo, luego por el coordinador contable o de revisoría fiscal y finalizando con el gerente general y el subgerente.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Selección de personal		
6. Citación para formalización del vínculo contractual	Contratación	Coordinador administrativo	A	Después de ser seleccionado el candidato se le debe solicitar la documentación correspondiente; así como la remisión a los exámenes de ingreso. Una vez se disponga de los mismos se debe validar la información y los resultados de los exámenes. Luego de ello y si cumple a conformidad, se debe citar a la formalización del vínculo contractual en el que se establece el tipo de contrato, la asignación salarial y la fecha de inicio de actividades.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Contratación del personal requerido		
7. Ingreso de personal	Inducción y capacitación	Coordinador administrativo y Coordinador revisoría fiscal / Coordinador contable	A	El día del ingreso del nuevo recurso humano se debe realizar una inducción general sobre la empresa por parte del coordinador administrativo y se debe entregar el programa de capacitación específica sobre el área, las responsabilidades, las funciones a desempeñar y las actividades a realizar.	Personal con las habilidades para desarrollar dicha labor	Inicio de labores para el personal nuevo en óptimas condiciones		
<b>6. Anexos</b>				<b>Observaciones</b>				
Formato requerimiento de personal. Examen y resultados de la prueba de conocimientos fundamentales. Hoja de vida y documentación de contratación. Exámenes y resultados médicos. Contrato laboral. Formato de inducción y programación de capacitación diligenciados.				La normatividad corresponde a lo establecido en la norma ISO 9001- 2015, ISO 14001-2015, ISO 45001-2018 e ISO 27001-2013				
Elaborado por:			Revisado por:			Aprobado por:		
Cargo:			Cargo:			Cargo:		
Fecha:			Fecha:			Fecha:		
Auditado por:			Fecha:					
Cargo:								
Fecha:								

### **7.9.6. Apoyo de la alta dirección**

Al inicio, durante la implementación es vital la participación de la alta dirección porque es allí donde se da a conocer las deficiencias y las fugas de recursos que hasta el momento no se habían podido detectar, de esta forma se pueden elaborar indicadores que muestren al personal dónde están fallando, para que así puedan tomar acciones para cambiar esas oportunidades de mejora; y cuando ya está implementado, primero porque ya se han sentado las bases para una cultura de calidad, que mejora la forma de pensar y actuar de la gente que hace que los procedimientos que le corresponde a cada miembro de la organización involucrado en el sistema de aseguramiento de la calidad sean más eficientes, y además, porque una vez alcanzado el aseguramiento de calidad queda establecida una cultura de mejora continua que hace que los procesos y también los productos sean más rentables. Esto conlleva a un sinnúmero de beneficios personales y organizacionales que la alta dirección fácilmente puede visualizar en los estados financieros de la organización y en los parámetros de medición, principalmente, el que mide la satisfacción del cliente interno y externo.

Por lo general, cuando se lleva a cabo la mentalización y posteriormente la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad, se forma un equipo principal de trabajo, llamado comúnmente comité de aseguramiento de calidad o también se los conoce como círculo primario de calidad. Este equipo de trabajo deberá ser elegido por la alta dirección y de ser posible formar parte de él, ya que ese grupo es el encargado de seleccionar a los demás equipos y de coordinar periódicamente sus actividades hasta que éstos maduren y puedan coordinarse por sí solos. (Bedini, 2017)

### **7.9.7. Estrategias a proponer para que se pueda implementar el sistema**

Para establecer una completa implementación de los sistemas integrados de gestión, debemos tener en cuenta las siguientes normas:

- PASS 99
- UNE 66177-Planear
- OTRO-CARACTERIZACIONES ISO 27001



## 8. CONCLUSIONES

La documentación diseñada para el sistema de gestión de la calidad cubre los requisitos exigidos por las normas. Así mismo se diseñaron procesos que permiten establecer la manera en que se ejecutan y se miden.

Se crearon propuestas de la misión, visión, políticas y procesos para la correcta operación encaminada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

Se crearon unos indicadores de gestión y un mapa de procesos que le permite a AUDINET CONSULTORES S.A.S. analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una verdadera planeación estratégica y mejoras de una forma más sencilla y en menor tiempo.

Con la implementación de las normas ISO 9001-2015, ISO 14001-2015, ISO 45001-2018 e ISO 27001-2013 se crearon estándares claros que permitieran satisfacer plenamente las necesidades del cliente.

