

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

ACOTV SIMIJACA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	6
2.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	7
3.	MISIÓN	8
4.	VISIÓN	8
5.	SIMBOLOGIA	9
6.	DEFINICIONES	10
7.	OBJETIVO DEL MANUAL	10
8.	JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL	10
9.	METODOLOGIA	10
10.	CODIGOS DE PROCESOS	12
10.1.	PROCEDIMIENTOS GERENTE GENERAL	13
10.1.1.	Rendición y presentación de informe de gestión ante la junta directiva	13
10.1.2.	Planeación estratégica	17
10.1.3.	Contratación y selección de personal	21
10.1.4.	Elaboración y control de documentos	26
10.1.5.	Cotizaciones.	30
10.1.6.	Compras.	33
10.1.7.	Autorización de pagos	38
10.1.8.	Apertura de cuenta bancaria.	41
10.1.9.	Adquisición de pólizas.	45
10.1.10.	Sanciones a empleados.	48
10.1.11.	Sanciones a asociados	52
10.1.12.	Presentación de Hecca	56
10.1.13.	Presentación de proyección de contratos ante Junta Directiva.	59
10.1.14.	Presentación de informe de inventario de activos fijos ante Junta Directiva.	63
10.1.15.	Proyecto de reinversión de excedentes.	66
10.2.	PROCEDIMIENTOS CONTADOR	69
10.2.1.	Causación de cuentas por pagar	69

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.2.2. Conciliación bancaria.	73
10.2.3. Liquidación de nomina	78
10.2.4. Causación de nómina.	82
10.2.5. Nomina electrónica.	85
10.2.6. Liquidación y presentación de impuesto de renta.	88
10.2.7. Liquidación y presentación de retención a título de renta	91
10.2.8. Liquidación y presentación de impuesto sobre las ventas.	95
10.2.9. Liquidación y presentación de impuesto de industria y comercio.	99
10.2.10. Liquidación y presentación de información exógena.	103
10.2.11. Liquidación y presentación de contribución a MINTIC.	106
10.2.12. Liquidación y presentación de cuota CRC.	110
10.2.13. Liquidación y presentación de SALTV.	114
10.2.14. Pago SALTV.	119
10.2.15. Provisión de cartera.	123
10.2.16. Presentación de informes financieros.	126
10.2.17. Solicitud devolución saldos a favor.	130
PROCEDIMIENTOS AUXILIAR CONTABLE	135
10.3.1. Facturación en lote	135
10.3.2. Recaudo de facturas.	138
10.3.3. Facturación de auspicios.	141
10.3.4. Informe de cartera.	144
10.3.5. Preparación de nómina.	147
10.3.6. Registro de ingresos	150
10.3.7. Elaboración de comprobantes de Egreso.	153
10.3.8. Manejo de caja menor	157
PROCEDIMIENTOS SECRETARIA GENERAL	162
10.4.1. Atención al cliente	162
10.4.2. Cancelación de servicio	165
10.4.3. Archivo de documentación.	168

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.4.4. Inscripción de nuevos usuarios.	170
10.5. PROCEDIMIENTOS SERVICIOS GENERALES	173
10.5.1. Aseo de las instalaciones.	173
10.5.2. Aseo y limpieza de baño.	176
10.5.3. Servicio de cafetería.	179
10.5.4. Grabación y cámara.	182
10.5.5. Entrega de facturación.	185
10.6. PROCEDIMIENTOS ASESOR COMERCIAL	188
10.6.1. Captación de nuevos clientes.	188
10.6.2. Comercialización de servicios.	191
10.6.3. Servicios post venta	195
10.6.4. Recuperación de cartera	198
10.6.5. Fidelización de clientes.	201
10.7. PROCEDIMIENTOS JEFE DE PRODUCCIÓN	204
10.7.1. Dirección y coordinación del área de producción.	204
10.7.2. Transmisiones en vivo.	207
10.7.3. Parrilla de programación.	212
10.8. PROCEDIMIENTOS REALIZADOR AUDIOVISUAL	215
10.8.1. Producción y edición de videos	215
10.8.2. Grabación y cámara.	220
10.9. PROCEDIMIENTOS TECNICO DE REDES INALAMBRICAS	223
10.9.1. Instalación de servicio de internet.	223
10.9.2. Reconexión de internet	226
10.9.3. Revisión de servicio de internet	229
10.9.4. Reporte de servicios realizados.	232
10.9.5. Entrega de facturación	235
10.10. PROCEDIMIENTOS TECNICO DE REDES ALAMBRICAS	238
10.10.1. Mantenimiento de red parabólica.	238
10.10.2. Instalación de servicio de televisión.	241

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.10.3. Traslado de servicio de televisión.	244
10.10.4. Reconexión de servicio de televisión.	247
10.10.5. Reporte de servicios realizados.	250
10.10.6. Entrega de facturación.	253
10.11. PROCEDIMIENTOS AUXILIAR DE REDES	256
10.11.1. Entrega de facturación.	256
10.11.2. Revisión de antenas y fibra.	259
10.11.3. Reporte de servicios realizados.	262
10.11.4. Corte de servicio.	265

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



1. INTRODUCCIÓN

El siguiente manual de procesos y procedimientos tiene como propósito establecer de forma clara y precisa las actividades correspondientes a la labor de cada uno de los trabajadores de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, con el fin de garantizar una adecuada ejecución y desarrollo de las actividades, buscando así la eficiencia y eficacia en los procesos y procedimientos llevados a cabo y contribuyendo al crecimiento de la asociación.

Cabe resaltar que este manual podrá ser modificado teniendo en cuenta que algunos procedimientos pueden cambiar su estructura, e igualmente la estructura organizacional de la asociación puede presentar variaciones de acuerdo al crecimiento de la misma.

Empresa de todos...

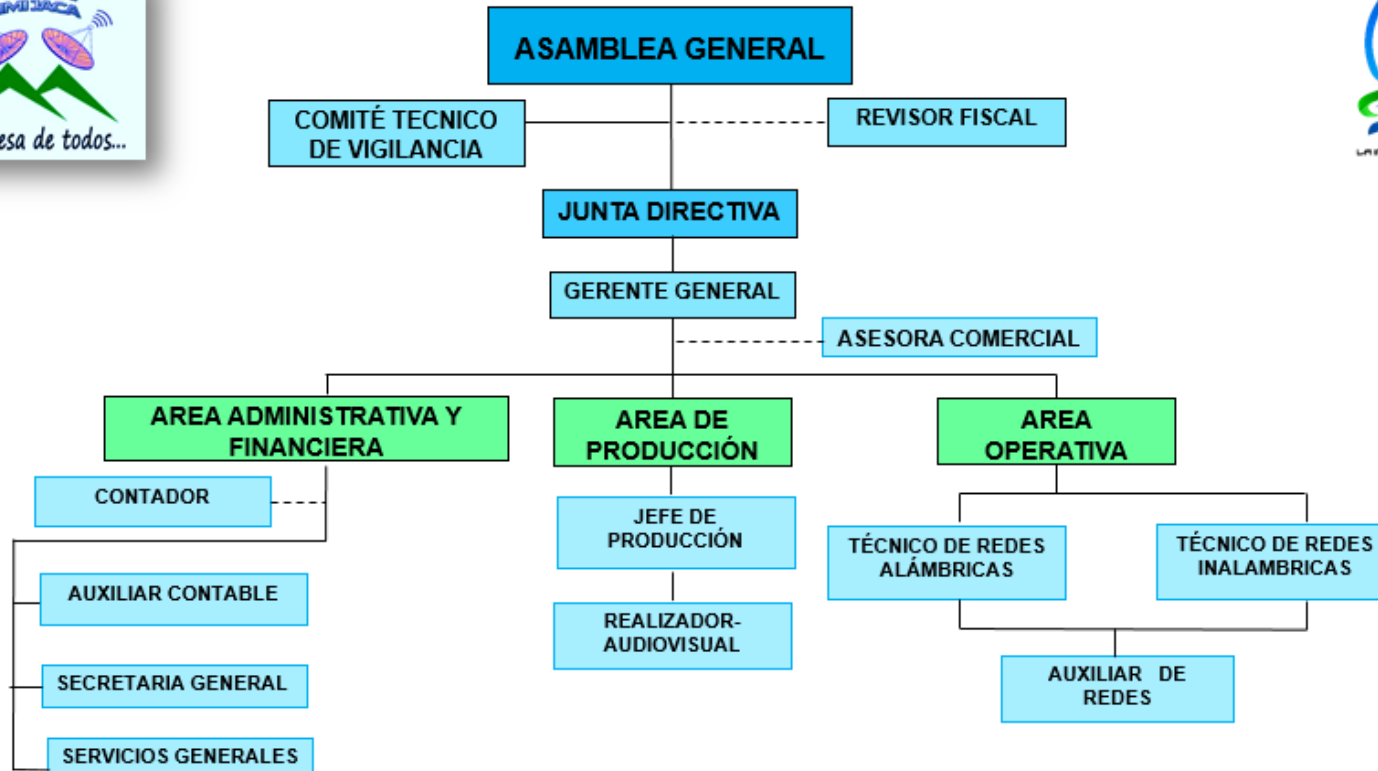
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





3. MISIÓN

MISIÓN

ACOTV es una asociación sin ánimo de lucro que ofrece servicios de internet y televisión de alta calidad y satisfacción al cliente, enfocada a la comunidad Simijense y sus alrededores, garantizando la participación y satisfacción de las necesidades de los asociados y clientes.

4. VISIÓN

VISIÓN

ACOTV para el 2027 estará posicionada a nivel nacional e internacional como una empresa líder en servicios de telecomunicaciones, destacándose por la alta calidad e innovación de las tecnologías ofrecidas a la comunidad.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



5. SIMBOLOGIA

SIMBOLO		DESCRIPCIÓN
	INICIO	Indica iniciación del procedimiento al interior del símbolo
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad, allí se describe en forma literal la operación a ejecutar
	BLOQUE DOCUMENTOS	Indica múltiples documentos
	DECISIÓN	Representa una decisión que surge para continuar el procedimiento, haciendo una pregunta breve.
	FIN	Indica iniciación del procedimiento al interior del símbolo
	REMISION A OTRO PROCEDIMIENTO	Lleva el código del procedimiento a seguir, para otro paso.
	CONECTOR DE FIN DE PAGINA	Indica que el procedimiento continúa en la página siguiente.
	ARCHIVO	Para indicar en qué momento se deben archivar los documentos existentes.
	DOCUMENTO	Hace referencia a la utilización de documentos necesarios para continuar el procedimiento.
	FLECHA INDOCADORA DE FRECUENCIA	Indica continuidad de actividades dentro del procedimiento

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

6. DEFINICIONES

Proceso: “Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado.”(Westreicher, 2020)

Procedimiento: “Conducta preestablecida para la realización de una actividad, la cual puede estar dividida en pasos basado en un orden estandarizado, para llevar adelante las acciones en cada instancia, o bien componer una fase específica dentro de un proceso.” (Ucha, 2009)

Manual de procesos y procedimientos: “Por manual de procesos debemos entender la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas.” (Martinez, 2012)

7. OBJETIVO DEL MANUAL

El manual de procesos y procedimientos de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, tiene como objetivo orientar a los trabajadores en la ejecución de las actividades, estableciendo un modelo de procedimientos con una estructura adecuada del paso a paso que se debe tener en cuenta en el desarrollo de las actividades de los distintos cargos de la asociación.

8. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

El manual de procesos y procedimientos de la Asociación Comunitaria de Televisión por Cable ACOTV Simijaca, permite establecer los lineamientos a seguir en el desarrollo de las actividades, siendo esta una herramienta de control interno dentro de las organizaciones con fines de mejoramiento continuo de operaciones en una entidad, enfocada a la eficiencia y eficacia de los procedimientos llevados a cabo, este manual además brinda una base para ejercer un adecuado control de cumplimiento de los procedimientos de la asociación.

9. METODOLOGIA

Enfoque

El trabajo de grado bajo la modalidad de monografía que se desarrolló en la entidad tuvo como metodología un estudio inductivo, ya que partió del estudio de unos hechos particulares que posteriormente fueron clasificados y analizados con el propósito de llegar a unas conclusiones generales; teniendo en cuenta que la entidad contaba con unos manuales de control interno ya establecidos pero claramente desactualizados en cuento al funcionamiento actual de la asociación.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

Para realizar este propósito se tuvo en cuenta la recolección de datos para el análisis de la información con enfoque cualitativo; datos obtenidos a través de la aplicación de técnicas de recolección de información de fuentes primarias; donde se buscó identificar las necesidades de la asociación en cuanto a la actualización del sistema de control interno, dando así lugar a la realización de los nuevos manuales adecuados a la situación actual de la asociación.

Tipo de investigación

El tipo de investigación tenida en cuenta para la realización del trabajo monográfico fue tanto exploratoria como descriptiva, considerando que se realizó un levantamiento de información detallada con el fin de entender el funcionamiento y necesidades de la asociación; y así mismo el estudio descriptivo dio lugar a la generación de manuales de control interno claramente establecidos para cada cargo.

Fuentes de información

- **Fuentes Primarias:** Hace referencia a la información obtenida mediante la aplicación directa de cuestionarios, entrevistas, situaciones observadas, y documentos propios solicitados por escritos a la gerencia de la asociación.
- **Fuentes Secundarias:** La fuente secundaria principal tomada en cuenta en el desarrollo del trabajo fue la monografía denominada *EVALUACIÓN, REDISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE TELEVISIÓN POR CABLE "ACOTV SIMIJACA"* ya que fue este el primer trabajo elaborado en la asociación en el año 2013; igualmente las investigaciones, documentos y demás monografías relacionadas con el tema central.

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10. CODIGOS DE PROCESOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
GGE	Procedimientos gerente general
CON	Procedimientos Contador
AUXC	Procedimientos Auxiliar Contable
SCG	Procedimientos Secretaria General
SEG	Procedimientos Servicios Generales
ASC	Procedimientos Asesor comercial
JP	Procedimientos Jefe de Producción
RA	Procedimientos Realizador Audiovisual
TRI	Procedimiento Técnico de Redes Inalámbricas
TRA	Procedimiento Técnico de Redes Alámbricas
AUXR	Procedimiento Auxiliar en Redes

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.1. PROCEDIMIENTOS GERENTE GENERAL

10.1.1. Rendición y presentación de informe de gestión ante la junta directiva

Fecha de levantamiento: 31 de enero 2022		Código: GGE-001	Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Rendición y presentación de informe de gestión ante la junta directiva				
Cargo: Gerente general				
Base Legal: Ley 1314 de 2009, Decreto 3022 de 2013, Decreto 2420 de 2015, políticas contables				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
<ul style="list-style-type: none"> • Estados de situación financiera • Análisis de situación financiera • Informe de gestión 				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Acta de aprobación o desaprobación. 				
Objetivo: Realizar un análisis detallado de los resultados arrojados en los estados de situación financiera suministrados por el contador, dando una explicación de los mismos.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita al contador la entrega de los estados financieros del periodo.	
2	Contador	Área administrativa y financiera	Prepara y realiza los Estados de situación financiera y las notas contables	Estados de situación financiera y notas contables.
3	Contador	Área administrativa y financiera	Certifica los estados financieros del periodo.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



4	Contador	Área administrativa y financiera	Realiza el envío de la información solicitada por gerencia	
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	Recibe los estados de situación financiera y realiza la verificación de la información	
6	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿La información tiene errores o inconsistencias? Si o No.	
7	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, devuelve los estados al contador junto con las observaciones para su corrección y ser enviados nuevamente.	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, continúa con el proceso.	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Elabora el informe de gestión y la presentación para ser discutida en junta directiva.	Informe de gestión y presentación.
10	Presidente junta directiva		Cita a reunión de junta directiva	
11	Gerente general	Área administrativa y financiera	Presenta su informe de gestión ante la junta directiva	
12	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Hay dudas, correcciones o sugerencias por parte de la junta directiva? Si o No	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



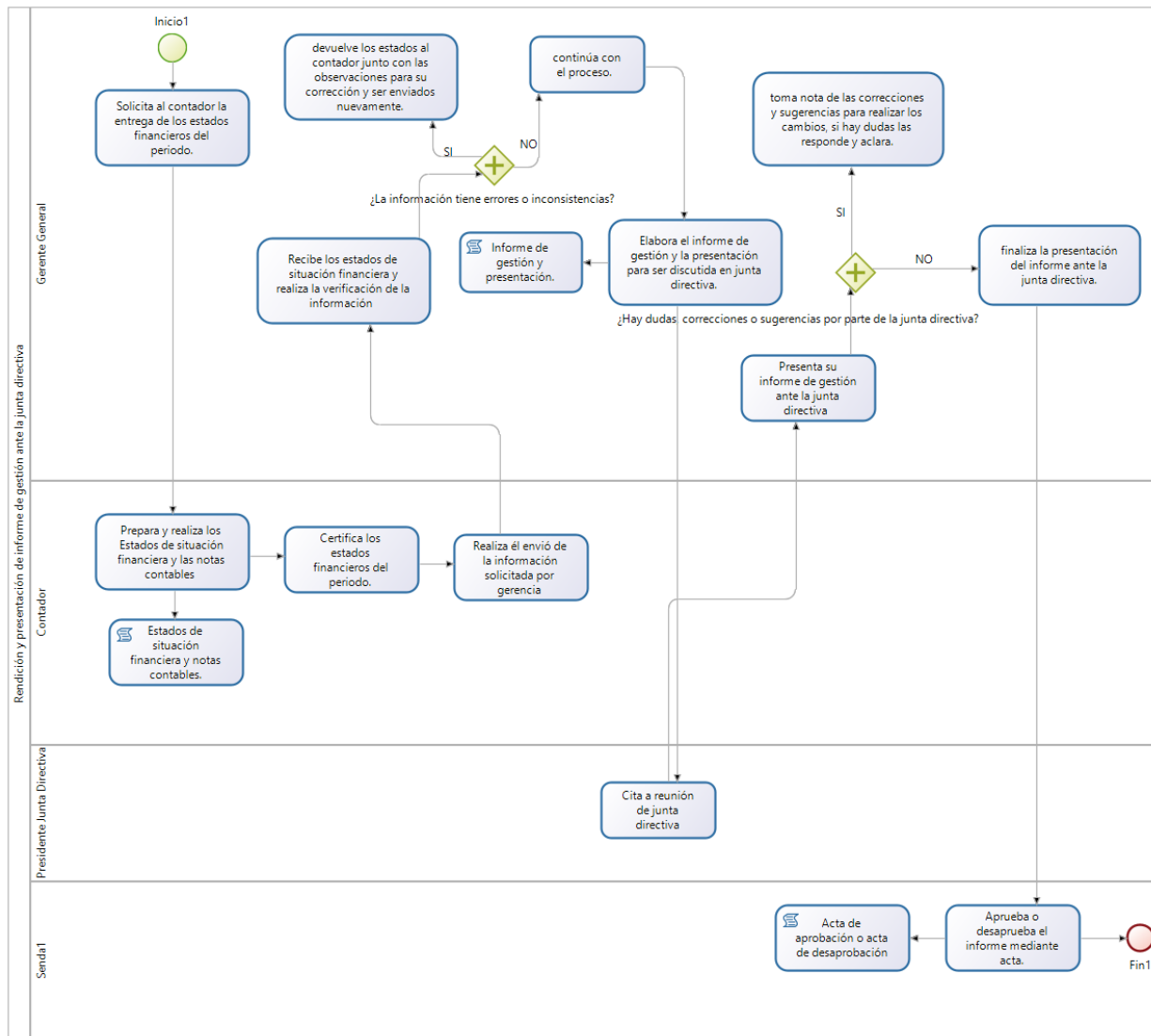
13	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si hay, toma nota de las correcciones y sugerencias para realizar los cambios, si hay dudas las responde y aclara.	
14	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, finaliza la presentación del informe ante la junta directiva.	
15	Junta directiva		Aprueba o desaprueba el informe mediante acta.	Acta de aprobación o acta de desaprobación
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.2. Planeación estratégica

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-002		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Planeación estratégica					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Estatutos, políticas contables y normatividad • Matriz DOFA • Objetivos y metas • Actas de reunión • Estrategias 					
Objetivo: Establecer las estrategias para el cumplimiento de metas y objetivos de la asociación.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Analizar el entorno de la empresa, las políticas y marcos legales que la rigen.	Estatutos, Políticas contables y normatividad	
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Realiza análisis de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con las que cuenta la asociación.	Matriz DOFA	
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	Define los objetivos y metas enfocados al cumplimiento de la misión, visión y valores éticos de la asociación.	Objetivos y metas	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Remite los objetivos y metas a la junta directiva para su revisión y aprobación.	
5	Junta Directiva	Junta Directiva	¿Aprueba los objetivos y metas de la asociación? Si o No.	
6	Junta Directiva		Si aprueba los objetivos y metas continua el proceso.	Acta de reunión.
7	Junta Directiva		No, se devuelve el documento al gerente para realizar correcciones y ser presentado nuevamente.	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	Propone estrategias para el cumplimiento de objetivos y metas, teniendo en cuenta los recursos disponibles.	Estrategias.
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Remite las estrategias a la junta directiva para análisis y aprobación.	
10	Junta Directiva		¿Aprueba las estrategias planteadas? Si o No	
11	Junta Directiva		Si, aprueba a través de acta de reunión y continua con el proceso	Acta de reunión
12	Junta Directiva		No, devuelve las estrategias al gerente para realizar los debidos cambios y correcciones y ser presentado nuevamente a la junta directiva.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

13	Gerente general	Área administrativa y financiera	Reúne al equipo de trabajo y socializa los objetivos, metas y estrategias planteadas para el cumplimiento e implementación.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				

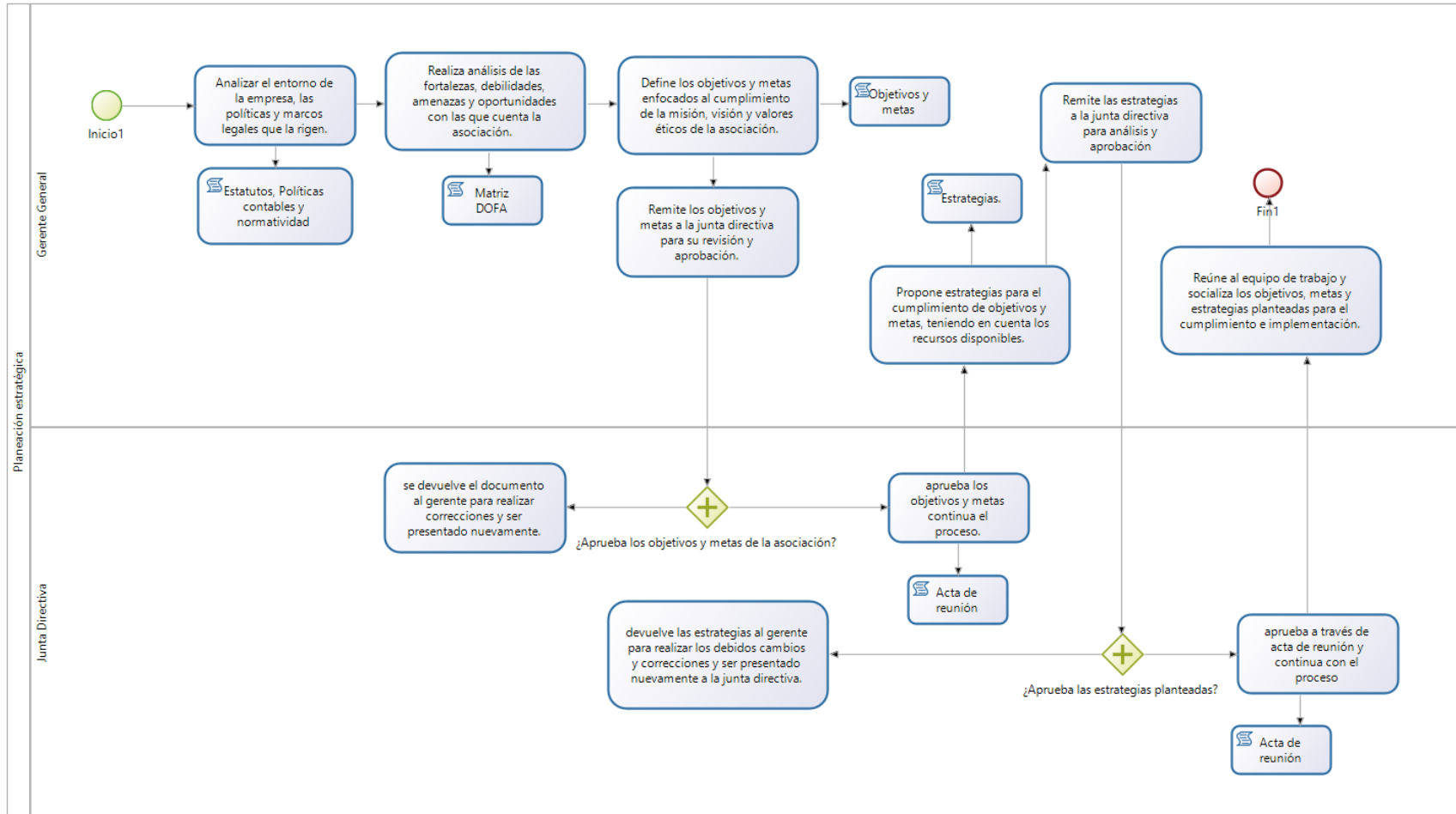


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MPP-01

VERSIÓN 02

Pág. 1 de 142



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.3. Contratación y selección de personal

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-003		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Contratación y selección de personal				
Cargo: Gerente general				
Base Legal: Código sustantivo del trabajo				
Medidas de políticas y seguridad:				
<ul style="list-style-type: none"> Reglamento interno de trabajo 				
Informes:				
<ul style="list-style-type: none"> Informe presupuestal 				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> Manual de funciones Perfil profesional Análisis del cargo Convocatoria Hojas de vida Pruebas de evaluación de conocimientos del cargo Fotocopia de la cedula Certificados de antecedentes Certificado de EPS-fondo de pensiones y cesantías Contrato laboral 				
Objetivo: Evaluar las necesidades de contratación del cargo, convocar y evaluar a los candidatos, realizar la elección del candidato con forme al perfil y las capacidades que se requieren.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Identificar las necesidades para contratación	
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita al contador información presupuestal	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



3	Contador	Área administrativa y financiera	Elabora el informe presupuestal y lo envía a gerencia	Informe presupuestal
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Verifica que cuente con disponibilidad financiera	
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Cuenta con disponibilidad financiera para contratar? Si o No.	
6	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si existe la disponibilidad revisa que el análisis del cargo este elaborado.	
7	Gerente general	Área administrativa y financiera	De lo contrario termina el proceso de contratación.	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿El análisis del cargo está elaborado? Si o No	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, continua el proceso	
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, informa a la junta directiva para que elaboren el análisis del cargo a contratar	
11	Junta directiva		Analiza el cargo a contratar y realiza el documento con la información necesaria y requisitos para el cargo.	Análisis del cargo
12	Junta directiva		Remite el documento al gerente, para que continúe con el proceso de selección y contratación	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



13	Gerente general	Área administrativa y financiera	Remite a la secretaria la información del perfil y especificaciones del cargo para realizar la convocatoria.	
14	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Realiza la convocatoria escrita, y la divulga.	Convocatoria
15	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Recibe las hojas de vida de los aspirantes.	Hojas de vida
16	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Entrega a gerencia las hojas de vida recibidas.	
17	Gerente general	Área administrativa y financiera	Verifica que los aspirantes cumplan con los requisitos expuestos en la convocatoria	
18	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Los candidatos cumplen con los requisitos? Si o No.	
19	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, siguen el proceso de selección	
20	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, se agradece por participar y termina el proceso	
21	Gerente general	Área administrativa y financiera	Contacta a los candidatos seleccionados y agenda entrevistas.	
22	Gerente general	Área administrativa y financiera	Realiza las entrevistas pertinentes a los candidatos seleccionados aplicando prueba de evaluación de habilidades y conocimientos del cargo.	Pruebas de evaluación del conocimiento del cargo
23	Gerente general	Área administrativa y financiera	Evalúa los resultados obtenidos en las entrevistas.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

24	Gerente general	Área administrativa y financiera	Escoge el candidato con los mejores resultados y el que considera el más idóneo para desempeñar el cargo.	
25	Gerente general	Área administrativa y financiera	Llama al candidato seleccionado para informar que fue elegido para ocupar el cargo, y solicita que se acerque a la asociación para realizar el contrato.	
26	Gerente general	Área administrativa y financiera	Realiza la debida contratación de acuerdo con lo establecido para contratar.	Contrato laboral
27	Gerente general	Área administrativa y financiera	Realiza la inducción al cargo y da a conocer al nuevo trabajador los valores, principios, misión, visión y propósitos con los que cuenta la asociación.	
28	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se realiza un análisis del desempeño durante el periodo de prueba del trabajador, para medir su desempeño.	
29	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Cumple con el desempeño esperado? Si o No.	
30	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, finaliza el proceso	
31	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, se escoge otro de los candidatos, regresa al paso 25.	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

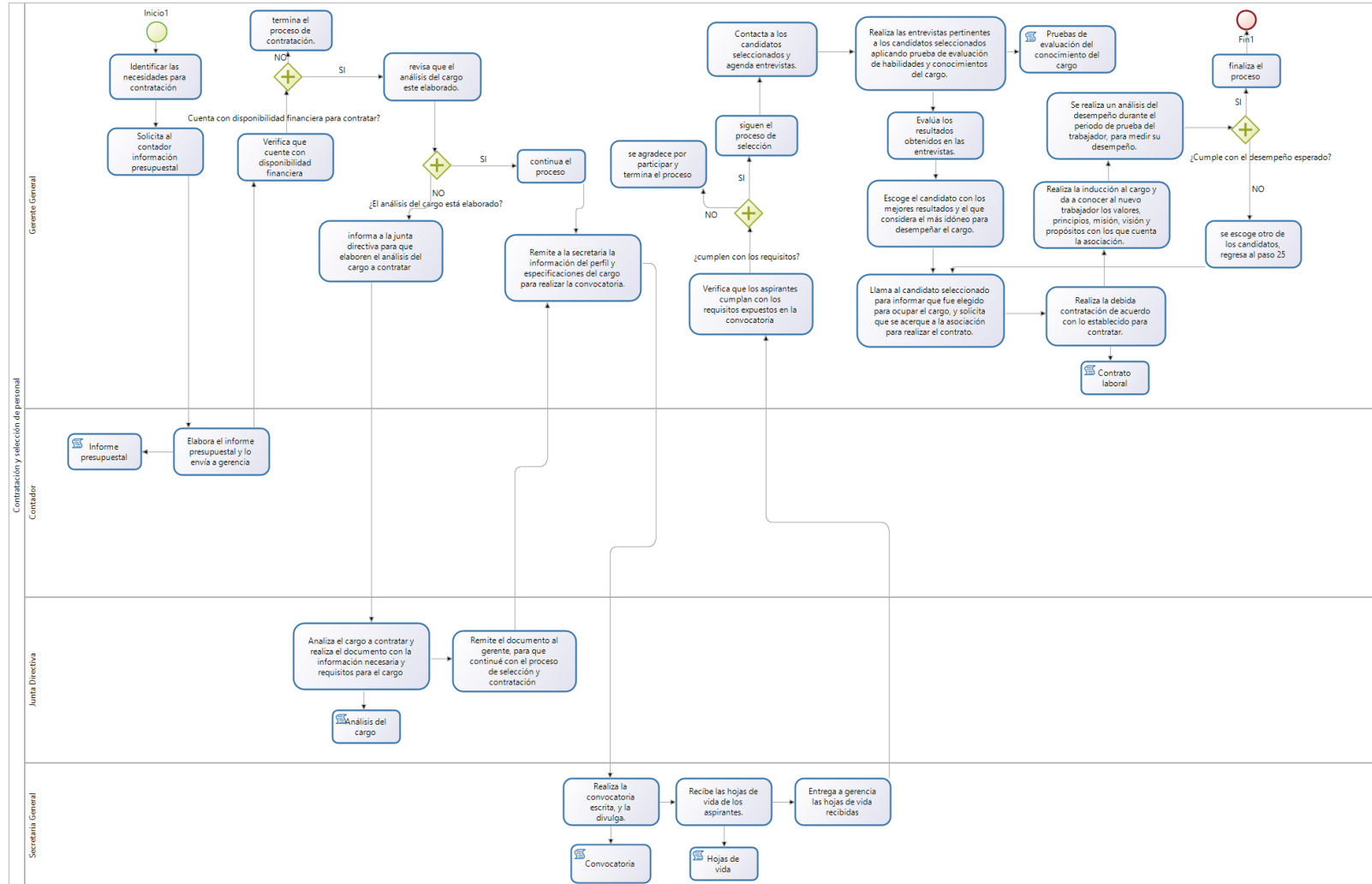
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.1.4. Elaboración y control de documentos

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-004		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Elaboración y control de documentos					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Documento 					
Objetivo: Elaborar los documentos necesarios para los distintos procedimientos de la asociación, teniendo en cuenta los parámetros del tipo de documento					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Identificar los motivos para la creación del documento y los parámetros con los que deberá cumplir.	Correo electrónico	
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Examinar y analizar las necesidades presentadas según sea el caso de creación, modificación o eliminación de documentos.		
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	Comunicar la aprobación o negación del documento mediante correo electrónico informando respuesta.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

4	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Es aprobada o negada la elaboración del documento?	
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	Aprobada, solicita a secretaria elaborar el documento o las modificaciones a el documento ya establecido	
6	Gerente general	Área administrativa y financiera	Negada, informa al interesado y finaliza el proceso	
7	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Elabora el documento teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la asociación y lo remite a gerencia para la revisión.	Documento
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿El documento es claro y cumple con la normativa aplicable y parámetros de la asociación? Si o No	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si cumple, continua con el proceso	
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	No cumple, solicita realiza las correcciones y ajustes necesarios al documento.	
11	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se remite a la secretaria para que se encargue de hacer firmar el documento de las personas necesarias.	
12	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Se encarga de hacer firmar el documento por las personas necesarias	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

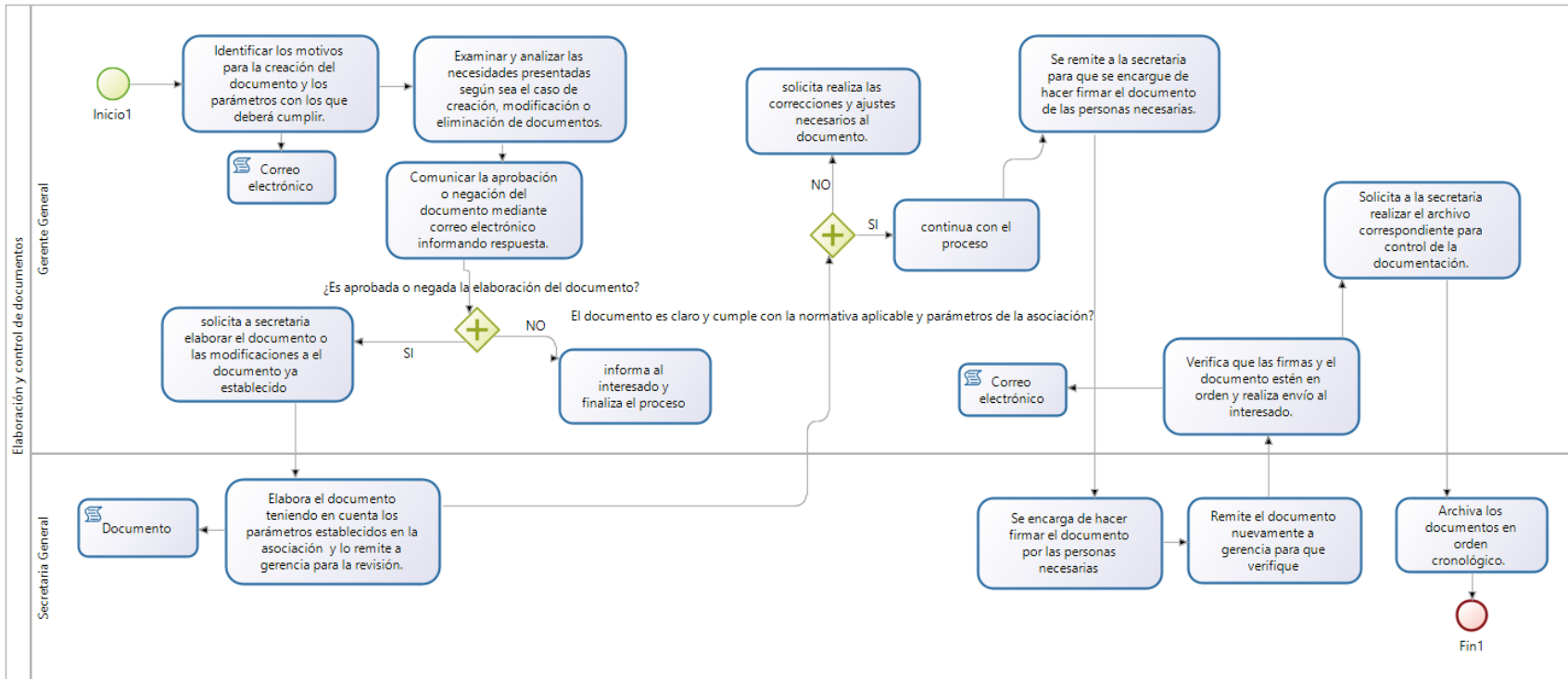
13	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Remite el documento nuevamente a gerencia para que verifique	
14	Gerente general	Área administrativa y financiera	Verifica que las firmas y el documento estén en orden y realiza envío al interesado.	Correo electrónico
15	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita a la secretaria realizar el archivo correspondiente para control de la documentación.	
16	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Archiva los documentos en orden cronológico.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.5. Cotizaciones.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-005		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Cotizaciones					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Cotizaciones 					
Objetivo: Solicitar las cotizaciones a diferentes proveedores con el fin de determinar el costo del bien o servicio que se acomode al presupuesto de la asociación.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita verbalmente a la secretaria realizar las cotizaciones.		
2	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Contacta telefónicamente a mínimo 3 proveedores, solicitando información requerida para iniciar el proceso de cotización.		
3	Secretaria general	Área administrativa y financiera	¿El proveedor cumple con los requisitos exigidos por la Dian para la realización de la compra?		
4	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Si, solicita al proveedor hacer envío de la cotización por medio de correo electrónico	Correo electrónico	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



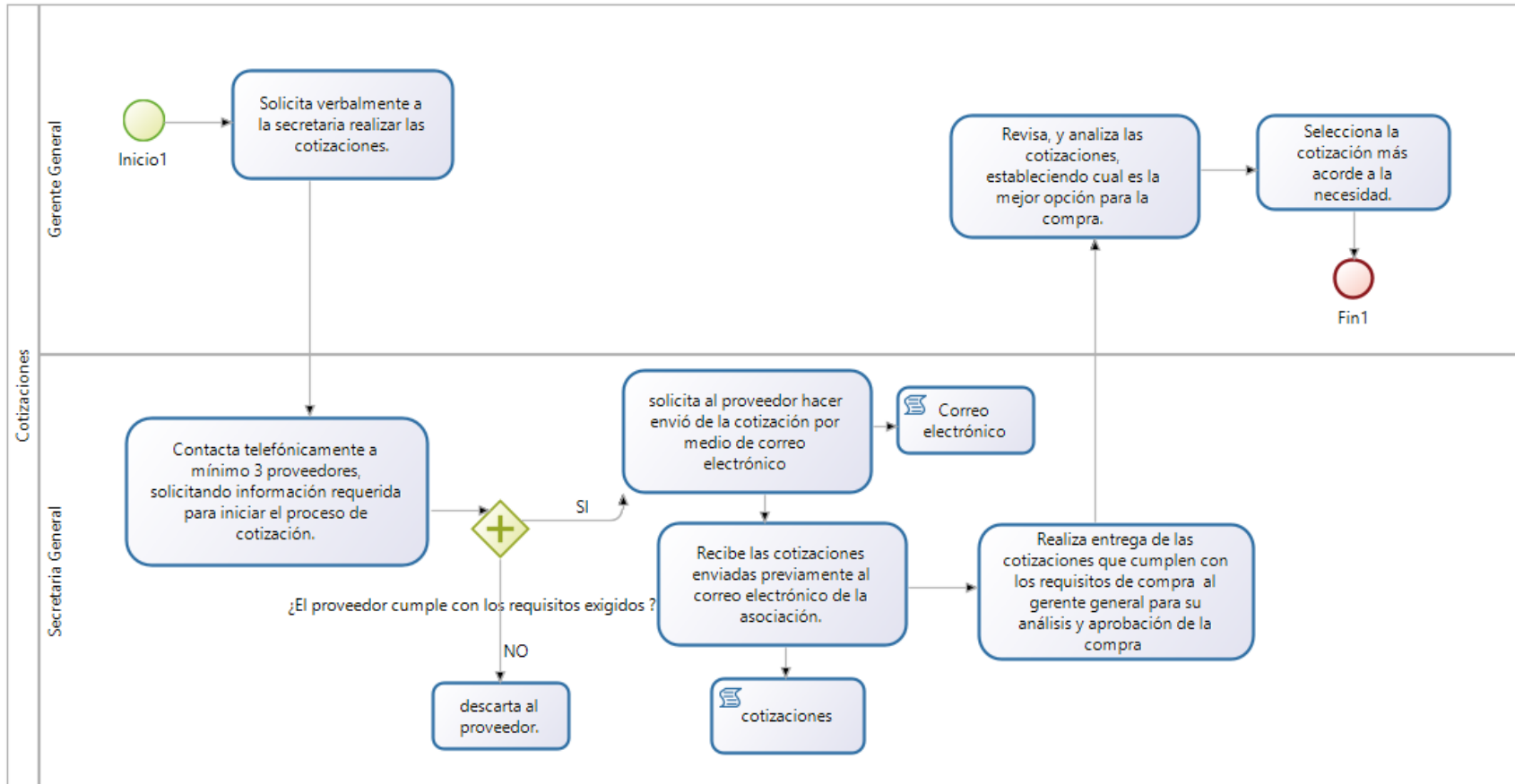
5	Secretaria general	Área administrativa y financiera	No, descarta al proveedor.	
6	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Recibe las cotizaciones enviadas previamente al correo electrónico de la asociación.	cotizaciones
7	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Realiza entrega de las cotizaciones que cumplen con los requisitos de compra al gerente general para su análisis y aprobación de la compra	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	Revisa, y analiza las cotizaciones, estableciendo cual es la mejor opción para la compra.	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Selecciona la cotización más acorde a la necesidad.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



EMPRESA DE TODOS...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.6. Compras.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-006		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Compras					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno.					
Medidas de políticas y seguridad:					
<ul style="list-style-type: none"> • Todas las compras serán autorizadas por el Gerente General. • Para compras superiores a (5) S.M.M.L.V. la junta directiva deberá autorizar a la gerente para dicha compra 					
Informes:					
<ul style="list-style-type: none"> • Informe de disponibilidad financiera 					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Cotización • Autorización de compra • Orden de pedido 					
Objetivo: Establecer los lineamientos a seguir en el procedimiento de compras que puedan efectuarse en la asociación teniendo en cuenta los estatutos de la misma.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Verifica el monto de la cotización previamente seleccionada.	Cotización	
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿El monto es igual o inferior a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes? Si o No		
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, puede autorizar la compra directamente del bien o servicio		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

4	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, solicita a la junta directiva la autorización para realizar la compra.	
5	Junta directiva		Evalúa la necesidad de la compra del bien o servicio en reunión, teniendo en cuenta la cotización suministrada por el gerente general.	Cotización
6	Junta directiva		¿Está de acuerdo con la realización de la compra? Si o No	
7	Junta directiva		Si, autoriza al gerente para realizar la compra.	
8	Junta directiva		No, manifiesta las razones por las que no aprueba la compra y finaliza el proceso.	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita al contador un informe de disponibilidad financiera	
10	Contador	Área administrativa y financiera	Elabora el informe de disponibilidad financiera	Informe de disponibilidad financiera
11	Contador	Área administrativa y financiera	Remite la información solicitada al gerente	
12	Gerente general	Área administrativa y financiera	Recibe la información y revisa la disponibilidad	
13	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Hay disponibilidad financiera? Si o No	
14	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, continua con el proceso de autorización de compra	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

15	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, se evalúa las posibilidades de financiamiento	
16	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Hay posibilidades de financiamiento? Si o No	
17	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, continua con el proceso de compra a crédito	
18	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, informa a la secretaria la no compra y solicita informar al proveedor la decisión, además de realizar el archivo de las cotizaciones.	
19	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Contacta al proveedor y agradece por el tiempo, archiva las cotizaciones	AZ cotizaciones
20	Gerente general	Área administrativa y financiera	Remite al auxiliar contable la autorización de compra para continuar con el proceso	Autorización de compra
21	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Recibe la autorización de compra por escrito con su respectiva firma de aprobación.	
22	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Confirma telefónicamente la compra con el proveedor y solicita envié de la orden de pedido por correo electrónico.	Orden de pedido
23	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Recibe la orden de pedido en el correo electrónico	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



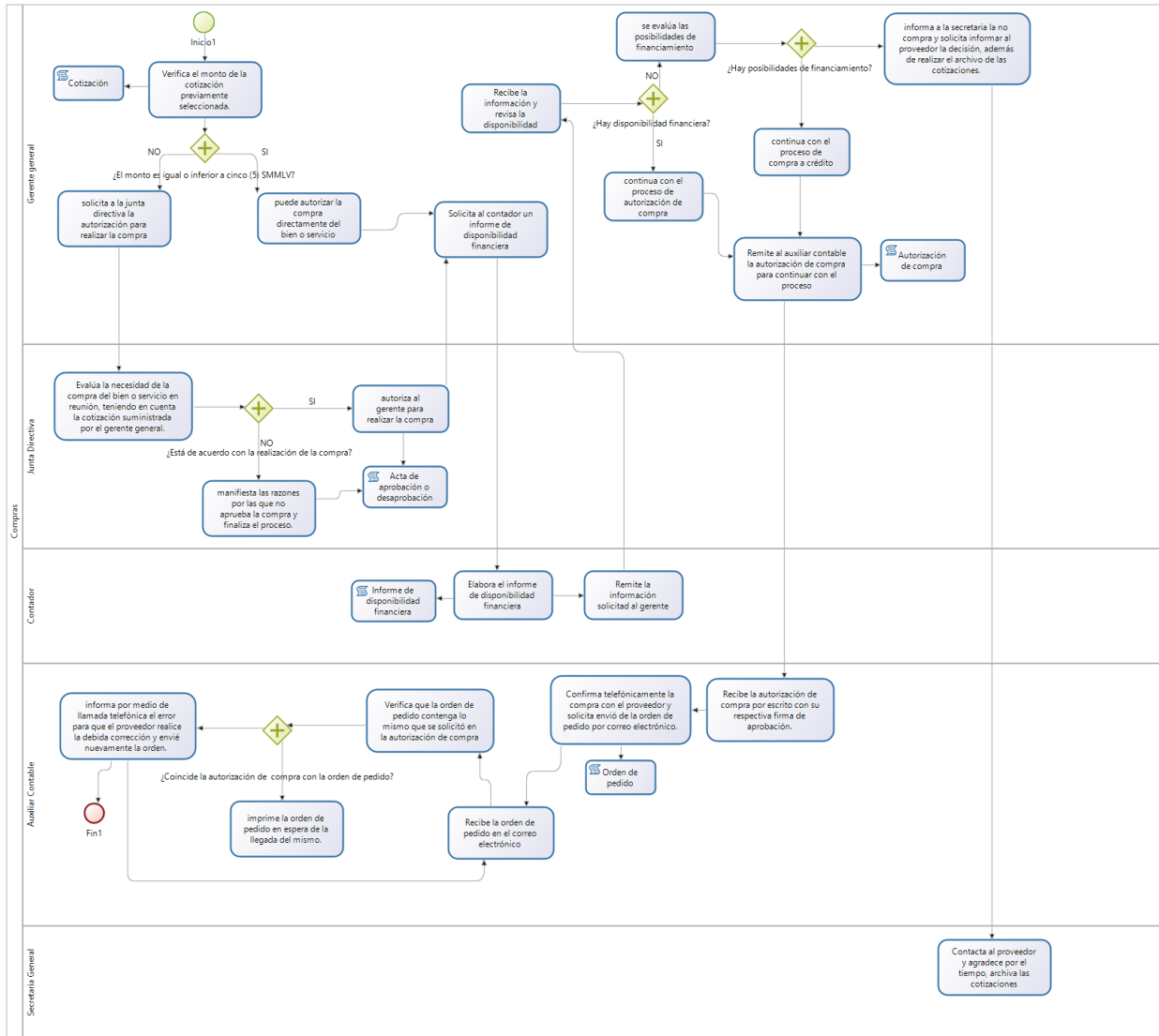
24	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Verifica que la orden de pedido contenga lo mismo que se solicitó en la autorización de compra
25	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	¿Coincide la autorización de compra con la orden de pedido? Si o No.
26	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Si, imprime la orden de pedido en espera de la llegada del mismo.
27	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	No, informa por medio de llamada telefónica el error para que el proveedor realice la debida corrección y envíe nuevamente la orden.
FIN			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
OBSERVACIONES: La factura de venta por parte del proveedor es entregada el día de la entrega del pedido			

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.7. Autorización de pagos

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-007		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Autorización de pagos					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno.					
Medidas de políticas y seguridad:					
<ul style="list-style-type: none"> Todas las compras serán autorizadas por el Gerente General. Para compras superiores a (5) S.M.M.L.V. la junta directiva deberá autorizar a la gerente para dicha compra 					
Informes:					
<ul style="list-style-type: none"> Informe de disponibilidad financiera 					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Documento soporte, factura, cuenta de cobro. 					
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la autorización de pagos					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Remite a gerencia los soportes, cuenta de cobro, factura y demás documentos que sustente	Documento soporte, factura, cuenta de cobro.	
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Verifica que los documentos estén en orden y soporten el pago		
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Los documentos están en orden?		
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, autoriza a la auxiliar contable realizar la preparación del pago en el sistema		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



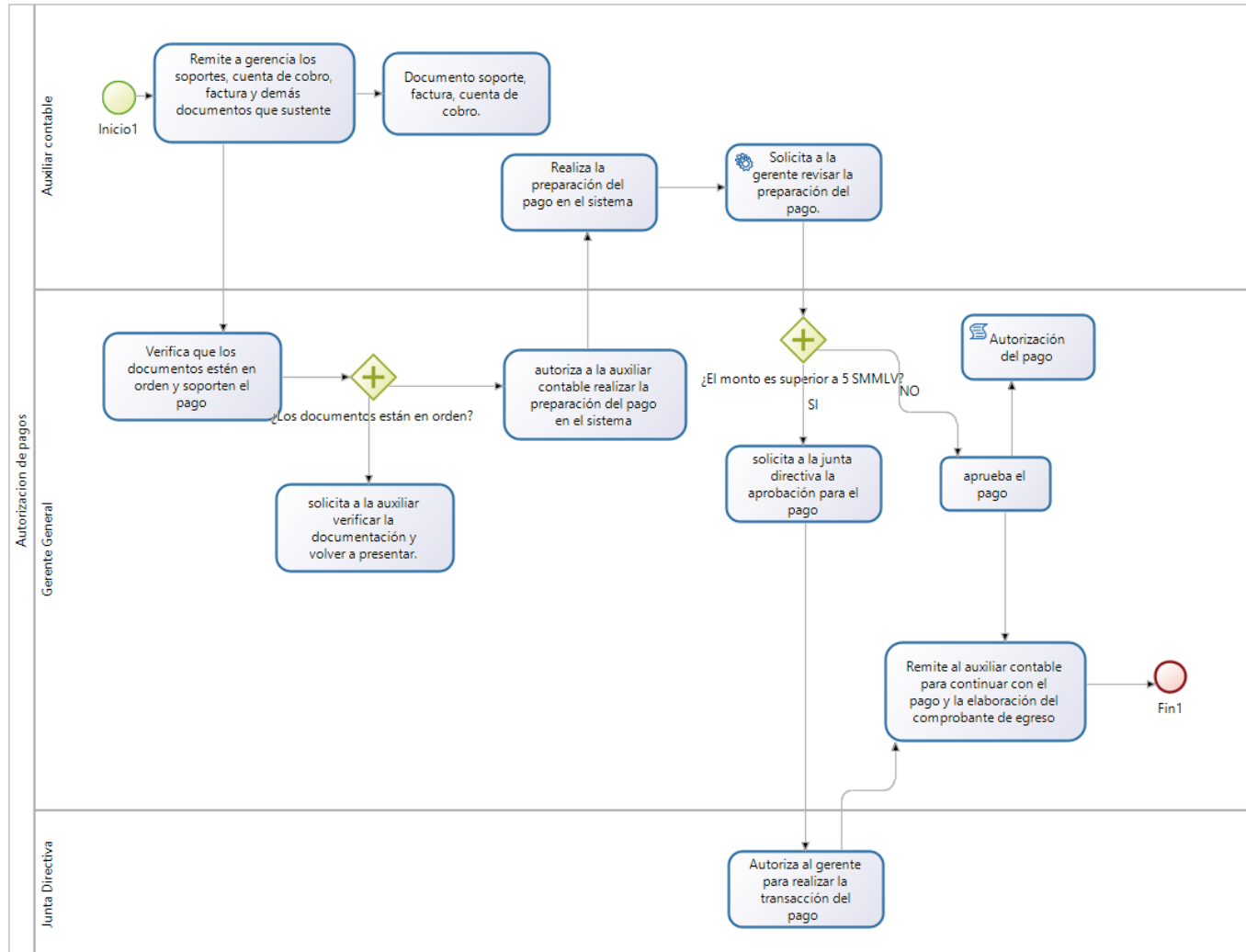
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, solicita a la auxiliar verificar la documentación y volver a presentar.	
6	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Realiza la preparación del pago en el sistema	
7	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Solicita a la gerente revisar la preparación del pago.	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿El monto es superior a 5 SMMLV?	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, solicita a la junta directiva la aprobación para el pago	
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, aprueba el pago	Autorización del pago
11	Junta directiva		Autoriza al gerente para realizar la transacción del pago	Autorización del pago
12	Gerente general	Área administrativa y financiera	Remite al auxiliar contable para continuar con el pago y la elaboración del comprobante de egreso.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.1.8. Apertura de cuenta bancaria.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-008		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Apertura de cuenta bancaria					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Rut • Cámara y comercio • Fotocopias de cedula al 150% • Carta de condiciones de apertura de cuenta • Certificado bancario 					
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la apertura de una cuenta bancaria.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se acerca a la entidad bancaria para solicitar la apertura de una cuenta bancaria.		
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita información acerca de la documentación necesaria para la apertura.		

