

**Diseño y Documentación de la Estructura Organizacional, Manual de Procesos y  
Procedimientos y Manual de Funciones de la Empresa EDS Real de Minas S.A.**

Lizeth Johana Montes Méndez

Id. 000198382

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2016

**Diseño y Documentación de la Estructura Organizacional, Manual de Procesos y  
Procedimientos y Manual de Funciones de la Empresa EDS Real de Minas S.A.**

II

Lizeth Johana Montes Méndez

Id. 000198382

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

**INGENIERA INDUSTRIAL**

Director del Proyecto

Ing. German Enrique Vargas Rey

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2016



## **Dedicatoria**

IV

A Dios primeramente por haberme dado salud, fortaleza e inteligencia para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres JAIRO y AZUCENA por todo el amor, esfuerzo y confianza que mantienen en mí, por los valores y la motivación constante que me brindan para ser una mejor persona.

A mi esposo FERNEY por todo el amor, consejos, compañía y apoyo que me ha brindado siempre.

A mi hijo DANIEL por ser mi fuente de amor incondicional y motivarme a cumplir mis metas.

A mis hermanas LAURA y LEIDY, junto con todos mis familiares y amigos que de una u otra forma se hicieron partícipes de este logro alcanzado.

## **Agradecimientos**

V

Quiero agradecer a Dios por su infinito amor y todas las bendiciones que derrama diariamente en mí y mi familia.

A todo el personal de la empresa EDS Real de Minas SA, especialmente al Gerente José Luis Silva Gandur por ser una persona incondicional con mi familia y haberme brindado la oportunidad de realizar mi práctica en su empresa, al administrador Rodrigo Eugenio Torrado por otorgarme su asesoría profesional y humana en todo momento.

Al ingeniero German Enrique Vargas Rey quien fue mi director en la realización de mi práctica, por su asesoría y orientación durante el desarrollo de ella.

A la Universidad Pontificia Bolivariana por ser la institución educativa en la que me he formado como una persona íntegra, ética y profesional, a mis profesores por los conocimientos y sabiduría compartida, a mis compañeros de estudio por el acompañamiento y apoyo en el transcurso de esta bonita etapa de mi vida.

A mis padres, por el amor incondicional, por la formación en valores que me han inculcado, por la oportunidad de estudiar que me han brindado para superarme y ser una mejor persona.

A mi esposo e hijo por el amor, cariño y apoyo constante que me brindan.

## Tabla de Contenidos

VI

RESUMEN GENERAL DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.....	8
Introducción .....	10
1. Generalidades de la Empresa .....	12
1.1 Razón Social .....	12
1.2 Nit .....	12
1.3 Actividad Económica.....	12
1.4 Sector Económico .....	12
1.5 Dirección y Teléfono .....	12
1.6 Logo .....	12
1.7 Número de Empleados.....	12
1.8 Servicios.....	13
1.9 Reseña Histórica .....	13
2. Diagnóstico de la Empresa.....	15
3. Antecedentes .....	16
4. Justificación .....	18
5. Alcance .....	19
6. Objetivos .....	19
6.1 Objetivo General .....	19
6.2 Objetivos Específicos.....	19
7. Marco Teórico.....	21
8. Metodología .....	34
8.1 Tipo de investigación .....	34
8.2 Población estudio .....	35
8.3 Etapas de la investigación.....	35
9. Resultados y Discusión .....	37
9.1 Planeación estratégica.....	37
9.1.1 Misión .....	37
9.1.2 Visión.....	37
9.1.3 Valores y Principios empresariales .....	37
9.1.4 Organigrama .....	38
9.1.5 Mapa de Procesos .....	39
9.2 Manual de Funciones .....	39
9.3 Manual de procesos y procedimientos.....	86
10. Conclusiones .....	160
10. Recomendaciones .....	163
11. Lista de Referencias .....	164
12.1 Referencias.....	164
12. Anexos .....	166

## Lista de figuras

VII

Figura 1. Logo EDS Real de Minas SA .....	12
Figura 2. Etapas del Análisis de Cargos .....	26
Figura 3. Componentes del proceso .....	29
Figura 4. Diseño un Mapa de Procesos .....	30
Figura 5. Componentes de un Manual de Procedimientos .....	32
Figura 6. Organigrama EDS Real de Minas SA .....	38
Figura 7. Mapa de Procesos EDS Real de Minas SA .....	39

## **RESUMEN GENERAL DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL**

### **RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

<b>TITULO:</b>	Diseño y Documentación de la Estructura Organizacional, Manual de Procesos y Procedimientos y Manual de Funciones de la Empresa EDS Real de Minas S.A.
<b>AUTOR(ES):</b>	Lizeth Johana Montes Mendez
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ingeniería Industrial
<b>DIRECTOR(A):</b>	Ing. German Enrique Vargas Rey