Se aplicaron las herramientas necesarias para la toma de decisiones y mejoramiento de procesos.

## 9. RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones que podemos dar después de realizar este tipo de proyectos, encontramos:

El conocer completamente la empresa objeto de estudio.

Tener claro en que procesos se puede trabajar para no tener limitaciones en cuanto a información o indagar de manera acorde a lo solicitado.

Implementar diferentes herramientas que permita evaluar al auditor los resultados que genera la implementación de las mismas, de allí podemos ampliar el campo de posibilidades de no conformidad o de oportunidades de mejora.

Lograr un manejo de tiempo de tal manera que sea posible implementar completamente la auditoria completamente.

**TABLA DE GRÁFICOS**

Gráfica 1. Proceso de Revisoría .....	33
Gráfica 2. Propuesta Organigrama. ....	37
Gráfica 3. Propuesta nuevo mapa procesos. ....	39
Gráfica 4. Encuesta, pregunta 1 Outsourcing contable .....	52
Gráfica 5. Encuesta, pregunta 2 Outsourcing contable .....	52
Gráfica 6. Encuesta, pregunta 3 Outsourcing contable .....	53
Gráfica 7. Encuesta, pregunta 4, Outsourcing contable .....	53
Gráfica 8. Encuesta, pregunta 1, revisoría fiscal .....	54
Gráfica 9. Encuesta, pregunta 2, revisoría fiscal .....	54
Gráfica 10. Encuesta, pregunta 3, revisoría fiscal .....	55
Gráfica 11. Encuesta, pregunta 4, revisoría fiscal .....	55
Gráfica 12. Encuesta, pregunta 5, revisoría fiscal .....	56
Gráfica 13. RSE en Audinet Consultores S.A.S.....	60

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Propuesta nuevo proceso de mercadeo y ventas.....	40
Tabla 2. Propuesta nuevo proceso de consultoría.....	41
Tabla 3. Propuesta nuevo proceso revisoría fiscal. ....	42
Tabla 4. Propuesta nuevo proceso tercerización contable.....	43
Tabla 5. Descripción proceso actual y propuesta (Tercerización Contable). ....	44
Tabla 6. Propuesta nuevo proceso recursos humanos. ....	45
Tabla 7. Funciones Talento Humano por unidad de negocio. ....	46
Tabla 8. Caracterización del cliente. ....	47
Tabla 9 Caracterización del Cliente.....	50
Tabla 10 Diseño de Encuesta.....	51
Tabla 11 Plan de Mejora Outsourcing Contable .....	56
Tabla 12 Plan de Mejora Revisoría Fiscal.....	57
Tabla 13 Acciones de mejora .....	58
Tabla 14 Programa de auditoría.....	61
Tabla 15 Plan de auditoría.....	62
Tabla 16 Lista de chequeo .....	63
Tabla 17 Acta apertura y cierre de auditoría .....	64
Tabla 18 Informe de auditoría .....	66
Tabla 19 Seguimiento de auditoría.....	68
Tabla 20 Evaluación del auditor.....	69
Tabla 21. Aspectos de seguimiento y medición de procesos .....	71
Tabla 22 Seguimiento y Medición de Procesos.....	72
Tabla 23 Mercadeo y ventas.....	73

Tabla 24 Revisoria fiscal .....	73
Tabla 25 Tercerización contable.....	74
Tabla 26 Recursos humanos .....	74
Tabla 27 Consultoría empresarial.....	75
Tabla 28 Tabla de indicadores.....	76
Tabla 29 Cuadro de mando de control .....	77
Tabla 30. Normativa de las partes interesadas. ....	85
Tabla 31. Objetivos estratégicos de las partes interesadas. ....	86
Tabla 31. DOFA Audinet Consultores S.A.S.....	87
Tabla 32. Anexo C de la GUIA UNE 66177-2005 .....	89
Tabla 33. Caracterización proceso Mercadeo y Ventas. ....	90
Tabla 34. Caracterización proceso Consultoría.....	91
Tabla 35. Caracterización proceso revisoría.....	92
Tabla 36. Caracterización proceso de tercerización contable.....	93
Tabla 37. Caracterización proceso recursos humanos.....	94