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

3	Gerente general	Área administrativa y financiera	Prepara documentos solicitados (RUT, cámara y comercio, fotocopias de la cedula 150% y carta de condiciones de apertura de la cuenta)	Rut, cámara y comercio, fotocopias de las cedulas de los encargados de la cuenta al 150%
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita a la secretaria general elaborar la carta de condiciones de apertura de cuenta, donde se especifica que la cuenta será manejada por el gerente general y el tesorero de la junta directiva de la asociación.	
5	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Elabora la carta solicitada por gerencia	Carta de condiciones de apertura de cuenta.
6	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Remite la carta a la gerencia para revisión y aprobación.	
7	Gerente general	Área administrativa y financiera	Revisa que el documento cumpla con los datos solicitados.	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Cumple con los datos? Si o No	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, continua con el procedimiento	
10	Contador	Área administrativa y financiera	No, solicita a la secretaria hacer las correcciones necesarias y enviar nuevamente.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



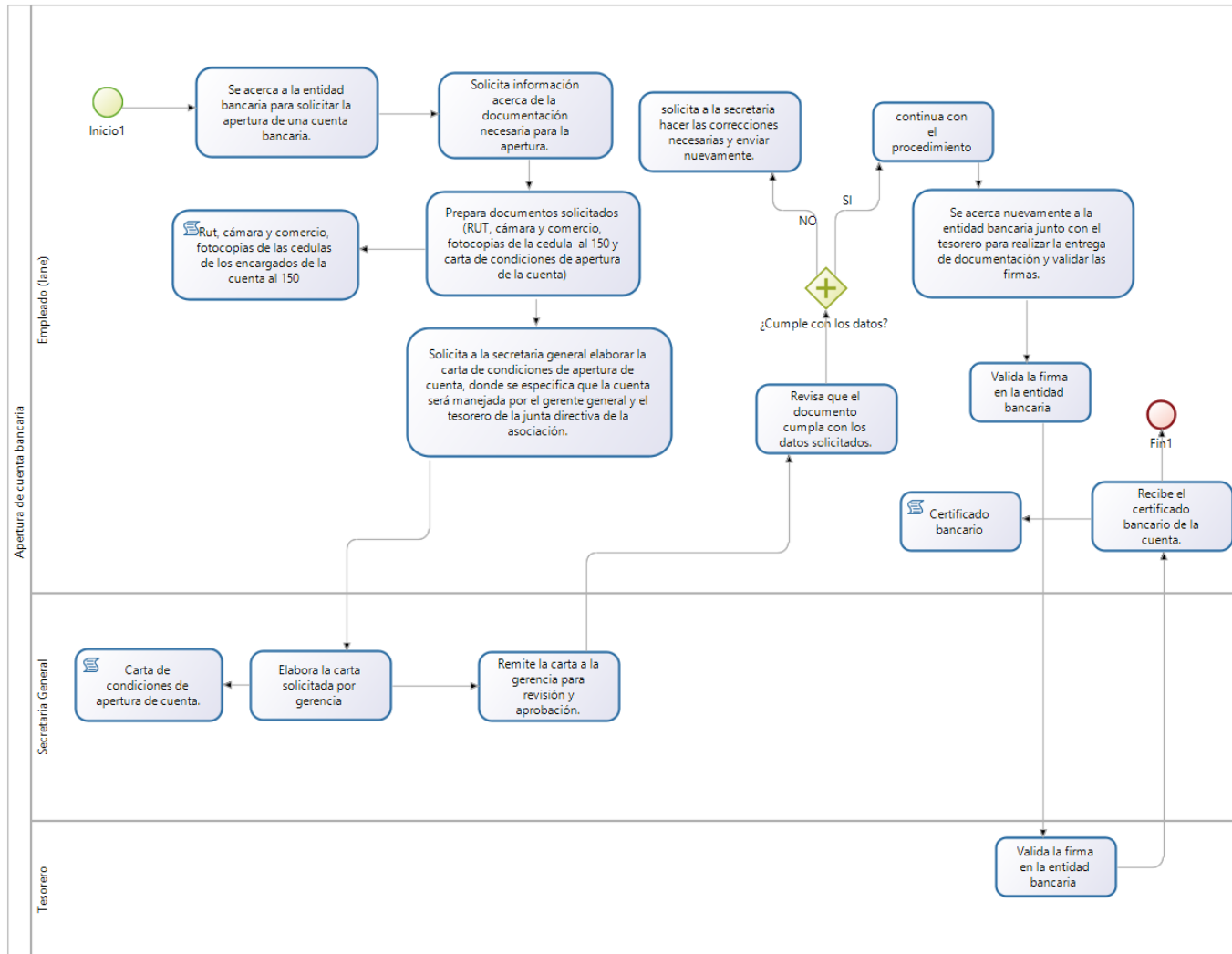
11	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se acerca nuevamente a la entidad bancaria junto con el tesorero para realizar la entrega de documentación y validar las firmas.	
12	Gerente general	Área administrativa y financiera	Valida la firma en la entidad bancaria	
13	Tesorero		Valida la firma en la entidad bancaria	
14	Gerente general	Área administrativa y financiera	Recibe el certificado bancario de la cuenta.	Certificado bancario
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.9. Adquisición de pólizas.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-009		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Adquisición de pólizas					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones • Contrato. 					
Objetivo: Establecer los pasos a seguir para la adquisición de una póliza.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se comunica con varias entidades aseguradoras		
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita envío por medio de correo de cotización de los seguros que contrata la asociación normalmente.		
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	Recibe las cotizaciones y evalúa cual ofrece un mejor servicio y mejor costo.	Cotizaciones	
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Selecciona la cotización más favorable		
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita al contador información presupuestal		
6	Contador	Área administrativa y financiera	Prepara la información y elabora el informe presupuestal	Informe presupuestal	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



7	Contador	Área administrativa y financiera	Envía la información al gerente general	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	Verifica la información y la disponibilidad financiera	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Hay disponibilidad financiera?	
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, continua con el proceso	
11	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, termina el proceso de adquisición.	
12	Gerente general	Área administrativa y financiera	Contacta a la aseguradora seleccionada y solicita información de la documentación necesaria para la contratación del servicio.	
13	Gerente general	Área administrativa y financiera	Prepara la documentación requerida.	
14	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se acerca a la aseguradora para realizar la contratación.	
15	Gerente general	Área administrativa y financiera	Firma el contrato.	Contrato.

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

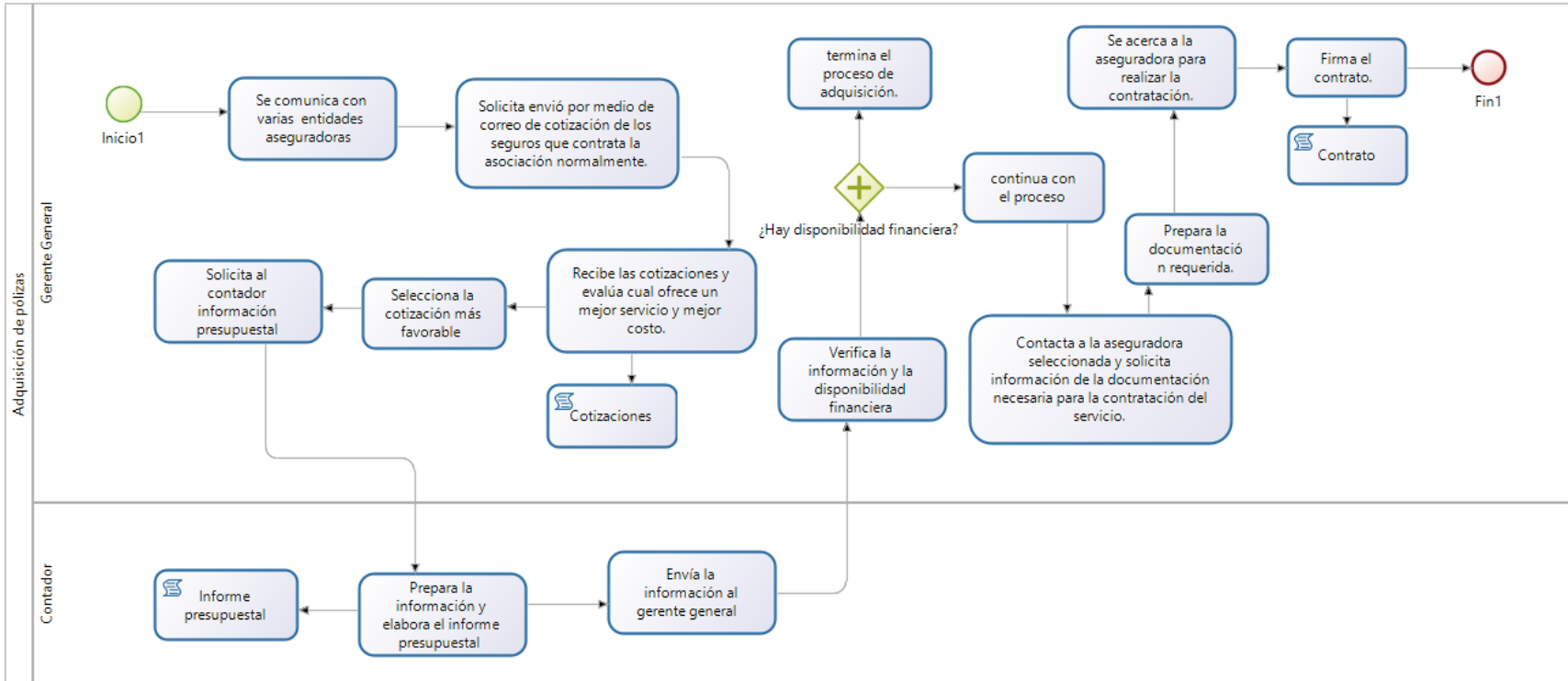
APROBÓ:

OBSERVACIONES: La asociación maneja la póliza todo riesgo, póliza de manejo de gerencia y póliza de manejo de licencias.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.10. Sanciones a empleados.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-010		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Sanciones a empleados					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: REGLAMENTO DE TRABAJO DE Asociación Comunitaria de Televisión por Cable. ACOTV-SIMIJACA					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Llamado de atención. • Constancia 					
Objetivo: Documentar el procedimiento a seguir para la imposición de sanciones a empleados.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Identificar el tipo de falta cometida por el trabajador teniendo en cuenta las disposiciones del reglamento interno de trabajo art. 55 y 57.		
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se reúne con el trabajador para discutir la falta.		
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿El trabajador esta sindicalizado? Si o No		
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, tiene derecho a estar asistido por 2 representantes de la organización sindical		
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, continua el proceso		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Gerente general	Área administrativa y financiera	Elabora constancia escrita de los hechos y de la empresa de imponer o no la sanción definitiva.	Constancia.
7	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Se impondrá sanción?	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, se evalúa el tipo de sanción a imponer	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, termina el proceso	
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Qué sanción se impondrá?	
11	Gerente general	Área administrativa y financiera	Amonestación, si la falta es leve y constituirá un llamado de atención al trabajador.	
12	Gerente general	Área administrativa y financiera	Llamada de atención, se hace por escrito en caso de que el trabajador cometa una falta leve, en caso de que a juicio de la Empresa la naturaleza de la falta así lo haga aconsejable o cuando el trabajador tenga más de dos amonestaciones, dejando copia en la hoja de vida respectiva	Llamado de atención.
13	Gerente general	Área administrativa y financiera	Suspensión disciplinaria, en caso de que el trabajador incurra en faltas graves o la reincidencia en 2 llamados de atención.	
14	Gerente general	Área administrativa y financiera	Informa al trabajador la decisión sancionatoria.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

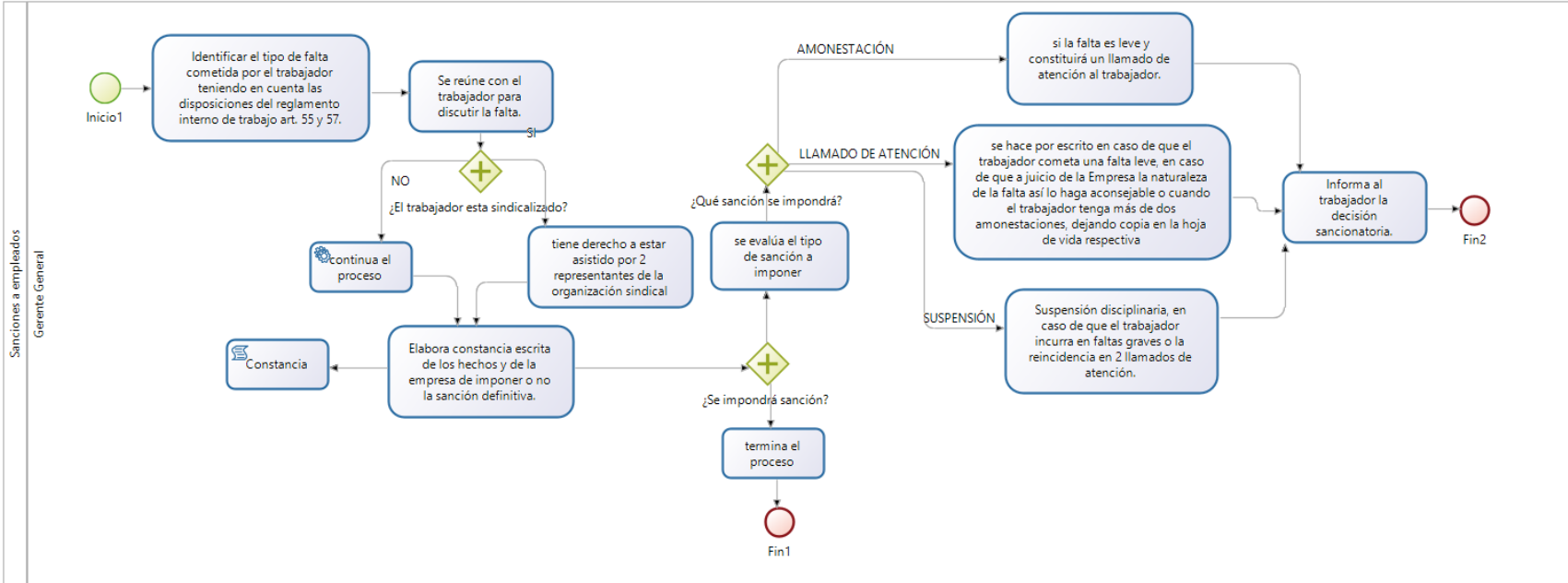
OBSERVACIONES:



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.11. Sanciones a asociados

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-011		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Sanciones a asociados					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno.					
Medidas de políticas y seguridad: Estatutos ACOTV Simijaca					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de exclusión • Recurso de reposición • Factura • Notificación de sanción 					
Objetivo: Documentar el procedimiento a seguir para la imposición de sanciones a asociados.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Identificar las causas que dan origen a la sanción.		
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Analizar las causas e identificar la sanción teniendo en cuenta los estatutos de la asociación		
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Cuál es la causa?		
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Mora en el pago de aportes obligatorios		
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se realizará un recargo del 30% sobre la deuda		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



6	Gerente general	Área administrativa y financiera	Transcurridos 60 días en mora se cita a junta directiva para estudiar el caso del asociado.	
7	Junta directiva		Notifica personalmente o por escrito al asociado la decisión de exclusión.	Notificación de exclusión
8	Junta directiva		¿Se pudo notificar personalmente o por escrito?	
9	Junta directiva		Si, espera 5 días hábiles luego de la notificación donde el asociado podrá imponer un recurso de reposición.	
10	Junta directiva		No, lo publica en la cartelera de la asociación.	
11	Junta directiva		¿El asociado dio lugar a recurso de reposición?	
12	Junta directiva		Si, tendrá 15 días después de la reposición para dar respuesta.	Recurso de reposición
13	Junta directiva		No, se finaliza el proceso de exclusión y se realiza el corte al asociado.	
14	Gerente general	Área administrativa y financiera	Inasistencia a la asamblea ordinaria o extraordinaria sin justificación.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



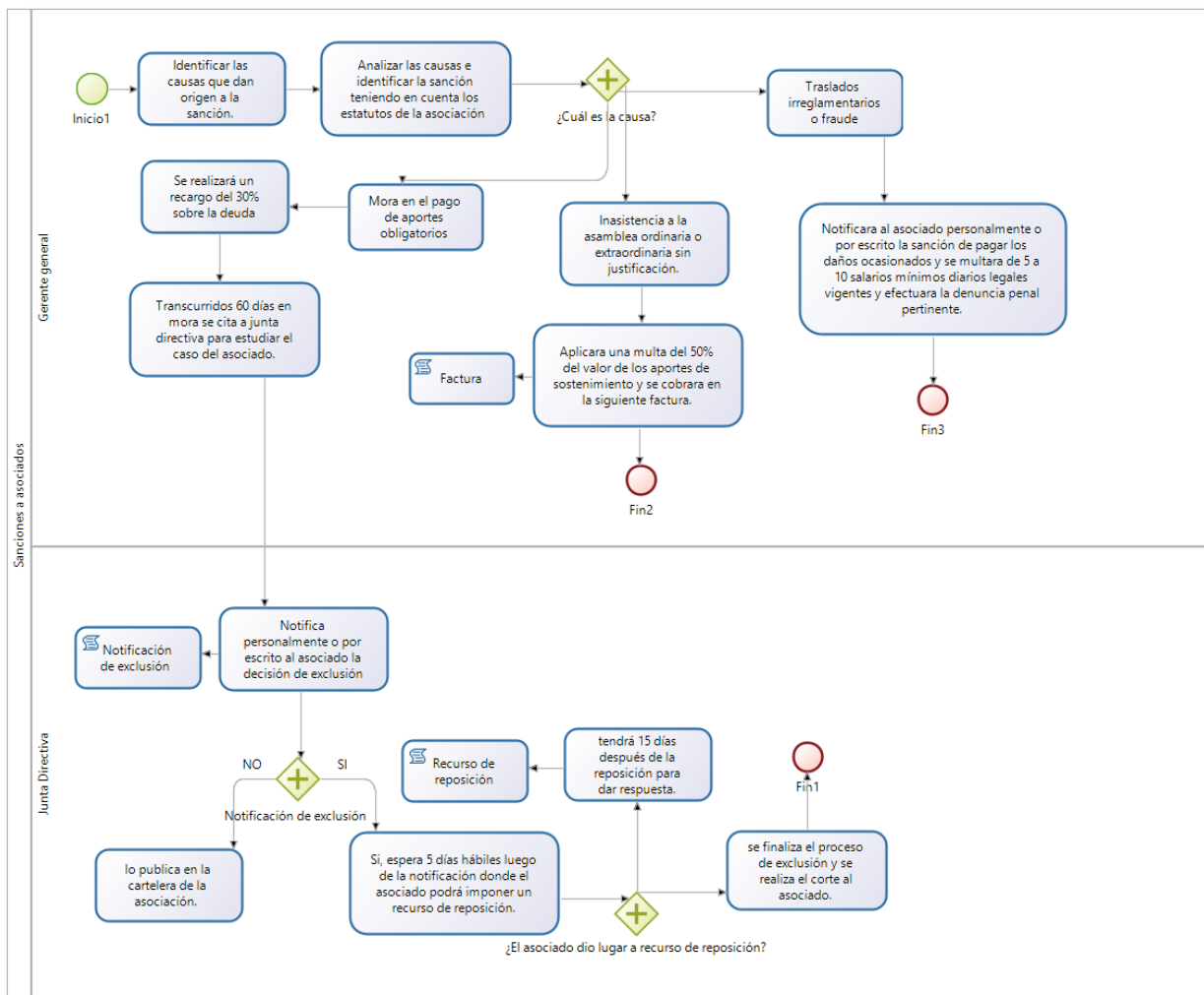
15	Gerente general	Área administrativa y financiera	Aplicara una multa del 50% del valor de los aportes de sostenimiento y se cobrara en la siguiente factura.	Factura
16	Gerente general	Área administrativa y financiera	Traslados irreglamentarios o fraude	
17	Gerente general	Área administrativa y financiera	Notificara al asociado personalmente o por escrito la sanción de pagar los daños ocasionados y se multara de 5 a 10 salarios mínimos diarios legales vigentes y efectuara la denuncia penal pertinente.	Notificación de sanción
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.12. Presentación de Hecca

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-012		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Presentación de Hecca					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Resolución 6333 de 2021, CRC; Resoluciones 00175, 5076,5111, 5283, 5826, 6049 TIC .					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Formatos Vigentes para la Declaración</i> 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para presentar Hecca					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente General	Administrativa y financiera	Establece en el calendario tributario la fecha de presentación del impuesto trimestral	Calendario tributario	
2	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa con usuario y contraseña a la plataforma SIUST		
3	Gerente General	Administrativa y financiera	Escoge la opción Formatos		
4	Gerente General	Administrativa y financiera	Verifica el último formato del periodo a presentar		
5	Gerente General	Administrativa y financiera	Descarga el formato	Formato Vigente	
6	Gerente General	Administrativa y financiera	Diligencia los campos correspondientes del formato.		
7	Gerente General	Administrativa y financiera	Se despliega la Declaración y se ingresa presentar y se da Aceptar y Aprobar		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

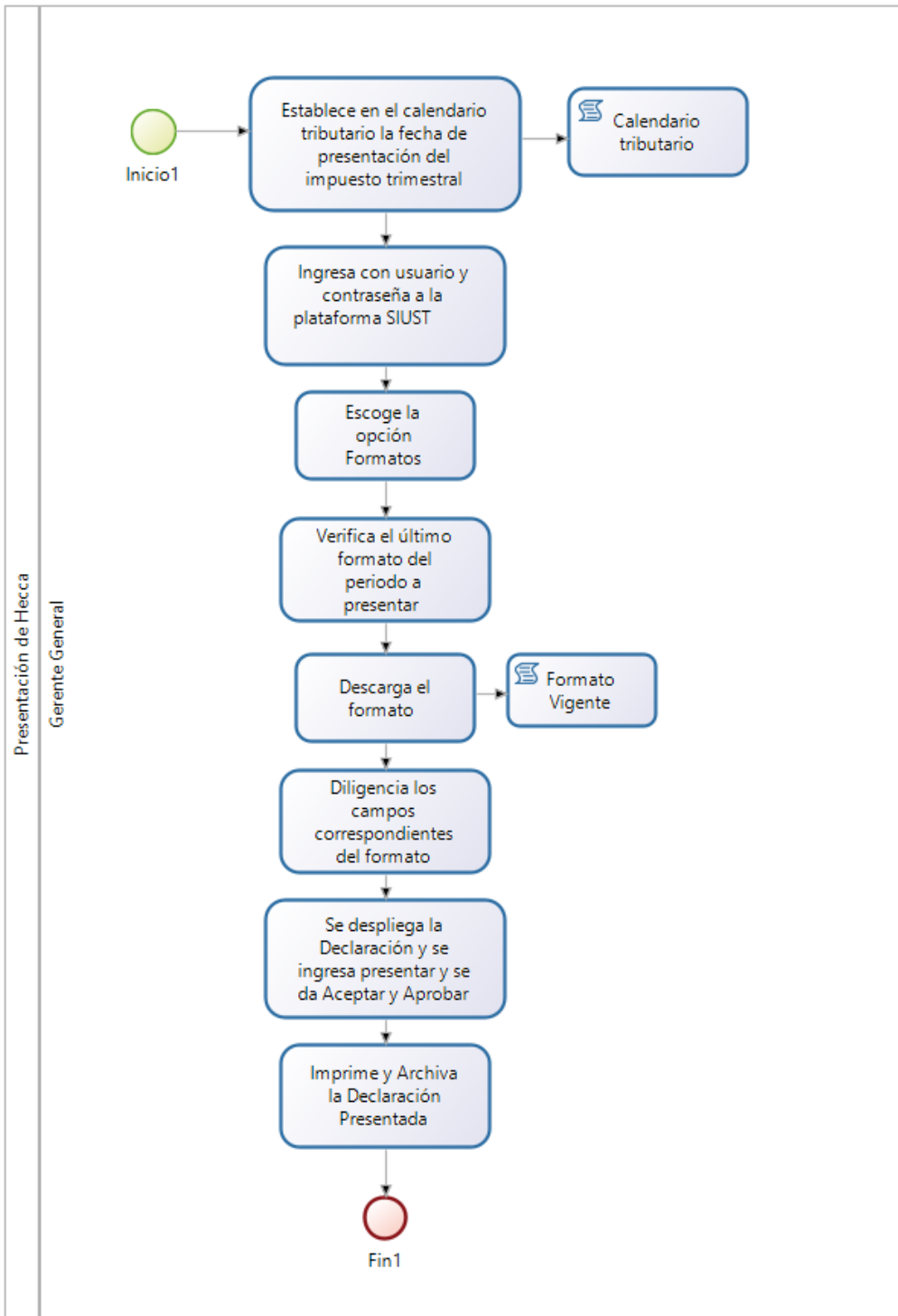
8	Gerente General	Administrativa y financiera	Imprime y Archiva la Declaración Presentada	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.1.13. Presentación de proyección de contratos ante Junta Directiva.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-013		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Presentación de proyección de contratos ante Junta Directiva					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
<ul style="list-style-type: none"> Informe presupuestal 					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Cotización, Rut, cámara y comercio Proyecto Informe presupuestal Proyecto Acta de aprobación Acta de desaprobación Contrato 					
Objetivo: Identificar los pasos a seguir para la elaboración y presentación de proyecciones de contratos ante la junta directiva.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Contacta telefónicamente a la entidad con la que pretende trabajar.		
2	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita la verificación de disponibilidad del servicio enviando las coordenadas del sitio.		
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Tienen cobertura?		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, solicita envío de cotización y documentos de la entidad por medio de correo electrónico.	Cotización, Rut, cámara y comercio
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, agradece a la entidad por su atención.	
6	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita al contador realizar un informe presupuestal y enviárselo	
7	Contador	Área administrativa y financiera	Elabora el informe presupuestal y lo envía a gerencia	Informe presupuestal
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Hay disponibilidad financiera?	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, inicia la elaboración del proyecto para presentar ante la junta	Proyecto
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, finaliza el proceso	
11	Gerente general	Área administrativa y financiera	Presenta el proyecto ante la junta directiva para ser discutido.	
12	Junta directiva		¿Está de acuerdo con el proyecto?	
13	Junta directiva		Si, aprueban el proyecto.	Acta de aprobación
14	Junta directiva		No, solicita al gerente llamar a la entidad para agradecer. Finaliza el proceso.	Acta de desaprobación
15	Gerente general	Área administrativa y financiera	Se comunica con la entidad para solicitar envío del contrato	Contrato

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

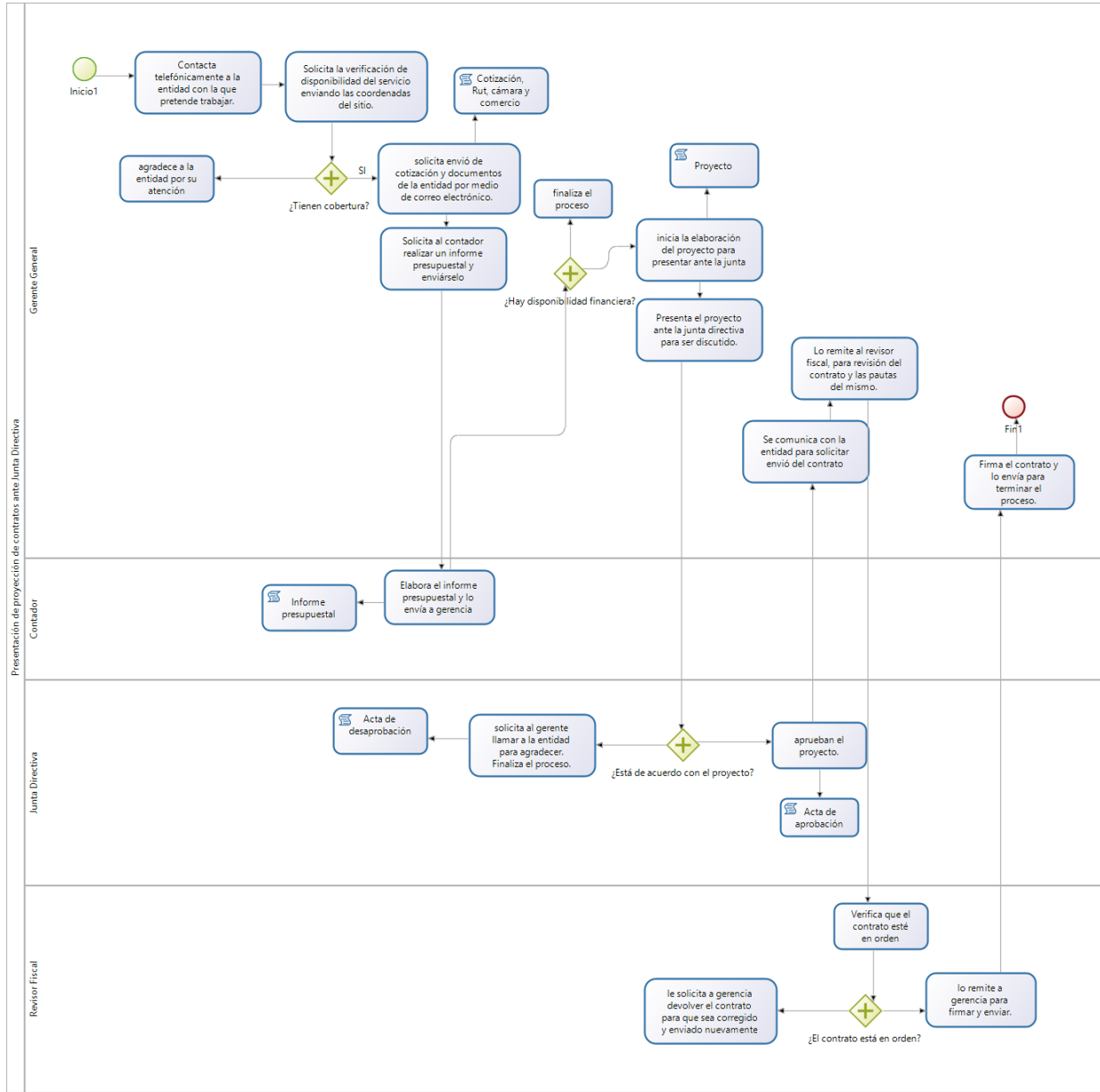
16	Gerente general	Área administrativa y financiera	Lo remite al revisor fiscal, para revisión del contrato y las pautas del mismo.	
17	Revisor fiscal		Verifica que el contrato esté en orden	
18	Revisor fiscal		¿El contrato está en orden?	
19	Revisor fiscal		Si, lo remite a gerencia para firmar y enviar.	
20	Revisor fiscal		No, le solicita a gerencia devolver el contrato para que sea corregido y enviado nuevamente.	
21	Gerente general	Área administrativa y financiera	Firma el contrato y lo envía para terminar el proceso.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.1.14. Presentación de informe de inventario de activos fijos ante Junta Directiva.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-014		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Presentación de informe de inventario de activos fijos ante Junta Directiva.					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
<ul style="list-style-type: none"> Informe de inventario 					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Inventario de activos fijos 					
Objetivo: Verificar la existencia y condiciones de los activos fijos con los que cuenta la asociación, con el fin de presentar un informe ante la junta directiva.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Gerente general	Área administrativa y financiera	Solicita a la auxiliar contable imprimir el inventario de activos fijos de la asociación.		
2	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Ingresa al sistema contable e imprime la información solicitada por el gerente general	Inventario de activos fijos	
3	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Remite la información al gerente general		
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Recibe el inventario de activos fijos		
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	Inicia la verificación de existencia de inventario		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



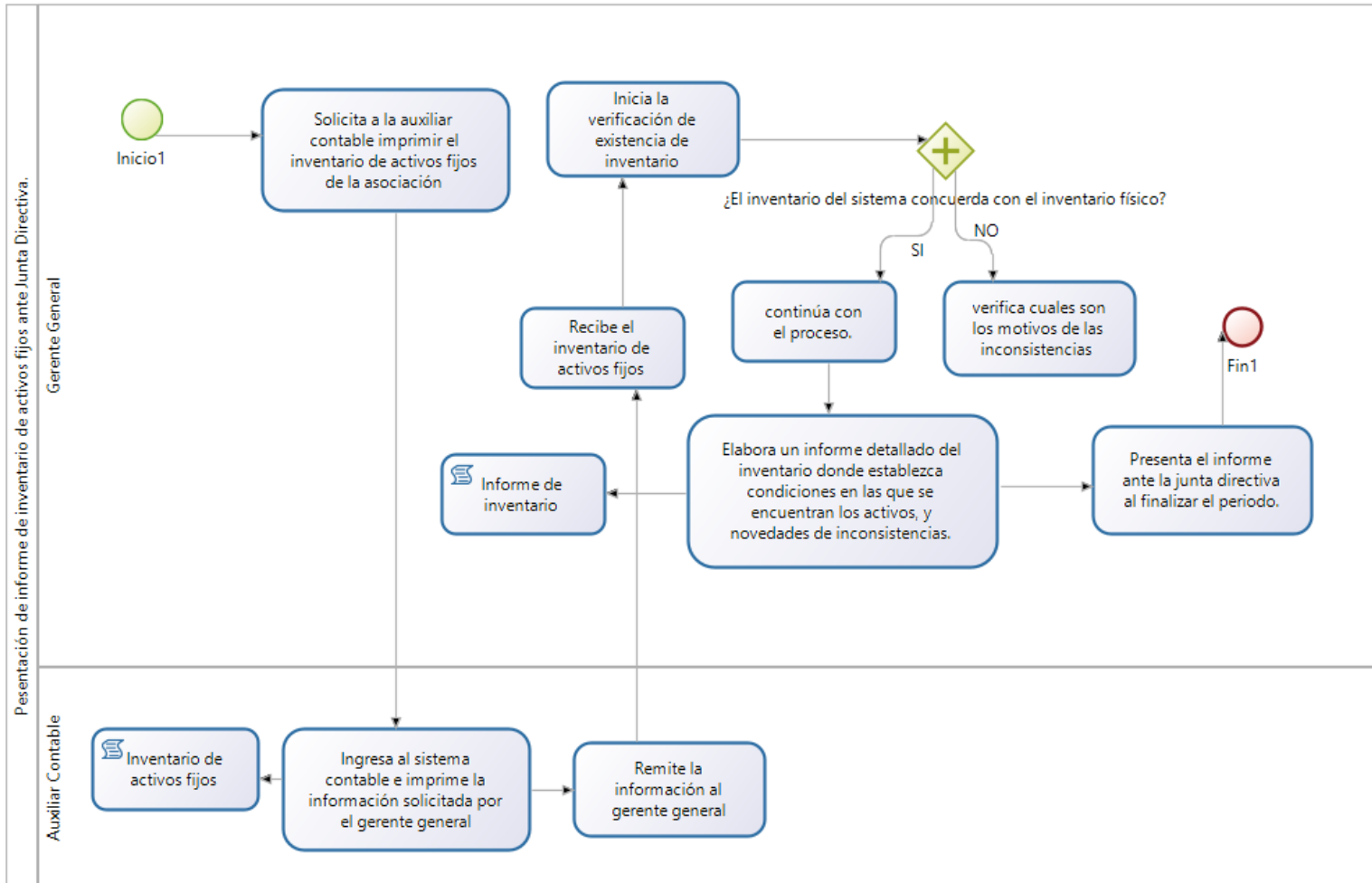
6	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿El inventario del sistema concuerda con el inventario físico?	
7	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, continúa con el proceso.	
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, verifica cuales son los motivos de las inconsistencias	
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	Elabora un informe detallado del inventario donde establezca condiciones en las que se encuentran los activos, y novedades de inconsistencias.	Informe de inventario
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	Presenta el informe ante la junta directiva al finalizar el periodo.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.1.15. Proyecto de reinversión de excedentes.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: GGE-015		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Proyecto de reinversión de excedentes					
Cargo: Gerente general					
Base Legal: Ninguno.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
<ul style="list-style-type: none"> Informe de excedentes 					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de reinversión de excedentes Acta de aprobación 					
Objetivo: Establecer el procedimiento de presentación del proyecto de reinversión de excedentes a la junta directiva.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Área administrativa y financiera	Realiza la identificación de excedentes a través de una conciliación contable y fiscal.		
2	Contador	Área administrativa y financiera	Elabora el informe de excedentes o beneficios	Informe de excedentes	
3	Contador	Área administrativa y financiera	Remite el informe a gerencia para que realice el proyecto de reinversión.		
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	Recibe el informe y verifica la información y analiza el saldo para reinversión		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



5	Gerente general	Área administrativa y financiera	Elabora el proyecto de reinversión, aclarando los motivos por los cuales debería reinvertirse el dinero en dicho proyecto específico.	Proyecto de reinversión de excedentes
6	Gerente general	Área administrativa y financiera	Presenta el proyecto de reinversión ante la junta directiva.	
7	Junta directiva		¿Está de acuerdo con el proyecto planteado?	
8	Junta directiva		Si, aprueba a la gerente el proyecto para que sea presentado en asamblea general.	Acta de aprobación
9	Junta directiva		No, solicita a la gerente evaluar el proyecto y nuevas posibilidades de inversión y solicita presentar nuevamente	
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	Presenta el proyecto de reinversión de excedentes ante la asamblea general.	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

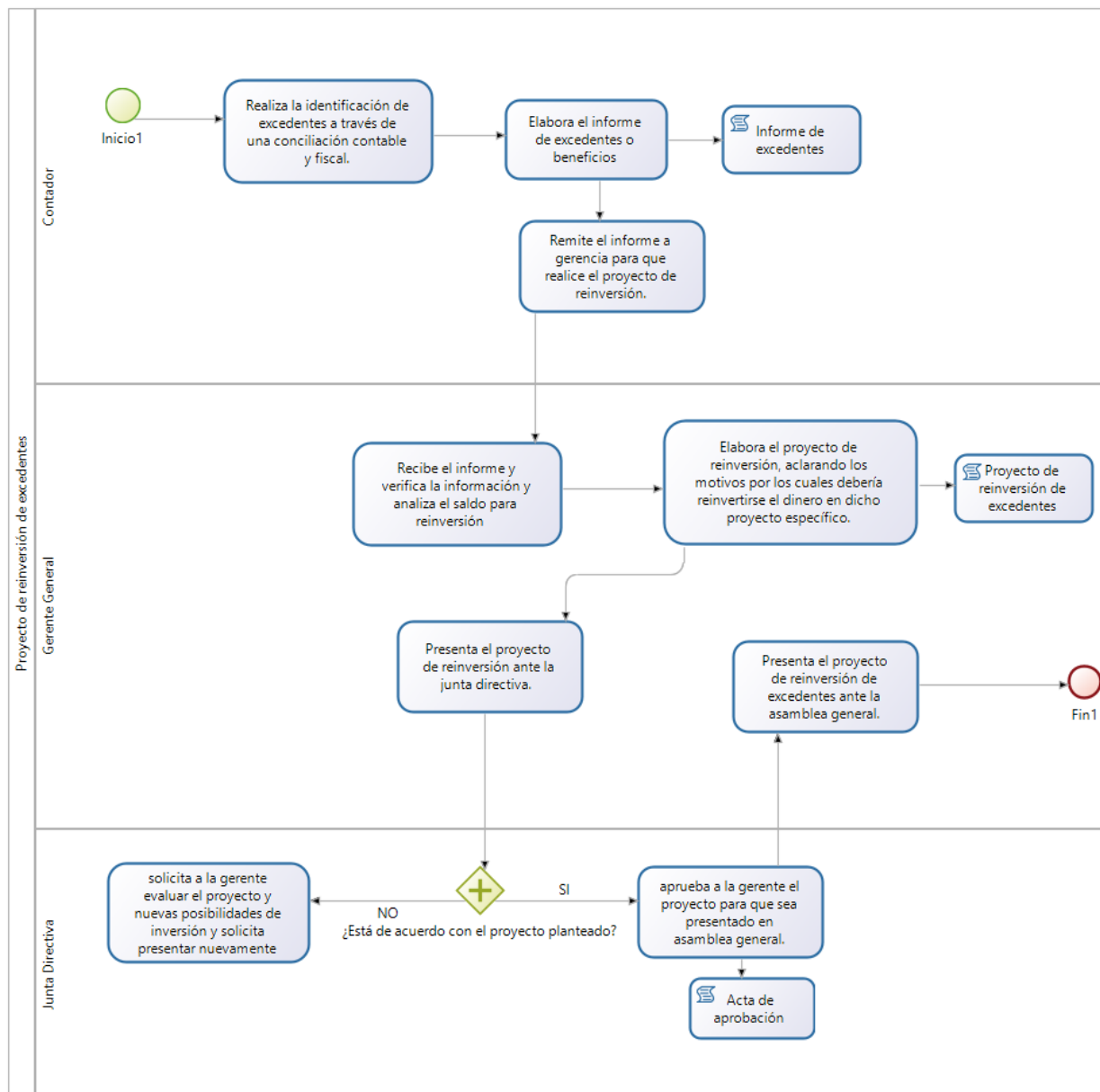
OBSERVACIONES:

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2. PROCEDIMIENTOS CONTADOR

10.2.1. Causación de cuentas por pagar

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-001		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Causación De Cuentas Por Pagar				
Cargo: Contador				
Base legal: Decreto 2420 de 2015 Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información.				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Factura de venta • Documento soporte • Comprobante de causación 				
Objetivo: Registrar las respectivas cuentas por pagar de manera oportuna y teniendo en cuenta los principios contables				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Secretaria General	Área Administrativa y financiera	Remite documentos al contador como facturas o cuentas de cobro con los soportes legales.	Factura de venta Cuentas por Pagar
2	Contador	Área Administrativa y financiera	Recibe de secretaria los soportes del gasto o costo, para reconocerlos en la contabilidad	Documento Soporte
3	Contador	Área Administrativa y financiera	Liquida todos los impuestos a que tenga lugar dicha factura o cuenta de cobro	
4	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica que los saldos y registros sean los estipulados en la factura de compra o en las cuentas de cobro	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



5	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Los saldos y registros son correctos? Si o No	
6	Contador	Área Administrativa y financiera	Si son correctos los saldos, aprueba ingreso al sistema	
7	Contador	Área Administrativa y financiera	En caso contrario, devuelve documentación para rectificar el error	
8	Secretaria general	Área Administrativa y financiera	Corrige el error y presenta nuevamente al Contador	
9	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa la información al sistema SYSCAFE	
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona opción movimientos, compra/causación	
11	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica si el soporte de la compra es con factura de venta o cuenta de cobro	
12	Contador	Área Administrativa y financiera	¿La cuenta por pagar es con factura de venta? Si o No	
13	Contador	Área Administrativa y financiera	Si es con factura de venta, selecciona la opción comprobante factura de compra	
14	Contador	Área Administrativa y financiera	De lo contrario selecciona la opción comprobante documento soporte	
15	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica si el tercero que prestó el servicio o que vendió el bien esta registrado en el sistema.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

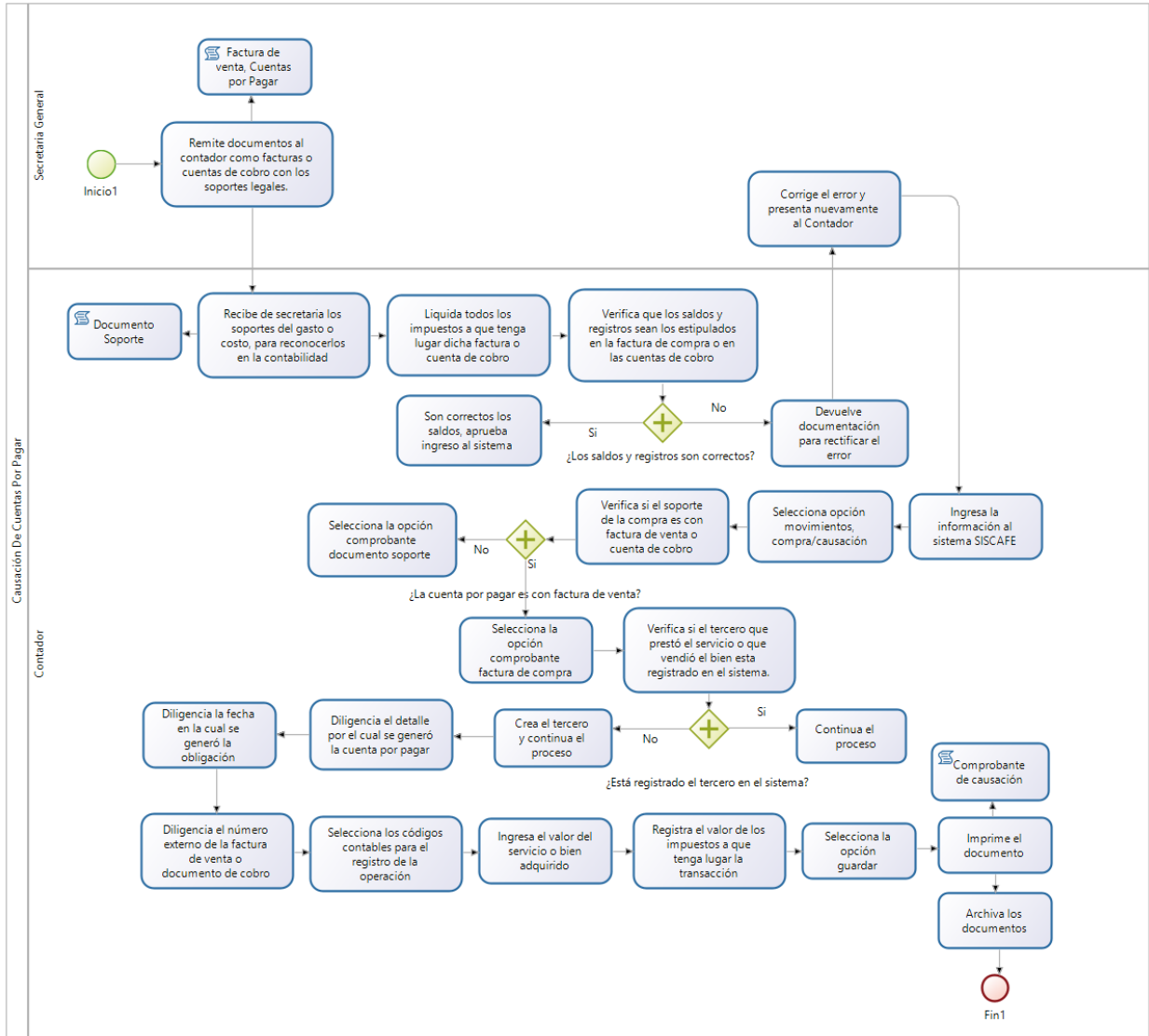


16	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Está registrado el tercero en el sistema? Si o No	
17	Contador	Área Administrativa y financiera	Si está registrado continua el proceso	
18	Contador	Área Administrativa y financiera	En caso contrario, crea el tercero y continua el proceso	
19	Contador	Área Administrativa y financiera	Diligencia el detalle por el cual se generó la cuenta por pagar.	
20	Contador	Área Administrativa y financiera	Diligencia la fecha en la cual se generó la obligación.	
21	Contador	Área Administrativa y financiera	Diligencia el número externo de la factura de venta o documento de cobro.	
22	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona los códigos contables para el registro de la operación.	
23	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa el valor del servicio o bien adquirido.	
24	Contador	Área Administrativa y financiera	Registra el valor de los impuestos a que tenga lugar la transacción.	
25	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona la opción guardar.	
26	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime el documento	Comprobante de causación
27	Contador	Área Administrativa y financiera	Archiva los documentos.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.2.2. Conciliación bancaria.