### **RESUMEN**

La práctica empresarial desarrollada en EDS Real de Minas SA tuvo como principal propósito el realizar el diseño y documentación de la estructura organizacional, el manual de procesos y procedimientos y el manual de funciones de la empresa, en donde a través del diagnóstico inicial se logró identificar la situación de la empresa, conocer los productos y servicios que ofrece, deducir la misión y la propuesta de ventaja competitiva que tiene frente al mercado, por medio de la observación directa y las entrevistas al personal se consiguió diseñar la estructura organizacional y los manuales de procedimientos y funciones de los procesos más significativos y de los cargos vinculados directamente con la empresa. De esta manera se crearon los manuales diseñados para la empresa usando la aplicación informática de Word. En congruencia con la metodología se procedió a hacer la revisión de los documentos con la administración y finalmente se realizó la socialización con la gerencia, con la principal recomendación de crear programas de socialización con todos los trabajadores para que asimilen y entiendan los documentos realizados y además estos les sirvan como medio de orientación, para permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización de los procesos productivos, evitando la repetición de instrucciones.

### **PALABRAS CLAVES:**

Estructura organizacional, manual de procedimientos, manual de funciones, cargos.

### **V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO**

**GENERAL SUMMARY****GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Design and Documentation of Organizational Structure, Process and Procedures Manual and Functions manual of the EDS Real de Minas S.A company.

**AUTHOR(S):** Lizeth Johana Montes Mendez

**FACULTY:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** Ing. German Enrique Vargas Rey

**ABSTRACT**

The development of the empresarial practice in EDS REAL of Minas SA, the main purpose was to do a design and documentation of the organizational structure , the process and procedures manual and functions manual of the Company, where through a initial diagnosis was posible to identify the Company situation, to know the offer of products and services, to deduce the misión and the proposal of competitive advantage that this company has over the trade, through of direct information and personal interviews was achieved to design the organizational structure and the procedures and functions manuals with all more important procedures and positions liked directly with the Company, in this way was made the Company manuals and then was wrote in the computer app Word, in concordance with the metodologia it was done a revised of the documents with the Company manager and then shared with the chief executive officer, the main advise was to do a program to share the information of the manuals with all workers, the target of this is guide the workers and save a lot of time and effort doing a productive procedures and avoiding repeat the instructions more than one time.

**KEYWORDS:**

Organizational Structure, Process and Procedures Manual, Functions manual

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

EDS Real de Minas S.A., es una empresa familiar creada en el año 2008 como una idea de satisfacer las necesidades del entorno donde está ubicada actualmente, con la meta firme de ser impulsadora del desarrollo social y sostenible del sector de servicios.

La Estación de Servicios ha logrado tener un posicionamiento en el mercado por la comercialización de sus productos, ampliación de su mercado y reconocimiento en cuanto a la calidad del producto y de los servicios ofertados.

Basados en este principio de buscar la excelente calidad, se puede determinar que lo que busca la empresa es permitirse que cada uno de sus clientes tenga una experiencia memorable que le permita tener la recordación positiva que lo motive a volver nuevamente. Esta premisa es muy clara para todo el personal de EDS Real de Minas S.A., ya que cuando un cliente no solo encuentra el producto que buscaba, sino que se le ofrece con excelente calidad, precio justo y un excelente servicio, su satisfacción muy probablemente permita recomendar la empresa con otros consumidores. La calidad y el precio son importantes pero hoy en día es fundamental brindar un buen servicio al cliente si se quiere mantener competitivos en el mercado.

Las organizaciones modernas deben implementar directrices donde el mejoramiento continuo de la calidad y el servicio al cliente sean primordial para atender eficazmente los requisitos, necesidades y expectativas de los clientes. Estas directrices empiezan con la planeación estratégica de la empresa, la importancia de tener clara la misión, visión y los principios y valores que permiten que los trabajadores comprendan el sentido de la empresa en el mercado, para donde va y se sientan identificados al cooperar para lograr los objetivos de la empresa. Seguidamente es importante establecer las funciones de los trabajadores y estandarizar los procedimientos que desarrollan, con el fin de ejecutar las actividades completas y correctamente, para así mismo afinar la calidad, el precio y el servicio al cliente que se ofrece.