## REFERENCIAS

- AENOR. (Junio de 2055). Guía para la integración de los sistemas de gestión. Madrid, España: AENOR.
- Anónimo. Brouchure de servcios. *Folleto*. Audinet consultores S.A.S., Bogotá.
- Asesoría Contable. (s.f.). *Asesoría Contable*. Obtenido de <http://asesoriacontabletributariayfinanciera.blogspot.com.co/p/estudio-de-mercado.html>
- Audinet Consultores S.A.S. (2017). *Estados Financieros 2016*. Bogotá.
- Bedini, A. (2017). Obtenido de [www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/la\\_importancia\\_de\\_que\\_la\\_alta\\_gerencia.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/la_importancia_de_que_la_alta_gerencia.doc)
- Cámara de Comercio de Bogotá. (10 de 02 de 2017). Recuperado el 10 de 02 de 2017, de <http://www.ccb.org.co/>
- Castro, J. (s.f.). Obtenido de <http://uahpren112.blogspot.com.co/2008/12/historia-de-la-contabilidad.html>
- Comité técnico AEN/CTN66. (2005). *Guía para la integración de los sistemas de gestión*. Madrid: AENOR.
- Contreras, J. (s.f.). *JoseContreras.net*. Recuperado el 08 de 05 de 2017, de [www.joseacontreras.net/direstr/cap84d.htm](http://www.joseacontreras.net/direstr/cap84d.htm)
- DANE. (15 de 12 de 2016). *DANE*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-trimestral-de-servicios-de-bogota-mtsb>

- DANE. (28 de 04 de 2017). *DANE*. Recuperado el 21 de 05 de 2017, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>
- DAVIVIENDA. (2016). *COLOMBIA PERSPECTIVAS MACROECONOMICAS 2016*. Bogotá.
- Dinero, R. (2015). El outsourcing 'crece como la espuma' de la mano de la innovación. *Revista Dinero*, 1.
- Dinero, R. (2015). Toma fuerza tercerización en contabilidad. *Revista Dinero*, 1.
- Dinero.com. (15 de 5 de 2014). *Dinero*. Recuperado el 10 de 04 de 2017, de <http://www.dinero.com/especiales-comerciales/consultoria/articulo/servicios-consultoria/196118>
- Economía simple. (2016). *Economíasimple.net*. Recuperado el 21 de 05 de 2017, de <http://www.economiasimple.net/las-variables-macroeconomicas.html>
- El Espectador. (25 de 12 de 2016). *Periódico El Espectador*. Obtenido de <http://www.elespectador.com/opinion/opinion/las-consecuencias-de-la-reforma-tributaria-columna-671973>
- Gardey, J. P. (2012). *Definición.de*. Obtenido de <http://definicion.de/compromiso/>
- González, E. L. (11 de 03 de 2017). Entrevista Diagnóstico. (P. V. Luis Martinez, Entrevistador)
- ICONTEC. (2015). *NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001*. Bogotá: ICONTEC.
- ISOTOOLS. (17 de 08 de 2015). Obtenido de <https://www.isotools.com.co/10-errores-implantar-iso-9001-calidad/>
- Organizacion mundial del comercio. (s.f.). Obtenido de [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/accountancy\\_s/accountancy\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/accountancy_s/accountancy_s.htm)

PROCOLOMBIA. (2017). *Inversión en el sector Tercerización de Servicios BPO en*

*Colombia*. Recuperado el 2016, de [www.inviertaencolombia.com.co](http://www.inviertaencolombia.com.co):

<http://inviertaencolombia.com.co/sectores/servicios/tercerizacion-de-servicios-bpo.html>

Revista Dinero. (2016). ¿Por qué las empresas necesitan de la consultoría? *Dinero*.

Rosas, J. (2014). *Paritarios*. Recuperado el 03 de 05 de 2018, de

[http://www.paritarios.cl/especial\\_las\\_5s.htm](http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm)

SIEMENS. (01 de 11 de 2017). *Siemens*. Obtenido de

<http://www.aan.siemens.com/ARGENTINA/SOSTENIBILIDAD/Pages/home.aspx>

Tecnología, R. D. (2015). El outsourcing 'crece como la espuma' de la mano de la innovación.

*Revista Dinero*, 1.

Trías, S. Z. (2010). *Normas APA Sexta edición*.

Universitaria uniagustiniana. (2014). *Ejemplo entrega avances*. Bogotá.

WIKIPEDIA. (01 de 05 de 2017). *Wikipedia*. Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Lealtad>



**ANEXOS**