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-002		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Conciliación bancaria				
Cargo: Contador				
Base legal: Ninguna				
Medidas de políticas y seguridad:				
<ul style="list-style-type: none"> Firma del contador en la conciliación bancaria 				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> Extracto Bancario Listado cuenta Conciliación bancaria Nota de ajuste 				
Objetivo: Confrontar y conciliar los valores que la empresa tiene registrados, de una cuenta de ahorros o corriente, con los valores que el banco suministra por medio del extracto bancario.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Solicita a la secretaria el extracto bancario del mes anterior	Extracto Bancario
2	Secretaria General	Área Administrativa y financiera	Descarga el extracto bancario de la plataforma virtual del banco	
3	Secretaria general	Área Administrativa y financiera	¿Se puede descargar el extracto bancario? Si o No	
4	Secretaria general	Área Administrativa y financiera	Si se descarga continúa el proceso	
5	Secretaria general	Área Administrativa y financiera	No se descarga se debe pedir personalmente en el banco	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Contador	Área Administrativa y financiera	Solicita a la secretaria el auxiliar de la cuenta de ingresos	Listado Cuenta
7	Contador	Área Administrativa y financiera	Compara entre el listado de la cuenta ingresos y los extractos bancarios, para detectar las diferencias en los saldos	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Los saldos son iguales? Si o No	
9	Contador	Área Administrativa y financiera	Si los saldos son iguales entre el listado de la cuenta ingresos y el extracto bancario, se imprime y se firma para aprobar la conciliación.	Conciliación Bancaria
10	Contador	Área Administrativa y financiera	No coinciden se vuelve a revisar y se corrige el error, donde se verifica los comprobantes de egreso revisando los cheques y transferencias electrónicas	
11	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Hay diferencias en cheques y/o transferencias electrónicas? Si o No	
12	Contador	Área Administrativa y financiera	Si hay diferencia en los cheques girados y los cheques pagados por el banco, revisa uno a uno para ver dónde está el error.	
13	Contador	Área Administrativa y financiera	No, sigue el proceso	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



14	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Hay cheques girados y no cobrados? Si o No	
15	Contador	Área Administrativa y financiera	Si hay cheques girados y no cobrados, llama a los titulares de estos cheques para verificar el motivo del no cobro.	
16	Contador	Área Administrativa y financiera	No, sigue el proceso.	
17	Contador	Área Administrativa y financiera	Realizar el ajuste en contabilidad	
18	Contador	Área Administrativa y financiera	Si hay cheques pagados y no contabilizados, revisa por qué no se registró este cheque en la contabilidad.	
19	Contador	Área Administrativa y financiera	Realizar el ajuste en contabilidad, dejando constancia en la conciliación bancaria.	Conciliación bancaria
20	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Hay consignaciones registradas en contabilidad y no reportadas por el banco? Si o No	
21	Contador	Área Administrativa y financiera	Si hay consignaciones registradas en contabilidad y no reportada por el banco, realiza la reclamación al banco vía telefónica.	
22	Contador	Área Administrativa y financiera	Realizar el ajuste en contabilidad según respuesta del banco	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



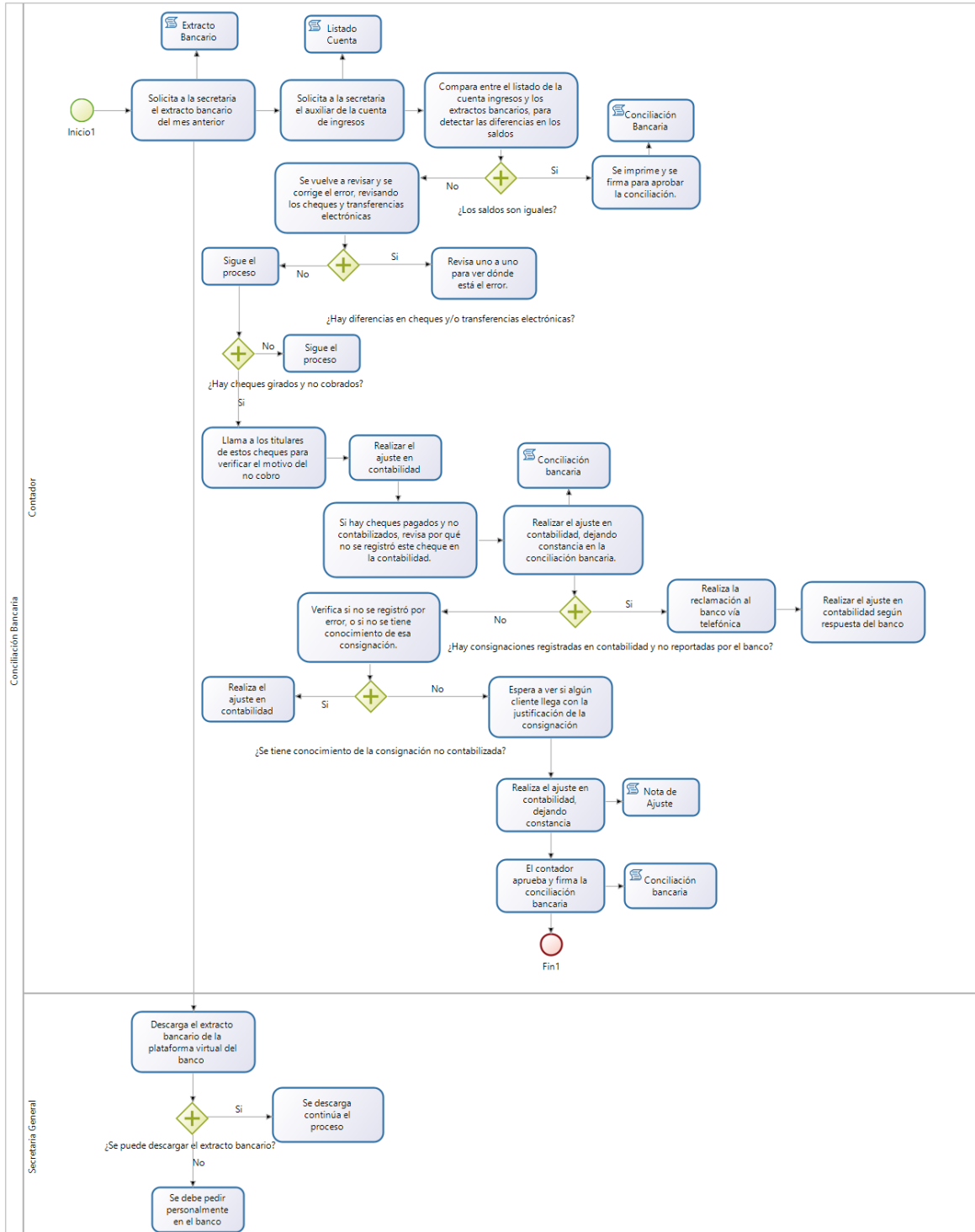
23	Contador	Área Administrativa y financiera	De lo contrario si hay consignaciones reportadas por el banco y no contabilizadas, verifica si no se registró por error, o si no se tiene conocimiento de esa consignación.	
24	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Se tiene conocimiento de la consignación no contabilizada? Si o No	
25	Contador	Área Administrativa y financiera	Si se tiene conocimiento y no se contabilizo por un error o por olvido, realiza el ajuste en contabilidad	
26	Contador	Área Administrativa y financiera	De lo contrario si no se conoce el origen de la consignación, espera a ver si algún cliente llega con la justificación de la consignación	
27	Contador	Área Administrativa y financiera	Realiza el ajuste en contabilidad, dejando constancia	Nota de Ajuste
28	Contador	Área Administrativa y financiera	Aprueba y firma la conciliación bancaria	Conciliación bancaria
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.2.3. Liquidación de nomina

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-003		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Liquidación de nomina				
Cargo: Contador				
Base legal: Decreto 2420 de 2015 Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, políticas contables				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
<ul style="list-style-type: none"> Informe empleados 				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> Planilla de Empleados Control de Trabajo Autorización de Pago de Nomina 				
Objetivo: Realizar la causación, reconocer las obligaciones contraídas por la asociación para con sus trabajadores				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica novedades en los empleados	Informe de empleados
2	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Hay empleados nuevos en la nómina? Si o No	
3	Contador	Área Administrativa y financiera	Si hay empleados nuevos, actualiza la planilla de empleados y continua el proceso.	
4	Contador	Área Administrativa y financiera	De lo contrario realiza una plantilla donde se encuentran todos los empleados con su salario	Planilla de Empleados
5	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica si aplica el auxilio de transporte a los empleados	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



6	Contador	Área Administrativa y financiera	¿El sueldo del empleado es inferior a 2 S.M.M.L.V.? Si o No	
7	Contador	Área Administrativa y financiera	Si el sueldo del empleado es inferior a 2 S.M.M.L.V., suma el auxilio de transporte	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	De lo contrario no se aplica modificación al valor devengado, y se sigue el proceso.	
9	Contador	Área Administrativa y financiera	Realiza los descuentos para salud, pensión y demás que estipule la ley, y continua el proceso	
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica si el empleado trabajo horas extras.	Control de trabajo
11	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Trabajo horas extras? Si o No	
12	Contador	Área Administrativa y financiera	Si trabajo horas extras, liquida según sea el caso, diurnas, nocturnas, domínales o festivo.	
13	Contador	Área Administrativa y financiera	Suma este valor de horas extras al valor del salario básico y continua el proceso.	
14	Contador	Área Administrativa y financiera	De lo contrario se continua el proceso	
15	Contador	Área Administrativa y financiera	Repite este proceso empleado por empleado, hasta completar la planilla de empleados, totalizando el valor a pagar por la empresa	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



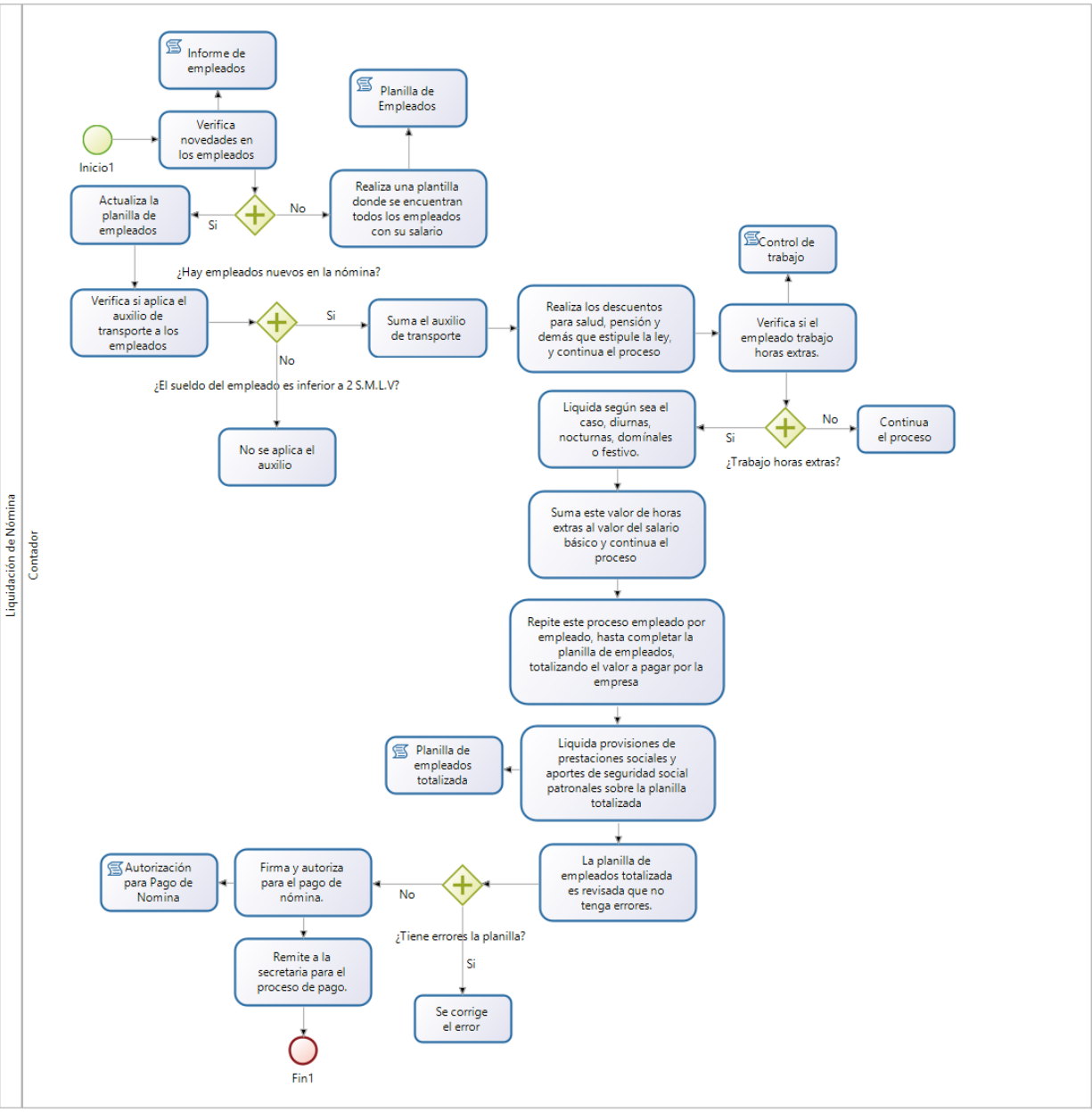
16	Contador	Área Administrativa y financiera	Liquida provisiones de prestaciones sociales y aportes de seguridad social patronales sobre la planilla totalizada	Planilla de empleados totalizada
17	Contador	Área Administrativa y financiera	La planilla de empleados totalizada es revisada que no tenga errores.	
18	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Tiene errores la planilla? Si o No	
19	Contador	Área Administrativa y financiera	Si tiene errores se corrige el error	
20	Contador	Área Administrativa y financiera	De lo contrario, al no existir error en la liquidación de la nómina, firma y autoriza para el pago de nómina.	Autorización para Pago de Nomina
21	Contador	Área Administrativa y financiera	Remite a la secretaria para el proceso de pago.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.2.4. Causación de nómina.

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-004		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Causación de nomina					
Cargo: Contador					
Base legal: Decreto 2420 de 2015 Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, políticas contables					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Planilla de Empleados 					
Objetivo: Realizar la causación, reconocer las obligaciones contraídas por la asociación para con sus trabajadores					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Recibe de la secretaria planilla de empleados autorizada para pago	Planilla de Empleados	
2	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa información al software SYSCAFE de la planilla de empleados autorizada para registro de nómina		
3	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona opción movimientos		
4	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona opción nota de contabilidad – comprobante de nomina		
5	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica si el tercero a pagar existe en el sistema.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

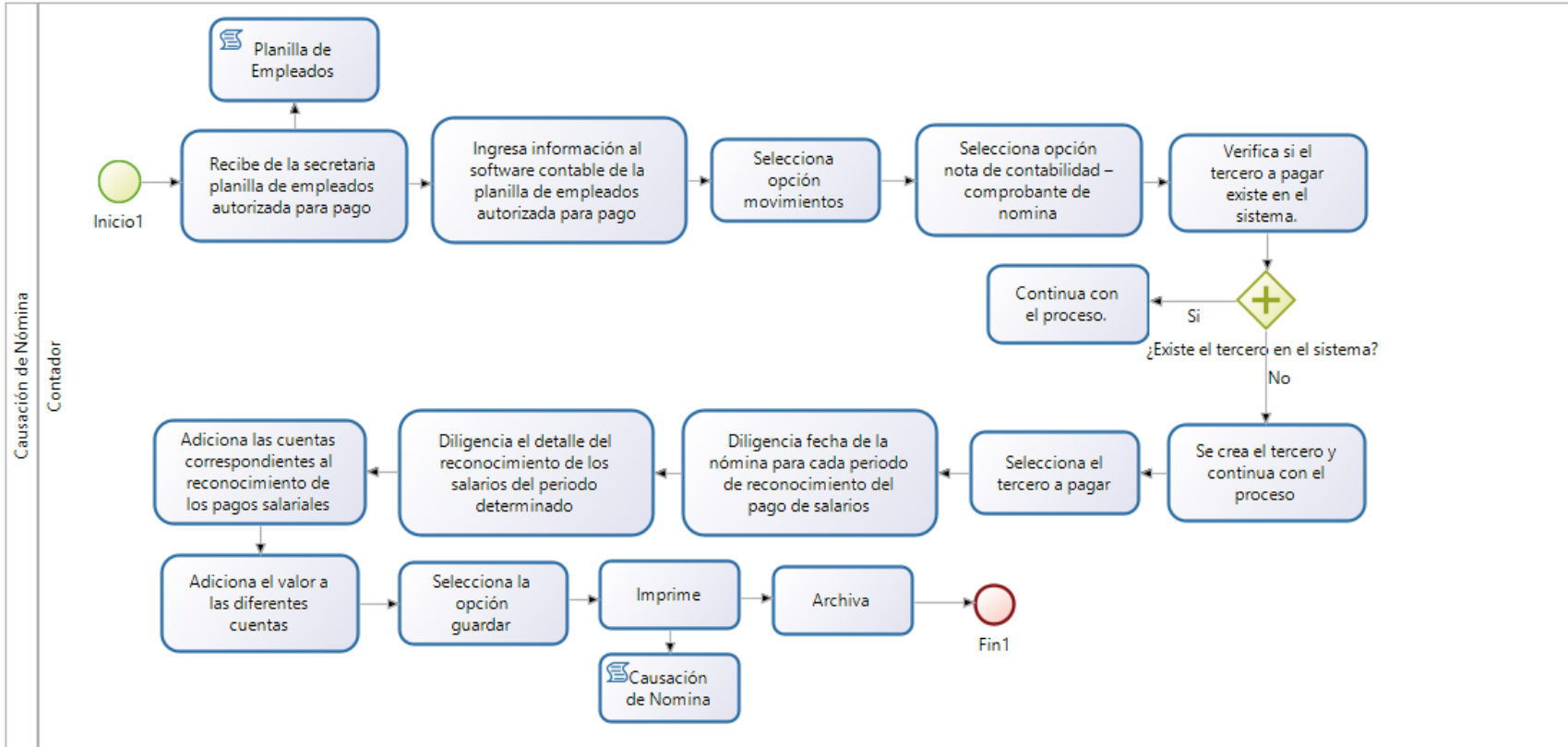


6	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Existe el tercero en el sistema? Si o No	
7	Contador	Área Administrativa y financiera	Si existe el tercero a quien se le va pagar la nómina, continua con el proceso.	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	En caso contrario, se crea el tercero y continua con el proceso	
9	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona el tercero del trabajador a causar	
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Diligencia fecha de la nómina para cada periodo de reconocimiento del pago de salarios	
11	Contador	Área Administrativa y financiera	Diligencia el detalle del reconocimiento de los salarios del periodo determinado.	
12	Contador	Área Administrativa y financiera	Adiciona las cuentas correspondientes al reconocimiento de los pagos salariales	
13	Contador	Área Administrativa y financiera	Adiciona el valor a las diferentes cuentas	
14	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona la opción guardar	
15	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime	Causación de Nomina
16	Contador	Área Administrativa y financiera	Archiva	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.2.5. Nomina electrónica.

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-005		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Nomina electrónica				
Cargo: Contador				
Base legal: Resolución 000013 del 11 de febrero de 2021				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> Documento Soporte de Nómina Electrónica 				
Objetivo: Realizar el documento soporte de nómina electrónica.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa al software contable SysCafé con el usuario y contraseña	
2	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona la opción elaborar comprobante	
3	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona Documento Soporte de pago de Nómina Electrónica	
4	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa la fecha, y busca el trabajador en el sistema.	
5	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica si el trabajador existe en el sistema.	
6	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Existe el tercero en el sistema? Si o No	
7	Contador	Área Administrativa y financiera	Si existe el tercero continua con el proceso.	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	En caso contrario, se crea el tercero y continua con el proceso	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



9	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona el tercero a pagar	
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Diligencia el sueldo, auxilio de transporte, el valor de deducciones de salud y pensión.	
11	Contador	Área Administrativa y financiera	El sistema liquida el neto a pagar al trabajador	
12	Contador	Área Administrativa y financiera	Sale el documento soporte y selecciona la opción guardar	Documento Soporte de Nómina Electrónica
13	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa a documentos electrónicos y la opción enviar.	
14	Contador	Área Administrativa y financiera	Se verifica que haya quedado enviado en la opción nómina electrónica	
15	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa a opción enviar y se envía a la DIAN	
16	Contador	Área Administrativa y financiera	Enseguida la opción Almacenar y Notificar.	
17	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime y Archiva el documento.	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

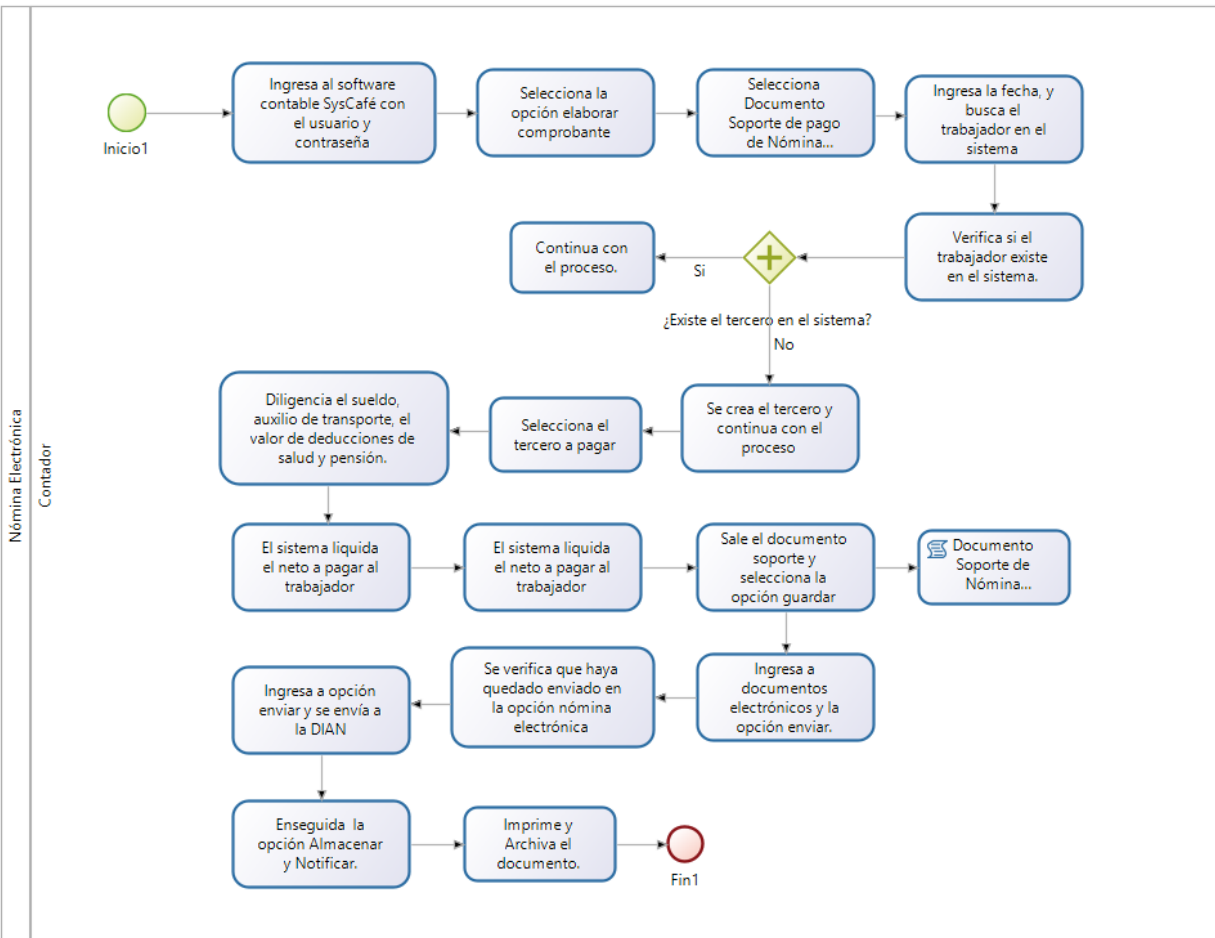
OBSERVACIONES:

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.6. Liquidación y presentación de impuesto de renta.

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-006		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Liquidación y presentación del impuesto de renta					
Cargo: Contador					
Base legal: Decreto 624 de 1989 Estatuto tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales, art. 1.7.4 del DUR 1625 de 2016.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Calendario tributario • Formato 2516 • Declaración de renta • Recibo de pago del impuesto 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para la liquidación y presentación del impuesto de renta					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Administrativa y financiera	Establece en el calendario tributario la fecha de presentación del impuesto	Calendario tributario	
2	Contador	Administrativa y financiera	Identifica la norma vigente para la realización de conciliación fiscal		
3	Contador	Administrativa y financiera	Diligencia formato 2516 de conciliación fiscal		
4	Contador	Administrativa y financiera	Realiza inspección de los estados financieros a presentar y ejecuta la conciliación fiscal		
5	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa a la plataforma de la DIAN al portal transaccional, usuarios registrados e inicia sesión		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa al ítem diligenciar y presentar formularios	
7	Contador	Administrativa y financiera	Elige el formulario 110 e ingresa la información correspondiente a la declaración de renta	
8	Contador	Administrativa y financiera	Genera borrador y rectifica información	
9	Contador	Administrativa y financiera	¿Esta correcta la información? Si o No	
10	Contador	Administrativa y financiera	Si, continua con el proceso	
11	Contador	Administrativa y financiera	No, realiza correcciones pertinentes	
12	Contador	Administrativa y financiera	Genera declaración definitiva	
13	Contador	Administrativa y financiera	Remite a Revisor Fiscal para ejecutar la firma electrónica	
14	Revisor Fiscal		Firma la declaración y remite a la gerente para la firma	Declaración de renta
15	Gerente General	Administrativa y financiera	Firma la declaración electrónicamente.	
16	Gerente General	Administrativa y financiera	Presenta la declaración	Declaración presentada
17	Gerente General	Administrativa y financiera	Genera recibo de pago si es el caso, formulario 490	Recibo de pago Formulario de pago
18	Gerente General	Administrativa y financiera	Remite el recibo de pago a la secretaria.	
19	Secretaria General	Administrativa y financiera	Realiza Proceso de pago.	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

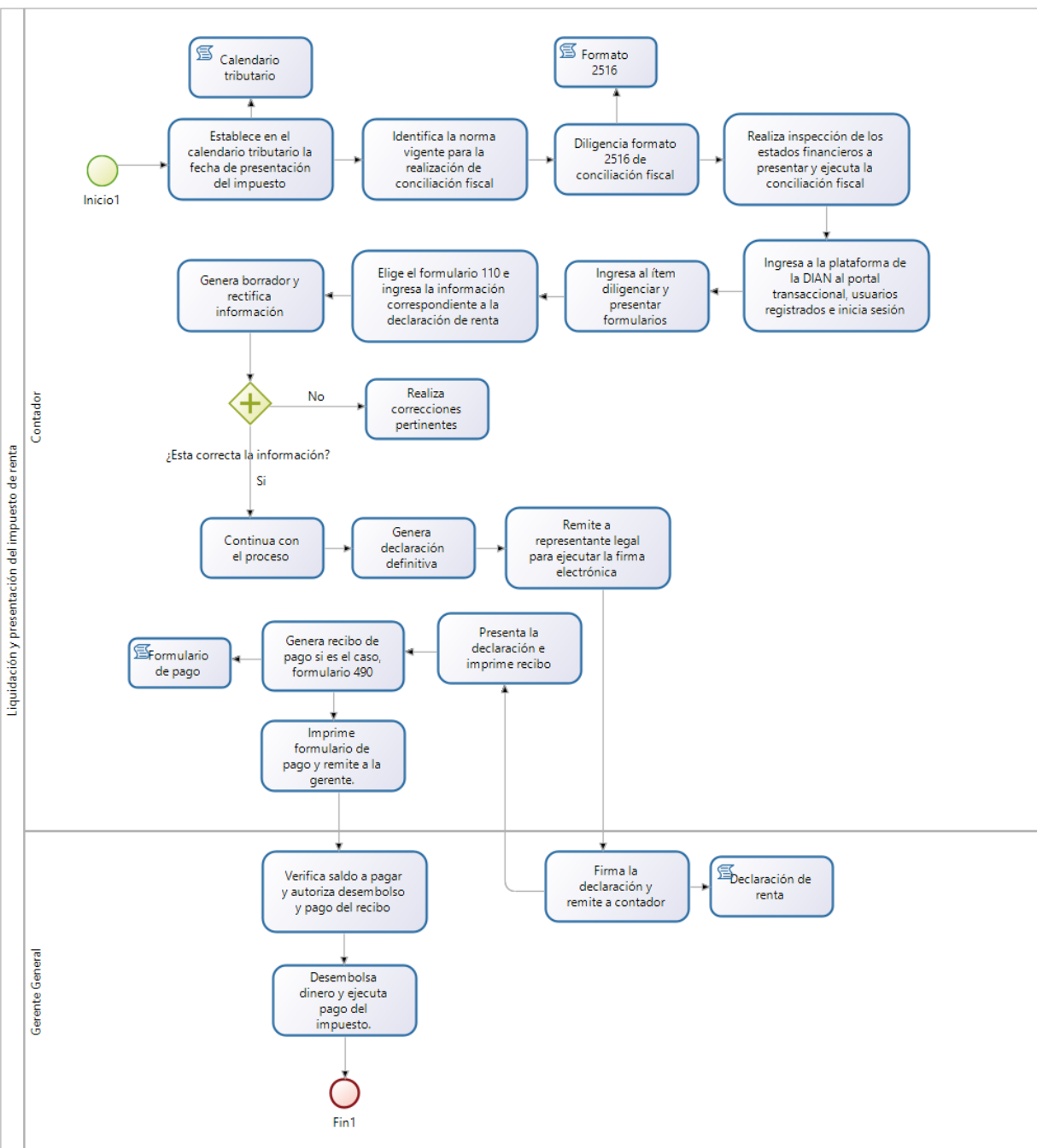
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.7. Liquidación y presentación de retención a título de renta

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-007		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Liquidación y presentación de Retención a Título de Renta.					
Cargo: Contador					
Base legal: Decreto 624 de 1989 Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de la cuenta por pagar retención en la fuente • Factura Electrónica de Compra – Documento Soporte • Borrador de la declaración a presentar • Declaración presentada • Recibo de pago 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para liquidar las retenciones realizadas a título de renta e IVA.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime el auxiliar de la cuenta por pagar retención en la fuente y/o informe de retención.	Auxiliar cuenta por pagar retención en la fuente	
2	Contador	Área Administrativa y financiera	Realiza una comparación entre el beneficiario, el valor retenido, vs las facturas físicas	Factura de Compra Documento Equivalente	
3	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime un anexo en Excel, donde muestre el resultado de la comparación, para ser verificado	Anexo	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



4	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica el anexo y lo envía a Revisor Fiscal y Gerente para ser revisado	
5	Revisor Fiscal		¿El anexo presenta inconsistencias? Si o No	
6	Revisor Fiscal		Si tiene inconsistencias el anexo, devuelve al contador para su corrección.	
7	Revisor Fiscal		En caso contrario, aprueba el anexo y remite al contador para seguir con el proceso para la presentación en el portal de la DIAN.	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa a la página www.dian.gov.co donde se realiza el borrador de la declaración.	
9	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime borrador de la declaración	Borrador de la declaración
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica que el borrador de la declaración no presente inconsistencias	
11	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Tiene inconsistencias el Borrador? Si o No	
12	Contador	Área Administrativa y financiera	Si tiene inconsistencias el borrador realiza ajustes pertinentes.	
13	Contador	Área Administrativa y financiera	En caso contrario, genera declaración definitiva.	
14	Revisor Fiscal		Verifica declaración definitiva.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

15	Revisor Fiscal		¿Tiene inconsistencias la declaración definitiva? Si o No	
16	Revisor Fiscal		Si tiene inconsistencias, remite ajustes al contador para su corrección.	
17	Revisor Fiscal		En caso contrario remite para firma del Representante Legal.	
18	Revisor Fiscal		Autoriza la declaración.	
19	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Firma digitalmente la declaración, remite al revisor fiscal para su firma.	
20	Revisor Fiscal		Firma digitalmente la declaración, remite al gerente para su presentación.	
21	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Presenta la declaración	Declaración presentada
22	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Genera recibo de Pago de la declaración.	Recibo de pago
23	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Remite el recibo de pago a la secretaria.	
24	Secretaria general	Área Administrativa y financiera	Realiza Proceso de pago.	
25	Secretaria general	Área Administrativa y financiera	Imprime y Archiva la Declaración Presentada	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

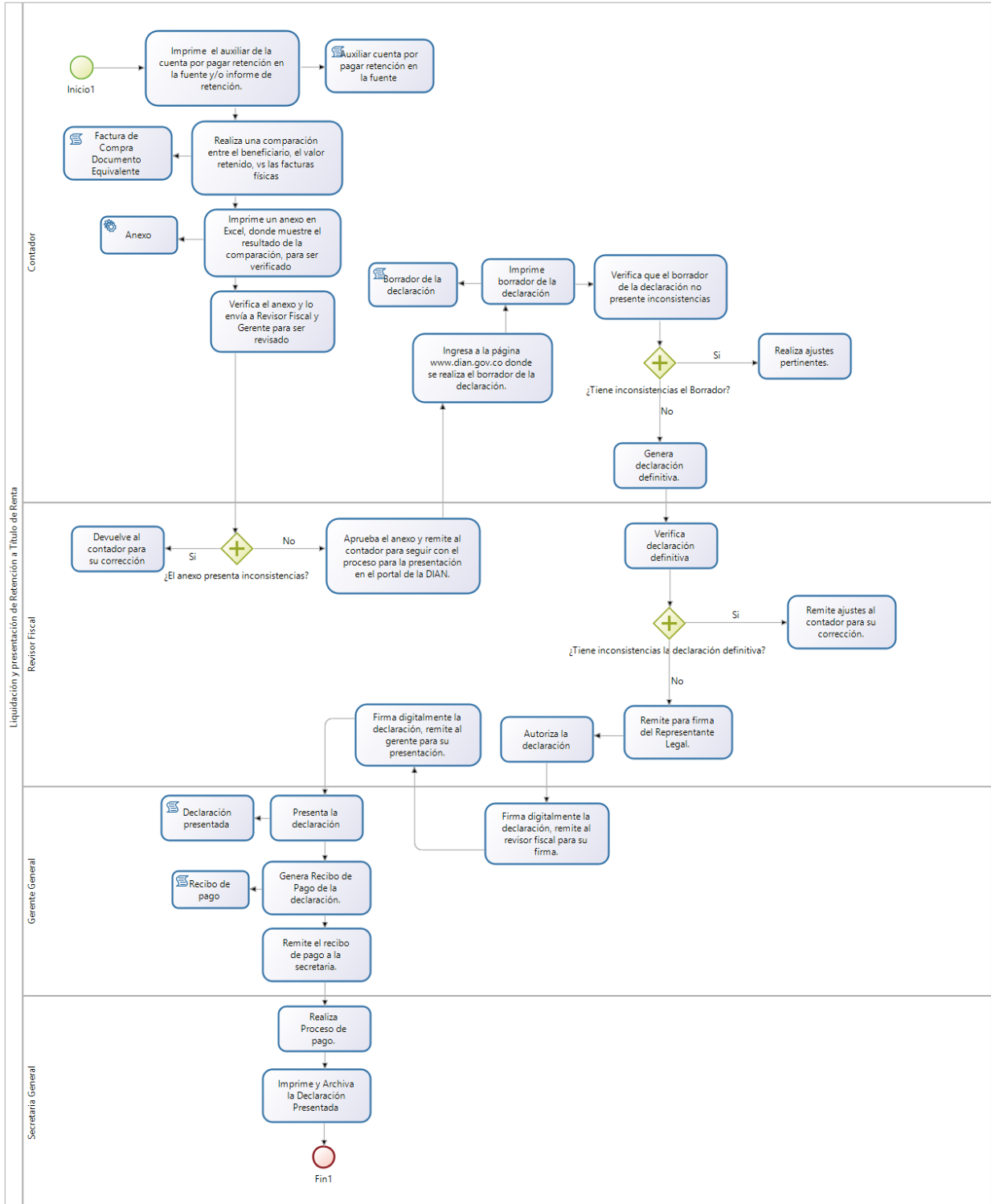
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.8. Liquidación y presentación de impuesto sobre las ventas.

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-008		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Liquidación y presentación de impuesto sobre las ventas.				
Cargo: Contador				
Base legal: Decreto 624 de 1989 Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de la cuenta IVA • Auxiliar de la cuenta Ingresos • Auxiliar de la cuenta Inventarios • Factura de Venta– Documento Soporte • Borrador de la declaración a presentar • Recibo de pago 				
Objetivo: Establecer el procedimiento para liquidar el Impuesto sobre las Ventas.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime el auxiliar de las cuentas de IVA, Inventarios e Ingresos	Auxiliar de la Cuenta IVA, Cuenta inventarios, Cuenta ingresos
2	Contador	Área Administrativa y financiera	Realiza una comparación entre el beneficiario, el valor del impuesto, vs las facturas físicas	Factura de venta Documento Soporte
3	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime anexo en Excel, donde muestre el resultado de la comparación para ser verificado	Anexo

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

4	Revisor Fiscal		Verifica el anexo y lo envía a Revisor Fiscal y Gerente para ser revisado	
5	Revisor Fiscal		¿El anexo presenta inconsistencias? Si o No	
6	Revisor Fiscal		Si tiene inconsistencias el anexo, devuelve al contador para su corrección.	
7	Revisor Fiscal		En caso contrario, aprueba el anexo y remite al contador para seguir con el proceso para la presentación en el portal de la DIAN.	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa a la página www.dian.gov.co donde se realiza el borrador de la declaración.	
9	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime borrador de la declaración	Borrador de la declaración
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica que el borrador de la declaración no presente inconsistencias	
11	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Tiene inconsistencias el Borrador? Si o No	
12	Contador	Área Administrativa y financiera	Si tiene inconsistencias el borrador realiza ajustes pertinentes.	
13	Contador	Área Administrativa y financiera	En caso contrario, genera declaración definitiva.	
14	Revisor Fiscal		Verifica declaración definitiva.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

15	Revisor Fiscal		¿Tiene inconsistencias la declaración definitiva? Si o No	
16	Revisor Fiscal		Si tiene inconsistencias, remite ajustes al contador para su corrección.	
17	Revisor Fiscal		En caso contrario remite para firma del Representante Legal.	
18	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Autoriza la declaración.	
19	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Firma digitalmente la declaración, remite al revisor fiscal para su firma.	
20	Revisor Fiscal		Firma digitalmente la declaración, remite al representante legal para su presentación.	
21	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Presenta la declaración	Declaración presentada
22	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Genera recibos de Pago de la declaración.	Recibo de pago
23	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Remite el recibo de pago a la secretaria	
24	Secretaria General	Área Administrativa y financiera	Realiza Proceso de pago	
25	Secretaria General	Área Administrativa y financiera	Imprime y Archiva la Declaración Presentada	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

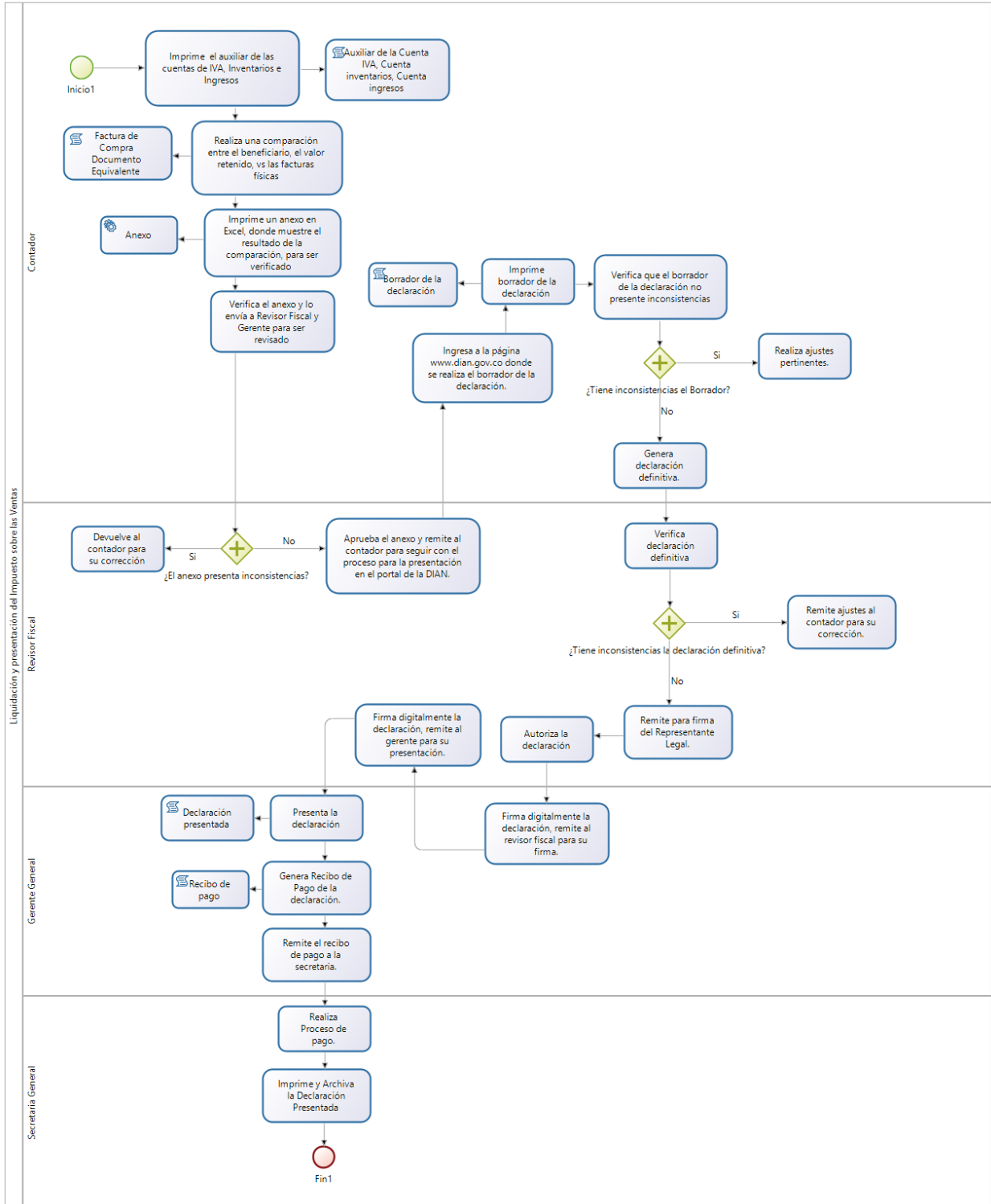
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.9. Liquidación y presentación de impuesto de industria y comercio.

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-009		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Liquidación y presentación de Impuesto de Industria y Comercio					
Cargo: Contador					
Base legal: Acuerdo municipal 25 de 2021					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Calendario tributario • Liquidación Impuesto Industria y Comercio • AZ impuestos 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para liquidar el Impuesto Industria y Comercio					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Establece en el calendario tributario la fecha de presentación del impuesto	Calendario tributario	
2	Contador	Área Administrativa y financiera	Solicita a la secretaria comprar el formulario de industria y comercio en la secretaria de hacienda.		
3	Secretaria general	Área Administrativa y financiera	Compra el formulario de industria y se lo entrega al contador		
4	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifica en el sistema contable los ingresos que son base de liquidación del impuesto.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



5	Contador	Área Administrativa y financiera	Establece las devoluciones a que tenga lugar en el formulario de liquidación del impuesto.	
6	Contador	Área Administrativa y financiera	Realiza el anexo de liquidación del impuesto y verifica la tarifa de liquidación en el acuerdo municipal 25 de 2021	Anexo de liquidación
7	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Está bien liquidado el impuesto?	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	Si, se diligencia el formulario	Formulario
9	Contador	Área Administrativa y financiera	No, se corrige los errores encontrados en el anexo y verifica nuevamente.	
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Remite el formulario diligenciado al revisor fiscal para su respectiva revisión y firma	
11	Revisor Fiscal		Revisa el formulario de industria y comercio	
12	Revisor Fiscal		¿Hay errores? Si o No	
13	Revisor Fiscal		Si, regresa el formulario al contador para realizar correcciones y enviar nuevamente para revisión	
14	Revisor Fiscal		No, firma el formulario y continua con el proceso	
15	Revisor fiscal		Remite el formulario a gerencia para que sea autorizado y firmado respectivamente.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



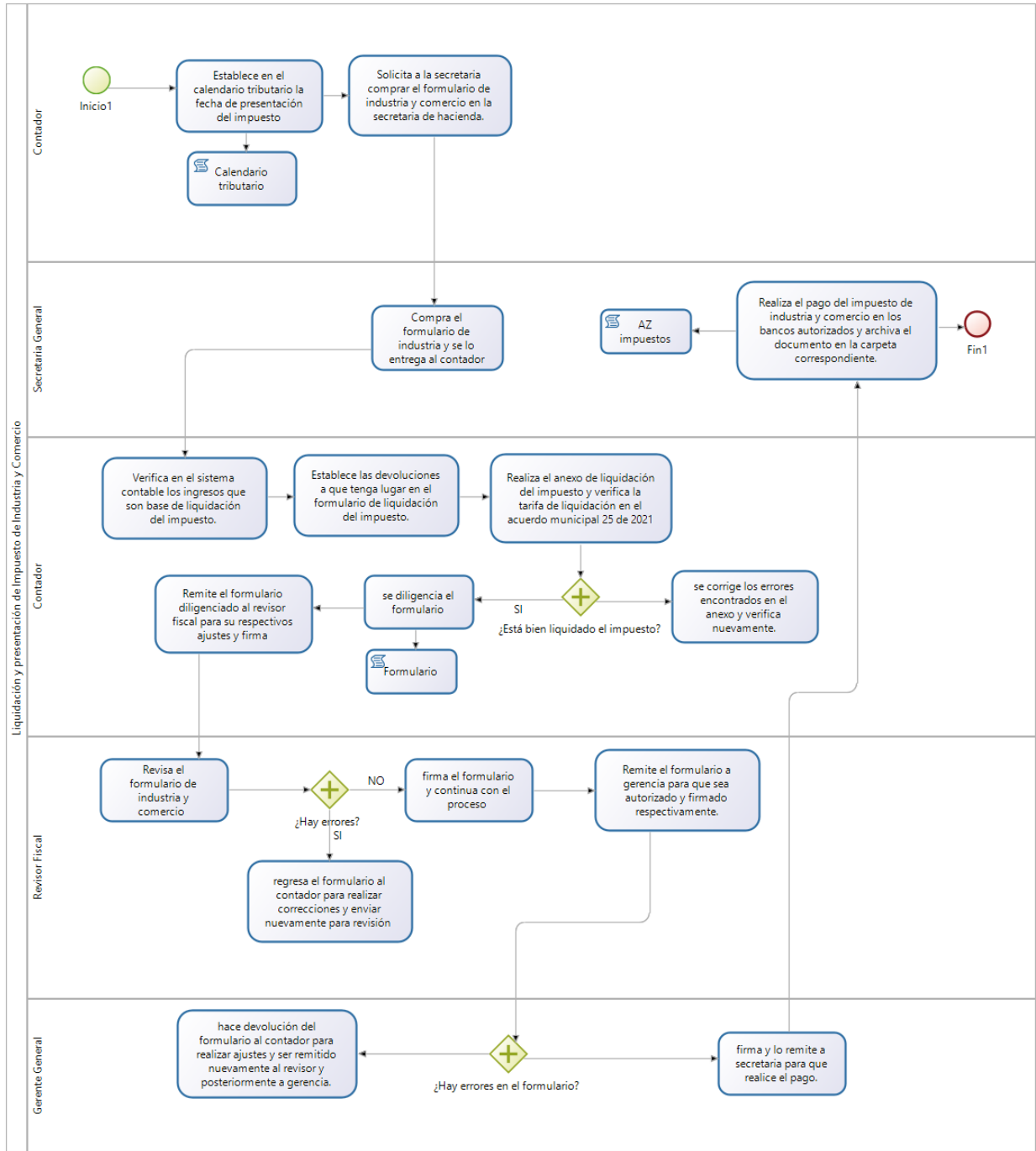
16	Gerente general	Área Administrativa y financiera	¿Hay errores en el formulario? Si o No	
17	Gerente general	Área Administrativa y financiera	Si, hace devolución del formulario al contador para realizar ajustes y ser remitido nuevamente al revisor y posteriormente a gerencia.	
18	Gerente general	Área Administrativa y financiera	No, firma y lo remite a secretaria para que realice el pago.	
19	Secretaria general	Área Administrativa y financiera	Realiza el pago del impuesto de industria y comercio en los bancos autorizados y archiva el documento en la carpeta correspondiente.	AZ impuestos
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.10. Liquidación y presentación de información exógena.