La empresa consiente de las necesidades de enfocar claramente los objetivos, busca encontrar los medios y herramientas necesarios de encaminar a todo el personal a trabajar sobre la misma idea, canalizar los procesos para alcanzar la excelencia del servicio y volverse cada día más eficientes, para esto y buscando mejorar en conjunto los tres principios que hacen satisfecho a un cliente, se establece este proyecto en la empresa EDS Real de Minas SA, donde se contempla crear la estructura organizacional y los manuales de procedimientos y funciones, siendo estos de vital importancia para alcanzar los objetivos de la empresa, aumentar la productividad de los trabajadores y continuar siendo competitivos en el mercado de la venta de combustibles para automotores.

El proyecto se cumplió en 6 etapas; 1. Realización un diagnóstico inicial de la empresa, conociendo los productos y servicios que ofrece, deduciendo la misión y la propuesta de ventaja competitiva frente al mercado. 2. Recolección de información por medio de entrevistas y observación directa del personal. 3. Documentación de la información y posterior análisis y clasificación. 4. Con la información seleccionada se elaboró la planeación estratégica y los manuales de procedimientos y funciones de la empresa. 5. Se realizó con ayuda de la

administración la revisión y aprobación de los documentos elaborados. 6. Socialización de los<sup>11</sup> documentos, con el gerente, administrador y demás personal involucrado de la empresa.

### 1.1 Razón Social

EDS Real de Minas S.A.

### 1.2 Nit

900256369-6

### 1.3 Actividad Económica

Su actividad principal según la nomenclatura del código CIIU (4731) establecido por la DIAN es el comercio al por menor de combustible para automotores. (DIAN, 2016)

### 1.4 Sector Económico

Sector de combustibles en Colombia

### 1.5 Dirección y Teléfono

EDS Real de Minas S.A. cuenta con la línea telefónica 6447228 y está ubicada en la Cr 17 # 58 -41 del barrio Ricaurte.

### 1.6 Logo

*Figura 1. Logo EDS Real de Minas SA*



Fuente: EDS Real de Minas SA

### 1.7 Número de Empleados

Actualmente hay 24 empleados vinculados a la empresa, en el área administrativa 6 empleados y en el área operativa 18 empleados.

El servicio principal que se ofrece en la empresa es el suministro para vehículos automotores de combustibles líquidos como la gasolina corriente, gasolina extra y el biodiesel (acpm) y Gas Natural Vehicular Comprimido (GNVC), según sea la preferencia, necesidad y conveniencia del cliente.

Adicional a esto se ofrecen servicios como: monta llantas, cambio de aceite, venta de lubricantes, aceites, líquido de frenos y demás, lavado automotor, cajero automático de servibanca, cafetería y baños, servicios que en su mayoría se encuentran subarrendados. Todos estos son servicios complementarios y permiten ofrecerle una asistencia más completa al cliente.

### 1.9 Reseña Histórica

EDS Real de Minas S.A. es una idea de negocio que nace en el año 2008 por la necesidad dentro del sector por tener una estación de servicio cerca, confiable y de buena calidad, que permitiera tener a la mano todos los servicios que este tipo de empresas provee.

Basado en esta idea José Luis Silva Gandur y su familia ponen en marcha la idea de abrir una estación de servicio en el barrio Ricaurte, dentro del lote ubicado en la Carrera 17 No. 58-41, dando paso a realizar todos los trámites y documentación necesaria para la obtención de los permisos de funcionamiento y construcción, para comenzar a operar en este sector de la economía.

A comienzos del año 2008 es aprobado el permiso de construcción y la empresa es registrada en la DIAN y la cámara de comercio de Bucaramanga, para dar apertura al finalizar la obra.

EDS REAL DE MINAS S.A. inicio sus actividades en el mes de junio de 2009 por lo cual ya cuenta con aproximadamente 7 años de presencia y trayectoria en el mercado.

Desde el comienzo de sus actividades, se han especializado como minoristas dentro de la<sup>14</sup> cadena de distribución de combustibles con la comercialización al por menor de combustibles como gasolina corriente, gasolina extra, ACPM y GNVC.

Con el transcurso de los años han venido incorporando nuevos servicios con el objetivo de proveer a sus clientes una solución integral a sus necesidades. Cuentan con un excelente grupo humano, dispuesto a servirle con la mayor amabilidad, honestidad y respeto posible.

Su objetivo principal es ofrecer un excelente servicio con altos estándares de calidad, instalaciones adecuadas, precios justos, productos garantizados y personal competente.

Actualmente la empresa EDS Real de Minas S.A. presenta dificultades de eficiencia en el desarrollo de sus tareas, no tiene claridad en su objetivo principal, sus metas a alcanzar y los niveles de jerarquía que se deben seguir para lograr una comunicación asertiva.