Fecha de levantamiento: 19 de abril de 2022		Código: CON-010		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Liquidación y presentación de Información de Exógena					
Cargo: Contador					
Base legal: Decreto 624 de 1989 Estatuto tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Calendario tributario • Auxiliar de terceros 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para liquidar el Impuesto Industria y Comercio					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Establece en el calendario tributario la fecha de presentación del impuesto	Calendario tributario	
2	Contador	Área Administrativa y financiera	Identifica la norma vigente para la realización de formatos de información exógena		
3	Contador	Área Administrativa y financiera	Realización de formato de presentación de exógena		
4	Contador	Área Administrativa y financiera	Descarga del software contable un auxiliar por terceros	Auxiliar de terceros	
5	Contador	Área Administrativa y financiera	Clasifica en el formato los rubros por tercero		
6	Contador	Área Administrativa y financiera	Convertir el archivo en el formato permitido por la DIAN		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



7	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa a la plataforma de la DIAN al portal transaccional, usuarios registrados e inicia sesión	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	Elige el ítem mis actividades y presentación de información	
9	Contador	Área Administrativa y financiera	Elige la opción presentación de información exógena	
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Realiza los pasos para la presentación de la información	
11	Contador	Área Administrativa y financiera	Coloca los archivos en la bandeja de entrada	
12	Contador	Área Administrativa y financiera	Diligencia la solicitud de envío de archivos	
13	Contador	Área Administrativa y financiera	Guarda la información	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

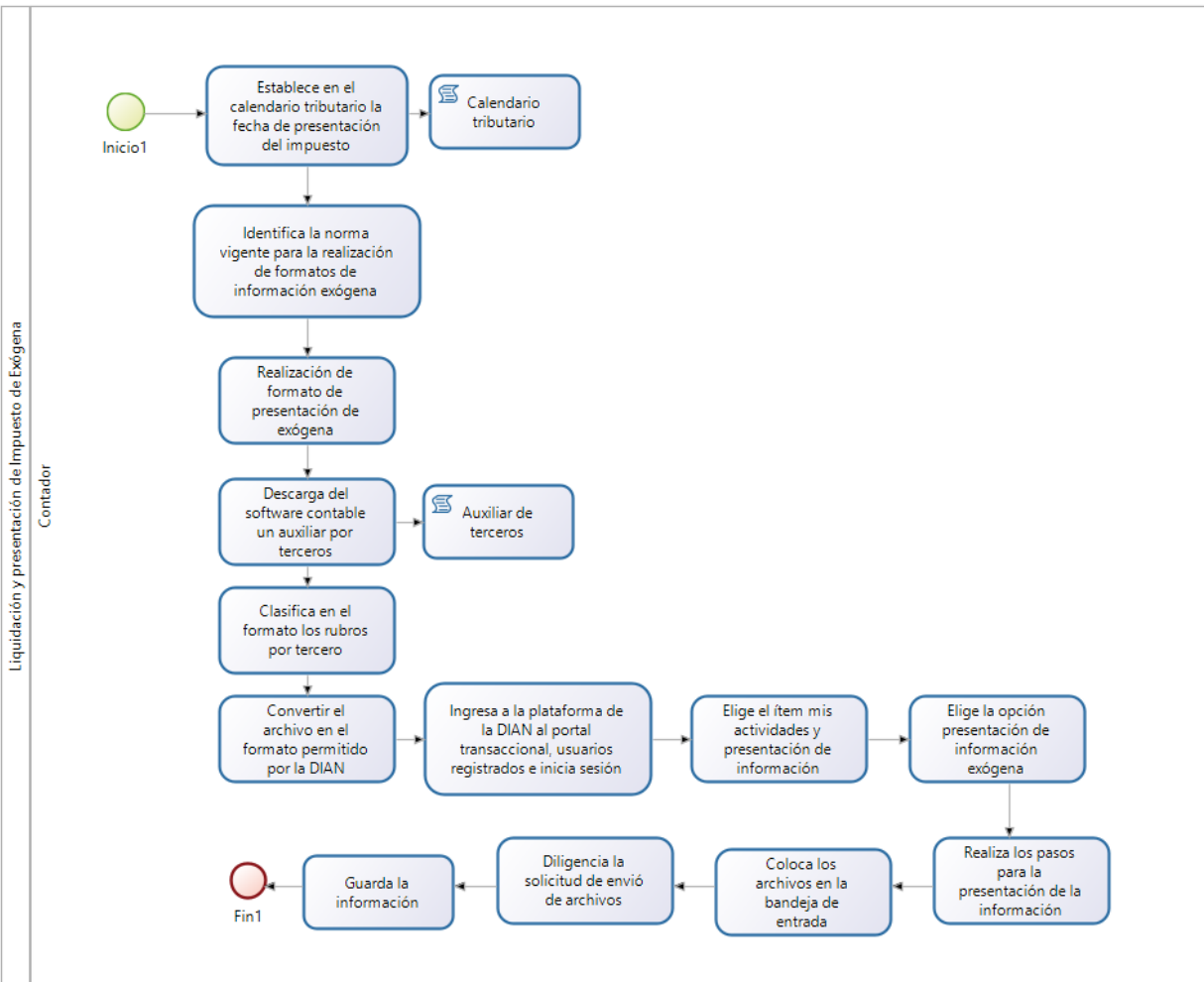
Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.11. Liquidación y presentación de contribución a MINTIC.

Fecha de levantamiento: 26 de abril de 2022		Código: CON-011		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Liquidación y presentación de contribución a MINTIC					
Cargo: Contador					
Base legal: Decreto único reglamentario del sector Tic, Decreto 1078 de 2015					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Liquidación impuesto MINTIC 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para liquidar y presentar el Impuesto MINTIC					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Área Administrativa y financiera	Establece en el calendario tributario la fecha de presentación del impuesto trimestral	Calendario tributario	
2	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa con usuario y contraseña a la plataforma de MINTIC, y en la opción SER.		
3	Contador	Área Administrativa y financiera	Selecciona opción Administrar Usuarios, se crea el usuario de Revisor Fiscal para realizar la aprobación.		
4	Contador	Área Administrativa y financiera	Se da la opción Generar FUR para el periodo seleccionado.		
5	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa por Periodo No Presentado y la opción Autoliquidación		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



6	Contador	Área Administrativa y financiera	Ingresa datos de Ingresos, menos deducciones y digite Aceptar	
7	Contador	Área Administrativa y financiera	Verifique los valores y da clic en verificar Autoliquidación	
8	Contador	Área Administrativa y financiera	Seleccione la opción electrónica	
9	Contador	Área Administrativa y financiera	Sale presentación y pago fecha máxima para el proceso.	
10	Contador	Área Administrativa y financiera	Sale la autoliquidación y se selecciona generar FUR	
11	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Ingresa al SER en la opción Autorizar Firmas	
12	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Seleccione Representante Legal y Revisor Fiscal para firmar autoliquidaciones y opción Guardar	
13	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Ingresa la Opción Segunda Clave y revisa la información.	
14	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Ingresa la Segunda Clave y firma electrónicamente	
15	Gerente General	Área Administrativa y financiera	Solicita al Revisor Fiscal que ingrese al SER	
16	Revisor Fiscal	Área Administrativa y financiera	Crea la Segunda Clave y da la opción en firmar electrónicamente	
17	Contador	Área Administrativa y financiera	Realiza presentación y pago autoliquidación	
18	Contador	Área Administrativa y financiera	Opción Registro TIC	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



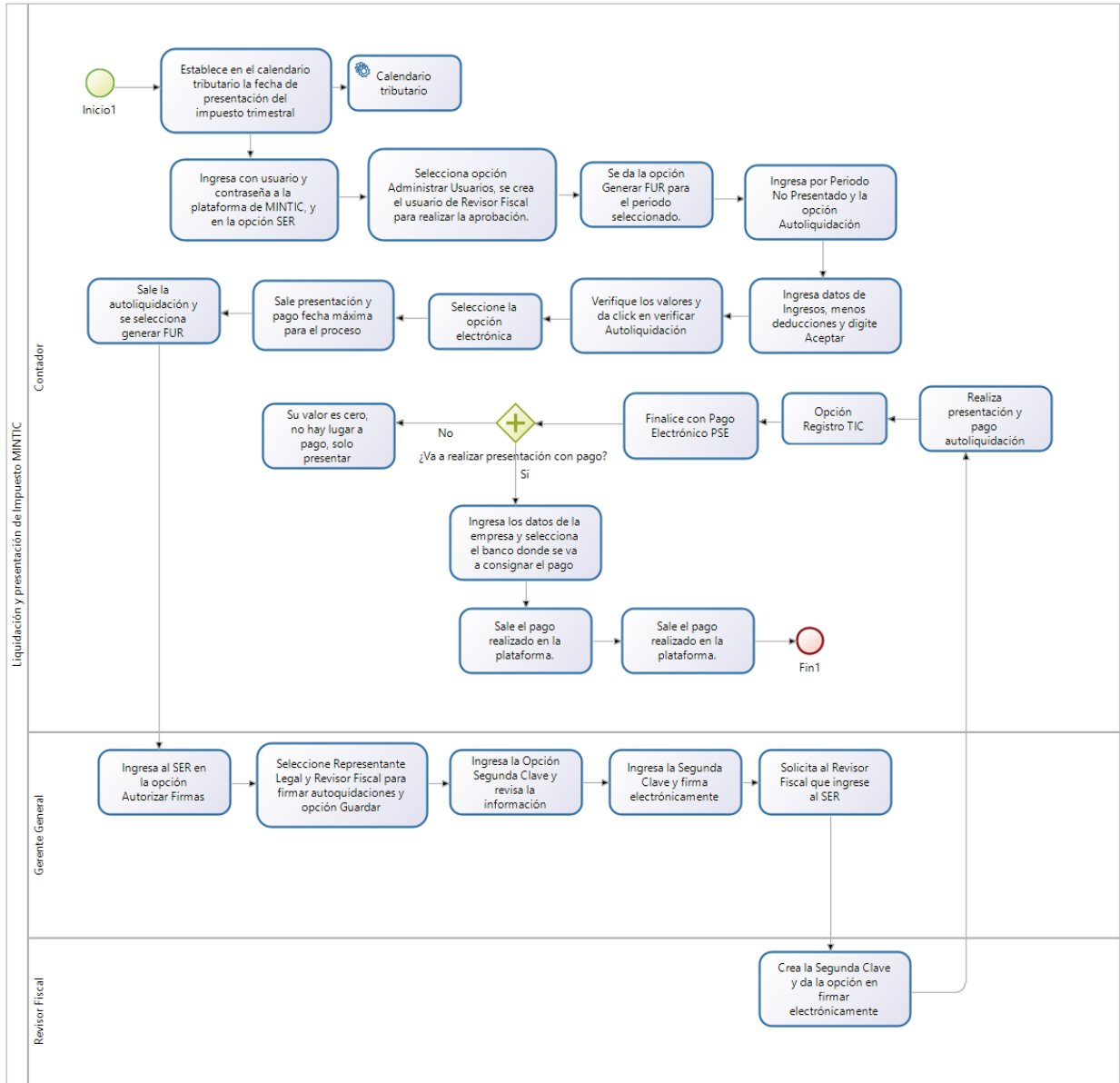
19	Contador	Área Administrativa y financiera	Finalice con Pago Electrónico PSE	
20	Contador	Área Administrativa y financiera	¿Va a realizar presentación con pago? Si o No	
21	Contador	Área Administrativa y financiera	Si, ingresa los datos de la empresa y selecciona el banco donde se va a consignar el pago	
22	Contador	Área Administrativa y financiera	No, genera la presentación para posteriormente realizar el proceso de pago	
23	Contador	Área Administrativa y financiera	Sale el pago realizado en la plataforma.	
24	Contador	Área Administrativa y financiera	Imprime y Archiva la Declaración Presentada	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



EMPRESA DE TODOS...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.12. Liquidación y presentación de cuota CRC.

Fecha de levantamiento: 26 de abril de 2022		Código: CON-012		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Liquidación y presentación de Cuota CRC					
Cargo: Contador					
Base legal: Resolución CRC 5278 de 2017, Artículo 4.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Liquidación y presentación de Pago de Cuota CRC 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para liquidar y presentar Pago de Cuota CRC					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Administrativa y financiera	Establece en el calendario tributario la fecha de presentación del impuesto semestral	Calendario tributario	
2	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa con usuario y contraseña a tramitescrcom.gov.co .		
3	Contador	Administrativa y financiera	Diligenciar Contribución		
4	Contador	Administrativa y financiera	Se da la opción de vigencia primera o según el periodo a presentar		
5	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa la ventana Ingresos Base de Contribución		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



6	Contador	Administrativa y financiera	Diligencia todos los Ingresos No base de Contribución, No operacionales, Ingresos por Devoluciones y agrega el Total de Ingresos Ordinarios y Extraordinarios.
7	Contador	Administrativa y financiera	Se despliega la Declaración y se ingresa Liquidar Contribución y se da Aceptar y Aprobar
8	Contador	Administrativa y financiera	Se guarda el borrador de la Liquidación
9	Revisor Fiscal		Ingresa a tramitescrcom.gov.co. con usuario y contraseña
10	Revisor Fiscal		En la opción Contribuciones sale la liquidación de la primera cuota o según el periodo a presentar del pago sin aprobar.
11	Revisor Fiscal		Ingresa en Detalles sale el borrador de la liquidación
12	Revisor Fiscal		Selecciona Aceptar y Aprobar
13	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa a tramitescrcom.gov.co. con usuario y contraseña

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



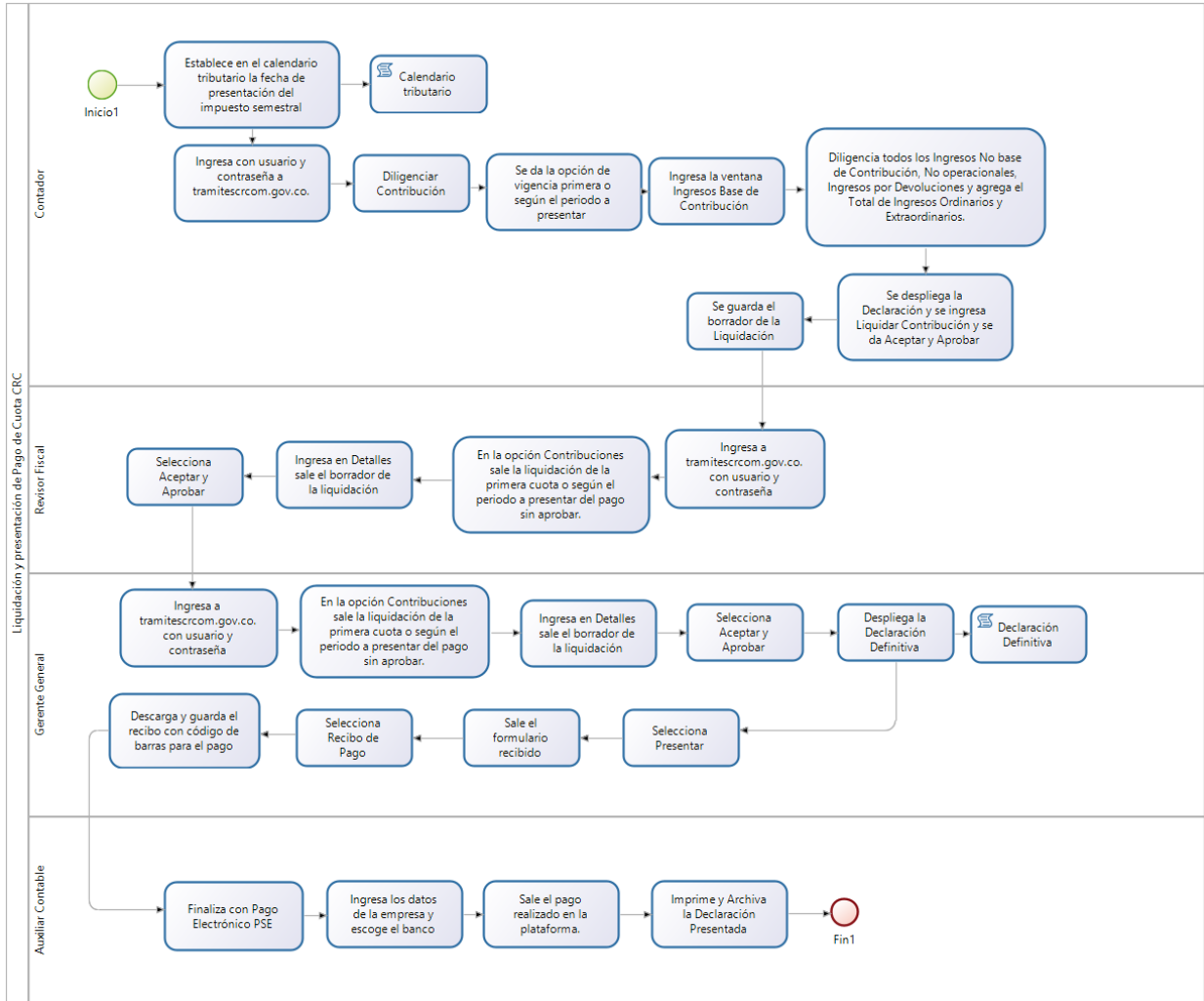
VERSIÓN 02

14	Gerente General	Administrativa y financiera	En la opción Contribuciones sale la liquidación de la primera cuota o según el periodo a presentar del pago sin aprobar.	
15	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa en Detalles sale el borrador de la liquidación	
16	Gerente General	Administrativa y financiera	Selecciona Aceptar y Aprobar	
17	Gerente General	Administrativa y financiera	Despliega la Declaración Definitiva	Declaración Definitiva
18	Gerente General	Administrativa y financiera	Selecciona Presentar	
19	Gerente General	Administrativa y financiera	Sale el formulario recibido	
20	Gerente General	Administrativa y financiera	Selecciona Recibo de Pago	
21	Gerente General	Administrativa y financiera	Descarga y guarda el recibo con código de barras para el pago	
22	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Finaliza con Pago Electrónico PSE	
23	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Ingresa los datos de la empresa y escoge el banco.	
24	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Sale el pago realizado en la plataforma.	
25	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Imprime y Archiva la Declaración Presentada	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.13. Liquidación y presentación de SALTV.

Fecha de levantamiento: 26 de abril de 2022		Código: CON-013		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Liquidación y presentación de SALTV					
Cargo: Contador					
Base legal: Resolución 56 del 15 de enero de 2021					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de usuarios activos • Liquidación y presentación de SALTV 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para liquidar y presentar SALTV					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Administrativa y financiera	Establece en el calendario tributario la fecha de presentación del impuesto semestral	Calendario tributario	
2	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa con usuario y contraseña a saltv.mintic.gov.co.		
3	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa a Cálculo de Contraprestación		
4	Contador	Administrativa y financiera	Se da la opción del periodo a liquidar		
5	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa la ventana Ingresos Base de Contribución del periodo		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Contador	Administrativa y financiera	Diligencia los Ingresos No operacionales, Ingresos por Devoluciones y agrega el Total de Ingresos Ordinarios y Extraordinarios.	
7	Contador	Administrativa y financiera	Se despliega la Declaración y se ingresa Liquidar Contribución y se da Aceptar y Aprobar	
8	Contador	Administrativa y financiera	Se guarda el borrador de la Liquidación	
9	Contador	Administrativa y financiera	Solicita al auxiliar contable el resumen de los usuarios activos mes a mes	
10	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Descarga el auxiliar en un Excel del programa Syscafe y lo remite al Contador	Auxiliar de usuarios activos
11	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa con usuario y contraseña a saltv.mintic.gov.co .	
12	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa a Cálculo de Contraprestación	
13	Contador	Administrativa y financiera	Se da la opción del periodo a liquidar	
14	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa a la ventana usuarios activos	
15	Contador	Administrativa y financiera	Diligencia los usuarios activos mes a mes	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

16	Contador	Administrativa y financiera	Se despliega la Declaración y se ingresa Liquidar mes a mes la contribución y se da Aceptar y Aprobar	
17	Contador	Administrativa y financiera	Se guarda el borrador de la Liquidación	
18	Revisor Fiscal		Ingresa a saltv.mintic.gov.co. con usuario y contraseña	
19	Revisor Fiscal		En la opción Cálculo de contraprestación sale la liquidación del periodo a presentar sin aprobar.	
20	Revisor Fiscal		Ingresa en Detalles sale el borrador de la liquidación	
21	Revisor Fiscal		Selecciona Aceptar y Aprobar	
22	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa a saltv.mintic.gov.co. con usuario y contraseña	
23	Gerente General	Administrativa y financiera	En la opción Cálculo de contraprestación sale la liquidación del periodo a presentar sin aprobar.	
24	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa en Detalles sale el borrador de la liquidación	
25	Gerente General	Administrativa y financiera	Selecciona Aceptar y Aprobar	
26	Gerente General	Administrativa y financiera	Despliega la Declaración Definitiva	Declaración Definitiva
27	Gerente General	Administrativa y financiera	Selecciona Presentar	
28	Gerente General	Administrativa y financiera	Sale el formulario recibido	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

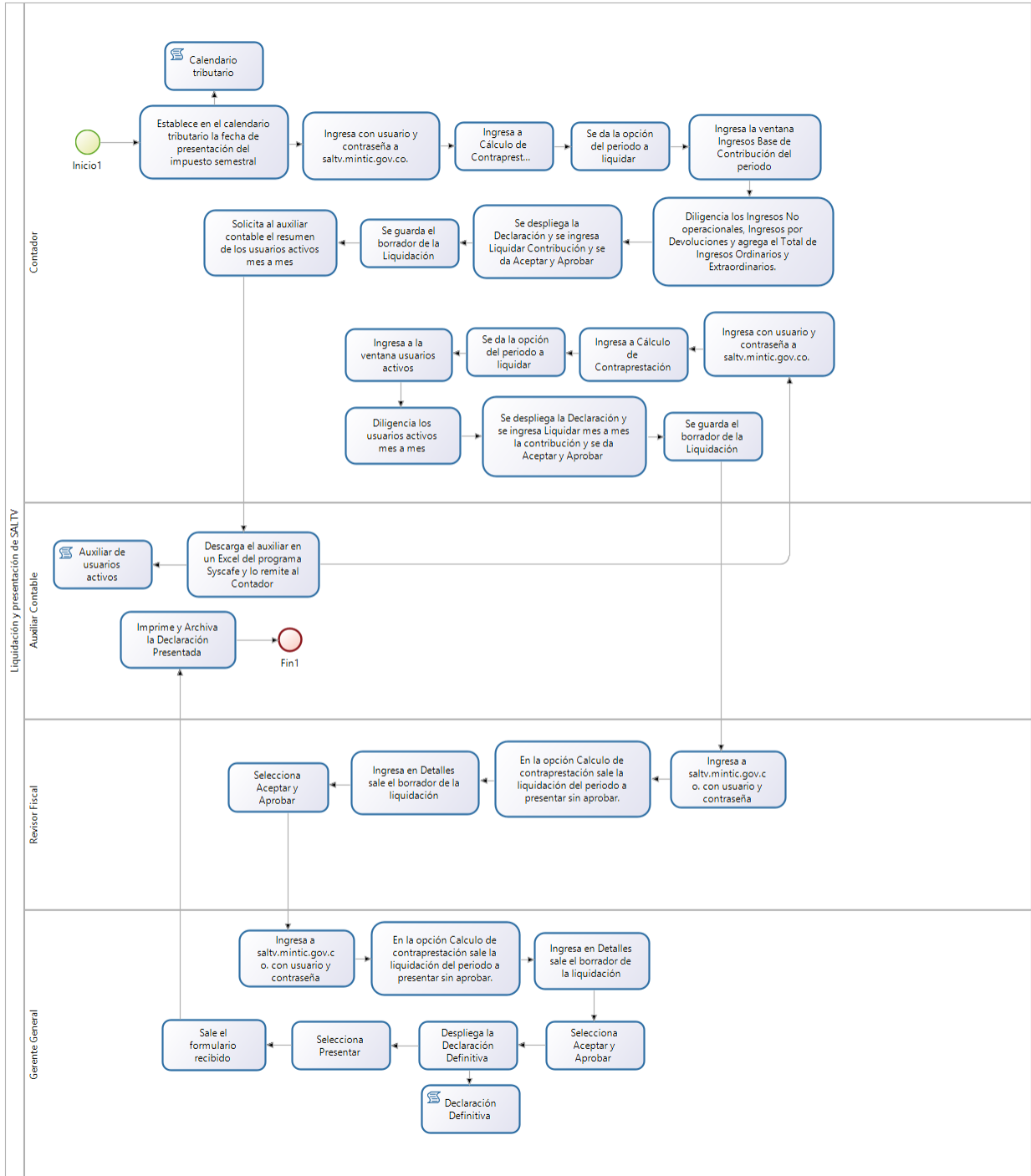
29	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Imprime y Archiva la Declaración Presentada	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.2.14. Pago SALTV.

Fecha de levantamiento: 26 de abril de 2022		Código: CON-014		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Pago SALTV					
Cargo: Contador					
Base legal:					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Pago de SALTV 					
Objetivo: Establecer el procedimiento para pago de SALTV					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa con usuario y contraseña a la plataforma de MINTIC, y en la opción SER.		
2	Contador	Administrativa y financiera	Selecciona opción Administrar Usuarios, se crea el usuario de Revisor Fiscal para realizar la aprobación.		
3	Contador	Administrativa y financiera	Se da la opción Generar FUR para el periodo seleccionado.		
4	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa por Periodo No Presentado y la opción Autoliquidación		
5	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa datos de Servicio Televisión Comunitaria en Transición digite Aceptar		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



6	Contador	Administrativa y financiera	Verifique los valores y da clic en verificar Autoliquidación	
7	Contador	Administrativa y financiera	Seleccione la opción electrónica	
8	Contador	Administrativa y financiera	Sale presentación y pago fecha máxima para el proceso.	
9	Contador	Administrativa y financiera	Sale la autoliquidación y se selecciona generar FUR	
10	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa al SER en la opción Autorizar Firmas	
11	Gerente General	Administrativa y financiera	Seleccione Representante Legal y Revisor Fiscal para firmar autoliquidaciones y opción Guardar	
12	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa la Opción Segunda Clave y revisa la información.	
13	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa la Segunda Clave y firma electrónicamente	
14	Gerente General	Administrativa y financiera	Solicita al Revisor Fiscal que ingrese al SER	
15	Revisor Fiscal	Administrativa y financiera	Crea la Segunda Clave y da la opción en firmar electrónicamente	
16	Contador	Administrativa y financiera	Realiza presentación y pago autoliquidación	
17	Contador	Administrativa y financiera	Opción Registro TIC	
18	Contador	Administrativa y financiera	Finalice con Pago Electrónico PSE	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

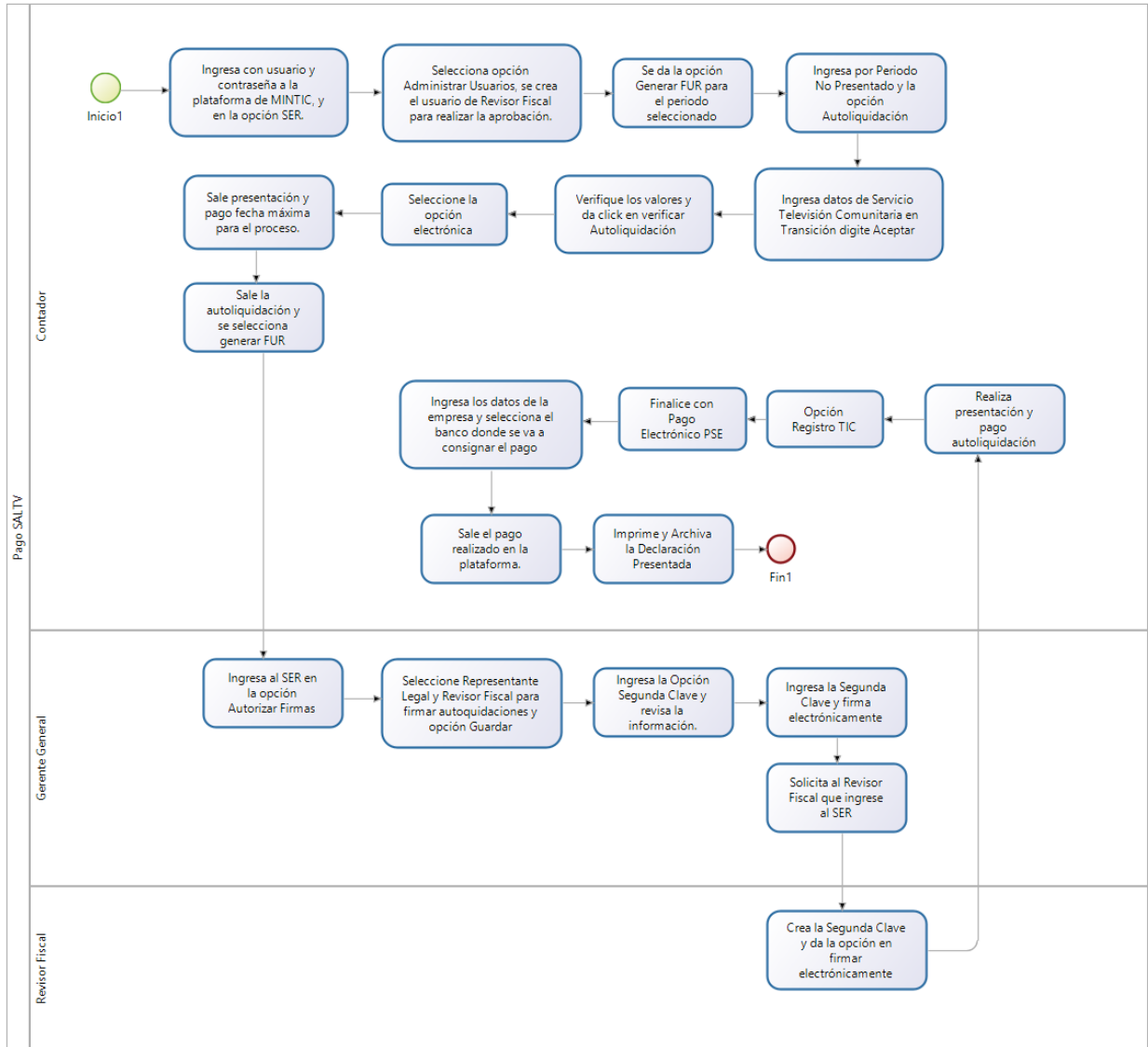
19	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa los datos de la empresa y selecciona el banco donde se va a consignar el pago	
20	Contador	Administrativa y financiera	Sale el pago realizado en la plataforma.	
21	Contador	Administrativa y financiera	Imprime y Archiva la Declaración Presentada	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.2.15. Provisión de cartera.

Fecha de levantamiento: 26 de abril de 2022		Código: CON-015		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Provisión de cartera				
Cargo: Contador				
Base legal: Decreto 2420 de 2015 Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información.				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de cartera de difícil cobro • Certificación reporte provisión de cartera de difícil cobro. 				
Objetivo: Realizar la provisión de cartera de difícil cobro.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa con usuario y contraseña a la plataforma de MINTIC, y en la opción SER.	
2	Contador	Administrativa y financiera	Selecciona opción Administrar Usuarios, se crea el usuario de Revisor Fiscal para realizar la aprobación.	
3	Contador	Administrativa y financiera	Se da la opción Generar FUR para el periodo seleccionado.	
4	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa por Periodo No Presentado y la opción Autoliquidación	
5	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa datos de Servicio Televisión Comunitaria en Transición digite Aceptar	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



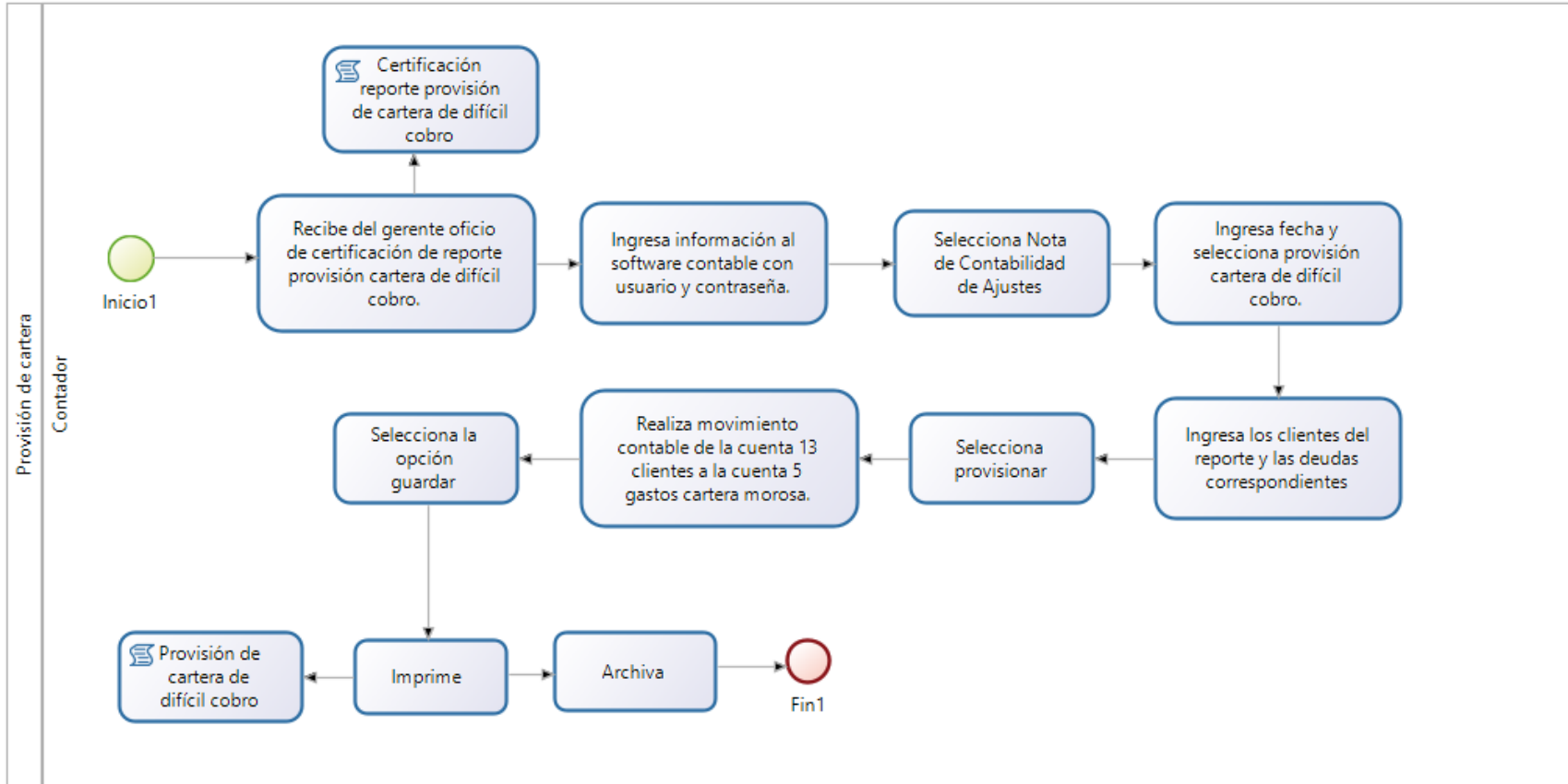
6	Contador	Administrativa y financiera	Verifique los valores y da clic en verificar Autoliquidación	
7	Contador	Administrativa y financiera	Seleccione la opción electrónica	
8	Contador	Administrativa y financiera	Sale presentación y pago fecha máxima para el proceso.	
9	Contador	Administrativa y financiera	Sale la autoliquidación y se selecciona generar FUR	
10	Gerente General	Administrativa y financiera	Ingresa al SER en la opción Autorizar Firmas	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.16. Presentación de informes financieros.

Fecha de levantamiento: 26 de abril de 2022		Código: CON-016		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Presentación de informes financieros					
Cargo: Contador					
Base legal: Decreto 2420 de 2015 Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Informes Financieros • Estado de Situación Financiera • Estado de Resultados • Estado de Cambios en el Patrimonio • Estado de Flujos de Efectivo • Dictamen Estados Financieros 					
Objetivo: Realizar la presentación de informes financieros a la Junta Directiva, Revisoría Fiscal y Asamblea General para dar conocimiento de la situación actual de la asociación.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa al software contable con usuario y contraseña.		
2	Contador	Administrativa y financiera	Verifica que todos los meses se encuentren cerrados.		
3	Contador	Administrativa y financiera	Revisa que la información en general este coherente y este bien conciliado.		
4	Contador	Administrativa y financiera	Verifica los saldos de balance de comprobación.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



5	Contador	Administrativa y financiera	¿Al verificar concuerdan los saldos?	
6	Contador	Administrativa y financiera	Si concuerdan los saldos después de verificarlos, continua el proceso	
7	Contador	Administrativa y financiera	En caso contrario se remite al auxiliar contable para que realice los ajustes necesarios.	
8	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Realiza los ajustes correspondientes a las observaciones del Contador y devuelve el documento al contador para su revisión.	
9	Contador	Administrativa y financiera	Realiza el cierre contable.	
10	Contador	Administrativa y financiera	Prepara los estados financieros para su presentación.	Informes Financieros
11	Contador	Administrativa y financiera	Selecciona Informes Financieros	
12	Contador	Administrativa y financiera	Da clic en Estado de Situación Financiera	
13	Contador	Administrativa y financiera	Descarga el documento e imprime	Estado de Situación Financiera
14	Contador	Administrativa y financiera	Vuelve al software y selecciona Estado de Resultados	
15	Contador	Administrativa y financiera	Descarga el documento e imprime	Estado de Resultados
16	Contador	Administrativa y financiera	Selecciona Estado de Cambios en el Patrimonio	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

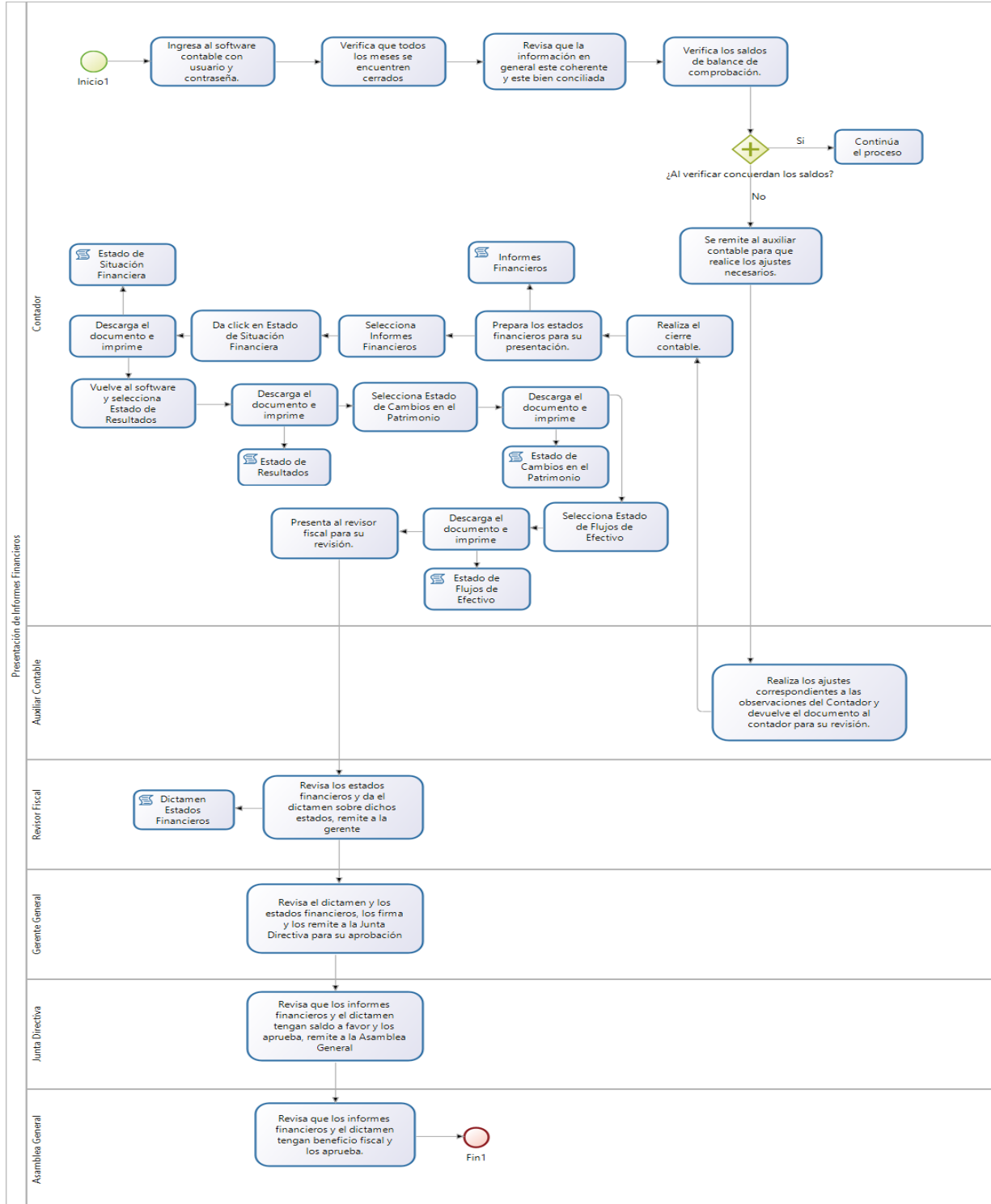


17	Contador	Administrativa y financiera	Descarga el documento e imprime	Estado de Cambios en el Patrimonio
18	Contador	Administrativa y financiera	Selecciona Estado de Flujos de Efectivo	
19	Contador	Administrativa y financiera	Descarga el documento e imprime	Estado de Flujos de Efectivo
20	Contador	Administrativa y financiera	Presenta al revisor fiscal para su revisión.	
21	Revisor Fiscal		Revisa los estados financieros y da el dictamen sobre dichos estados, remite a la gerente	Dictamen Estados Financieros
22	Gerente General	Administrativa y financiera	Revisa el dictamen y los estados financieros, los firma y los remite a la Junta Directiva para su aprobación	
23	Junta Directiva		Revisa que los informes financieros y el dictamen tengan saldo a favor y los aprueba, remite a la Asamblea General	
24	Asamblea General		Revisa que los informes financieros y el dictamen tengan beneficio fiscal y los aprueba.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.2.17. Solicitud devolución saldos a favor.

Fecha de levantamiento: 26 de abril de 2022		Código: CON-017		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Solicitud devolución saldos a favor				
Cargo: Contador				
Base legal: Decreto 2420 de 2015 Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información.				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud Devolución Saldo a Favor Formato 1336 				
Objetivo: Realizar la solicitud o compensación de saldos a favor del contribuyente.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa a la página devolucion.dian.gov.co	
2	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa usuario, tipo de documento, número y contraseña	
3	Contador	Administrativa y financiera	Entra al menú devolución o compensación	
4	Contador	Administrativa y financiera	Da clic en solicitud devolución o compensación	
5	Contador	Administrativa y financiera	Se abre el menú y pregunta ¿Cuál es el tipo de obligación?	
6	Contador	Administrativa y financiera	Aparece Impuesto de Renta o Impuesto a las Ventas	
7	Contador	Administrativa y financiera	Da clic en Impuesto de Renta	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



8	Contador	Administrativa y financiera	Aparecen los datos del solicitante	
9	Contador	Administrativa y financiera	Da clic en Crear Solicitud Devolución o Compensación	
10	Contador	Administrativa y financiera	Nos pide ingresar correo electrónico	
11	Contador	Administrativa y financiera	Pregunta ¿Esta solicitud tiene póliza de garantía?	
12	Contador	Administrativa y financiera	Si tiene se debe allegar a los buzones de seccionales de devoluciones y se debe remitir la garantía.	
13	Contador	Administrativa y financiera	Si no tiene garantía sigue el proceso	
14	Contador	Administrativa y financiera	Selecciona saldo	
15	Contador	Administrativa y financiera	Aparece declaración saldo a favor	
16	Contador	Administrativa y financiera	Selecciona adicionar saldo	
17	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa tipo de obligación, año, número de formulario y fecha del formulario donde se reconoce el saldo, valor a solicitar y da click en crear.	Solicitud Devolución Saldo a Favor
18	Contador	Administrativa y financiera	Selecciona obligaciones a compensar	
19	Contador	Administrativa y financiera	Clic en seleccionar deuda	
20	Contador	Administrativa y financiera	Aparecen las deudas	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

21	Contador	Administrativa y financiera	¿Tiene deudas con la Dian?	
22	Contador	Administrativa y financiera	Si tiene deudas las puede compensar	
23	Contador	Administrativa y financiera	Si no tiene deudas sigue con el proceso	
24	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa a formas de pago	
25	Contador	Administrativa y financiera	Ingresa número de cuenta y banco	
26	Contador	Administrativa y financiera	Clic en guardar	
27	Contador	Administrativa y financiera	Sale cuadro con número de documento de la solicitud y que ha sido guardado con éxito	
28	Contador	Administrativa y financiera	Revisamos el documento que esté bien diligenciado	
29	Contador	Administrativa y financiera	Da clic en formalizar documento	
30	Contador	Administrativa y financiera	Sale cuadro la solicitud ha sido exitosa, da número de expediente y número de solicitud de la devolución	
31	Contador	Administrativa y financiera	Sale una ventana flotante y en la parte inferior damos clic en anexo de solicitud de devolución	
32	Contador	Administrativa y financiera	Damos clic en renta y diligenciar la relación de retenciones que soportan saldo a favor	
33	Contador	Administrativa y financiera	Damos clic en consultar	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



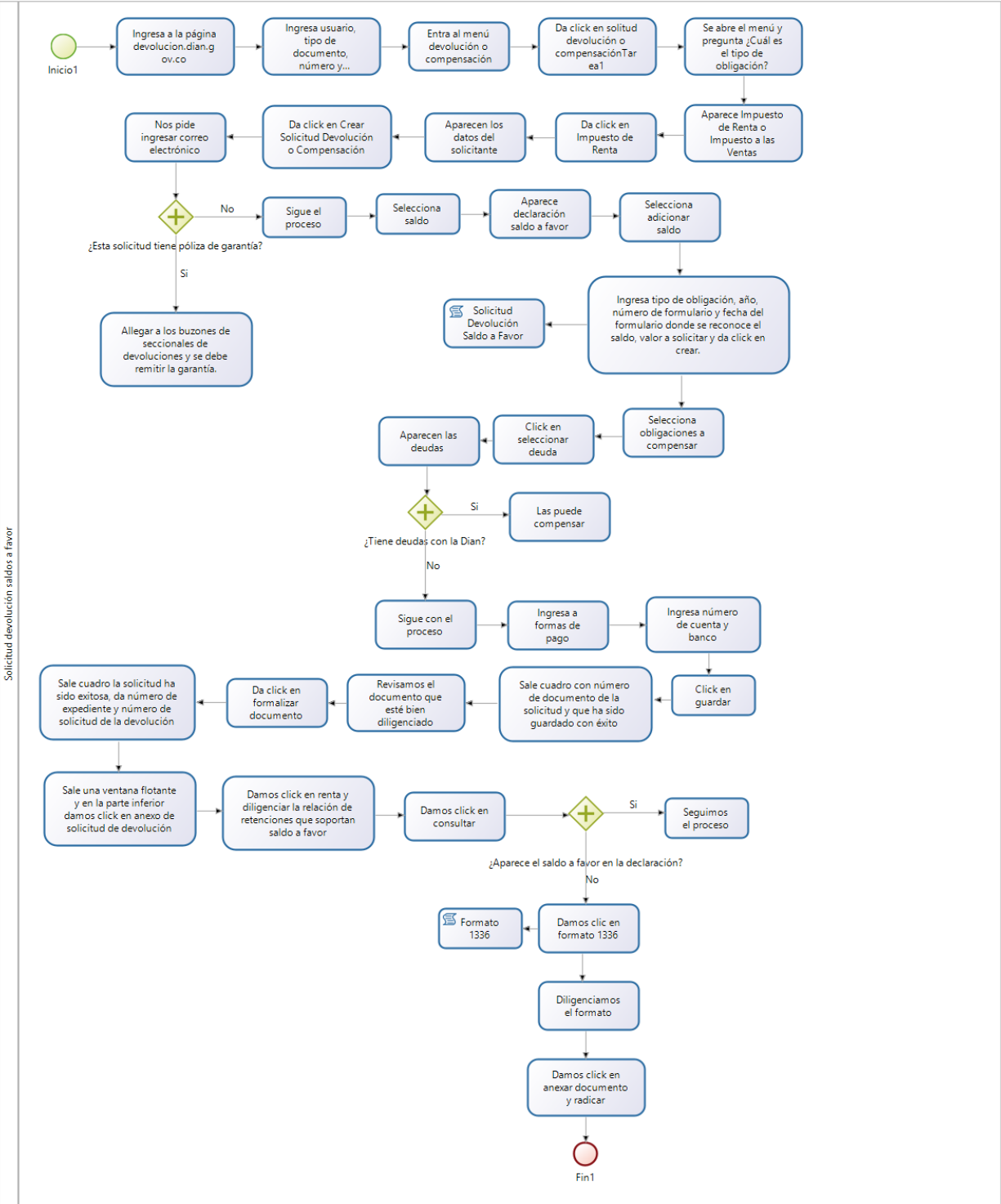
34	Contador	Administrativa y financiera	¿Aparece el saldo a favor en la declaración?	
35	Contador	Administrativa y financiera	Si aparece seguimos el proceso	
36	Contador	Administrativa y financiera	Si no aparece damos clic en formato 1336	Formato 1336
37	Contador	Administrativa y financiera	Diligenciamos el formato	
38	Contador	Administrativa y financiera	Damos clic en anexar documento y radicar	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

PROCEDIMIENTOS AUXILIAR CONTABLE

10.3.1. Facturación en lote

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: AUXC-001		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Facturación en lote				
Cargo: Auxiliar Contable				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Facturas 				
Objetivo: Elaborar e imprimir la facturación correspondiente al servicio de internet y televisión que se debe facturar los días 01 de cada mes.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Verifica que el software se encuentre alimentado con los pagos del mes y estén creados los nuevos usuarios.	
2	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Inactiva los clientes con exceso de pago o deuda.	
3	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Ingresa al sistema a la opción procesos	
4	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Ingresa a facturación	
5	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Ingresa a facturación en lote y generar facturas	
6	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona casilla opciones y digita (internet o televisión según el caso)	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

7	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona consultar	
8	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Llama la ruta (sectores ya creados y selecciona el sector a facturar)	
9	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona consultar y arroja los clientes de la ruta	
10	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Verifica que muestre los valores y saldos, y selecciona generar	
11	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Cambia la fecha para límite de pago	
12	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	¿La factura es de internet o televisión?	
13	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Internet, la fecha limite será el 15 de cada mes	
14	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Televisión, la fecha limite será el 25 de cada mes.	
15	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Notifica a la Dian la facturación.	
16	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Imprime la facturación.	Factura
17	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Hace entrega de la ruta de facturación al empleado encargado para su respectivo reparto	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

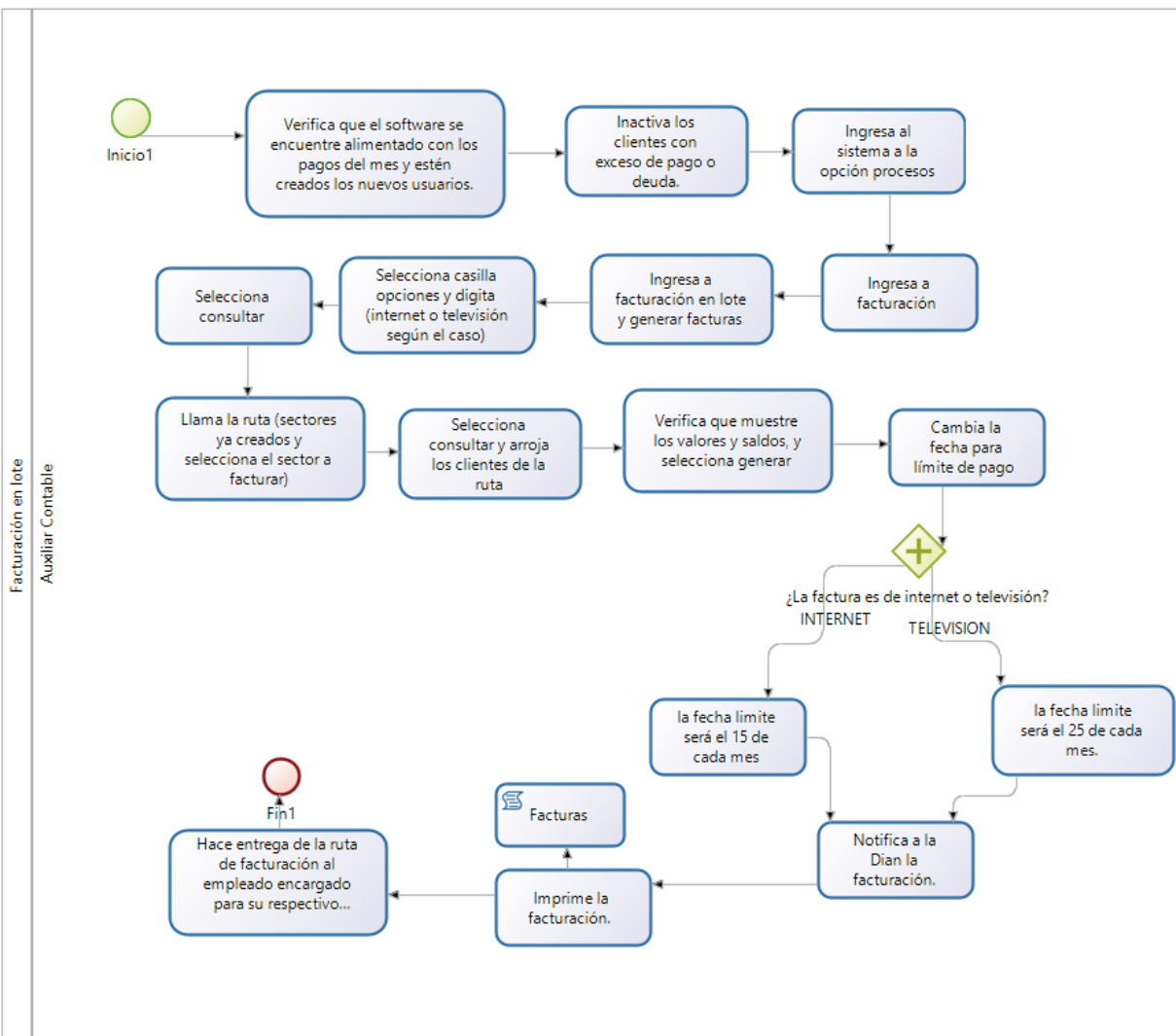
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.3.2. Recaudo de facturas.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022	Código: AUXC-002	Versión: 02
--	-------------------------	--------------------

Nombre del procedimiento: Recaudo de Facturas

Cargo: Auxiliar Contable

Base Legal: Ninguno

Medidas de políticas y seguridad:

Informes:

Documentos y formatos utilizados:

- Comprobante de ingreso
- Reporte del punto de pago

Objetivo: Registrar en el sistema contable los ingresos recibidos por concepto de pago de facturas de los clientes y asociados de la asociación, manteniendo actualizado el software contable.

Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Ingresa al sistema (software contable Syscafe)	
2	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Verifica el punto de pago que va a registrar. (Banco agrario, Crediflores, Meganet, Salomón Suarez)	
3	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción movimientos	
4	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción nota de contabilidad	
5	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Selección de punto de pago	
6	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción detalles (pagos televisión, internet, publicidad y otros y fechas de la consignación)	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



7	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción cuentas por cobrar, se digita el nombre del cliente.	
8	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Selecciona la deuda, adicionar y agregar al registro.	
9	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción todo	
10	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Se adiciona al banco, selecciona número de cuenta	
11	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción agregar valor	
12	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción grabar	
13	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción imprimir	Comprobante de ingreso
14	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Finalmente se adjunta el comprobante con el reporte del punto de pago correspondiente para archivar.	Reporte del punto de pago
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

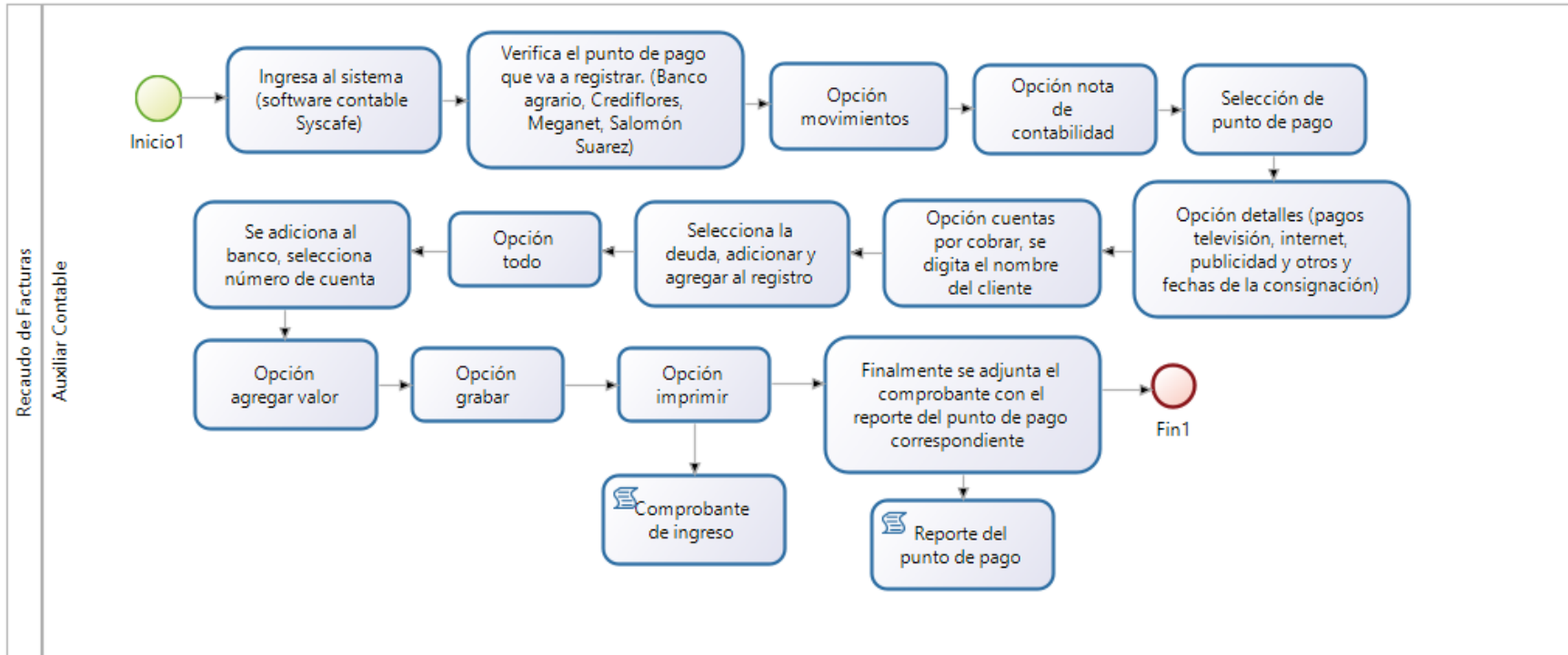
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



EMPLEAZO DE 20102



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.3.3. Facturación de auspicios.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: AUXC-003		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Facturación de auspicios					
Cargo: Auxiliar Contable					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Facturas 					
Objetivo: Realizar la generación de facturas correspondientes al servicio de auspicios prestado a los diferentes clientes, realizando la entrega personalmente de la factura.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Se ingresa al software contable SysCafé.		
2	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona la opción movimientos.		
3	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona opción factura de venta		
4	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona factura electrónica TV.		
5	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona opción buscar cliente		
6	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Seleccionar opción adicionar (aus)		
7	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Se ingresa el valor manualmente.		
8	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona forma de pago (auspicios)		
9	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	En la opción fecha de pago se da plazo de 15 días.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona opción grabar.	
11	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona enviar a factura electrónica.	
12	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona opción imprimir	
13	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Se solicita al personal responsable la entrega de la factura en el domicilio registrado.	Factura
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

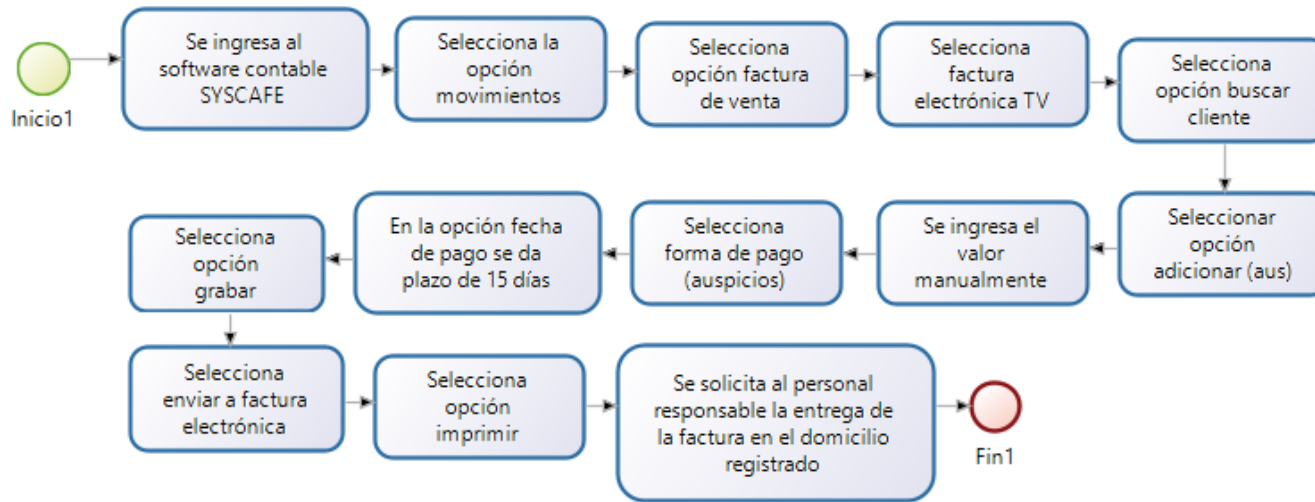
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Facturación de auspicios
Auxiliar Contable



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.3.4. Informe de cartera.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: AUXC-004		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Informe de cartera					
Cargo: Auxiliar Contable					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
<ul style="list-style-type: none"> Informe de cartera. 					
Documentos y formatos utilizados:					
Objetivo: Establecer el valor de la cartera, discriminando los valores vencidos, por vencer y los anticipos por cada uno de los clientes que tenga la asociación.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Se ingresa al software contable de la asociación SYSCAFE		
2	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona la opción informes		
3	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona la opción cuentas por cobrar.		
4	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona opción informe de cartera.		
5	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Selecciona opción cartera por edades.		
6	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Exportar a Excel		
7	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Abre el archivo de Excel y se filtra por fechas.		
8	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Se selecciona el periodo de tiempo solicitado.		
9	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Se imprime la cartera y se remite la información a la persona interesada.	Informe de cartera	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

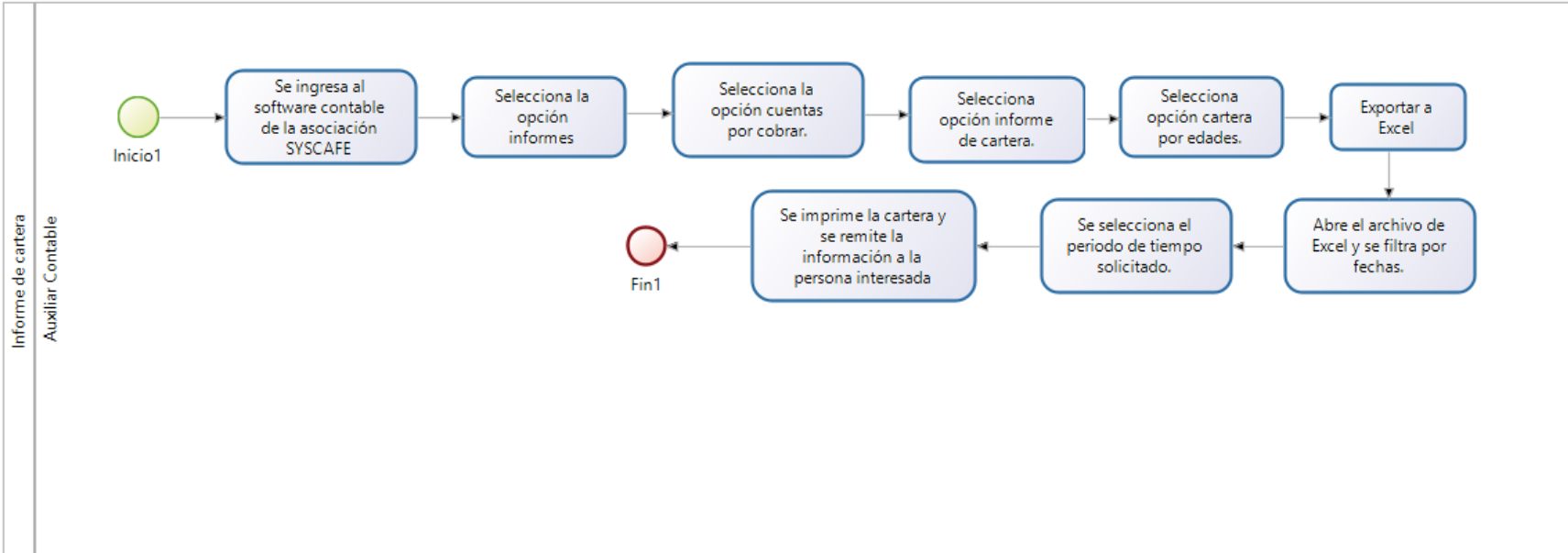
OBSERVACIONES:



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.3.5. Preparación de nómina.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: AUXC-005		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Preparación de nomina				
Cargo: Auxiliar Contable				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de Excel 				
Objetivo: Llevar control y generación de la liquidación del pago de salarios				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Se abre el archivo de Excel guardado en el equipo.	Archivo de Excel
2	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Revisa los cambios del mes como horas extras,	
3	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	¿Hay cambios? Si o no	
4	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Si, se realizan los cambios pertinentes.	
5	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	No, se continúa con el proceso.	
6	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Remite al contador para la respectiva revisión.	
7	Contador	Área administrativa y financiera	Revisa el trabajo realizado por el auxiliar contable, verifica que la nómina este bien liquidada.	
8	Contador	Área administrativa y financiera	Si, solicita al auxiliar contable realizar los cambios pertinentes y corregir los errores.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



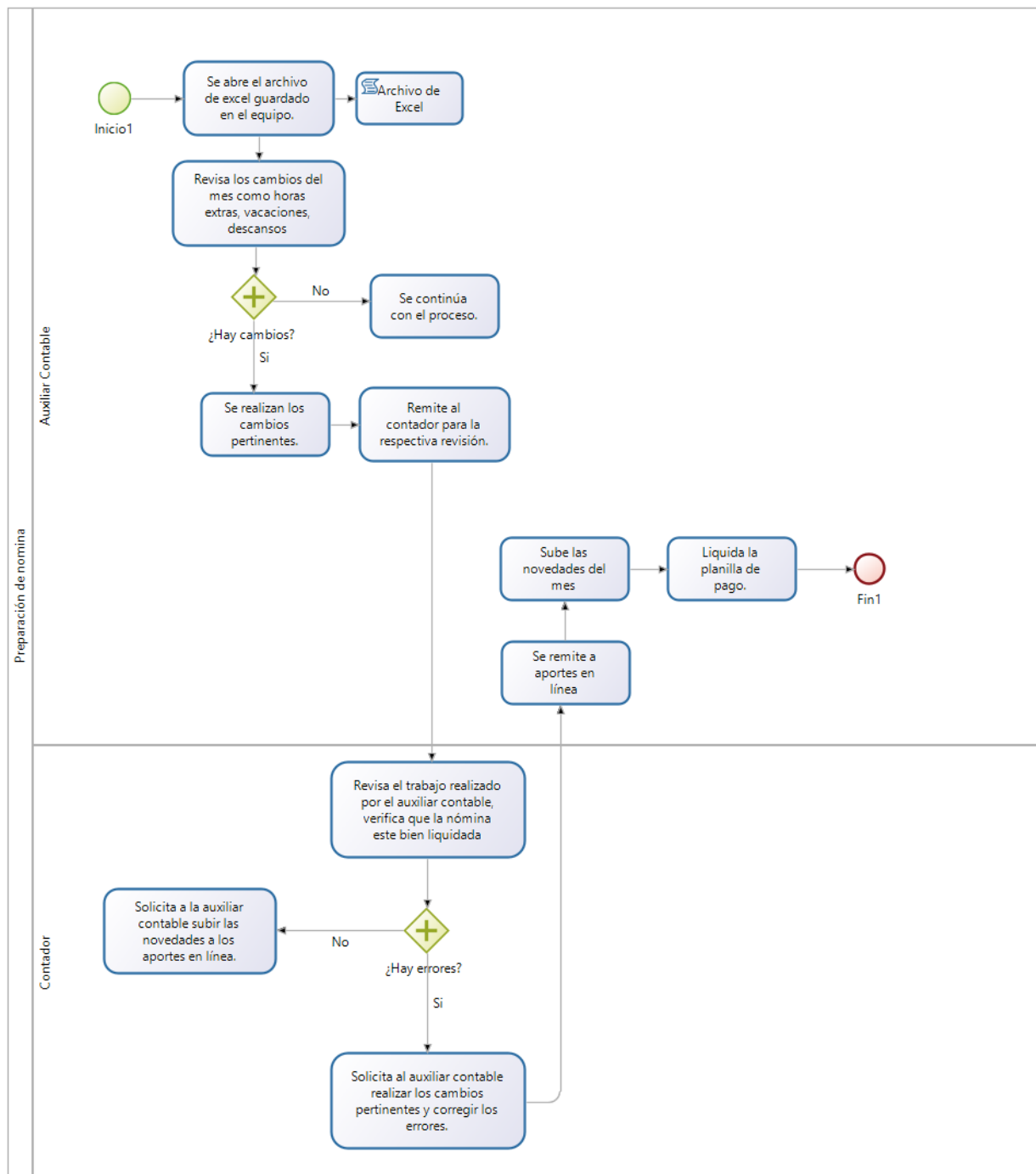
9	Contador	Área administrativa y financiera	No, Solicita a la auxiliar contable subir las novedades a los aportes en línea.	
10	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Se remite a aportes en línea	
11	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Sube las novedades del mes	
12	Auxiliar Contable	Área administrativa y financiera	Liquida la planilla de pago.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.3.6. Registro de ingresos

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: AUXC-006		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Registro de ingresos					
Cargo: Auxiliar contable					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Comprobante de ingreso 					
Objetivo: Registrar en el sistema contable los ingresos recibidos por concepto de pago de facturas de los clientes y asociados de la asociación, manteniendo actualizado el software contable.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Ingresar al sistema (software contable Syscafe)		
2	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Verifica el punto de pago que va a registrar. (Banco agrario, Crediflores, Meganet, Salomón Suarez)		
3	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción movimientos		
4	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción nota de contabilidad		
5	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Selección de punto de pago		
6	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción detalles (pagos y fechas de la consignación)		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



7	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción cuentas por cobrar, se digita el nombre del cliente.	
8	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Selecciona la deuda, adicionar y agregar al registro.	
9	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción todo	
10	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Se adiciona al banco, selecciona número de cuenta	
11	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción agregar valor	
12	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción grabar	
13	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Opción imprimir	Comprobante de ingreso
14	Auxiliar contable	Área administrativa y financiera	Finalmente se adjunta el comprobante con el reporte del punto de pago correspondiente para archivar.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

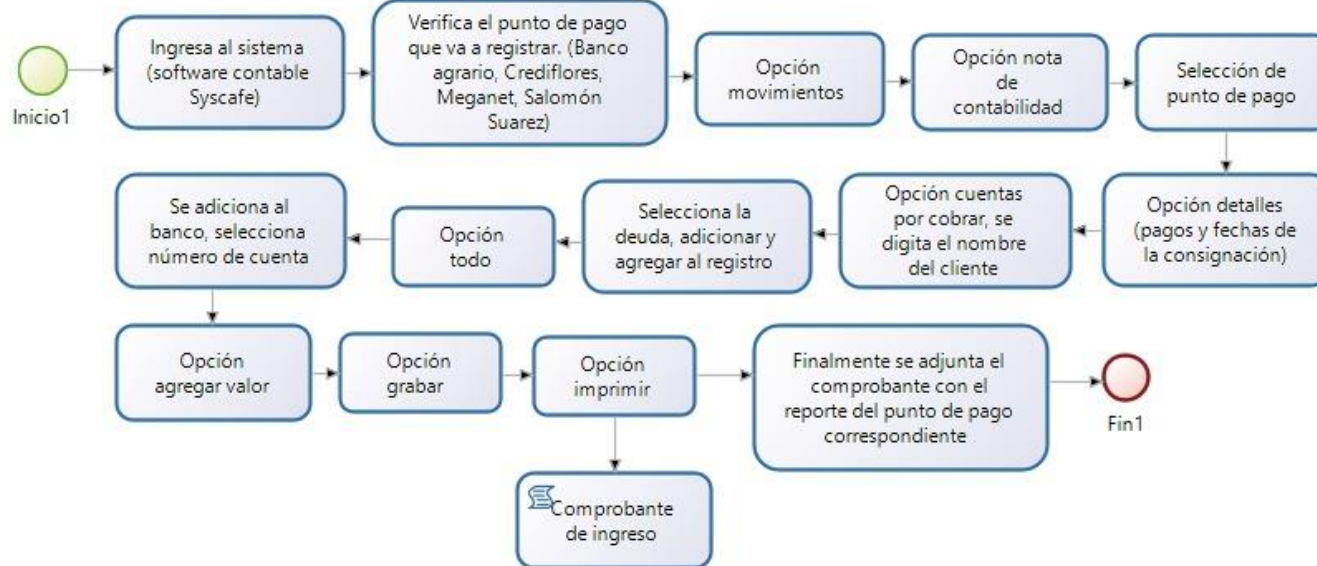
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Registro de ingresos
Auxiliar Contable



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.3.7. Elaboración de comprobantes de Egreso.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: AUXC-007		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Elaboración de Comprobantes de Egreso					
Cargo: Auxiliar contable					
Base Legal: Decreto 2420 de 2015, Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información.					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Documentos y formatos utilizados: • Factura de venta • Documento equivalente • Comprobante de causación 					
Objetivo: Registrar las respectivas cuentas por pagar de manera oportuna y teniendo en cuenta los principios contables.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Ingresa al sistema Syscafe, va a la opción movimientos, y selecciona Comprobante de Egreso	Comprobante de Egreso	
2	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Busca el proveedor, y da la opción cuentas por pagar		
3	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Ingresa el nombre del proveedor		
4	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Verifica si el tercero que prestó el servicio o que vendió el bien esta registrado en el sistema.		
5	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	¿Está registrado el tercero en el sistema?		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Si está registrado continua el proceso	
7	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	En caso contrario, crea el tercero y continua el proceso	
8	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Diligencia el detalle por el cual se generó la cuenta por pagar.	
9	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Diligencia la fecha en la cual se generó la obligación.	
10	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Diligencia el número externo de la factura de venta o documento de cobro.	
11	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Selecciona los códigos contables para el registro de la operación.	
12	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Ingresa el valor del servicio o bien adquirido.	
13	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Registra el valor de los impuestos a que tenga lugar la transacción.	
14	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Selecciona Factura y da la opción Adicionar y agregar al registro	Factura de venta Cuentas por Pagar
15	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Se remite al Gerente para revisión	
16	Gerente General	Administrativa y financiera	¿Hay errores en el comprobante de egreso? Si o No	
17	Gerente General	Administrativa y financiera	Si hay errores devuelve el comprobante para revisión	
18	Gerente General	Administrativa y financiera	No hay errores aprueba y firma para revisión del tesorero	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



19	Gerente General	Administrativa y financiera	Remite al Tesorero para revisión	
20	Tesorero		Revisa el Comprobante de Egreso	
21	Tesorero		¿Hay errores en el comprobante de egreso? Si o No	
22	Tesorero		Si hay errores devuelve el comprobante para revisión	
23	Tesorero		No hay errores aprueba y firma	
24	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Busca la opción forma de pago	
25	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Selecciona la cuenta con la que va a pagar	Cuentas Bancarias
26	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Selecciona la opción guardar.	
27	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Imprime el documento	
28	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Archiva la factura con el soporte de pago del banco	Documento Soporte

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

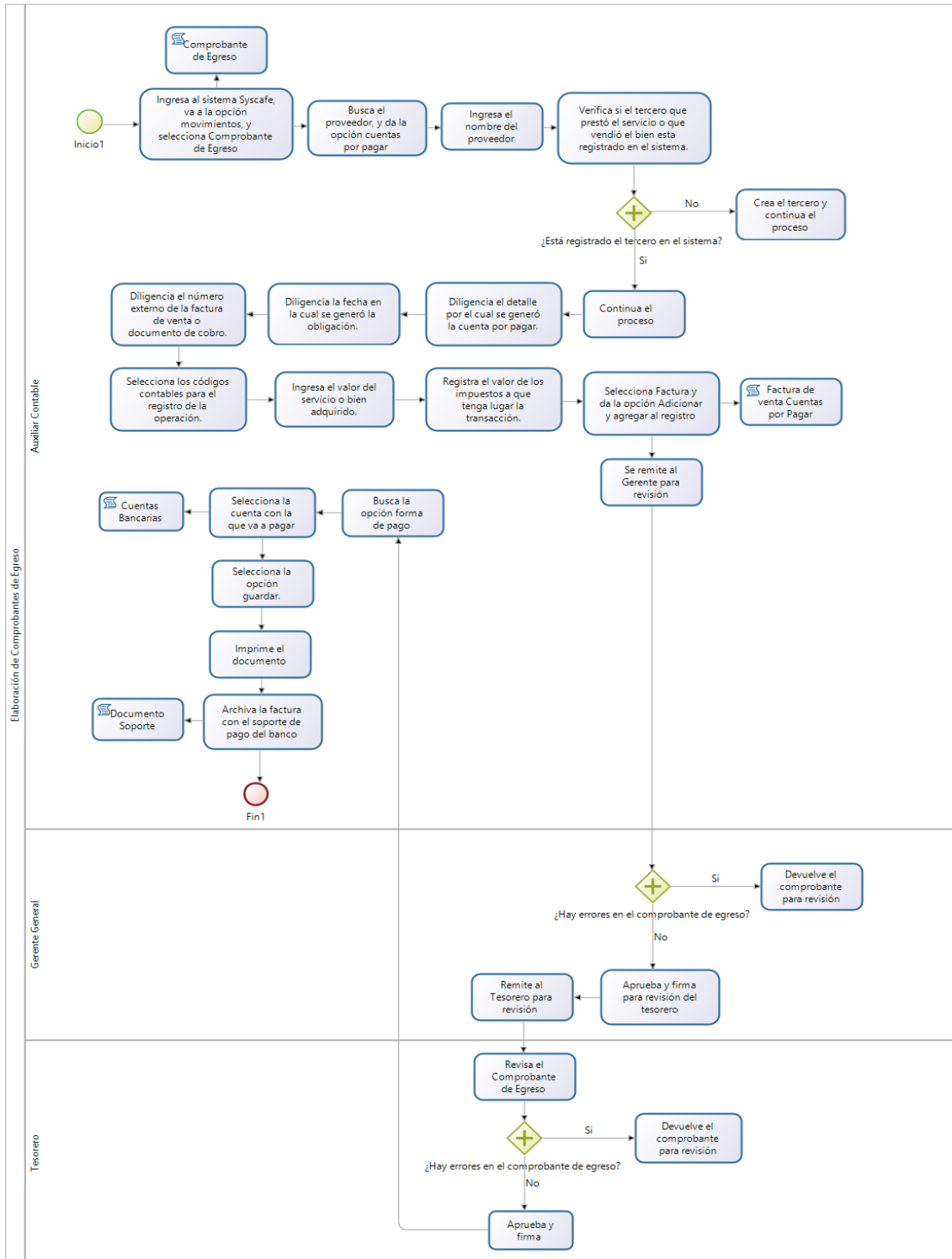
OBSERVACIONES:

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.3.8. Manejo de caja menor

Fecha de levantamiento: 04 de abril de 2022		Código: AUXC-008	Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Manejo de Caja Menor				
Cargo: Auxiliar Contable				
Medidas de políticas y seguridad: Autorización del Gerente para la creación, autorización y reembolso de caja menor				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados: <ul style="list-style-type: none"> • Resolución de autorización de Caja Menor • Resolución de Constitución de Caja Menor • Transferencia Electrónica • Libro auxiliar de caja menor • Recibo de pago de Caja menor • Relación de gastos de caja menor • Autorización de Reembolso de Caja Menor 				
Objetivo: Realizar las operaciones pertinentes para los desembolsos y pagos mínimos autorizados por el reglamento de caja menor.				
Pas o No.	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Gerente General	Administrativa y financiera	Autorización de la creación de la Caja Menor, donde estipule el reglamento y funcionamiento de esta.	Resolución de autorización de Caja Menor
2	Gerente General	Administrativa y financiera	Constitución de la Caja Menor donde se estipule cuantía, vigencia, y el nombre del responsable (auxiliar contable) del manejo de ésta	Resolución de Constitución de Caja Menor.
3	Gerente General	Administrativa y financiera	Realiza un traslado de efectivo de la cuenta de Acotv a la cuenta de la auxiliar contable	Transferencia Electrónica
4	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Confirma que la transacción haya sido exitosa	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

5	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	¿La transacción fue exitosa? Si o No	
6	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Si la transacción es exitosa, Retira y mantiene el efectivo en la oficina	
7	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	De lo contrario se repite proceso de la transacción electrónica	
8	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Apertura de libros físicos y magnéticos, en donde se contabilicen diariamente las operaciones que afecten la Caja.	Libro auxiliar de caja menor
9	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Recepciona los documentos para pagos por caja menor	
10	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Verifica que la documentación este completa, y que el pago a realizar si está autorizado para hacer por caja menor	
11	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	¿La documentación está completa? Si o No	
12	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Si está completa la documentación verifica si el pago está autorizado para hacerse por caja menor.	
13	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	De lo contrario devuelve documentación para que la completen y se entregue nuevamente.	
14	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	¿El pago está autorizado para hacerse por caja menor? Si o No	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



15	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	No está autorizado se debe retornar al paso 1 para proceso de pago.	
16	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Si está autorizado el pago por caja menor, elabora la relación de gasto, totalizando el valor del pago	Relación de gasto
17	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Verifica si hay dinero disponible en caja menor, para realizar el pago.	
18	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	¿Hay dinero disponible para el pago? Si o No	
19	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Si hay dinero disponible para el pago elabora el recibo de pago.	Recibo de pago de Caja menor
20	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Recepciona los documentos	
21	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Realiza proceso de Causación y contabilización	
22	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Si no hay dinero informa verbalmente al proveedor la inconsistencia, y agenda nueva fecha de pago (no más de 2 días)	
23	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Comienza el proceso de reembolso de caja menor	
24	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Realiza una relación de gastos cuando tenga menos del 20% del total del Fondo de Caja menor	Relación de gastos de caja menor
25	Auxiliar Contable	Administrativa y financiera	Remite al gerente esta relación de gastos, con el fin de autorización de	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



			reembolso de caja menor	
26	Gerente General	Administrativa y financiera	Revisa los gastos realizados por caja menor para la aprobación de reembolso de caja menor.	
27	Gerente General	Administrativa y financiera	¿Aprueba reembolso de caja menor? Si o No	
28	Gerente General	Administrativa y financiera	Si aprueba reembolso de caja menor, lo hace por escrito, autorizando la transferencia, retomando proceso de transferencia.	Autorización de Reembolso de Caja Menor
29	Gerente General	Administrativa y financiera	De lo contrario, devuelve relación de gastos de caja menor, al auxiliar contable para que corrija y la presente nuevamente.	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

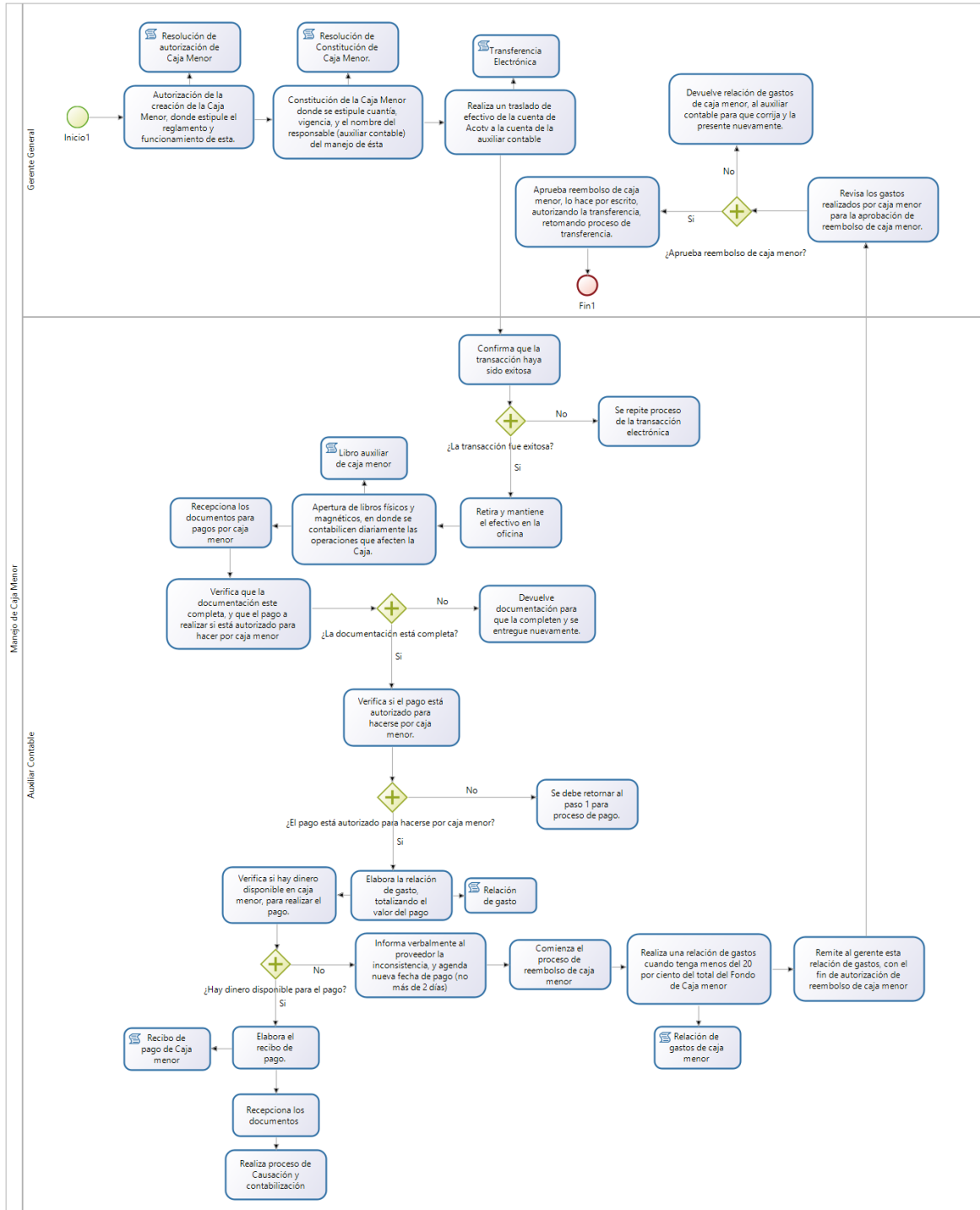
OBSERVACIONES:

- El reembolso de caja menor se hará mensual los 5 primeros días de cada mes, o cuando sea necesario.
- Al generar el gasto, se recepciona los documentos y se realiza el pago en los siguientes 5 días hábiles
- El reembolso de caja menor, se presenta cuando quede menos del 20% del total del monto autorizado para caja menor, con el fin de prever la falta de dinero en la caja menor
- Los libros de caja menor por lo menos deben contener: fecha, imputación contable del gasto, concepto y valor, según los comprobantes que respalden cada operación

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

PROCEDIMIENTOS SECRETARIA GENERAL

10.4.1. Atención al cliente

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: SCG-001		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Atención al cliente					
Cargo: Secretaria General					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Orden de servicio 					
Objetivo: Prestar un excelente servicio con el propósito de fidelizar a los clientes y asociados.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Se inicia dando la bienvenida de manera atenta y formal.		
2	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Toma los datos del cliente y procede a escuchar la solicitud de la persona.		
3	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Se realiza una orientación al cliente acerca de la solicitud realizada indicando procedimiento a seguir.		
4	Secretaria general	Área administrativa y financiera	¿Es necesario realizar orden de trabajo? Si o No		
5	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Si, se realiza la orden de trabajo correspondiente a la necesidad del cliente y se continua el proceso	Orden de servicio	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Secretaria general	Área administrativa y financiera	No, se realiza actualización de datos del cliente y se agradece por su visita informando que está atento a cualquier
7	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Se imprime la orden de trabajo y se realiza la entrega al técnico correspondiente de acuerdo al código.
FIN			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
OBSERVACIONES:			

Empresa de todos...

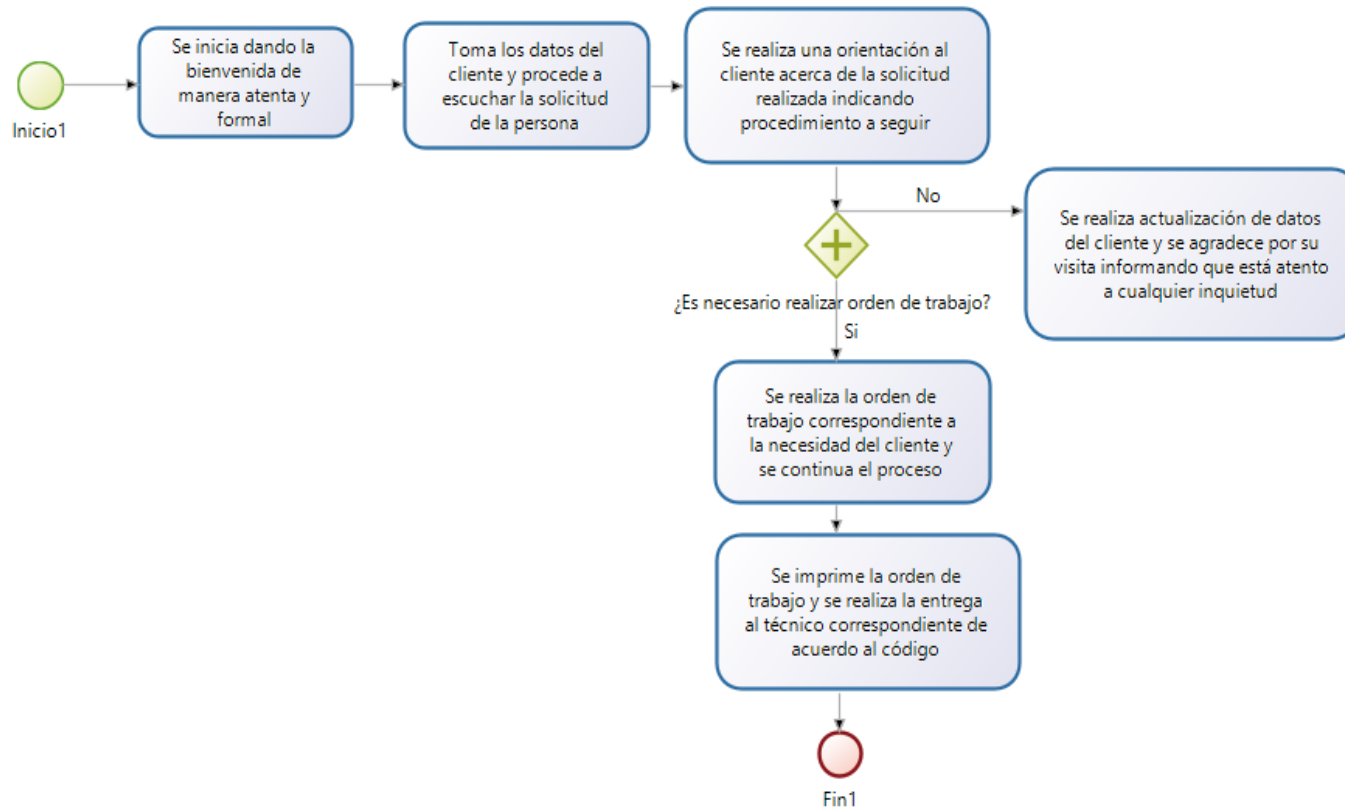
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Atención al cliente
Secretaría General



EMPRESA DE TODOS...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.4.2. Cancelación de servicio

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: SCG-002		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Cancelación de servicio					
Cargo: Secretaria General					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Carta de cancelación • Fotocopia de la cedula • Factura • Orden de servicio 					
Objetivo: Realizar la cancelación de cualquier tipo de servicio brindado a los clientes y asociados, indicando los requisitos y procedimiento a seguir.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Solicita al cliente que traiga la carta de retiro anexando copia de la cedula.		
2	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Verifica que los documentos solicitados se encuentren en orden.	Carta y copia de la cedula	
3	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Verifica en el software contable los pagos realizados y si hay deudas por cancelar		
4	Secretaria general	Área administrativa y financiera	¿Tiene deudas el cliente? Si o No		
5	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Si, se genera e imprime la factura por el valor de la deuda, para su cancelación y continuidad del proceso	Factura	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Secretaria general	Área administrativa y financiera	No, se continua con el proceso	
7	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Se realiza orden de trabajo por cancelación de servicio	Orden de servicio
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

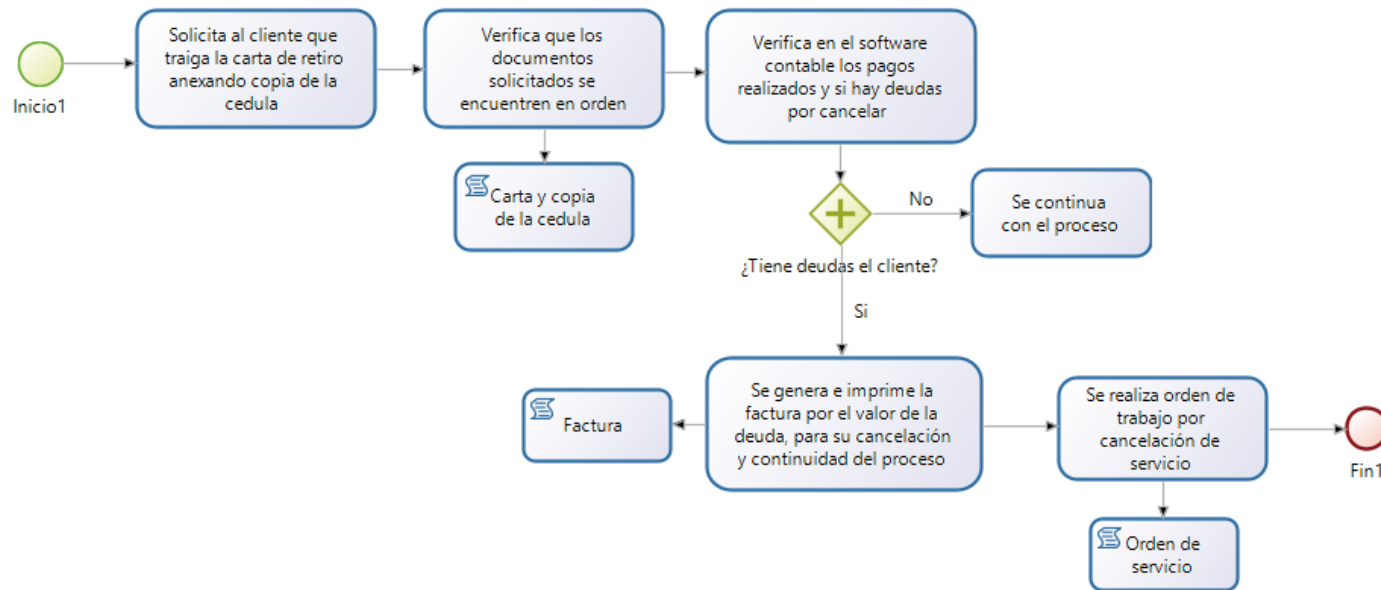
VERSIÓN 02



ESTABLECIDA EN 2002

ACO TV

Cancelación de servicio
Secretaría General



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.4.3. Archivo de documentación.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: SCG-003		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Archivo de documentación					
Cargo: Secretaria General					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
Objetivo: Mantener los documentos de la asociación en orden y en sus carpetas correspondientes.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Recolecta los documentos en el área correspondientes.		
2	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Crea las A-Z mes a mes		
3	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Clasifica los documentos según correspondan.		
4	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Busca la carpeta a la que corresponde los		
5	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Ordena los documentos por fechas.		
6	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Anexa y archiva los documentos a la carpeta.		
FIN					
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
OBSERVACIONES:					

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

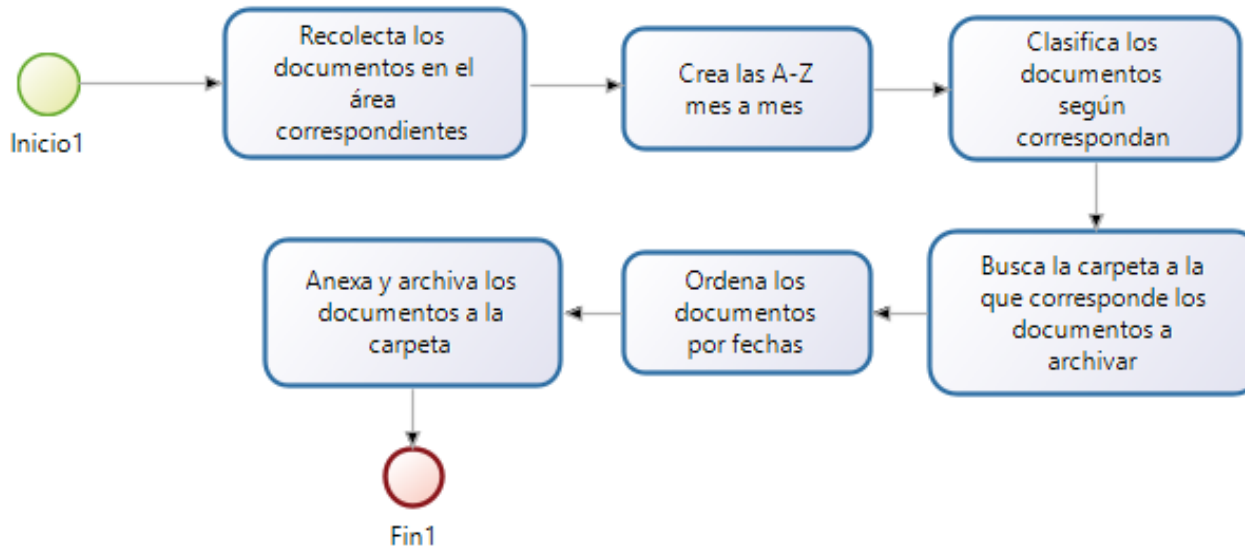


ESTABLECIDA EN 2002

ACO TV

Archivo de documentación

Secretaría General



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.4.4. Inscripción de nuevos usuarios.

Fecha de levantamiento: 31 de enero de 2022		Código: SCG-004		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Inscripción de nuevos usuarios					
Cargo: Secretaria General					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de la cedula • Fotocopia del recibo de la luz • Contrato • Orden de instalación 					
Objetivo: Actualizar constantemente la base de datos de los clientes en el software contable SysCafé.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Ofrece los paquetes de servicio, prestando al cliente la asesoría pertinente.		
2	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Solicita al cliente los documentos requeridos para la inscripción.	Fotocopia de la cedula, fotocopia del recibo de la luz.	
3	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Realiza el contrato que se encuentra prediseñado, modifica y adiciona los datos necesarios.	Contrato	
4	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Solicita al cliente las firmas del contrato.		
5	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Entrega copia del contrato al cliente y archiva el contrato original.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Ingresa y crea un nuevo cliente en el sistema contable. (Syscfe)	
7	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Ingresa a opción terceros	
8	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Ingresa los datos de cedula y selecciona opción crear cliente.	
9	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Diligencia los datos necesarios como lo son; nombres, correo, numero de celular, estrato, tipo de servicio, dirección.	
10	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Selecciona opción guardar y grabar cliente.	
11	Secretaria general	Área administrativa y financiera	¿El servicio corresponde a internet? Si o No.	
12	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Si, se genera factura de venta para afiliar, se solicita la cancelación de la factura y se genera la orden de instalación del servicio.	
13	Secretaria general	Área administrativa y financiera	No, se genera la orden de instalación.	Orden de Instalación
14	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Entrega la orden de instalación al técnico correspondiente.	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

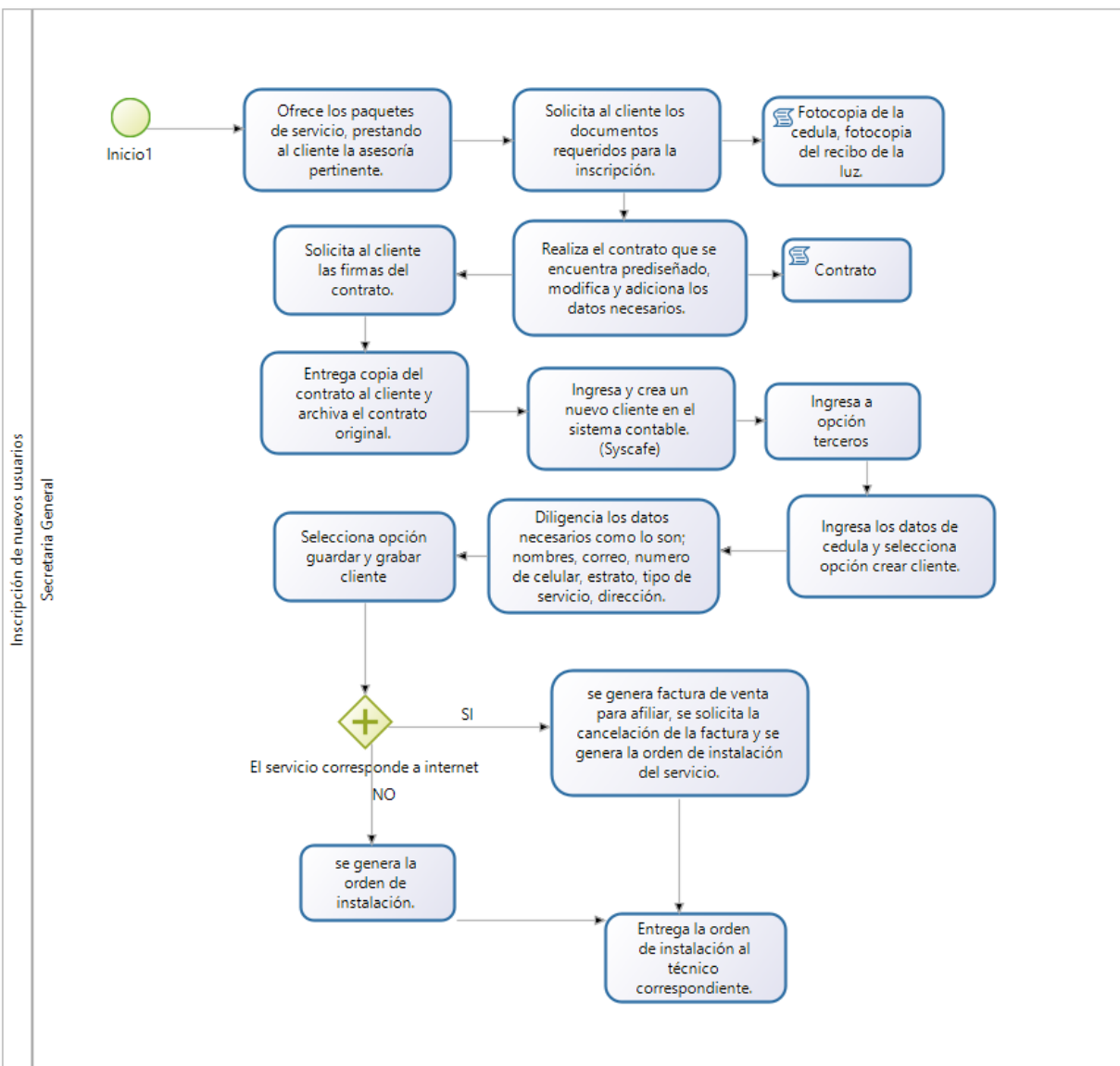
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.5. PROCEDIMIENTOS SERVICIOS GENERALES

10.5.1. Aseo de las instalaciones.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: SEG-001		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Aseo de las instalaciones				
Cargo: Servicios generales				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
Objetivo: Mantener las instalaciones de la asociación en condiciones óptimas en cuanto a limpieza y orden.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Inicia sacudiendo el polvo de las superficies, utilizando un paño seco o húmedo.	
2	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Procede a barrer el polvo y los residuos del piso, recogiendo los residuos en una bolsa o recipiente.	

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

3	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Trapea el piso aplicando los desinfectantes necesarios y el ambientador, dependiendo de la suciedad del piso se realiza esta tarea más de una vez hasta que quede completamente limpia la superficie.
4	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Lava los implementos de aseo utilizados, como paños, traperos,
5	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Ubica los implementos en el lugar correspondiente.
6	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Realiza entrega del aseo a la gerente para su revisión.
7	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Está bien realizado el aseo de las instalaciones? Si o No
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, Aprueba la labor y termina el proceso
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	No, realiza las recomendaciones y sugerencias del trabajo realizado.
10	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Atiende a las recomendaciones y sugerencia y realiza las tareas necesarias
11	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Hace entrega nuevamente a la gerencia para la aprobación del aseo.

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

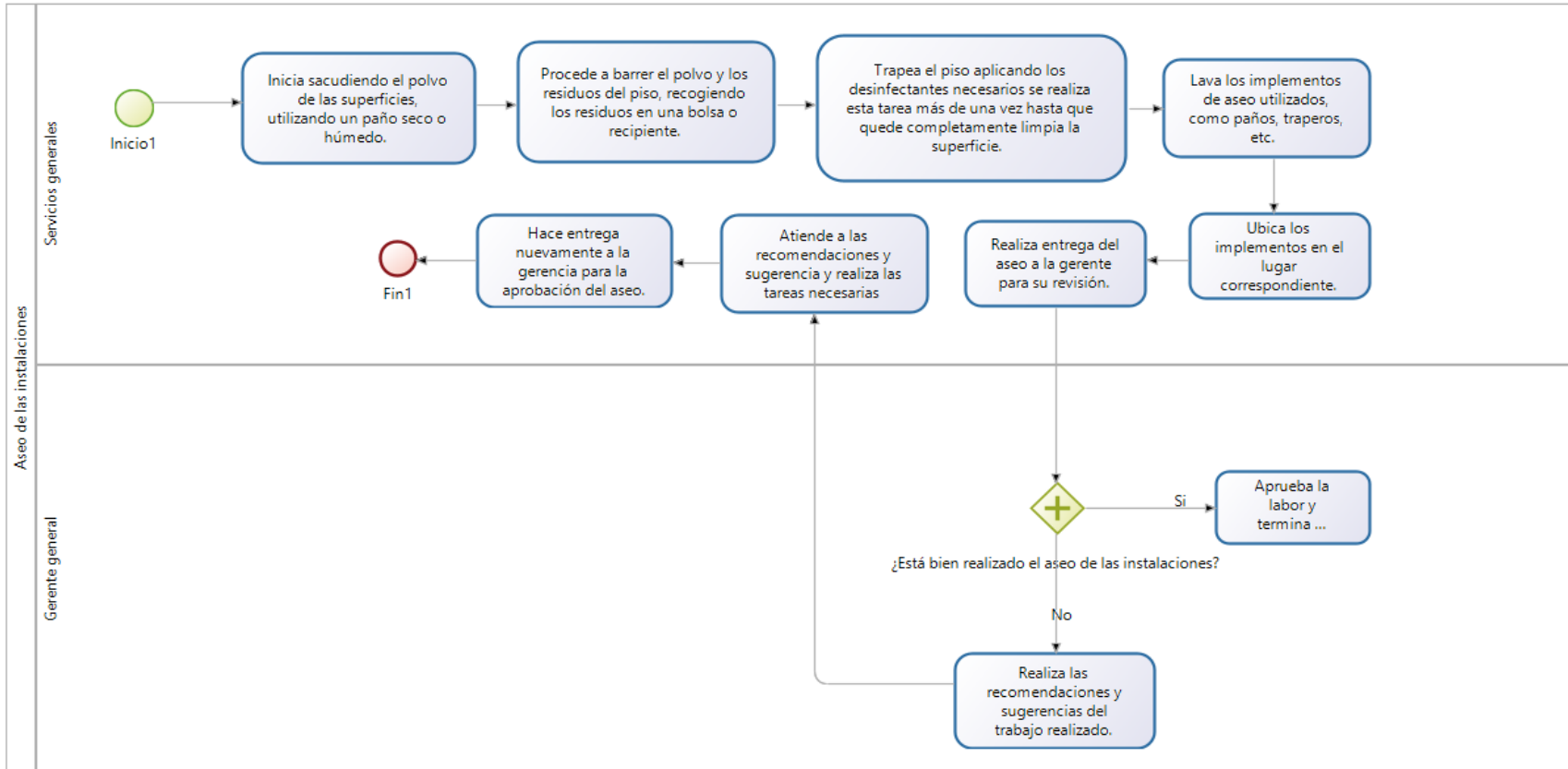
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.5.2. Aseo y limpieza de baño.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: SEG-002		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Aseo y limpieza de baño				
Cargo: Servicios generales				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
Objetivo: Mantener el baño de la asociación en un estado adecuado de limpieza.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Utilizando los implementos de protección, inicia por vaciar la papeleras, remplazando la bolsa.	
2	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Barre la zona del baño para remover del piso los residuos y el polvo.	
3	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Lava el lavamanos y la cisterna del baño aplicando los desinfectantes necesarios.	
4	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Trapea los residuos de agua arrojados del proceso anterior.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



5	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Lava nuevamente el trapero para pasarlo nuevamente aplicando ambientador y desinfectante.
6	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Verifica que el baño cuente con papel, jabón de manos y toallas de manos suficientes.
7	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Lava los implementos de aseo utilizados en el procedimiento y los ubica en el lugar correspondiente.
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	Realiza entrega del aseo y limpieza del baño a la gerencia para su respectiva aprobación.
9	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Está bien realizado el aseo del baño? Si o No
10	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si, Aprueba la labor y termina el proceso
11	Servicios generales	Área administrativa y financiera	No, realiza las recomendaciones y sugerencias del trabajo realizado.
12	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Atiende a las recomendaciones y sugerencia y realiza las tareas necesarias

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

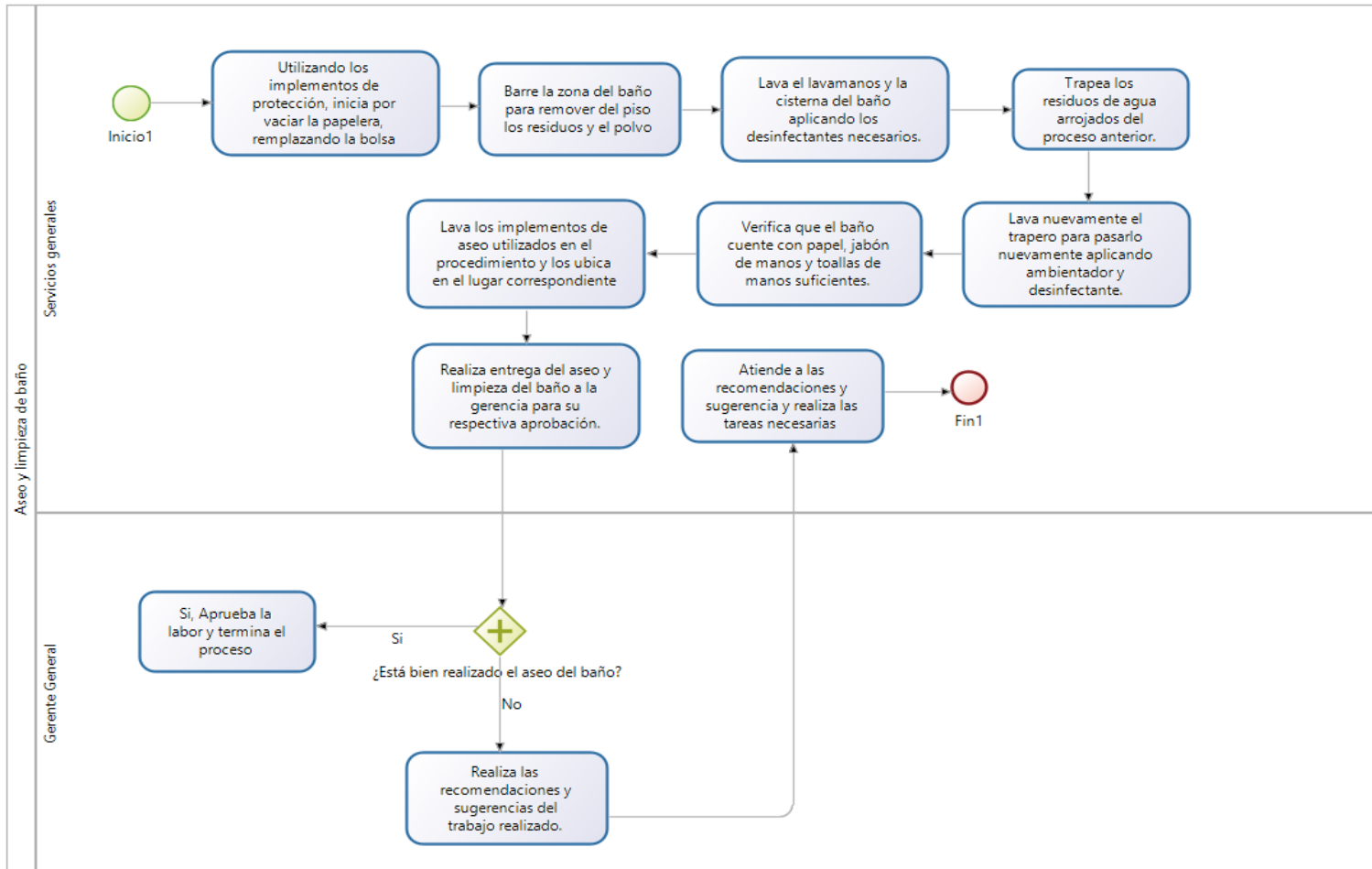
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.5.3. Servicio de cafetería.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: SEG-003		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Servicio de cafetería				
Cargo: Servicios generales				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
Objetivo: Ofrecer servicios de cafetería al personal de la asociación y a quienes ordene la gerencia.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Al iniciar cada jornada se prepara una jarra de agua de panela.	
2	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Teniendo lista y caliente el agua de panela se pregunta a los trabajadores que desean tomar.	
3	Servicios generales	Área administrativa y financiera	¿Tinto o aromática?	
4	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Si es tinto se sirven y se adiciona el café instantáneo.	
5	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Si es aromática se adiciona la bolsa de aromática	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

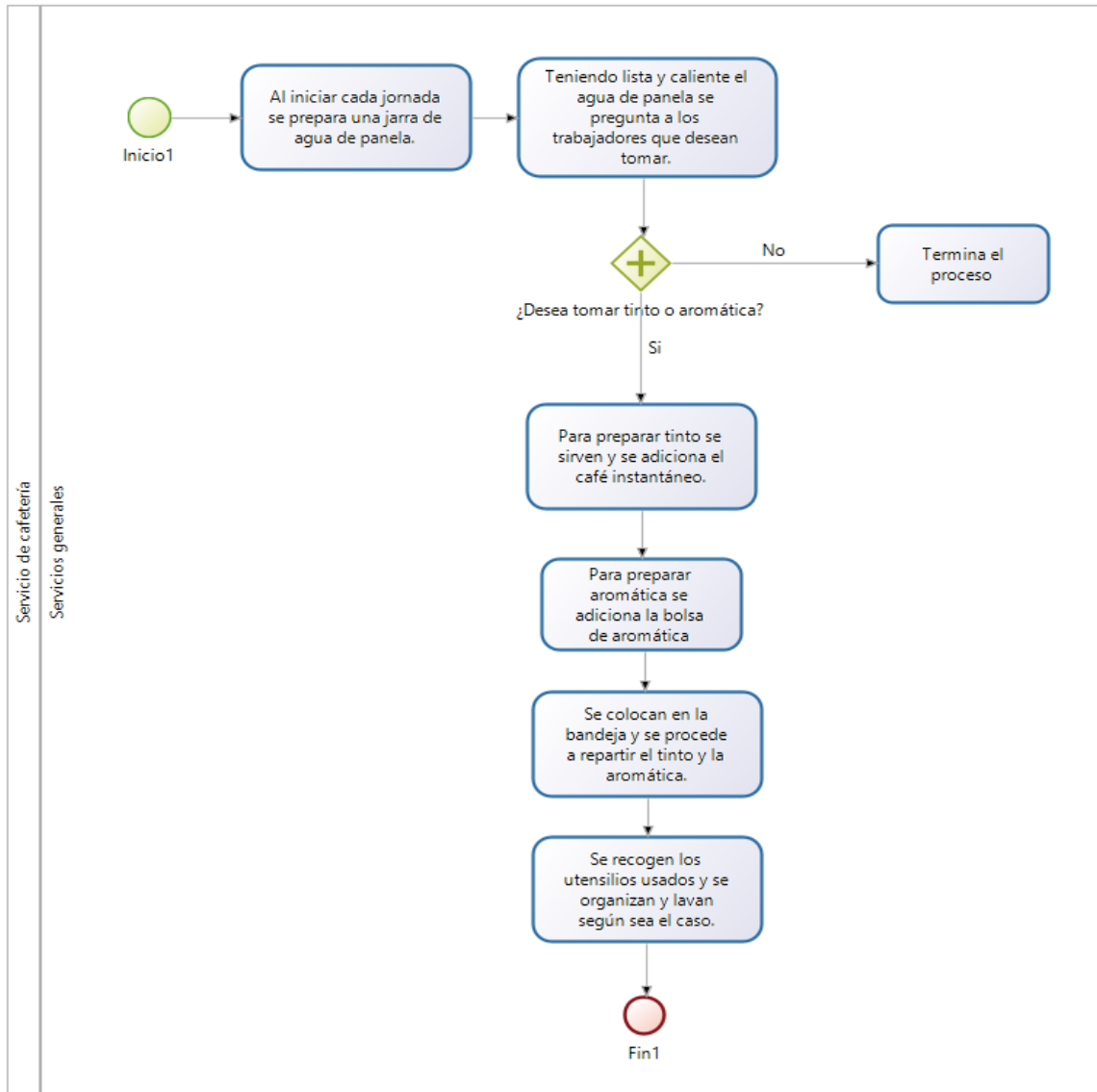
6	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Se colocan en la bandeja y se procede a repartir el tinto y la aromática.	
7	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Se recogen los utensilios usados y se organizan y lavan según sea el caso.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.5.4. Grabación y cámara.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: SEG-004		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Grabación y cámara				
Cargo: Servicios generales				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
Objetivo: Describir de forma sistemática las actividades destinadas a la grabación y cámara				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Realiza la instalación de las cámaras ubicándolas en los lugares más apropiados para la toma adecuada del evento.	
2	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Instala los micrófonos necesarios para captar el audio de manera óptima, según el caso.	
3	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Realiza los ajustes necesarios de sonido que permitan la apropiada recepción del audio del evento o la actividad.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



4	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Realizar los ajustes necesarios en cuanto a la luz, el contraste, y el color el enfoque. Pruebas de tomas, verifica que las tomas de la cámara sean las apropiadas.
5	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Seguir las indicaciones de la persona que dirige la actividad, sobre las tomas necesarias.
6	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Realizar las toma necesarias para registrar la actividad o evento aplicando las normas del lenguaje audiovisual.
7	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Registrar cada toma en el script junto con las observaciones que ayuden a describir cada una de ellas o que ayuden a facilitar la labor del editor
8	Gerente general	Área administrativa y financiera	Entregar el material junto con el script al editor y le comunica los detalles que deberá tener en cuenta para la edición.

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

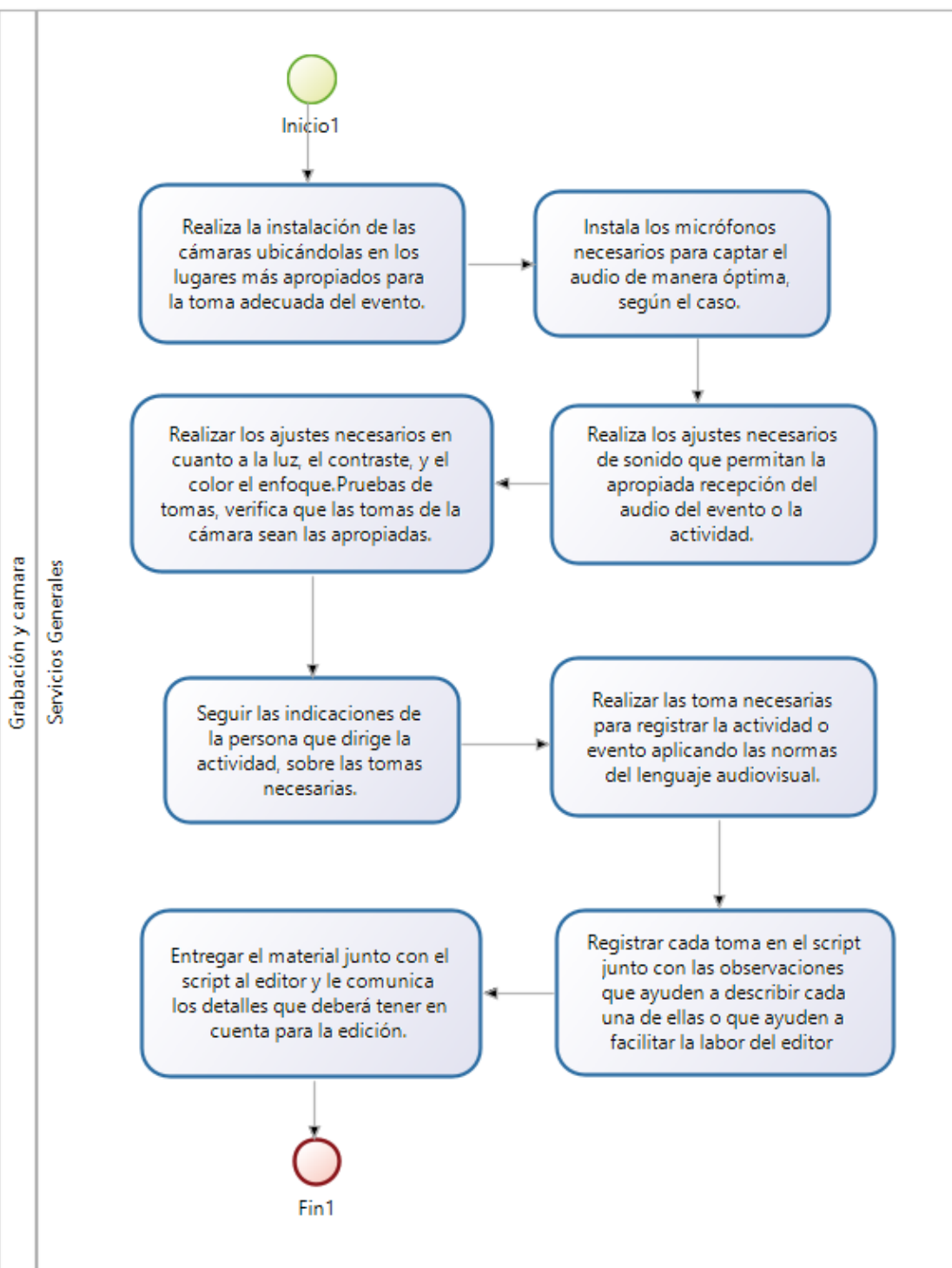
APROBÓ:

OBSERVACIONES:

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.5.5. Entrega de facturación.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: SEG-005		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Entrega de facturación				
Cargo: Servicios generales				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la entrega de facturación				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Separa las facturas en rutas de entrega.	
2	Secretaria general	Área administrativa y financiera	Remite el paquete de facturas correspondiente a la ruta del auxiliar técnico	Facturas
3	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Recibe el paquete de facturas y verifica que correspondan a su ruta habitual	
4	Servicios generales	Área administrativa y financiera	¿Corresponde? Si o No.	
5	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Si, inicia el reparto de la facturación siguiendo su ruta puerta a puerta	
6	Servicios generales	Área administrativa y financiera	No, solicita a la secretaria verificar su ruta de entrega.	
7	Servicios generales	Área administrativa y financiera	¿Está el cliente en casa? Si o No.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

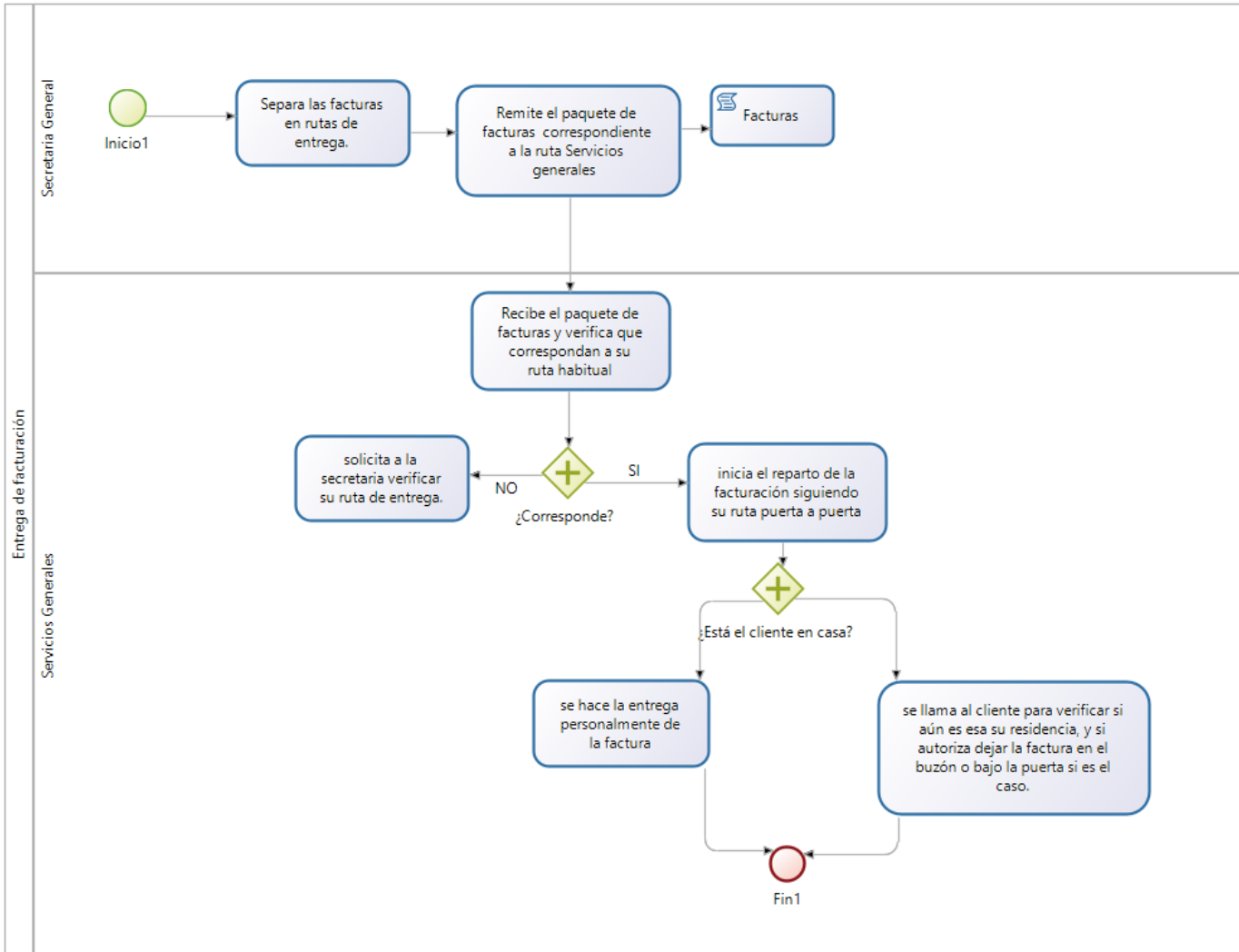
8	Servicios generales	Área administrativa y financiera	Si, se hace la entrega personalmente de la factura
9	Servicios generales	Área administrativa y financiera	No, se llama al cliente para verificar si aún es esa su residencia, y si autoriza dejar la factura en el buzón o bajo la puerta si es el caso.
FIN			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
OBSERVACIONES:			

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.6. PROCEDIMIENTOS ASESOR COMERCIAL

10.6.1. Captación de nuevos clientes.

Fecha de levantamiento: 28 de abril de 2022		Código: ASC-001		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Captación de nuevos clientes					
Cargo: Asesor Comercial					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción. • Planeador semanal 					
Objetivo: Atraer nuevos clientes a través de estrategias de marketing, buscando ampliar la cobertura de la prestación de servicios de la asociación.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Asesor Comercial	Área Comercial	Identifica la población a quien va dirigido el servicio.		
2	Asesor Comercial	Área Comercial	Diseña un plan de acción, estableciendo objetivos y metas en la captación de los nuevos clientes.	Plan de acción	
3	Asesor Comercial	Área Comercial	Define los canales de captación de clientes, a través de los cuales promocionara los servicios.	Redes sociales, llamadas telefónicas, visitas puerta a puerta	
4	Asesor Comercial	Área Comercial	Remite el plan de acción junto con los canales para aprobación y revisión del gerente.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



5	Gerente General	Área administrativa y financiera	¿Está de acuerdo con el trabajo planteado por el asesor?	
6	Gerente General	Área administrativa y financiera	Sí, aprueba y se procede a suministrar las metas y expectativas comerciales proyectadas en el plan de acción.	
7	Asesor Comercial	Área Comercial	No, realiza las observaciones y sugerencias para la nueva adecuación del plan de acción y solicita corregirlo.	
8	Asesor Comercial	Área Comercial	Crea un planeador de visitas por sectores, para ofrecer el portafolio de servicios.	Planeador semanal
9	Asesor Comercial	Área Comercial	Realiza base de datos de los nuevos clientes.	
10	Asesor Comercial	Área Comercial	Al finalizar la semana presenta los resultados a gerencia para control de cumplimiento de metas.	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

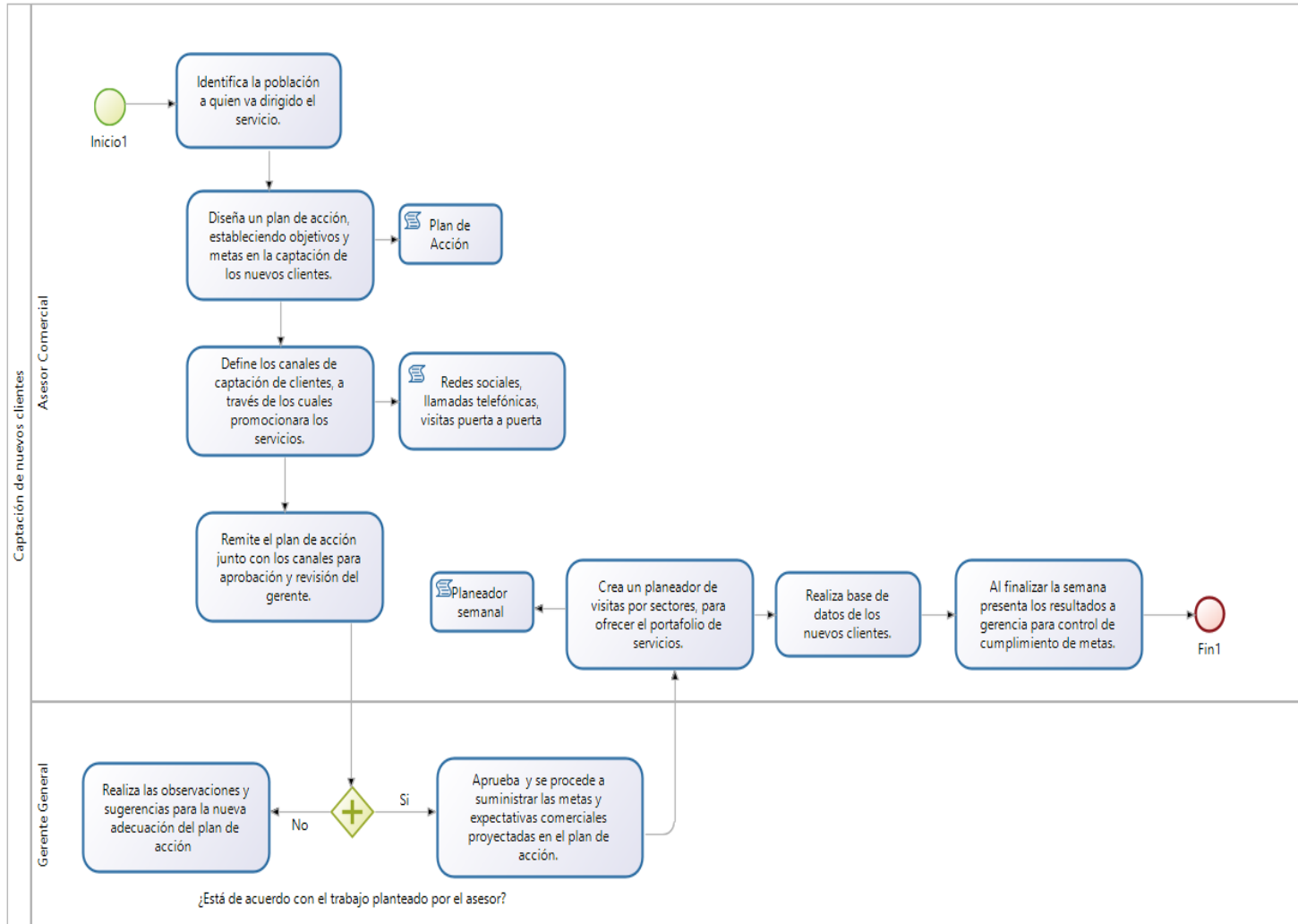
OBSERVACIONES:

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.6.2. Comercialización de servicios.

Fecha de levantamiento: 28 de abril de 2022		Código: ASC-002		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Comercialización de Servicios					
Cargo: Asesor Comercial					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Planeador semanal • Portafolio de Servicios • Propuesta Comercial 					
Objetivo: Implementar las estrategias preestablecidas y apropiadas para comercializar los servicios ofrecidos por la asociación y así garantizar la satisfacción de los clientes.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Asesor Comercial	Área Comercial	Realizar contacto con los clientes telefónicamente, para concertar visitas.		
2	Asesor Comercial	Área Comercial	¿Se concertó la visita? Si o No.		
3	Asesor Comercial	Área Comercial	Si, se elabora el cronograma y/o agenda de visitas a clientes para presentar el portafolio de servicios.	Cronograma de visitas	
4	Asesor Comercial	Área Comercial	No, se debe hacer envío del portafolio de servicios y alimentar la base de datos para futuros contactos.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

5	Asesor Comercial	Área Comercial	Entregar el cronograma de visitas al gerente para control	Cronograma de Visitas
6	Asesor Comercial	Área Comercial	Realiza llamada telefónica al cliente para confirmar la cita.	
7	Asesor Comercial	Área Comercial	¿Está disponible el cliente? Si o No	
8	Asesor Comercial	Área Comercial	Si, se dirige al lugar de encuentro, donde se procede a presentar el portafolio de servicios con los que cuenta la asociación, adecuándolos a las necesidades manifestadas por el cliente.	Portafolio de Servicios
9	Asesor Comercial	Área Comercial	No, continúa con el próximo cliente del cronograma de visitas.	
10	Asesor Comercial	Área Comercial	¿El cliente tiene dudas sobre los servicios? Si o No	
11	Asesor Comercial	Área Comercial	Si, aclara las dudas sobre los servicios.	
12	Asesor Comercial	Área Comercial	No, se realiza propuesta comercial al cliente	Propuesta Comercial
13	Asesor Comercial	Área Comercial	¿El cliente quiere contratar algún servicio?	
14	Asesor Comercial	Área Comercial	Si, solicita la documentación necesaria para realizar el contrato.	Documentos
15	Asesor Comercial	Área Comercial	No, agradece por la atención prestada.	
FIN				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

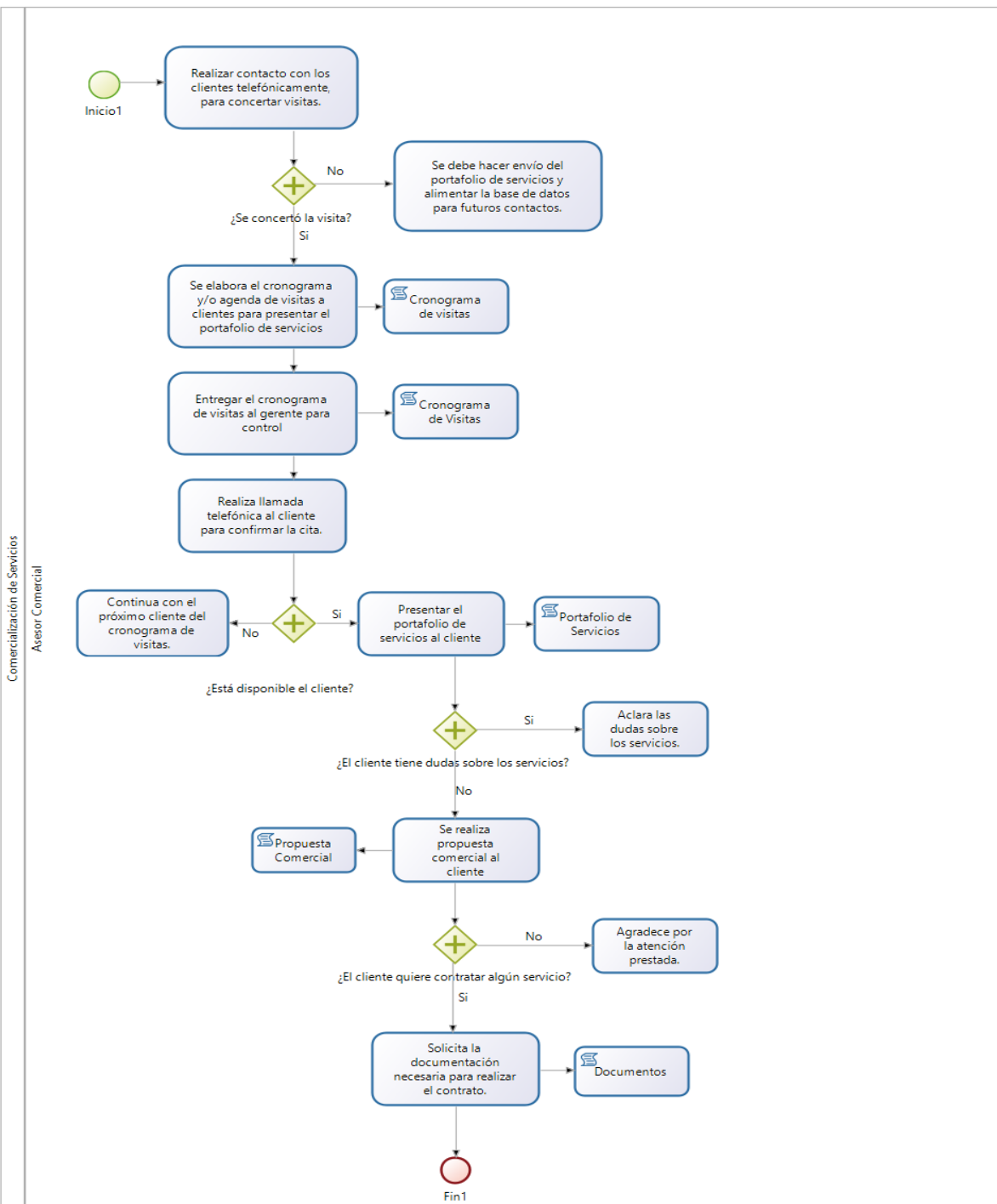
OBSERVACIONES:



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.6.3. Servicios post venta

Fecha de levantamiento: 28 de abril de 2022		Código: ASC-003		Versión: 02	
Nombre del Procedimiento: Servicios post venta					
Cargo: Asesor Comercial					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Formato PQRS • Carta de respuesta 					
Objetivo: Verificar la adecuada prestación de los servicios adquiridos por los nuevos clientes, con fines de satisfacción, eficiencia y eficacia.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Asesor Comercial	Área Comercial	Visita la residencia del cliente para confirmar la adecuada prestación de servicios y recolección de PQRS.	Formato de PQRS	
2	Asesor Comercial	Área Comercial	¿Hay Requerimientos de PQRS? Si o No		
3	Asesor Comercial	Área Comercial	Si no hay requerimientos, se da por cerrada la visita y el procedimiento.		
4	Asesor Comercial	Área Comercial	Si hay requerimientos, se procede a enviar al Gerente para la revisión.		
5	Gerente General	Administrativa y financiera	Se procede a efectuar análisis y tabulación de la solicitud		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



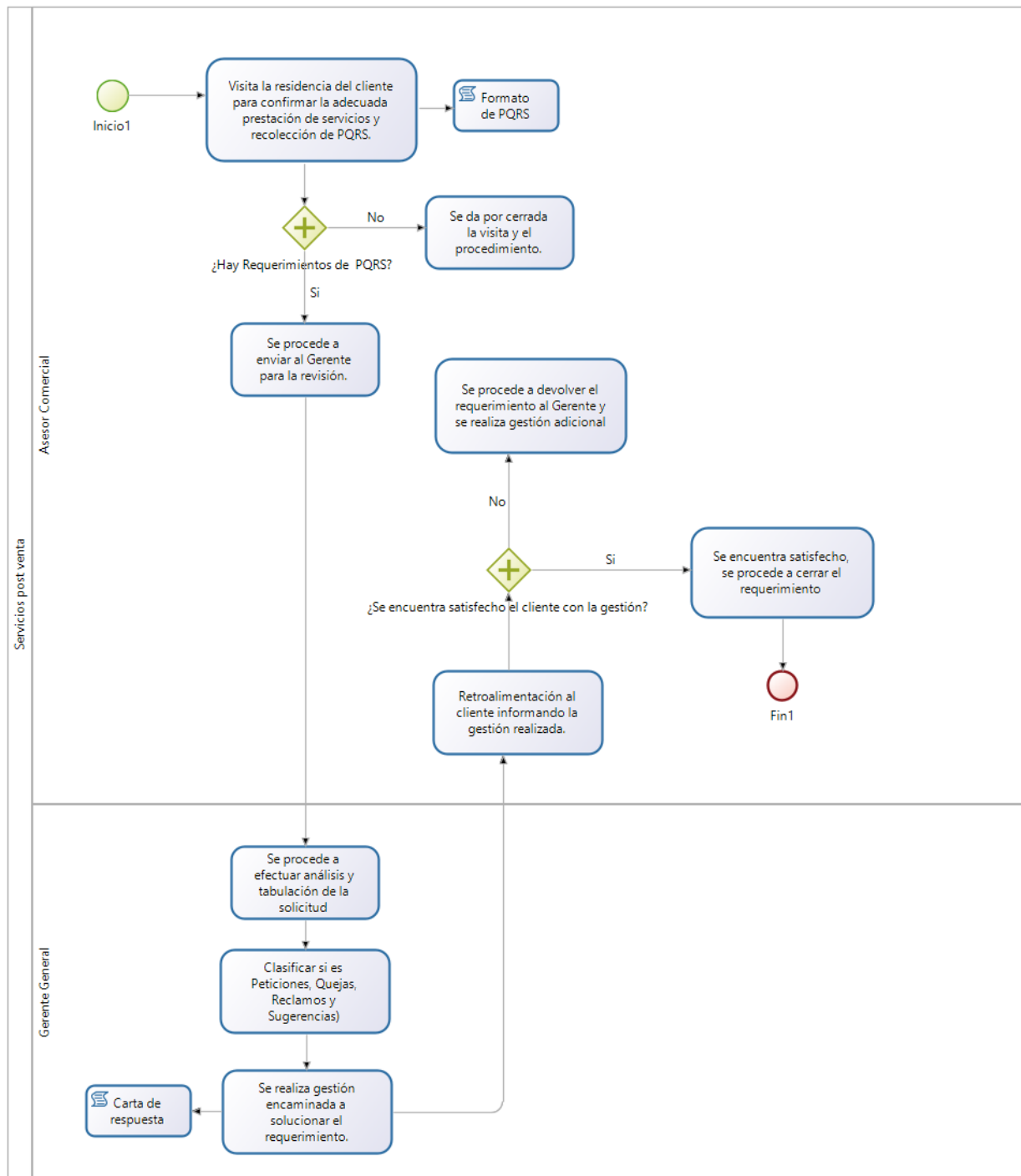
6	Gerente General	Administrativa y financiera	Clasificar si es Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)	
7	Gerente General	Administrativa y financiera	Se realiza gestión encaminada a solucionar el requerimiento.	Carta de respuesta
8	Asesor Comercial	Área Comercial	Retroalimentación al cliente informando la gestión realizada.	
9	Asesor Comercial	Área Comercial	¿Se encuentra satisfecho el cliente con la gestión?	
10	Asesor Comercial	Área Comercial	Si el cliente no se encuentra satisfecho con la gestión se procede a devolver el requerimiento al Gerente y se realiza gestión adicional.	
11	Asesor Comercial	Área Comercial	Si el cliente se encuentra satisfecho, se procede a cerrar el requerimiento.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.6.4. Recuperación de cartera

Fecha de levantamiento: 28 de abril de 2022		Código: ASC-004		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Recuperación de cartera				
Cargo: Asesor Comercial				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos:				
<ul style="list-style-type: none"> Factura 				
Objetivo: Evitar la pérdida de recursos de la asociación por falta de pago en cuentas de clientes morosos.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Asesor Comercial	Área Comercial	Solicitar a la secretaria la base de datos de clientes deudores, filtrada por valor de la deuda.	
2	Asesor Comercial	Área Comercial	Se realiza llamada telefónica al cliente, para comunicar la deuda y solicitar su pago.	
3	Asesor Comercial	Área Comercial	¿El cliente está dispuesto a pagar? Si o No.	
4	Asesor Comercial	Área Comercial	Si, solicita a la secretaria generar la factura y enviarla al cliente.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



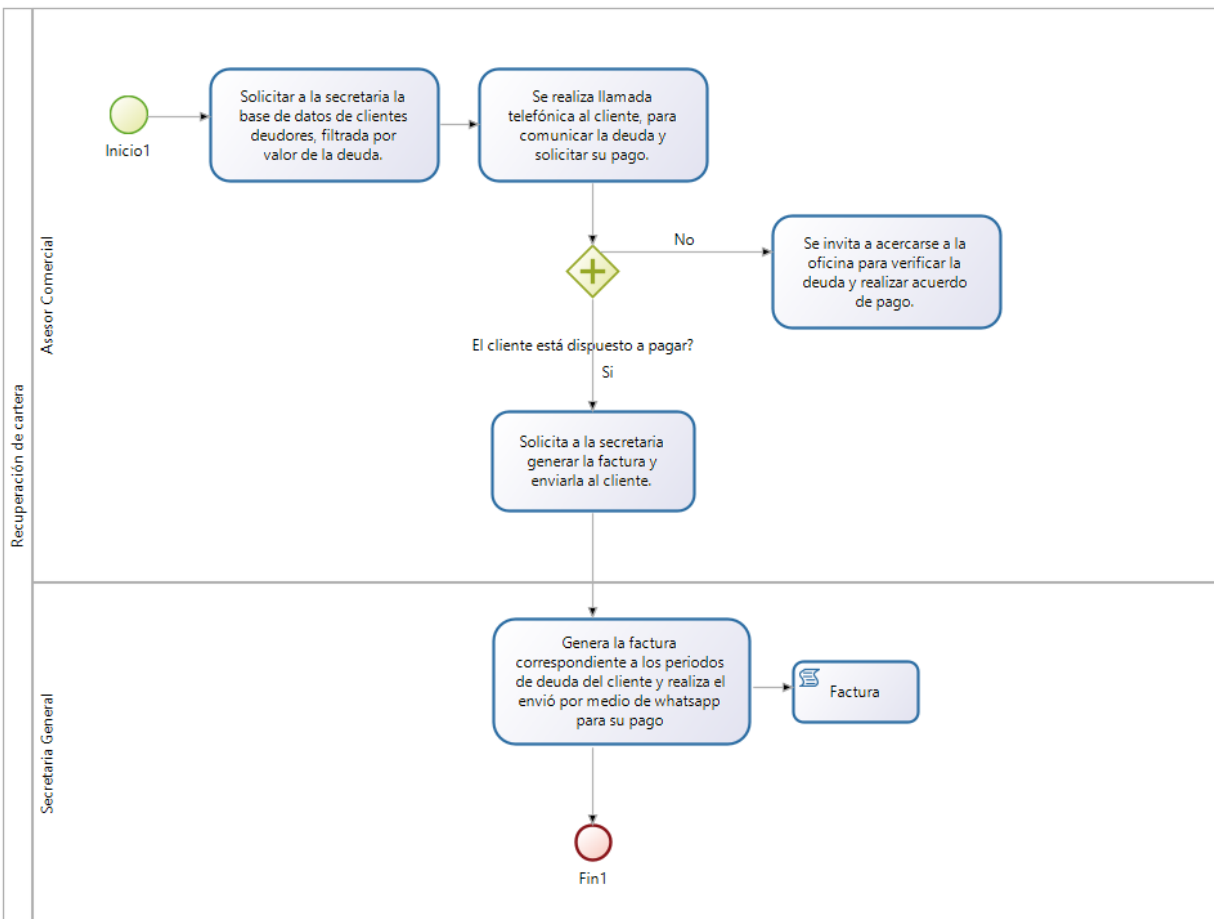
5	Secretaria General	Administrativa y financiera	Genera la factura correspondiente a los periodos de deuda del cliente y realiza el envío por medio de whatsapp para su pago.	Factura
6	Asesor Comercial	Área Comercial	No, se invita a acercarse a la oficina para verificar la deuda y realizar acuerdo de pago.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.6.5. Fidelización de clientes.

Fecha de levantamiento: 28 de abril de 2022		Código: ASC-005		Versión: 02
Nombre del Procedimiento: Fidelización de clientes				
Cargo: Asesor Comercial				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos:				
<ul style="list-style-type: none"> Portafolio de Servicios 				
Objetivo: Ampliar la cobertura de los servicios brindados a la comunidad, a través de la promoción de servicios adicionales.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Asesor Comercial	Área Comercial	Solicitar a la secretaria una lista de clientes por sectores y tipo de servicio.	
2	Asesor Comercial	Área Comercial	Realizar un cronograma de visitas de fidelización por sectores.	
3	Asesor Comercial	Área Comercial	Realiza llamada telefónica al cliente para concretar la visita.	
4	Asesor Comercial	Área Comercial	¿Está el cliente disponible para recibir la visita? Si o No	
5	Asesor Comercial	Área Comercial	Si, se dirige al lugar de residencia y ofrece el portafolio de servicios adicionales, manifestando los beneficios, promociones y descuentos a los que tendría acceso.	Portafolio de Servicios

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Asesor Comercial	Área Comercial	No, continúa con la lista de visita de clientes.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

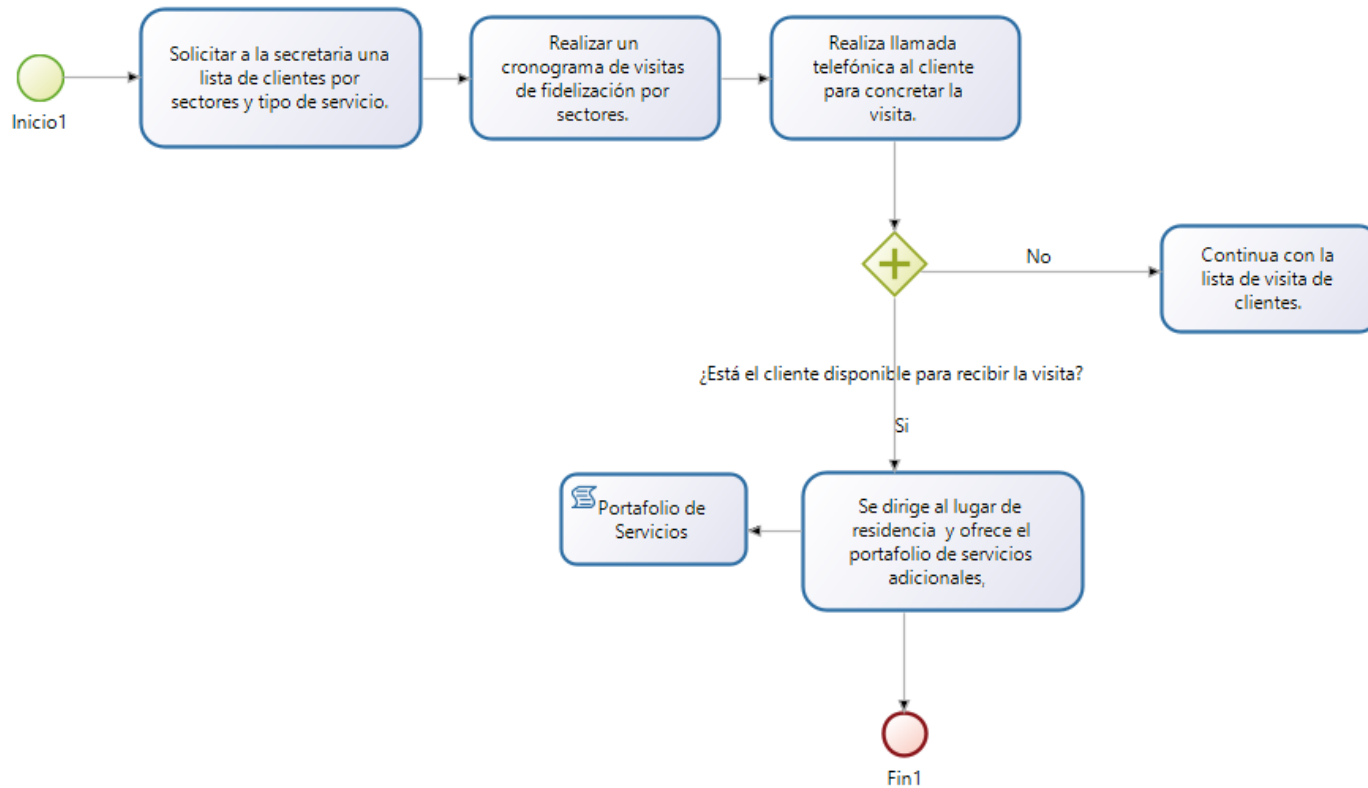
VERSIÓN 02



EMPRESA DE TODOS...

ACOTV

Fidelización de clientes
Asesor Comercial



EMPRESA DE TODOS...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.7. PROCEDIMIENTOS JEFE DE PRODUCCIÓN

10.7.1. Dirección y coordinación del área de producción.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: JP-001		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Dirección y coordinación del área de producción					
Cargo: Jefe de producción					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
<ul style="list-style-type: none"> Informe presupuestal 					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> Aplicación Group Cal (agenda digital) 					
Objetivo: Coordinar con gerencia las actividades a desarrollar en el área semanalmente, así como también el costo de viáticos, transporte y demás gastos.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Jefe de producción	Área Producción	Revisa las actividades pendientes.		
2	Jefe de producción	Área Producción	Programa las actividades correspondientes a la semana.		
3	Jefe de producción	Área Producción	Reúne el equipo de trabajo.		
4	Jefe de producción	Área Producción	Asigna las funciones y labores a desempeñar.		
5	Jefe de producción	Área Producción	Programa la agenda digital de la semana.	Aplicación Group Cal (agenda digital)	
6	Jefe de producción	Área Producción	Coordina con gerencia viáticos, transportes y demás gastos para las actividades a realizar, personal y logística		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



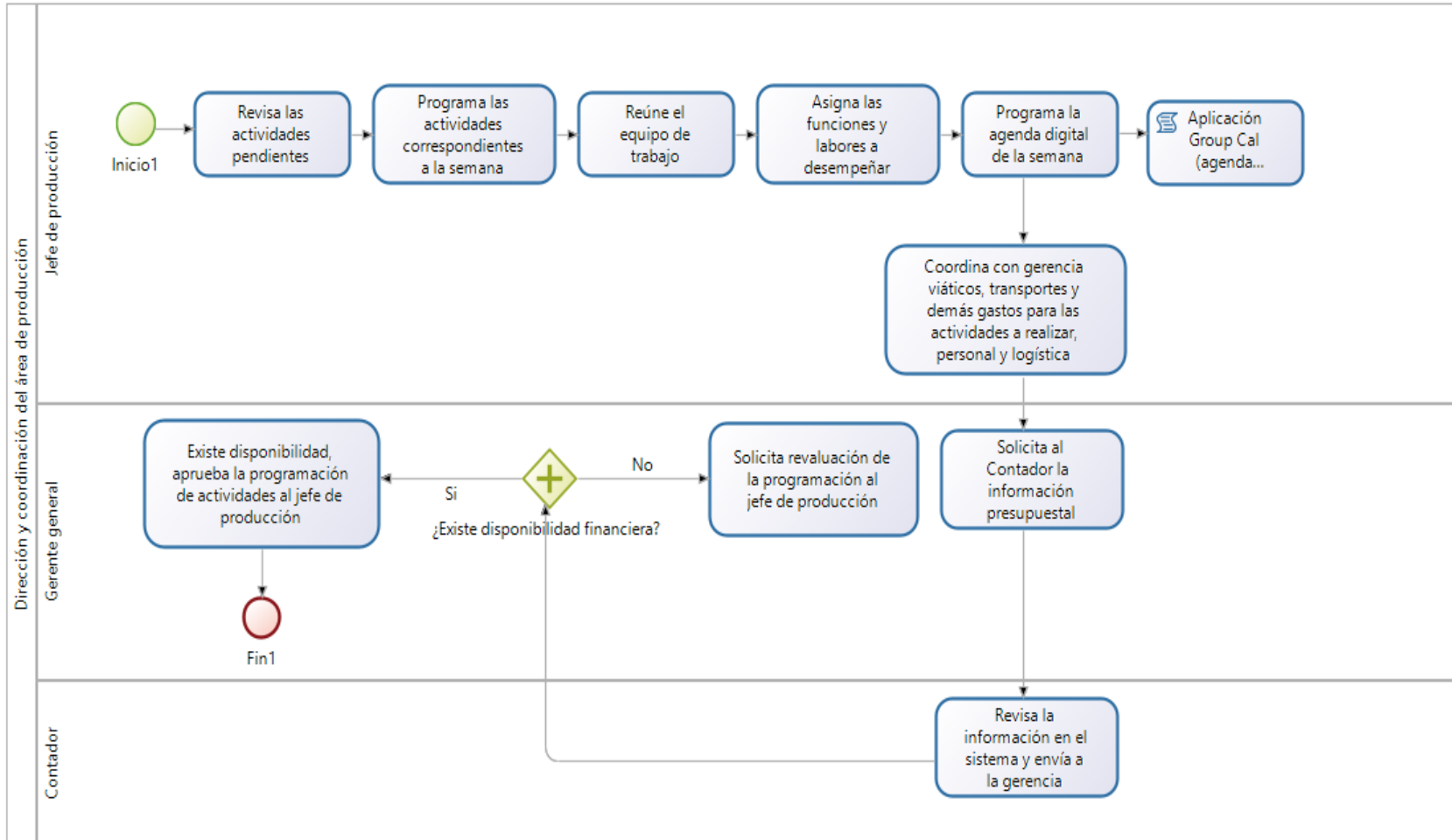
7	Gerente general	Área Administrativa	Solicita al Contador la información presupuestal	
8	Contador	Área Administrativa	Revisa la información en el sistema y envía a la gerencia.	
9	Gerente general	Área Producción	¿Existe disponibilidad financiera? Si o No.	
10	Gerente general	Área Administrativa	Si existe disponibilidad, aprueba la programación de actividades al jefe de producción.	
11	Gerente general	Área Administrativa	No, solicita revaluación de la programación al jefe de producción.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.7.2. Transmisiones en vivo.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: JP-002		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Transmisión en vivo				
Cargo: Jefe de producción				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
Objetivo: Documentar el procedimiento a seguir para la ejecución de una transmisión en vivo.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Jefe de producción	Área producción	Preproducción del evento. (Se realiza una visita previa al lugar de grabación donde se aclaran los detalles del evento.)	
2	Jefe de producción	Área producción	Reúne al equipo de trabajo para informar los detalles del evento y asigna las funciones y tareas a realizar.	
3	Jefe de producción	Área producción	Remite al realizador audiovisual para preparar los equipos necesarios para realizar la transmisión.	
4	Realizador audiovisual	Área producción	Organiza y prepara los materiales y equipos necesarios como cámaras, micrófonos, DVD, etc.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

5	Realizador audiovisual	Área producción	Realiza la entrega del material al jefe de producción	
6	Jefe de producción	Área producción	Recibe y verifica que el material y equipo sea el suficiente para realizar el trabajo. ¿Es suficiente el material y equipo? Si o No.	
7	Jefe de producción	Área producción	Si, continua con el proceso	
8	Jefe de producción	Área producción	No, le solicita al realizador audiovisual preparar el material o el equipo faltante.	
9	Jefe de producción y realizadora audiovisual	Área producción	Se dirigen al lugar donde se llevará a cabo la transmisión del	
10	Jefe de producción	Área producción	Organizan la logística, recordando al equipo de trabajo cada una de las funciones a desempeñar y de las que serán responsables durante la transmisión.	
11	Jefe de producción	Área producción	Remite al realizador audiovisual para que proceda a la instalación de equipos	
12	Realizador audiovisual	Área producción	Instala los equipos, se conectan las cámaras y el equipo de master para la transmisión.	
13	Realizador audiovisual	Área producción	Instalan el cable a la red para poder emitir la señal y tener el retorno desde las instalaciones del canal.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



14	Realizador audiovisual	Área producción	Realizan pruebas en la señal de la transmisión, si es adecuada y si no existen errores.	
15	Jefe de producción y realizador audiovisual	Área producción	Realizan ajustes de sonido y la instalación de micrófonos, permitiendo la cobertura total del sonido.	
16	Jefe de producción	Área producción	¿Hay errores en la señal? Si o No	
17	Jefe de producción y realizador audiovisual	Área producción	Si hay errores se realizan ajustes y reparaciones, se verifica el cableado.	
18	Jefe de producción y realizador audiovisual	Área producción	De lo contrario continua el proceso de transmisión.	
19	Jefe de producción	Área producción	Inicia transmisión en vivo del suceso, se controlan los comerciales que se van a transmitir en los intervalos del suceso.	
20	Jefe de producción	Área producción	Inicia la grabación de lo transmitido, que permita conservar un registro.	
21	Jefe de producción	Área producción	Se continúa con la realización de las entrevistas necesarias.	
22	Jefe de producción	Área producción	Verifican la grabación, que las tomas sean de calidad, claras y sin fallas en la señal.	
23	Jefe de producción	Área producción	Entregan la copia de la grabación al cliente.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

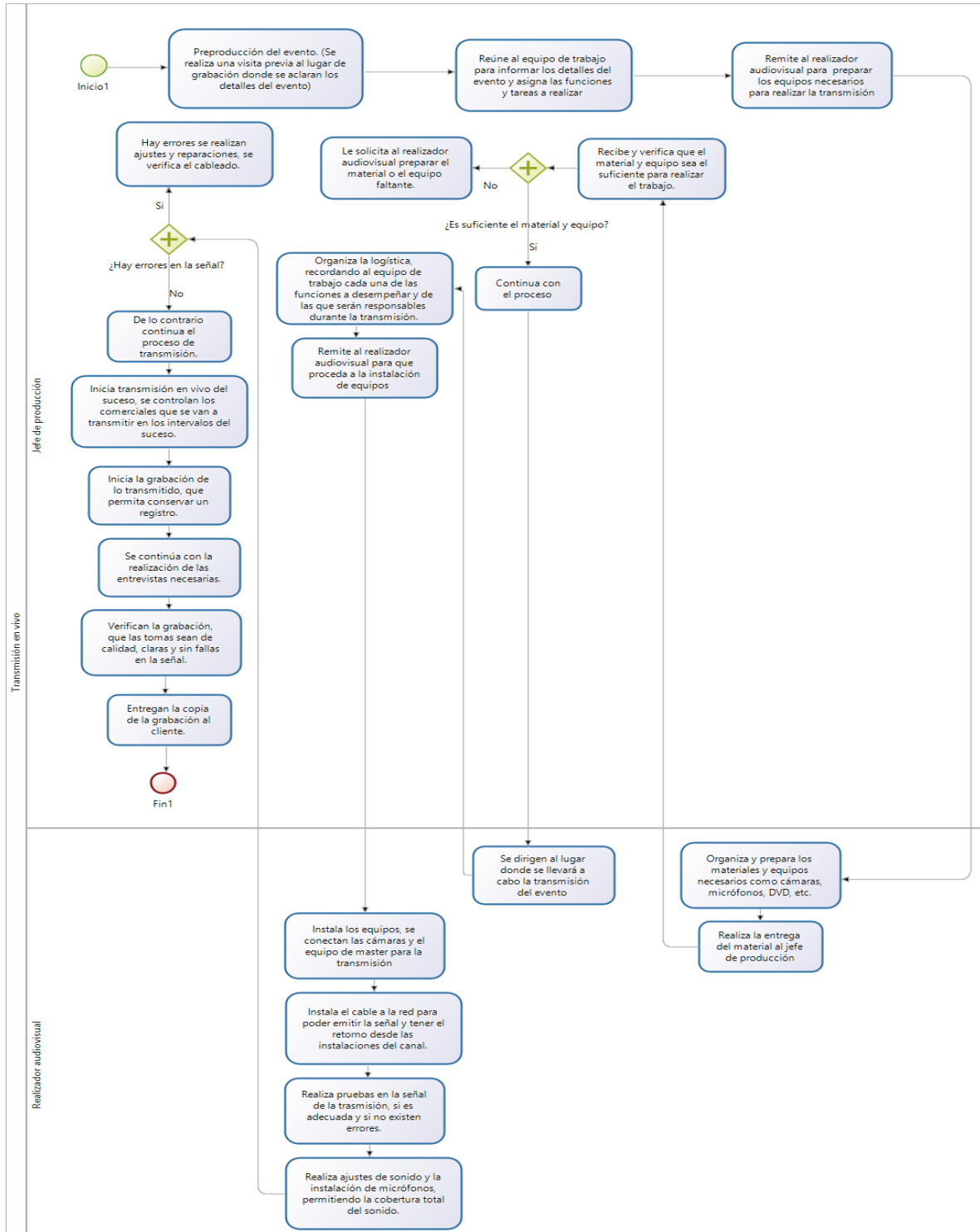
OBSERVACIONES:



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.7.3. Parrilla de programación.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: JP-003		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Parrilla de programación				
Cargo: Jefe de producción				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> Parrilla de programación 				
Objetivo: Establecer una guía de desarrollo con el paso a paso de los procesos a seguir en la elaboración de la parrilla de programación.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Jefe de producción	Área producción	Realiza la propuesta de parrilla de programación.	Parrilla de programación
2	Jefe de producción	Área producción	Presenta la propuesta de parrilla de programación a gerencia.	
3	Gerente general	Área administrativa y financiera	Realiza revisión de la propuesta de parrilla, y evalúa si es adecuada para transmisión.	
4	Gerente general	Área administrativa y financiera	¿Es adecuada la parrilla para transmisión? Si o No.	
5	Gerente general	Área administrativa y financiera	Si es adecuada continua con el proceso.	
6	Gerente general	Área producción	No es adecuada, se modifica la programación. Vuelve al inicio	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

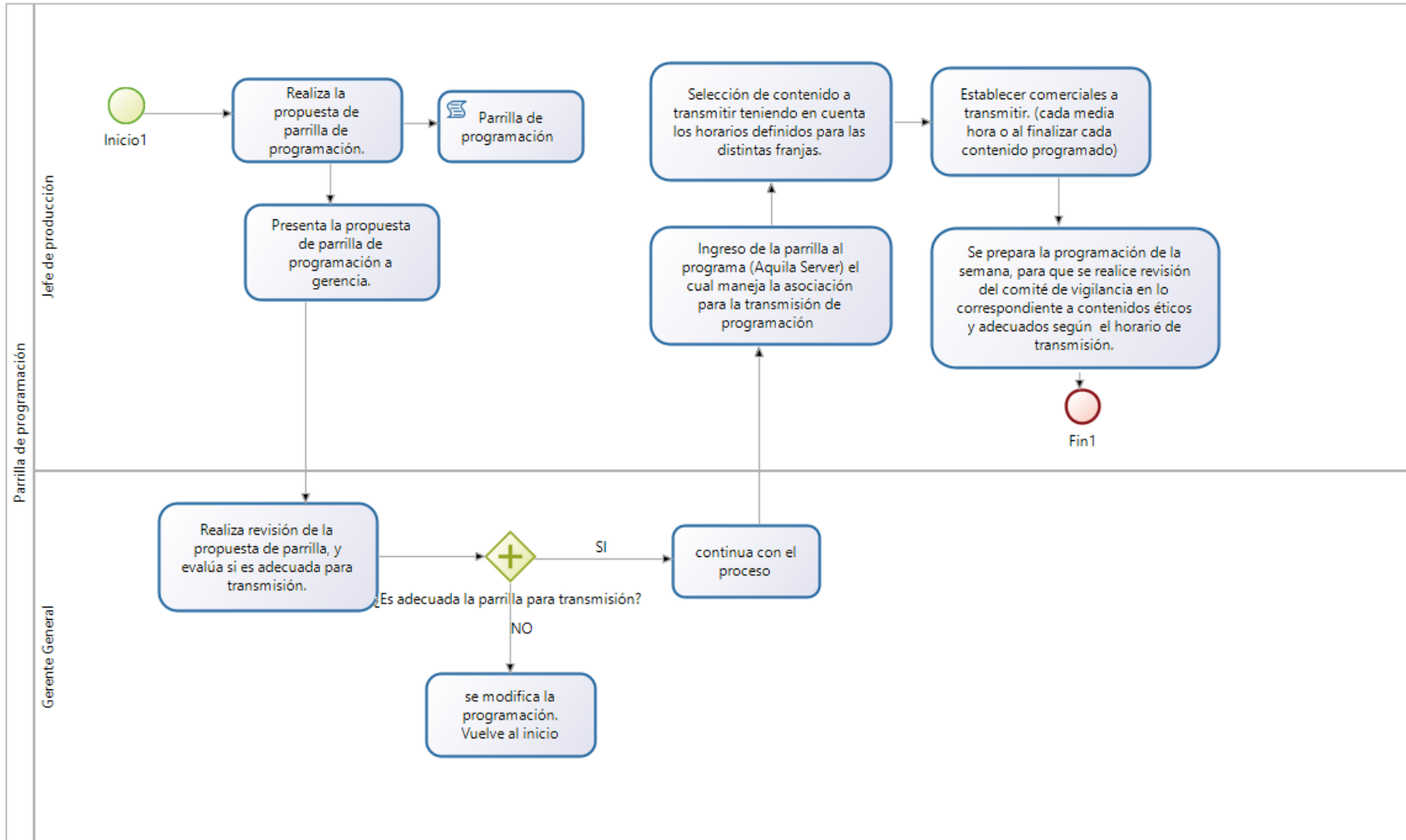
7	Jefe de producción	Área producción	Ingreso de la parrilla al programa (Aquila Server) el cual maneja la asociación para la transmisión de programación
8	Jefe de producción	Área producción	Selección de contenido a transmitir teniendo en cuenta los horarios definidos para las distintas franjas.
9	Jefe de producción	Área producción	Establecer comerciales a transmitir. (cada media hora o al finalizar cada contenido programado)
10	Jefe de producción	Área producción	Se prepara la programación de la semana, para que se realice revisión del comité de vigilancia en lo correspondiente a contenidos éticos y adecuados según el horario de transmisión.
FIN			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
OBSERVACIONES:			

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.8. PROCEDIMIENTOS REALIZADOR AUDIOVISUAL

10.8.1. Producción y edición de videos

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: RA-001		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Producción y edición de videos				
Cargo: Realizador audiovisual				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Objetivo: Describir de forma sistemática las actividades destinadas a la Producción y edición de videos.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Realizador audiovisual	Área Producción	Recepción de grabaciones de los programas, pautas o comerciales.	
2	Realizador audiovisual	Área Producción	¿El video cumple con las normas establecidas? Si o No.	
3	Realizador audiovisual	Área Producción	Si el video cumple con dichas normas se continúa con el proceso de edición.	
4	Realizador audiovisual	Área Producción	De lo contrario se elimina de la cola de edición.	
5	Realizador audiovisual	Área Producción	Crea la carpeta en el disco, en el cual se guarda el desarrollo de la edición.	
6	Realizador audiovisual	Área Producción	Importa el video al programa para realizar las modificaciones.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

7	Realizador audiovisual	Área Producción	Analiza la información útil, observando detalladamente el video, así es tenido en cuenta las partes necesarias para el producto final de grabación.
8	Realizador audiovisual	Área Producción	Recolecta información útil sobre el tema de grabación, lo cual sirve de apoyo para la creación de guiones y presentaciones del video.
9	Realizador audiovisual	Área Producción	¿La información es útil? Si o No.
10	Realizador audiovisual	Área Producción	Si es útil se tiene en cuenta y se almacena para complementar la grabación, Si No de lo contrario se descarta.
11	Realizador audiovisual	Área Producción	Graba presentación del programa, introducción a los temas y demás necesarios.
12	Realizador audiovisual	Área Producción	Realiza cortes, se selecciona el video y los tiempos en los cuales se hace necesario realizar cortes e incluir texto, cabezotes, comerciales o pautas. Se ingresan efectos para la transición que dan paso a otros videos.
13	Realizador audiovisual	Área Producción	Inserta introducción. Se ingresa una pequeña introducción del tema del video, puede ser en texto o voz.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

14	Realizador audiovisual	Área Producción	Realiza correcciones de color necesarias al video, para que salga nítido y con los colores adecuados en los escenarios donde se grabó.
15	Realizador audiovisual	Área Producción	Inserta adicionales de texto, gráficos, imágenes, videos, audios o música que complementen o enriquezcan el contenido
16	Realizador audiovisual	Área Producción	Ordena el video con el fin de que tenga un orden lógico y sea acorde a la programación.
17	Realizador audiovisual	Área Producción	Edita el audio. (Se debe analizar el audio del video y se baja a los canales para su edición.)
18	Realizador audiovisual	Área Producción	Graba voz en off. (Es la grabación y edición de una voz para insertar en el video.)
19	Realizador audiovisual	Área Producción	Presenta el video al jefe de producción para revisión
20	Jefe de producción	Área Producción	¿El video es acorde para transmisión? Si o No.
21	Jefe de producción	Área Producción	Si el video es acorde se exporta el video final.
22	Jefe de producción	Área Producción	No es acorde, se realizan correcciones pertinentes.
23	Realizador audiovisual	Área Producción	Envía el video al servidor.
FIN			

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

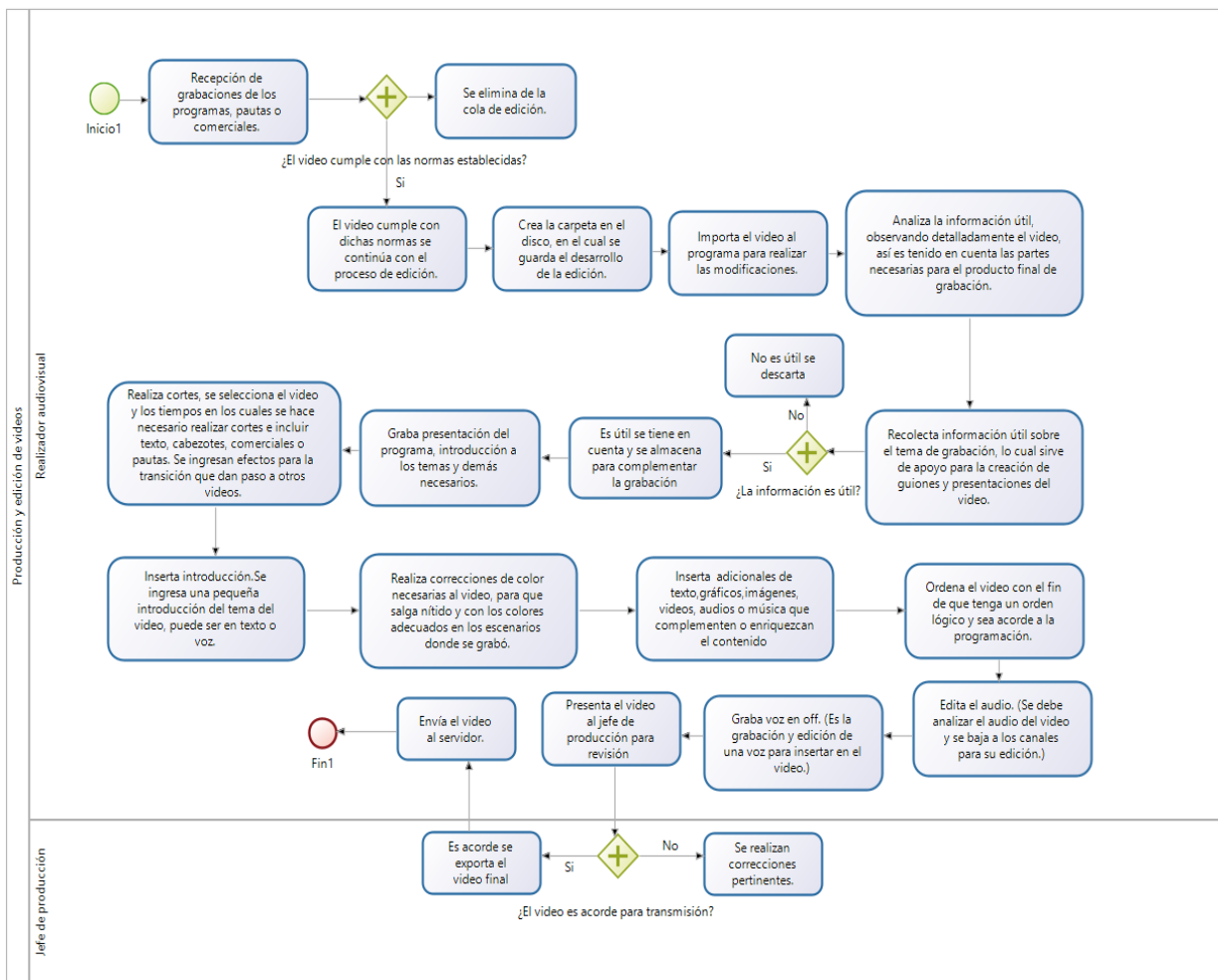
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
OBSERVACIONES:		



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.8.2. Grabación y cámara.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: RA-002		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Grabación y cámara				
Cargo: Realizador audiovisual				
Base Legal: Ninguno				
Objetivo: Describir de forma sistemática las actividades destinadas a la grabación y cámara.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Realizador audiovisual	Área Producción	Realiza la instalación de las cámaras ubicándolas en los lugares más apropiados para la toma adecuada del evento.	
2	Realizador audiovisual	Área Producción	Instala los micrófonos necesarios para captar el audio de manera óptima, según el caso.	
3	Realizador audiovisual	Área Producción	Realiza los ajustes necesarios de sonido que permitan la apropiada recepción del audio del evento o la actividad.	
4	Realizador audiovisual	Área Producción	Realizar los ajustes necesarios en cuanto a la luz, el contraste, y el color el enfoque. Pruebas de tomas, verifica que las tomas de la cámara sean las apropiadas.	
5	Realizador audiovisual	Área Producción	Seguir las indicaciones de la persona que dirige la actividad, sobre las tomas necesarias.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Realizador audiovisual	Área Producción	Realizar las tomas necesarias para registrar la actividad o evento aplicando las normas del lenguaje audiovisual.	
7	Realizador audiovisual	Área Producción	Registrar cada toma en el script junto con las observaciones que ayuden a describir cada una de ellas o que ayuden a facilitar la labor del editor	
8	Realizador audiovisual	Área Producción	Entregar el material junto con el script al editor y le comunica los detalles que deberá tener en cuenta para la edición.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

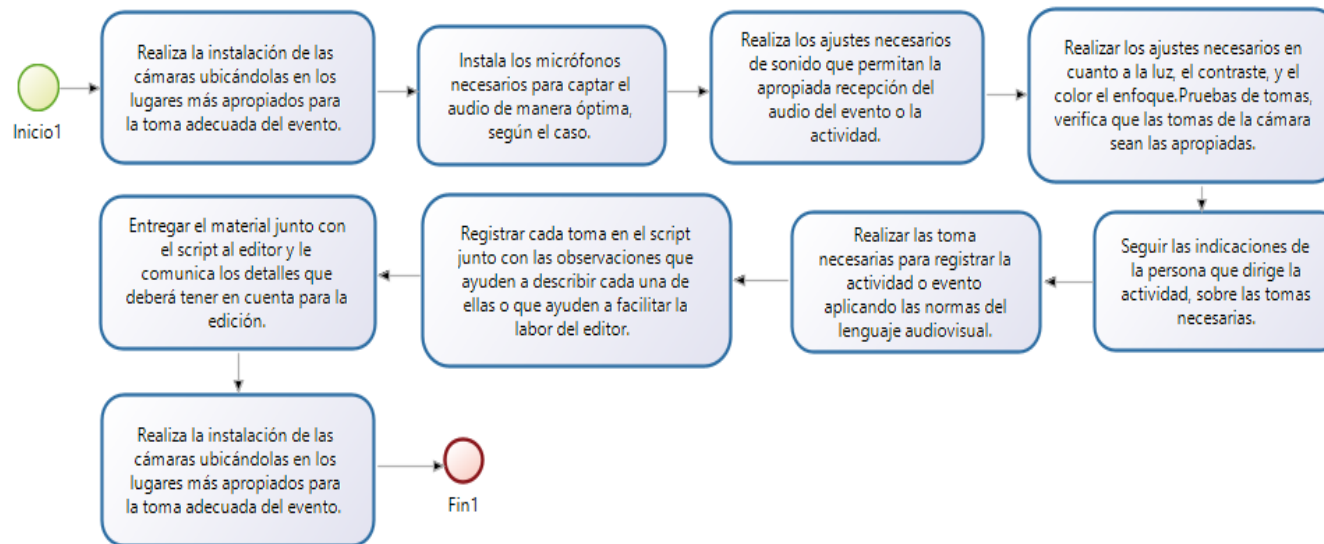
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Grabación y cámara
Realizador audiovisual



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.9. PROCEDIMIENTOS TECNICO DE REDES INALAMBRICAS

10.9.1. Instalación de servicio de internet.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRI-001		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Instalación de servicio de internet				
Cargo: Técnico de redes inalámbricas				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio • Planeador diario 				
Objetivo: Documentar los lineamientos y procesos necesarios para la instalación del servicio de internet.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se solicita al área administrativa la entrega de la orden de instalación	Orden de servicio
2	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Relaciona en el planeador diario la orden de servicio	Planeador diario
3	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Llama al cliente para verificar que se encuentre en la residencia.	
4	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	¿Se encuentra en la residencia? Si o No.	
5	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Si, se continúa el proceso.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



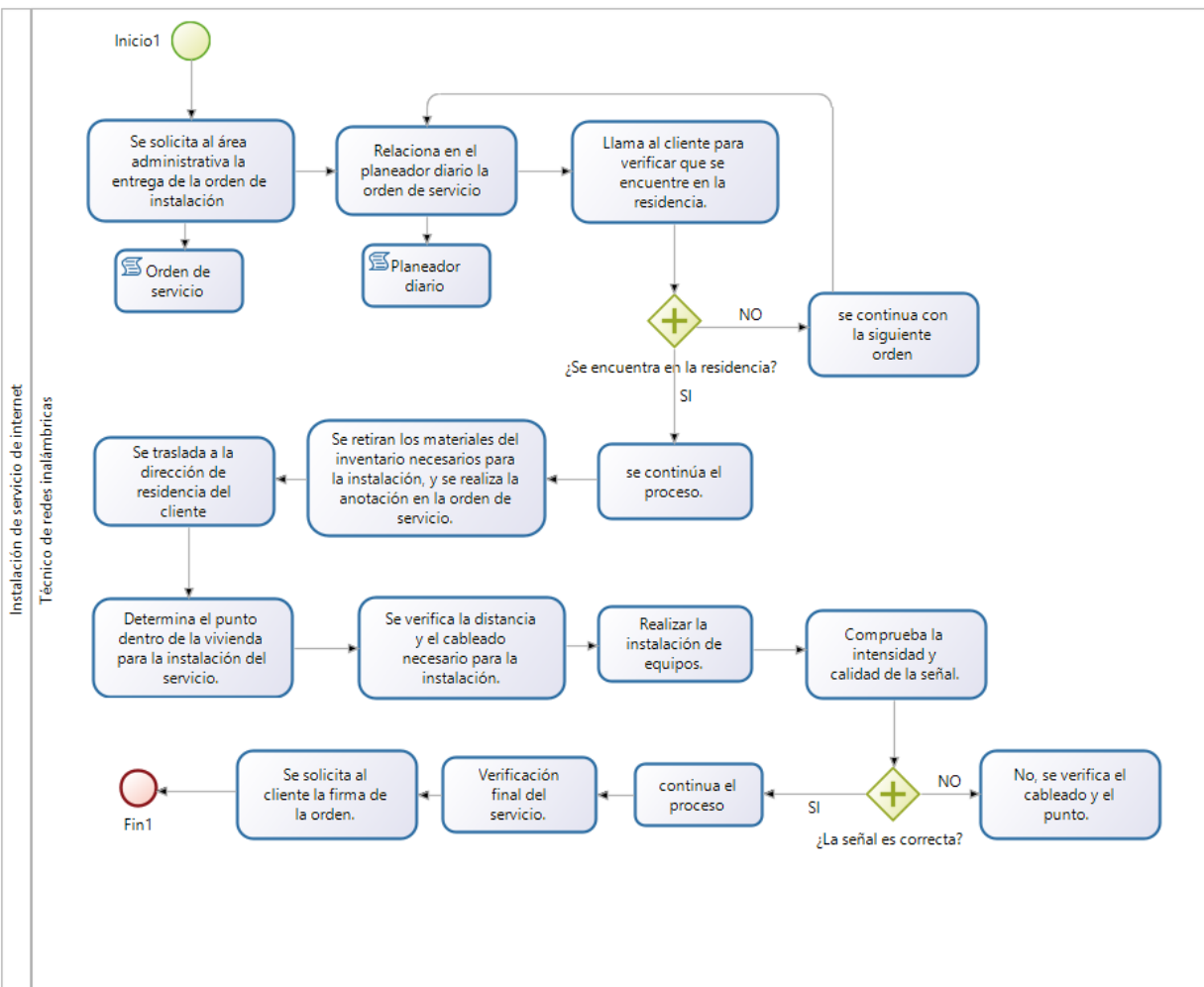
VERSIÓN 02

6	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	No, se continua con la siguiente orden y se devuelve al paso dos.	
7	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se retiran los materiales del inventario necesarios para la instalación, y se realiza la anotación en la orden de servicio.	
8	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se traslada a la dirección de residencia del cliente.	
9	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Determina el punto dentro de la vivienda para la instalación del servicio.	
10	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se verifica la distancia y el cableado necesario para la instalación.	
11	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Realizar la instalación de equipos.	
12	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Comprueba la intensidad y calidad de la señal.	
13	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	¿La señal es correcta? Si o No	
14	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Si, continua el proceso	
15	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	No, se verifica el cableado y el punto.	
16	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Verificación final del servicio.	
17	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se solicita al cliente la firma de la orden.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.9.2. Reconexión de internet

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRI-002		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Reconexión servicio de internet					
Cargo: Técnico de redes inalámbricas					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio 					
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir en la realización de reconexión de internet					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se solicita al área administrativa la entrega de la orden de reconexión	Orden de servicio	
2	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Realiza la reconexión del servicio a través de sistema.		
3	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Comprueba la intensidad y calidad de la señal.		
4	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	¿La señal es correcta? Si o No		
5	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Si, termina el proceso		
6	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	No, se verifica el cableado y el punto.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

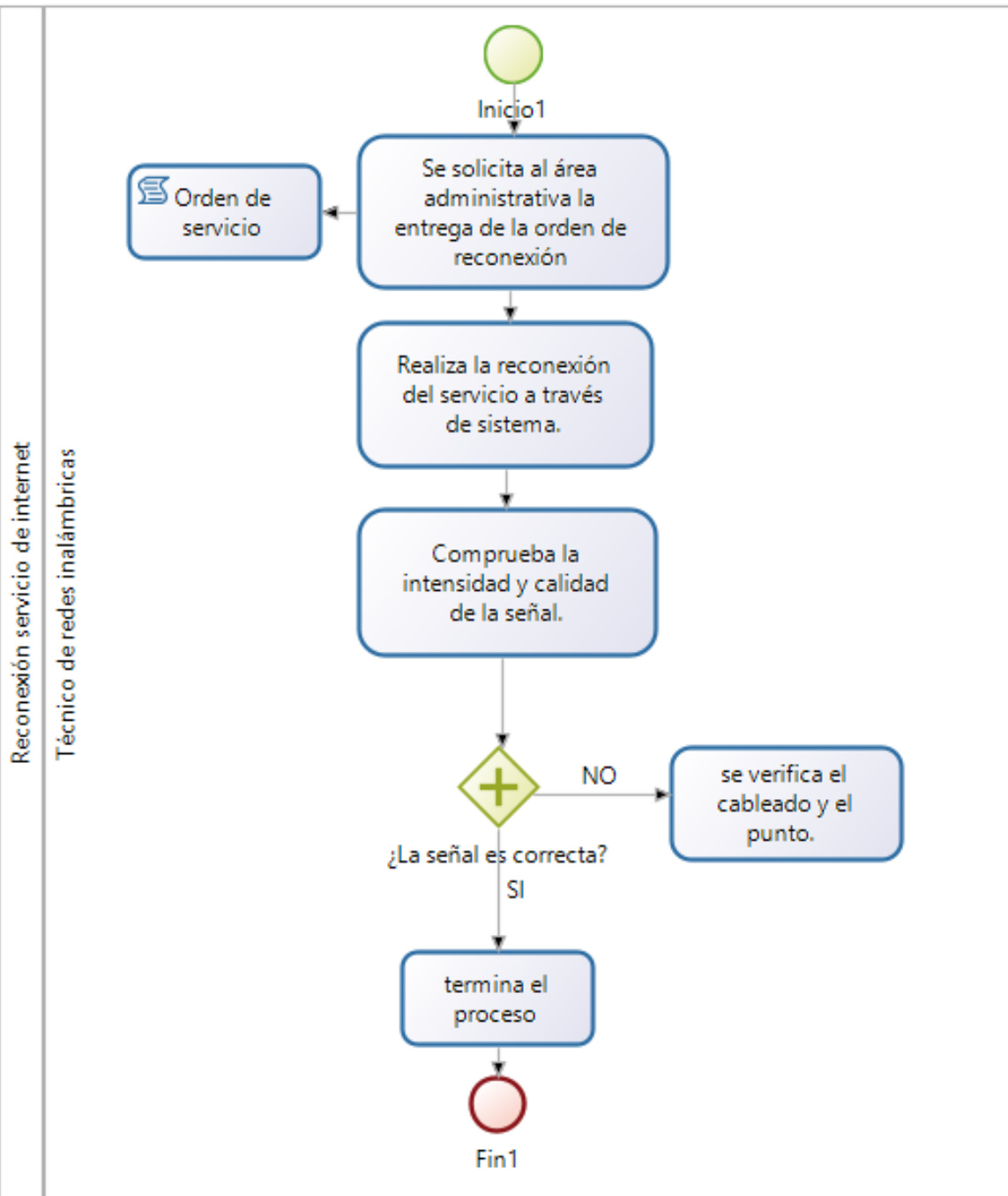
OBSERVACIONES:



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.9.3. Revisión de servicio de internet

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRI-003		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Revisión de servicio de internet				
Cargo: Técnico de redes inalámbricas				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio 				
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la revisión de servicio de internet.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se solicita al área administrativa la entrega de la orden de servicio	Orden de servicio
2	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se traslada a la dirección de residencia del cliente.	
3	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Comprueba la intensidad de la señal de internet.	
4	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	¿Hay deficiencias en la señal? Si o No.	
5	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Si hay deficiencia en la señal continua el proceso de mantenimiento	
6	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	No hay deficiencias, termina el proceso.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

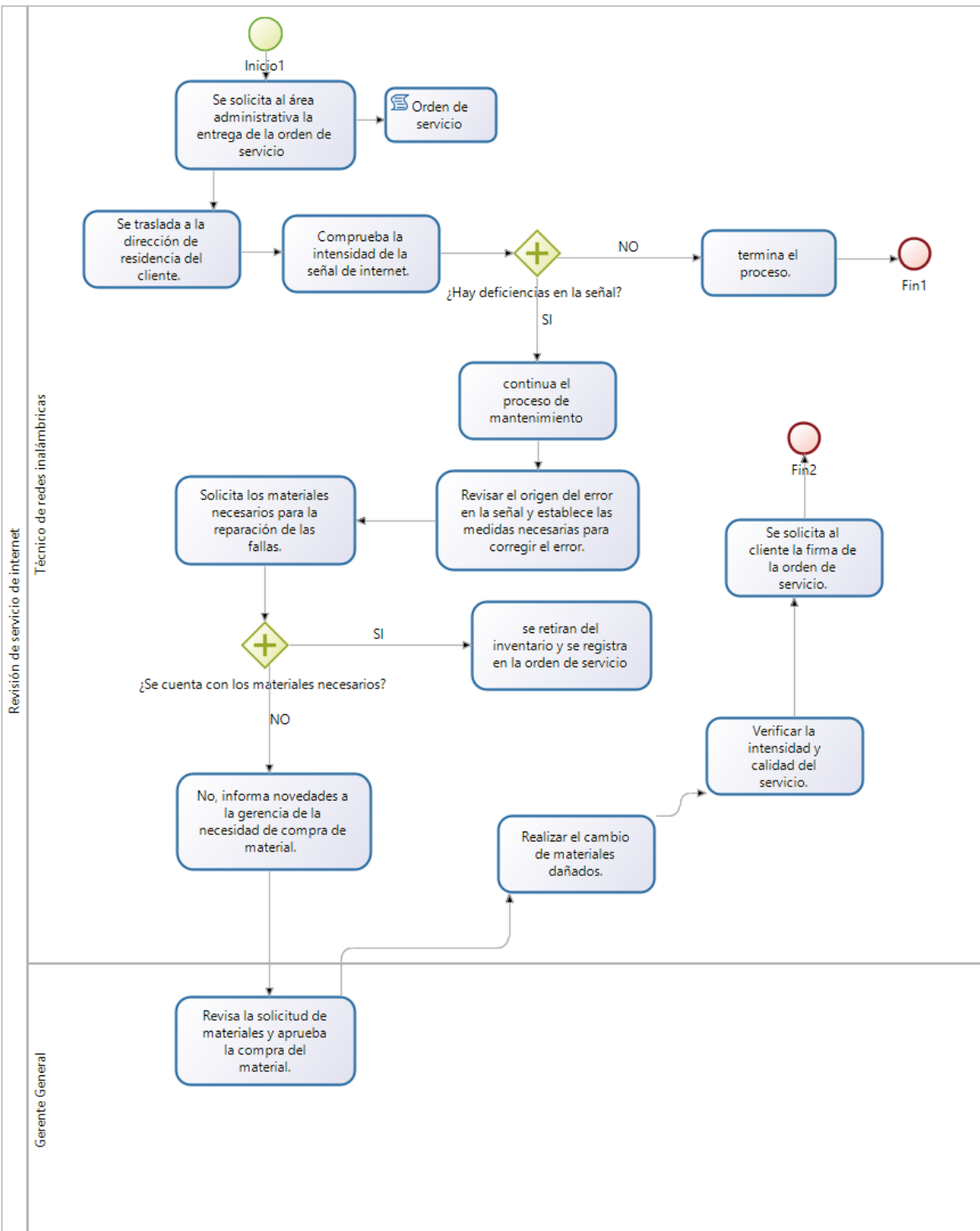
7	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Revisar el origen del error en la señal y establece las medidas necesarias para corregir el error.
8	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Solicita los materiales necesarios para la reparación de las fallas.
9	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	¿Se cuenta con los materiales necesarios? Si o No.
10	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Si, se retiran del inventario y se registra en la orden de servicio.
11	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	No, informa novedades a la gerencia de la necesidad de compra de material.
12	Gerente general	Área Administrativa	Revisa la solicitud de materiales y aprueba la compra del material.
13	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Realizar el cambio de materiales dañados.
14	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Verificar la intensidad y calidad del servicio.
15	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Se solicita al cliente la firma de la orden de servicio.
FIN			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
OBSERVACIONES:			

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.9.4. Reporte de servicios realizados.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRI-004		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Reporte de servicios realizados				
Cargo: Técnico de redes inalámbricas				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio • Planeador diario 				
Objetivo: Controlar los servicios realizados por medio de un planeador diario.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Al iniciar la jornada laboral se relacionan en el planeador diario las órdenes de servicio que serán realizadas en el día.	Planeador diario, ordenes de servicio
2	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Presenta a la gerente el planeador del día anterior junto con las órdenes realizadas para revisión de cumplimiento. De igual manera se hace entrega del planeador correspondiente al día, para su respectiva aprobación y revisión.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



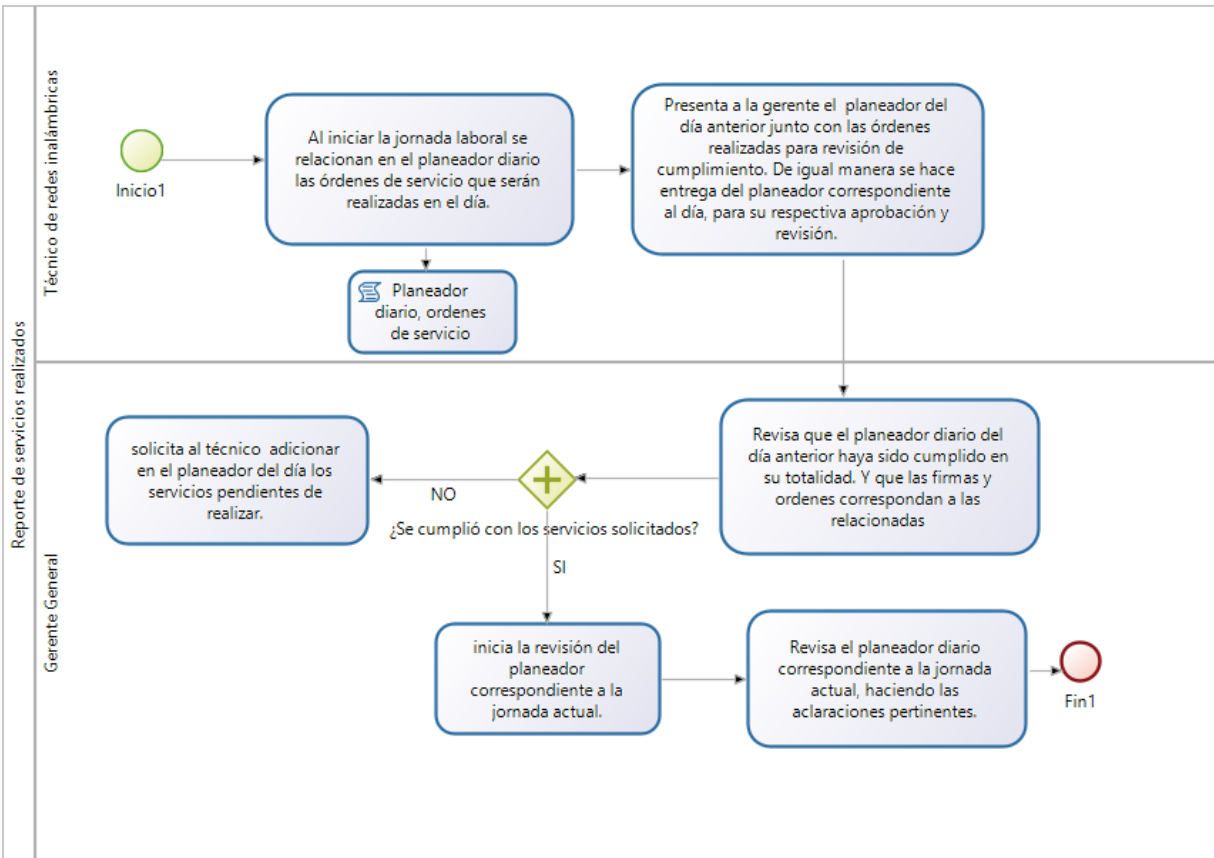
3	Gerente general	Área Administrativa	Revisa que el planeador diario del día anterior haya sido cumplido en su totalidad. Y que las firmas y ordenes correspondan a las relacionadas
4	Gerente general	Área Administrativa	¿Se cumplió con los servicios solicitados? Si o No.
5	Gerente general	Área Administrativa	Si, inicia la revisión del planeador correspondiente a la jornada actual.
6	Gerente general	Área Administrativa	No, solicita al técnico adicionar en el planeador del día los servicios pendientes de realizar.
7	Gerente general	Área Administrativa	Revisa el planeador diario correspondiente a la jornada actual, haciendo las aclaraciones pertinentes.
FIN			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
OBSERVACIONES:			

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.9.5. Entrega de facturación

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRI-005		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Entrega de facturación					
Cargo: Técnico de redes inalámbricas					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la entrega de facturación					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Secretaria general	Área Administrativa	Separa las facturas en rutas de entrega.		
2	Secretaria general	Área Administrativa	Remite el paquete de facturas correspondiente a la ruta del técnico de redes alámbricas.	Facturas	
3	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Recibe el paquete de facturas y verifica que correspondan a su ruta habitual		
4	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	¿Corresponde? Si o No.		
5	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Si, inicia el reparto de la facturación siguiendo su ruta puerta a puerta		
6	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	No, solicita a la secretaria verificar su ruta de entrega.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



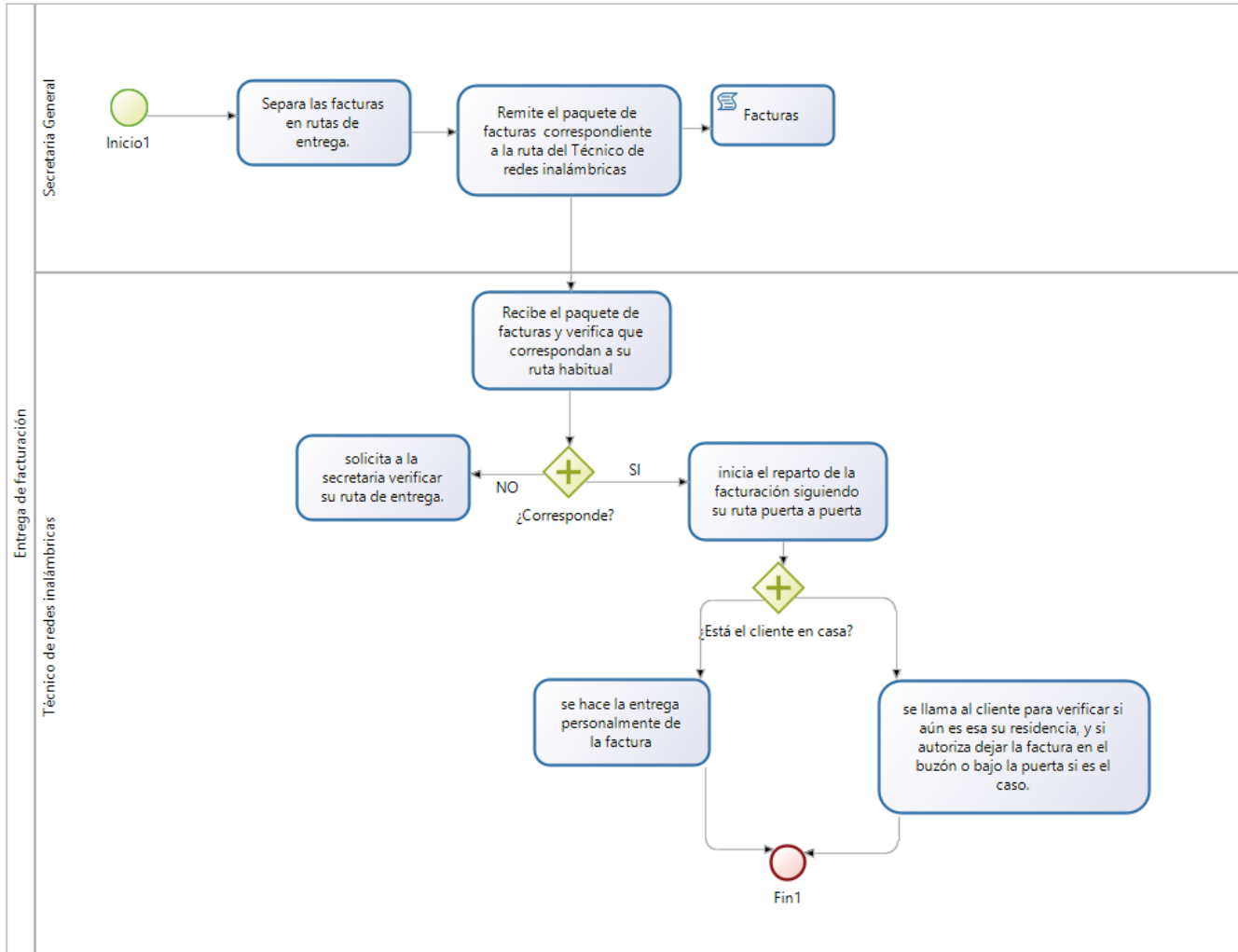
7	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	¿Está el cliente en casa? Si o No.	
8	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	Si, se hace la entrega personalmente de la factura	
9	Técnico de redes inalámbricas	Área Operativa	No, se llama al cliente para verificar si aún es esa su residencia, y si autoriza dejar la factura en el buzón o bajo la puerta si es el caso.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.10. PROCEDIMIENTOS TECNICO DE REDES ALAMBRICAS

10.10.1. Mantenimiento de red parabólica.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRA-001		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Mantenimiento de red parabólica				
Cargo: Técnico de redes alámbricas				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio 				
Objetivo: Establecer el procedimiento de mantenimiento de red parabólica.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Secretaria general	Área Administrativa	Realiza la orden de servicio de revisión.	Orden de servicio
2	Secretaria general	Área Administrativa	Entrega la orden de servicio al técnico de redes alámbricas	
3	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Recibe la orden de servicio, verifica que corresponda a su labor y verifica los datos del cliente.	
4	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Contacta telefónicamente al cliente, para verificar si se encuentra en la residencia.	
5	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Se dirige a la dirección del inmueble.	
6	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Revisa la señal de televisión	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



7	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿Está llegando la señal? Si o No.	
8	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Si, termina el proceso	
9	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	No, verifica a que sector corresponde la falla.	
10	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Revisa de donde proviene el daño	
11	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿El daño es interno o externo?	
12	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Interno, cambia el conector, el splinter o el cable según corresponda.	
13	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Externo, Cambia el amplificador, la fuente, transformador o multita	
14	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Verifica que la señal llegue correctamente al inmueble que solicito la revisión	
15	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Solicita al cliente firmar la orden de servicio a conformidad.	

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

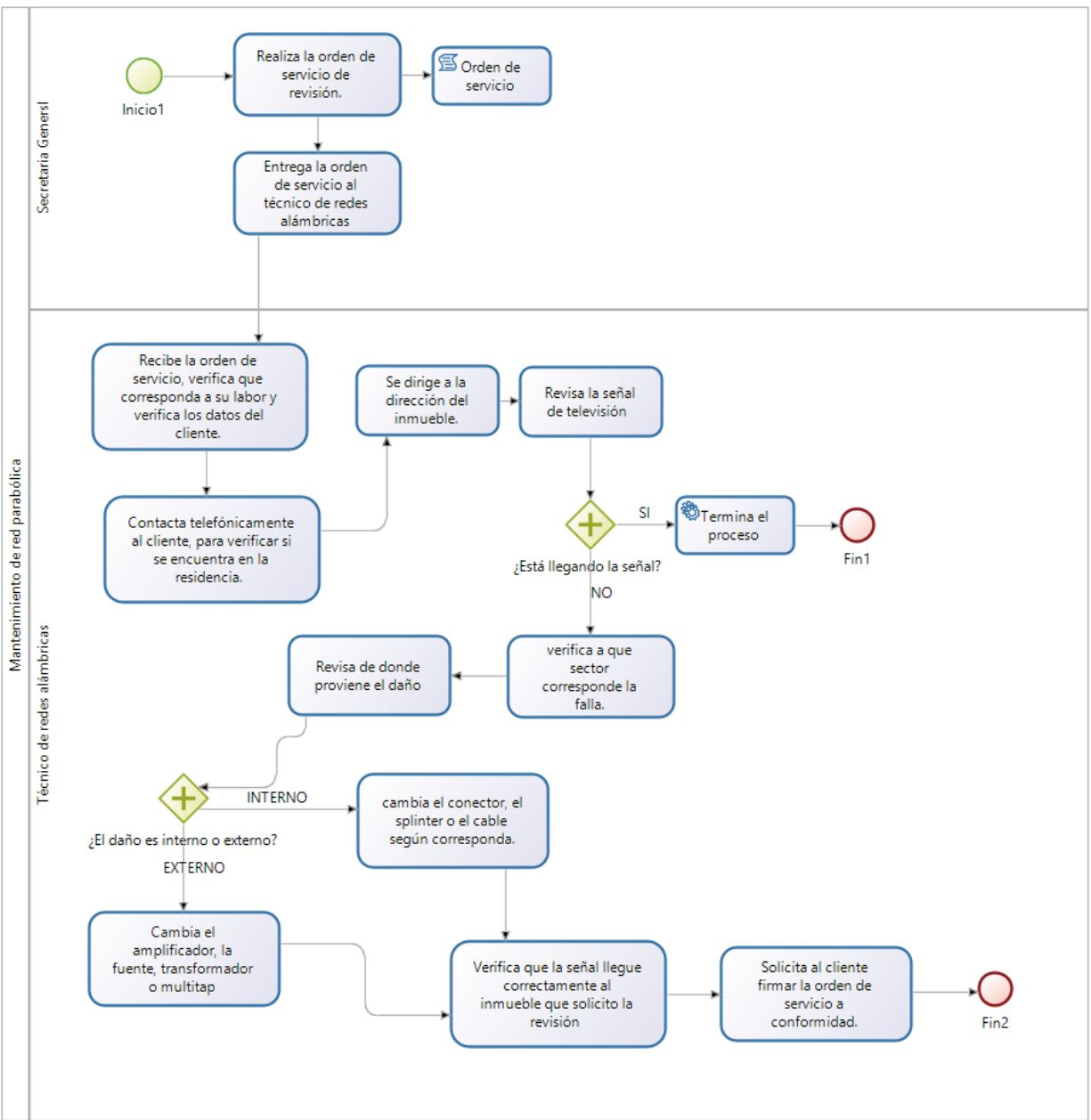
OBSERVACIONES:

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.10.2. Instalación de servicio de televisión.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRA-002		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Instalación de servicio de televisión				
Cargo: Técnico de redes alámbricas				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio 				
Objetivo: Establecer el paso a paso del procedimiento de instalación de servicio de televisión.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Solicita la orden de instalación generada en secretaria.	Orden de servicio
2	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Llama al cliente para verificar que se encuentre en el domicilio para la instalación.	
3	Técnico de redes alámbricas	Área Administrativa	Se dirige al domicilio del cliente para proceder a la instalación.	
4	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿Qué tipo de instalación se hará, antigua o moderna?	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



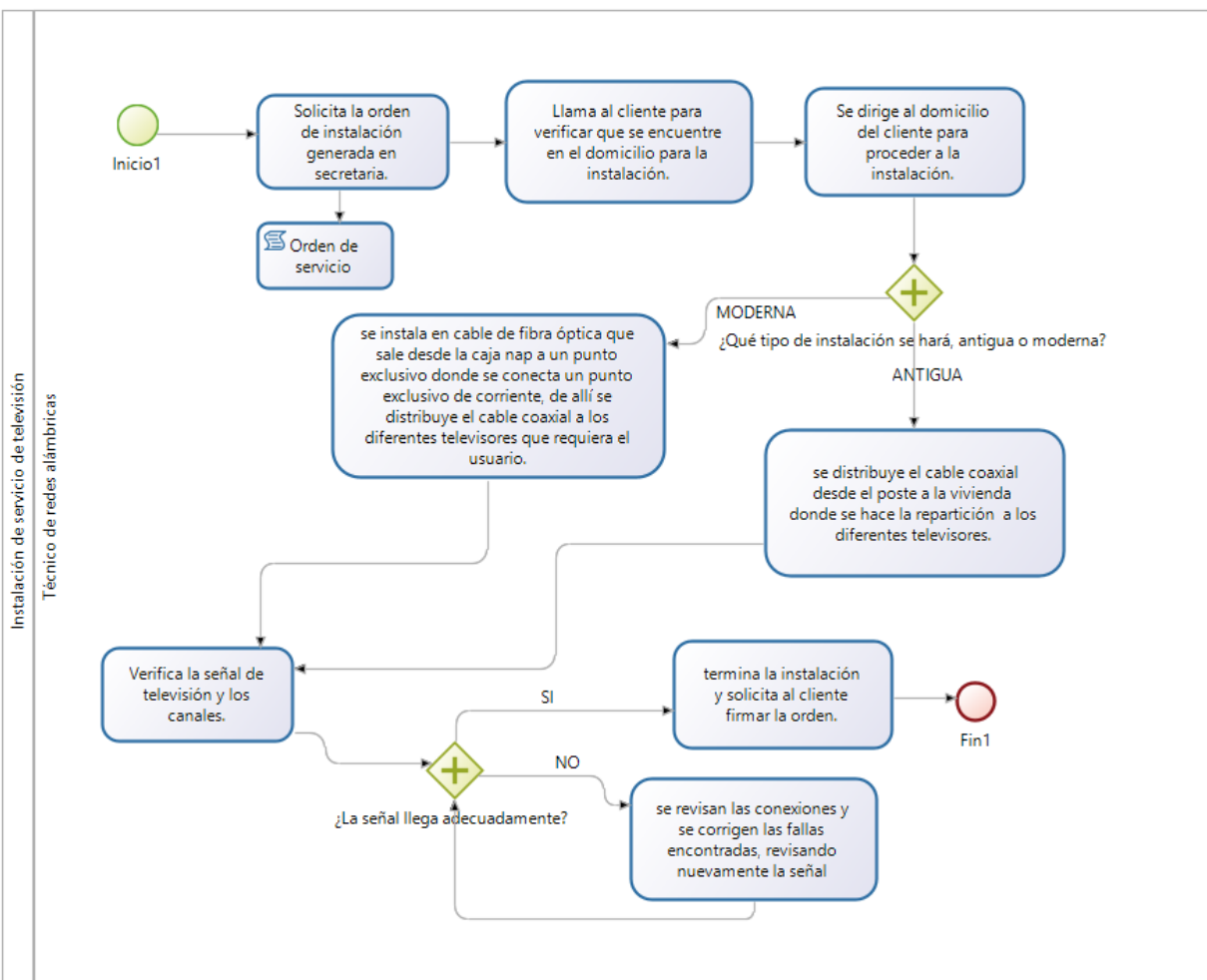
VERSIÓN 02

5	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Instalación antigua, se distribuye el cable coaxial desde el poste a la vivienda donde se hace la repartición a los diferentes televisores.
6	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Instalación moderna, se instala en cable de fibra óptica que sale desde la caja nap a un punto exclusivo donde se conecta un punto exclusivo de corriente, de allí se distribuye el cable coaxial a los diferentes televisores que requiera el usuario.
7	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Verifica la señal de televisión y los canales.
8	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿La señal llega adecuadamente? Si o No.
9	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Si, termina la instalación y solicita al cliente firmar la orden.
10	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	No, se revisan las conexiones y se corrigen las fallas encontradas, revisando nuevamente la señal
FIN			
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:
OBSERVACIONES:			

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.10.3. Traslado de servicio de televisión.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRA-003		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Traslado de servicio de televisión				
Cargo: Técnico de redes alámbricas				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio 				
Objetivo: Documentar el procedimiento a seguir en la solicitud de traslados del servicio de televisión.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Solicita la orden de servicio generada en secretaria.	Orden de servicio
2	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Se comunica con el cliente para retirar el material del punto antiguo al punto nuevo.	
3	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Se dirige al domicilio para retirar el material.	
4	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Retira el material teniendo cuidado para que este mismo pueda ser utilizado en la nueva residencia.	
5	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Se dirige a la dirección del nuevo domicilio.	
6	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Realiza el procedimiento completo de instalación,	
7	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Verifica si es necesario utilizar material adicional	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



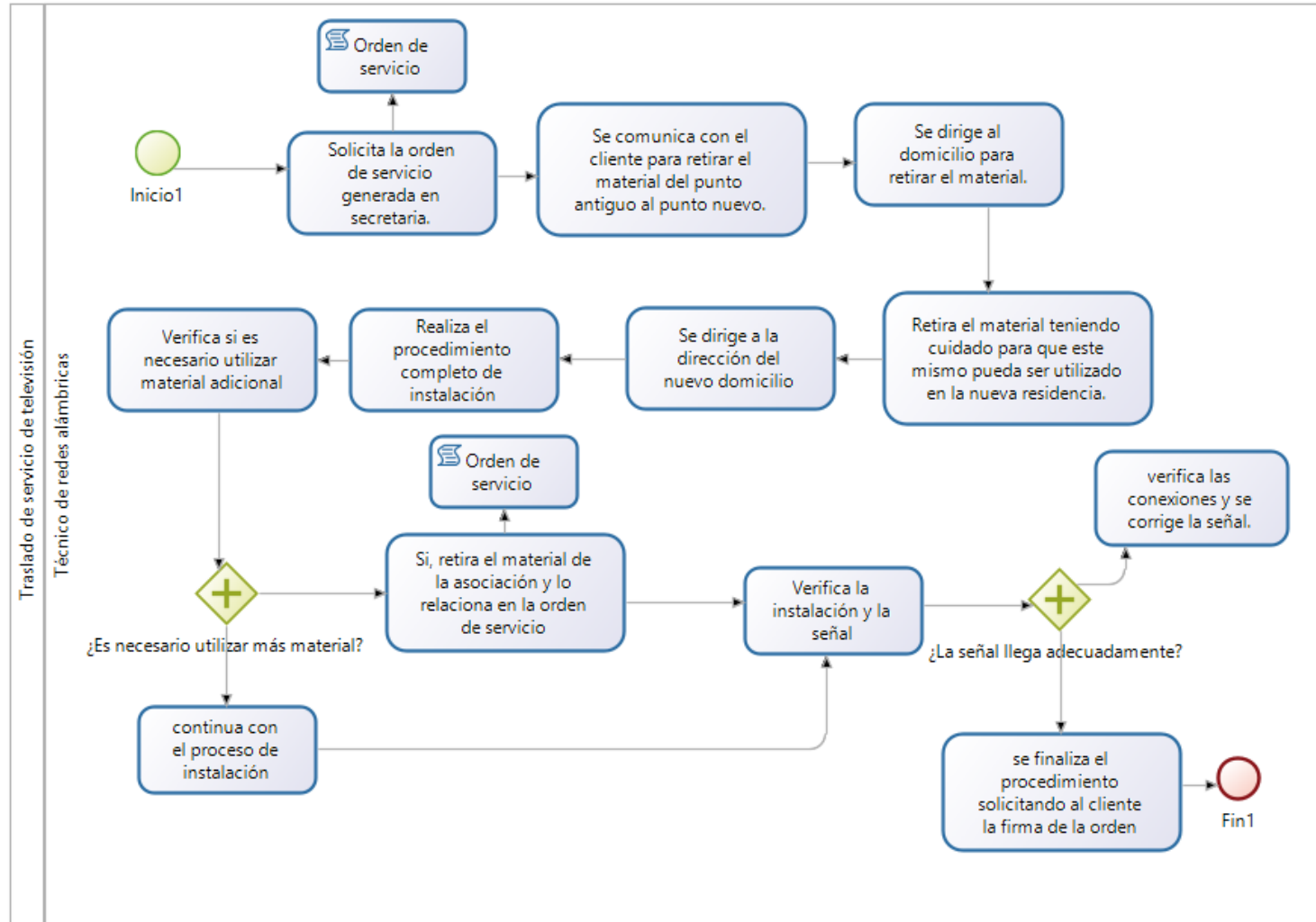
8	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿Es necesario utilizar más material?	
9	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Si, retira el material de la asociación y lo relaciona en la orden de servicio	Orden de servicio
10	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	No, continua con el proceso de instalación	
11	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Verifica la instalación y la señal	
12	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿La señal llega adecuadamente? Sí o No.	
13	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Sí, se finaliza el procedimiento solicitando al cliente la firma de la orden	
14	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	No, verifica las conexiones y se corrige la señal.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.10.4. Reconexión de servicio de televisión.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRA-004		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Reconexión de servicio de televisión				
Cargo: Técnico de redes alámbricas				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio 				
Objetivo: Crear el procedimiento de reconexión de servicio de televisión que deberá seguirse en la asociación.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Solicita la orden de servicio generada en secretaria.	Orden de servicio
2	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Se comunica con el cliente para informar que se realizara la reconexión.	
3	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Se dirige al domicilio para reconectar el servicio.	
4	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Realiza la reconexión dirigiéndose al poste del punto de servicio.	
5	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Se desplaza a la residencia para corroborar que el servicio de televisión funcione adecuadamente	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

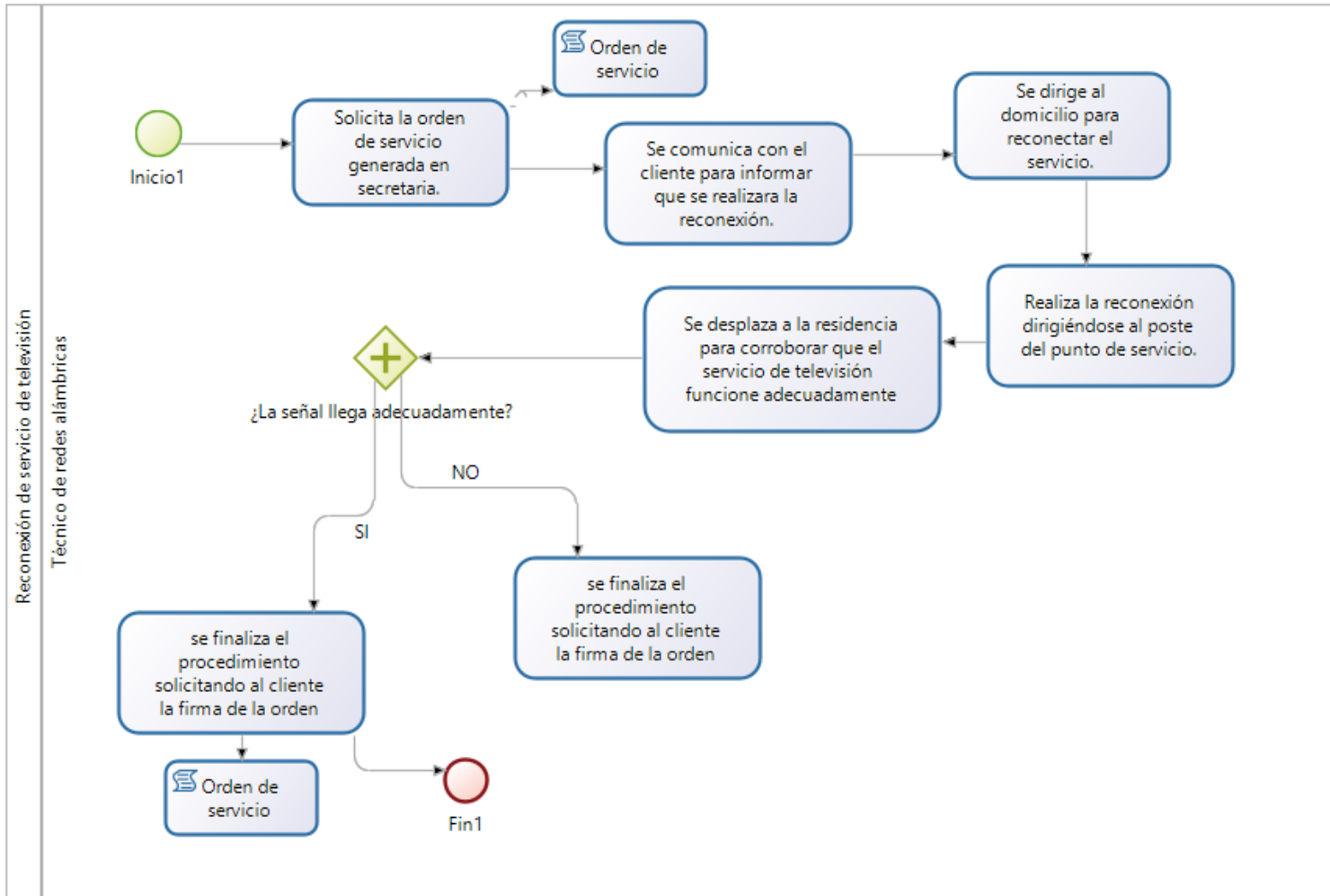
6	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿La señal llega adecuadamente? Sí o No.	
7	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Sí, se finaliza el procedimiento solicitando al cliente la firma de la orden	Orden de servicio
8	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	No, verifica las conexiones y se corrige la señal.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



10.10.5. Reporte de servicios realizados.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRA-005		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Reporte de servicios realizados					
Cargo: Técnico de redes alámbricas					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio • Planilla de servicios realizados 					
Objetivo: Controlar los servicios realizados por medio de un planeador diario.					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Al iniciar la jornada laboral se relacionan en el planeador diario las órdenes de servicio que serán realizadas en el día.	Planeador diario, ordenes de servicio	
2	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Presenta a la gerente el planeador del día anterior junto con las órdenes realizadas para revisión de cumplimiento. De igual manera se hace entrega del planeador correspondiente al día, para su respectiva aprobación y revisión.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

3	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Revisa que el planeador diario del día anterior haya sido cumplido en su totalidad. Y que las firmas y ordenes correspondan a las relacionadas
4	Gerente general	Área Administrativa	¿Se cumplió con los servicios solicitados? Si o No.
5	Gerente general	Área Administrativa	Si, inicia la revisión del planeador correspondiente a la jornada actual.
6	Gerente general	Área Administrativa	No, solicita al técnico adicionar en el planeador del día los servicios pendientes de realizar.
7	Gerente general	Área Administrativa	Revisa el planeador diario correspondiente a la jornada actual, haciendo las aclaraciones pertinentes.

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

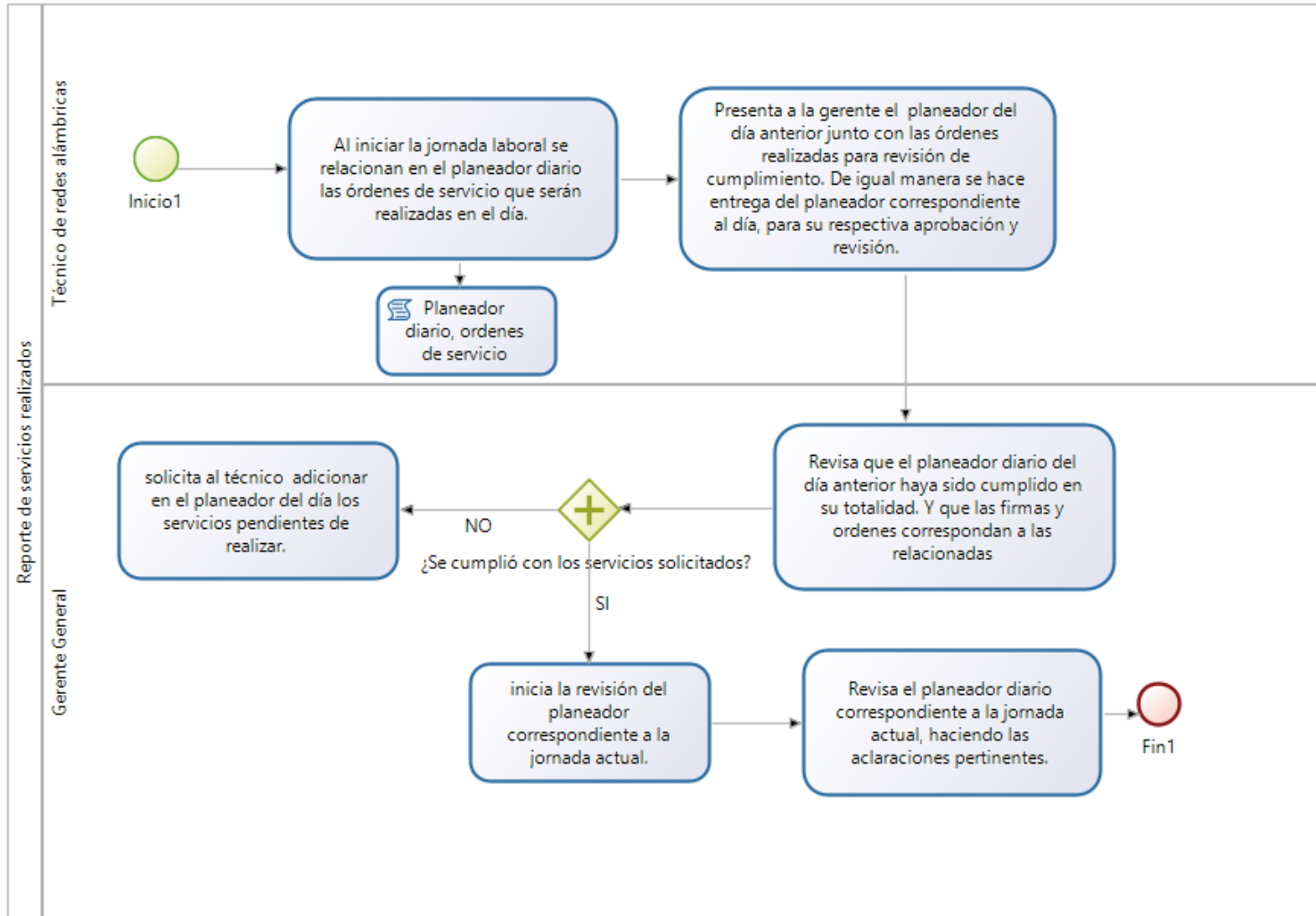
OBSERVACIONES:

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.10.6. Entrega de facturación.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: TRA-006		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Entrega de facturación					
Cargo: Técnico de redes alámbricas					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la entrega de facturación					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Secretaria general	Área Administrativa	Separa las facturas en rutas de entrega.		
2	Secretaria general	Área Administrativa	Remite el paquete de facturas correspondiente a la ruta del técnico de redes alámbricas.	Facturas	
3	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Recibe el paquete de facturas y verifica que correspondan a su ruta habitual		
4	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿Corresponde? Si o No.		
5	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Si, inicia el reparto de la facturación siguiendo su ruta puerta a puerta		
6	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	No, solicita a la secretaria verificar su ruta de entrega.		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



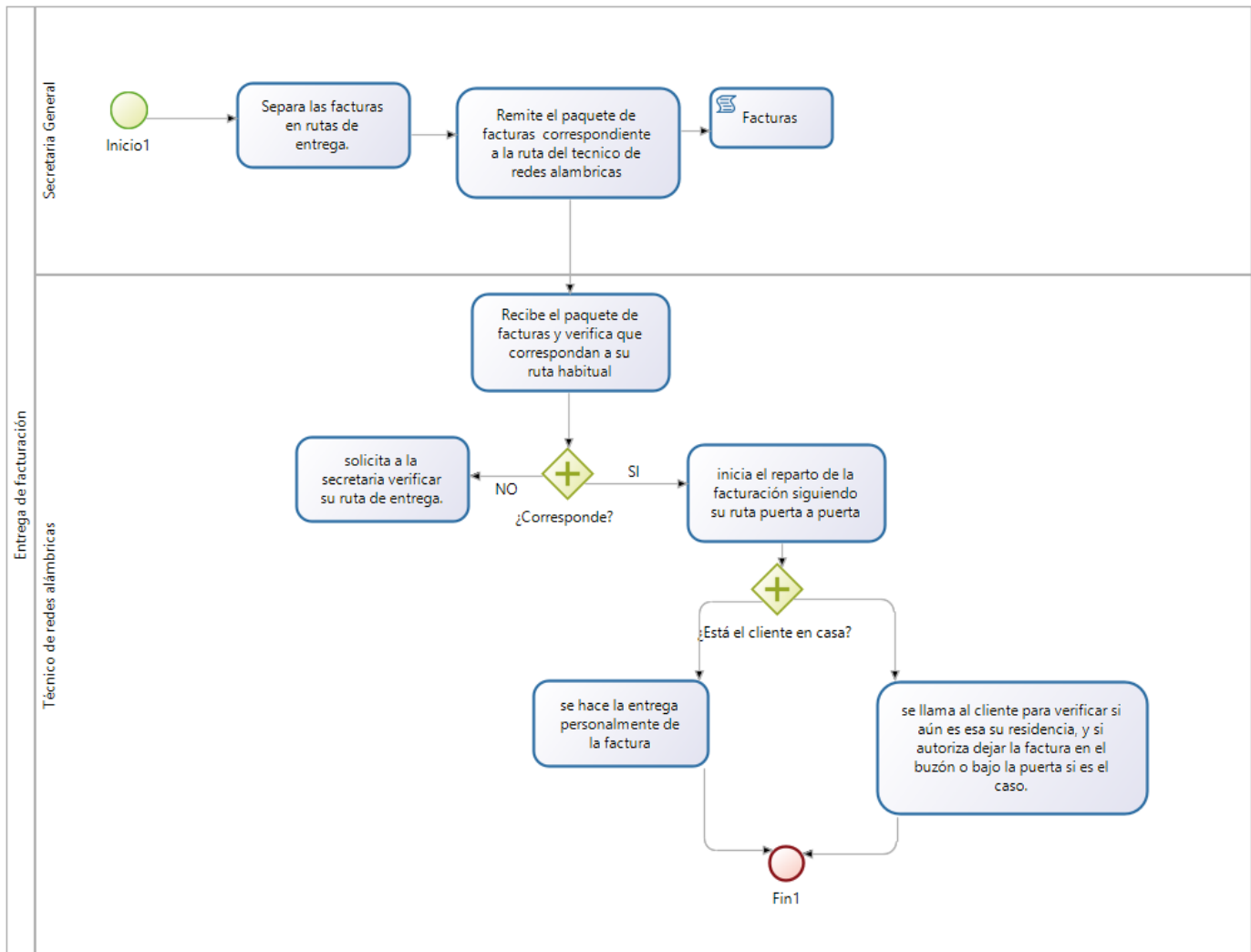
7	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	¿Está el cliente en casa? Si o No.	
8	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	Si, se hace la entrega personalmente de la factura	
9	Técnico de redes alámbricas	Área Operativa	No, se llama al cliente para verificar si aún es esa su residencia, y si autoriza dejar la factura en el buzón o bajo la puerta si es el caso.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.11. PROCEDIMIENTOS AUXILIAR DE REDES

10.11.1. Entrega de facturación.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: AUXR-001		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Entrega de facturación				
Cargo: Auxiliar de redes				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la entrega de facturación				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Secretaria general	Área Administrativa	Separa las facturas en rutas de entrega.	
2	Secretaria general	Área Administrativa	Remite el paquete de facturas correspondiente a la ruta del auxiliar técnico	Facturas
3	Auxiliar de redes	Área Operativa	Recibe el paquete de facturas y verifica que correspondan a su ruta habitual	
4	Auxiliar de redes	Área Operativa	¿Corresponde? Si o No.	
5	Auxiliar de redes	Área Operativa	Si, inicia el reparto de la facturación siguiendo su ruta puerta a puerta	
6	Auxiliar de redes	Área Operativa	No, solicita a la secretaria verificar su ruta de entrega.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



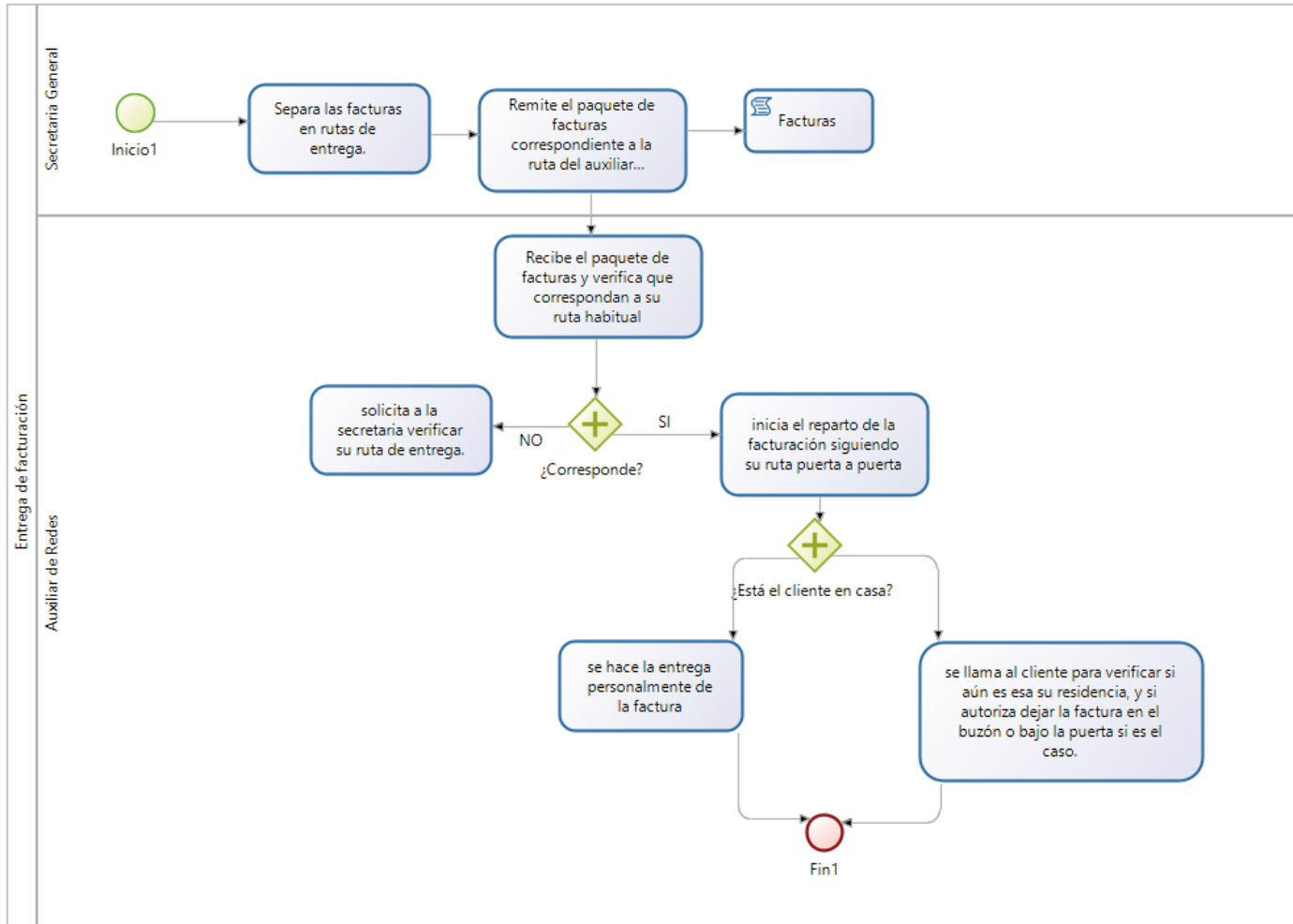
7	Auxiliar de redes	Área Operativa	¿Está el cliente en casa? Si o No.	
8	Auxiliar de redes	Área Operativa	Si, se hace la entrega personalmente de la factura	
9	Auxiliar de redes	Área Operativa	No, se llama al cliente para verificar si aún es esa su residencia, y si autoriza dejar la factura en el buzón o bajo la puerta si es el caso.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.11.2. Revisión de antenas y fibra.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: AUXR-002		Versión: 02	
Nombre del procedimiento: Revisión de antenas y fibra					
Cargo: Auxiliar de redes					
Base Legal: Ninguno					
Medidas de políticas y seguridad:					
Informes:					
Documentos y formatos utilizados:					
<ul style="list-style-type: none"> • Orden de servicio • Planeador diario 					
Objetivo: Establecer el procedimiento a seguir para la entrega de facturación					
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento	
INICIO					
1	Secretaria general	Área Administrativa	Realiza la orden de servicio y hace entrega al auxiliar de redes.	Orden de servicio	
2	Auxiliar de redes	Área Operativa	Recibe la orden de servicio y verifica la dirección.		
3	Auxiliar de redes	Área Operativa	Relaciona la orden en el planeador diario antes de realizar la visita.	Planeador diario	
4	Auxiliar de redes	Área Operativa	Llama al usuario para saber si se encuentra en la vivienda.		
5	Auxiliar de redes	Área Operativa	¿Está en la residencia? Si o No		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

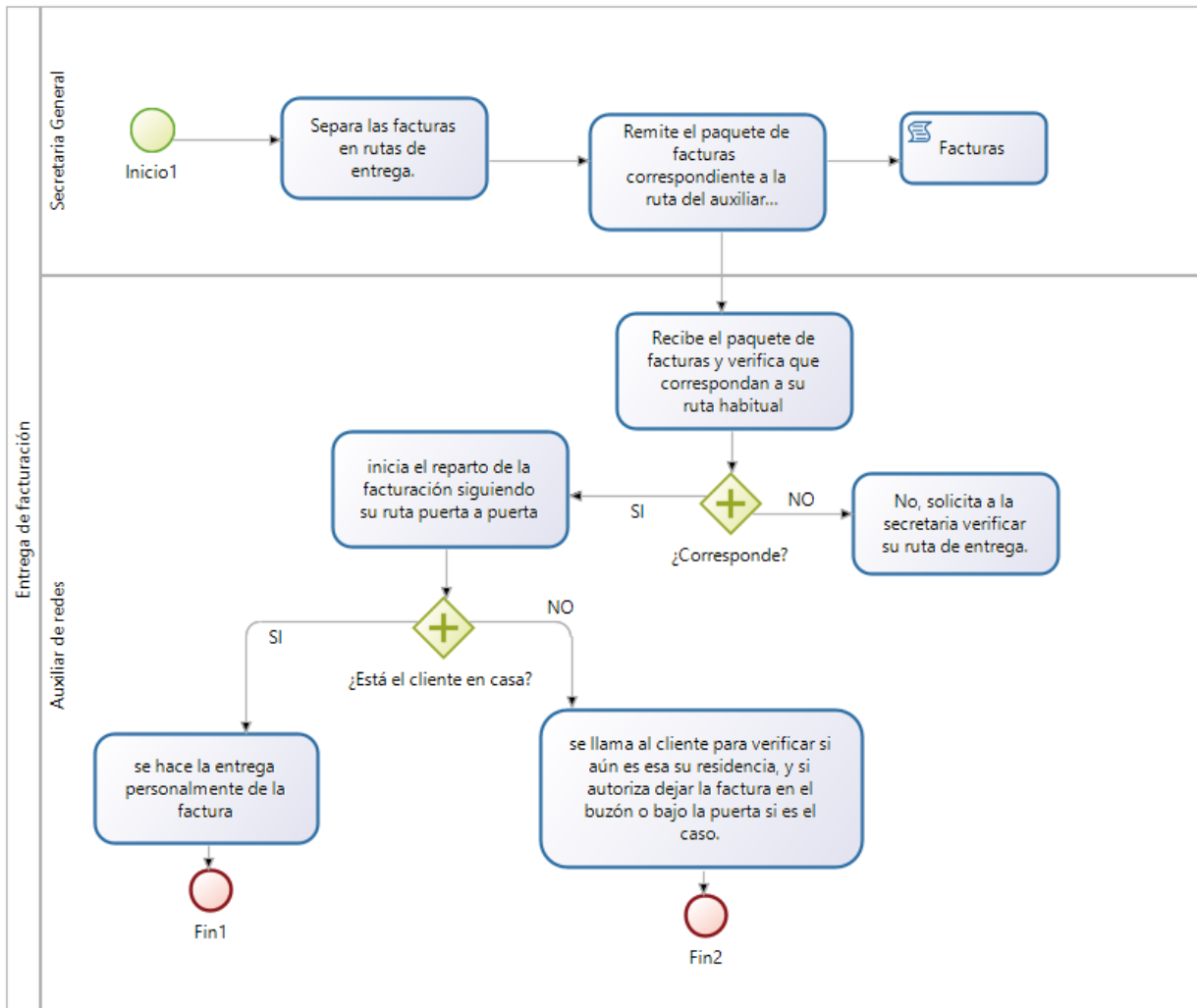
6	Auxiliar de redes	Área Operativa	Si, se dirige a la residencia para la revisión	
7	Auxiliar de redes	Área Operativa	No, continúa con la siguiente orden y vuelve al paso tres.	
8	Auxiliar de redes	Área Operativa	Se revisa el tipo de servicio que se presta, si es fibra óptica o si es antena.	
9	Auxiliar de redes	Área Operativa	Si es antena se actualiza el software de fireware de la antena de internet.	
10	Auxiliar de redes	Área Operativa	Si es fibra óptica se hace el mantenimiento de la ONU	
11	Auxiliar de redes	Área Operativa	Se verifica la calidad de la señal.	
12	Auxiliar de redes	Área Operativa	Solicita al usuario la firma de la orden.	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02

10.11.3. Reporte de servicios realizados.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: AUXR-003		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Reporte de servicios realizados				
Cargo: Auxiliar de redes				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de servicio • Planeador diario 				
Objetivo: Controlar los servicios realizados por medio de un planeador diario.				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Auxiliar de redes	Área Operativa	Al iniciar la jornada laboral se relacionan en el planeador diario las órdenes de servicio que serán realizadas en el día.	Planeador diario, ordenes de servicio
2	Auxiliar de redes	Área Operativa	Presenta a la gerente el planeador del día anterior junto con las órdenes realizadas para revisión de cumplimiento. De igual manera se hace entrega del planeador correspondiente al día, para su respectiva aprobación y revisión.	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

3	Gerente general	Área Administrativa	Revisa que el planeador diario del día anterior haya sido cumplido en su totalidad. Y que las firmas y ordenes correspondan a las relacionadas
4	Gerente general	Área Administrativa	¿Se cumplió con los servicios solicitados? Si o No.
5	Gerente general	Área Administrativa	Si, inicia la revisión del planeador correspondiente a la jornada actual.
6	Gerente general	Área Administrativa	No, solicita al auxiliar adicionar en el planeador del día los servicios pendientes de realizar.
7	Gerente general	Área Administrativa	Revisa el planeador diario correspondiente a la jornada actual, haciendo las aclaraciones pertinentes.

FIN

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

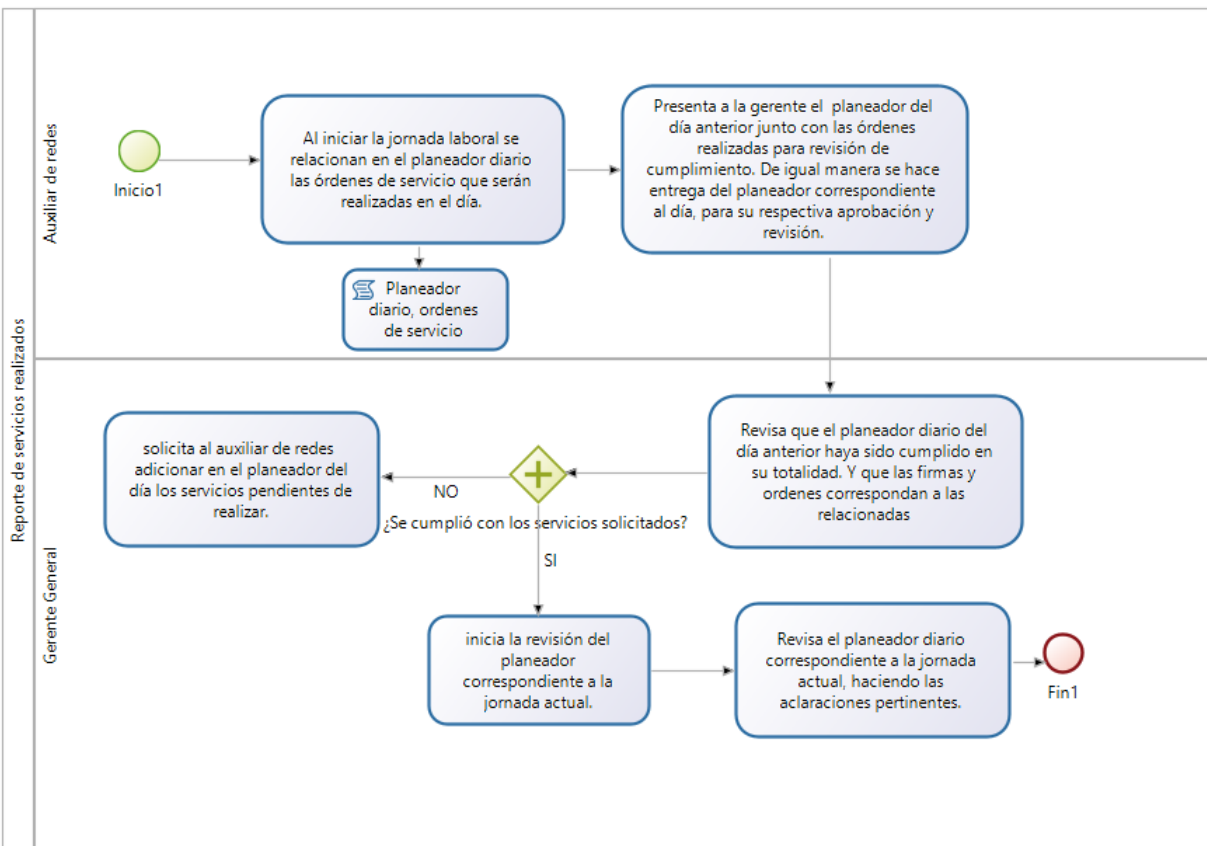
OBSERVACIONES:

Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



Empresa de todos...

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

10.11.4. Corte de servicio.

Fecha de levantamiento: 07 de febrero de 2022		Código: AUXR-004		Versión: 02
Nombre del procedimiento: Corte de servicio				
Cargo: Auxiliar de redes				
Base Legal: Ninguno				
Medidas de políticas y seguridad:				
Informes:				
Documentos y formatos utilizados:				
<ul style="list-style-type: none"> • Ordenes de corte 				
Objetivo: Establecer el procedimiento de corte de servicio				
Paso N°	Responsable	Dependencia	Actividad	Documento
INICIO				
1	Auxiliar de redes	Área Operativa	Solicita la orden de corte a la secretaria	Orden de corte
2	Auxiliar de redes	Área Operativa	Relaciona la orden en el planeador diario antes de realizar la labor	Planeador diario
3	Auxiliar de redes	Área Operativa	Llama y avisa acerca de la suspensión del servicio al cliente en mora, y solicita la cancelación inmediata del servicio.	
4	Auxiliar de redes	Área Operativa	¿Canceló la factura? Si o No	
5	Auxiliar de redes	Área Operativa	Si, termina el proceso de corte	

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

6	Auxiliar de redes	Área Operativa	No, Se procede a suspender el servicio	
7	Auxiliar de redes	Área Operativa	Si el servicio es de internet se realiza el corte por medio del sistema, si el servicio es de televisión se dirige al domicilio, se ubica el poste y la caja de multita del servicio y se realiza el corte a la vivienda correspondiente	
FIN				
ELABORÓ:		REVISÓ:	APROBÓ:	
OBSERVACIONES:				

Empresa de todos...

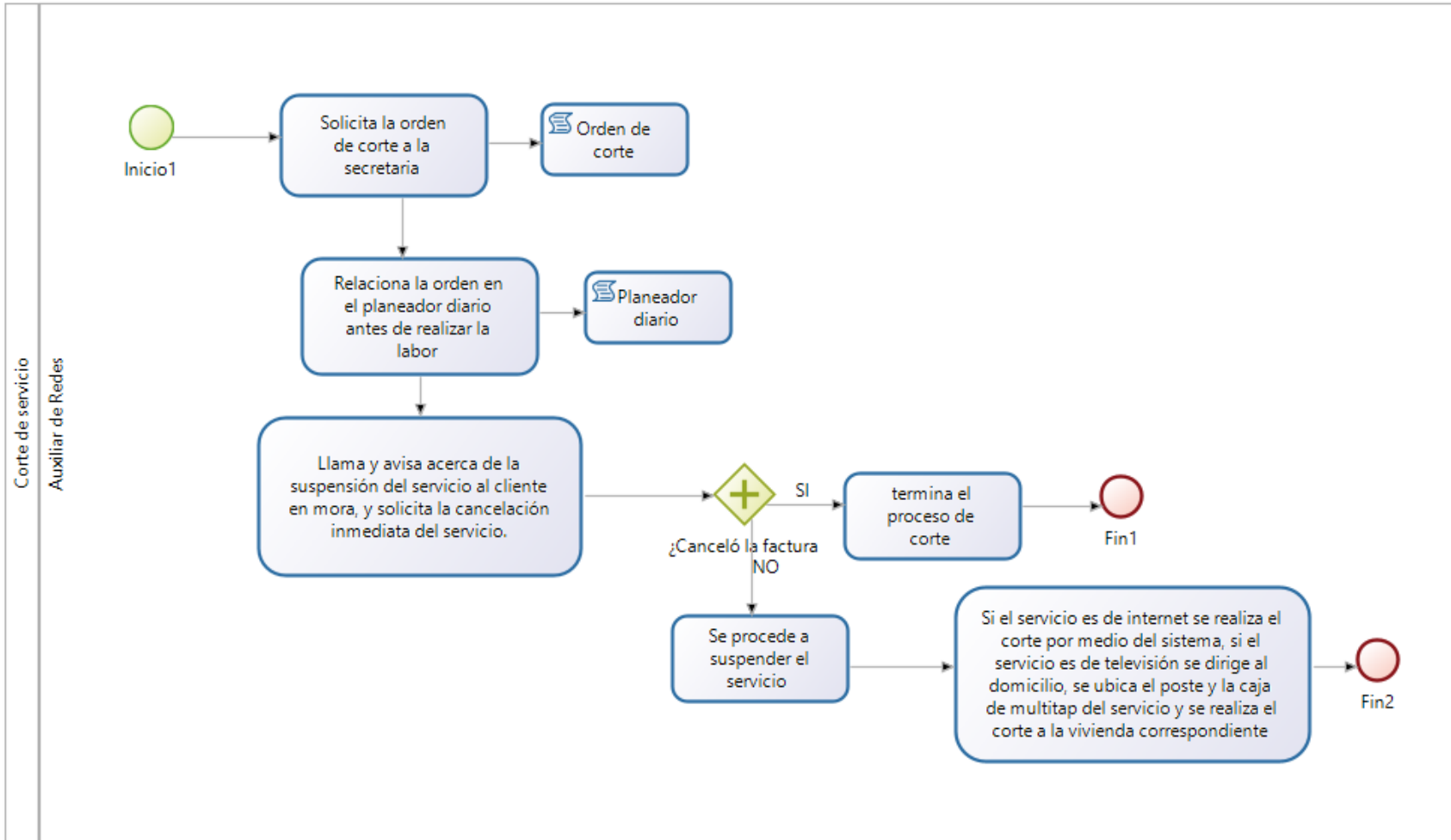
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01

VERSIÓN 02



EMBLEMA DE 2002



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CODIGO
MF-01



VERSIÓN 02