La organización carece de una planeación estratégica, es decir no posee una estructura organizacional, no tiene funciones y responsabilidades claramente definidas para cada cargo, no existe el organigrama, ni la misión, visión y los principios y valores. Lo que genera una confusión en los miembros de la organización al desarrollar sus tareas y lograr los objetivos de la empresa.

En razón a lo anterior, es necesario empezar con el desarrollo de la planeación estratégica, diseñar la misión, visión y los principios y valores, seguidamente establecer un orden jerárquico de los cargos (organigrama), fijar las líneas de autoridad y subordinación y hacer la distribución de responsabilidades de cada uno encaminadas al logro de objetivos y metas.

Como antecedente retomamos el trabajo de María Angélica Caballero Buelvas, en su proyecto de grado diseño de un plan estratégico e indicadores de gestión al 2014 para la empresa ganadera La Magdalena SAS, concluye que el desarrollo de un plan estratégico en la empresa es de gran importancia para formar el futuro de una organización, con el fin de estar prevenidos y saber reaccionar ante cualquier situación que se pueda presentar. (Buelvas, 2013)

Como estudio importante en el desarrollo de manual de funciones y manuales de procesos y procedimientos se encuentra el trabajo de grado de Fabián Andrés Arenas Duarte en donde realiza una propuesta de mejora para el diseño del manual de procesos y procedimientos administrativos de las funciones coordinadas en el departamento de administración y RSE en la empresa Petrosantander (Colombia) Inc. Campo Payoa, el cual está orientado a estandarizar la gestión de los diferentes procesos que se desarrollan en el departamento con recursos, tiempos de procesos, responsables, operaciones a desarrollar y facilidad en la coordinación de actividades entre otros factores, creando un flujo de información más eficiente entre los departamentos de la compañía (Duarte, 2015).

Otra publicación referente es el proyecto de grado de María del Pilar Alvarado Romero y Alba Janeth Hernández García en el cual exponen el diseño del manual de procedimientos y funciones de la empresa Editorial Gente Nueva Pineda y Cía. S. en C., el desarrollo de este trabajo se hace con el propósito de estandarizar los procesos documentados para así optimizar la gestión de la empresa, lograr altos niveles de productividad y alcanzar un mayor grado de efectividad, eficiencia y eficacia en todos los procesos y procedimientos ejecutados (Alvarado Romero & Hernandez Garcia, 2016).

Lo anterior, permite tener una referencia para diseñar y posteriormente implementar los<sup>17</sup> objetivos de planeación estratégica, manuales de funciones y manual de procesos y procedimientos para EDS Real de Minas S.A.

La planeación estratégica es una necesidad en las empresas de hoy, sin importar su tamaño, actividad o sector en el que trabaje, estas deben tener la habilidad de evaluar y reaccionar a imprevistos que surgen en el mercado o al interior de la empresa. (Jaimes Amoroch, Bravo Chadid, Cortina Ricardo, Pacheco Ruiz, & Quiñones Alean, 2009) Afirman que “planear y medir son elementos fundamentales para lograr resultados (consolidarse y crecer), que en una economía de mercado se traduce en subsistir de manera competitiva, sostenible y sustentable” (p. 193). Es así que desarrollar y trabajar sobre estos temas es de vital importancia para las empresas, porque se conocen así mismo, identificando su estado actual y estableciendo objetivos y metas alcanzables a corto, mediano y largo plazo.

Las empresas son un conjunto de departamentos con recurso humano trabajando como un sistema para cumplir un fin común, de acuerdo a esto es necesario definir las funciones y responsabilidades que cada persona en su cargo debe desarrollar para el buen funcionamiento de la empresa.

EDS Real de Minas S.A. ve la importancia de diseñar y documentar su misión, visión, valores organizacionales y organigrama, como un conjunto de estrategias necesarias, para tener un orden y control además ser competitivos y sostenibles en el mercado. También concretan su interés por diseñar un manual de funciones y un manual de procesos y procedimientos, con el fin de estandarizar y mejorar el servicio ofrecido a sus clientes.

El diseño y documentación de la estructura organizacional, manual de procesos y procedimientos y manual de funciones de la empresa EDS Real de Minas S.A. involucran y aplica a todos los trabajadores vinculados directamente con la organización, en los diferentes cargos de trabajo y áreas de operación.

## 6. Objetivos

### 6.1 Objetivo General

Elaborar y documentar la estructura organizacional, el manual de procesos y procedimientos y el manual de funciones de EDS Real de Minas S.A.

### 6.2 Objetivos Específicos

- ❖ Conocer los requerimientos e intereses de la gerencia, conforme con las necesidades administrativas y operativas, para el diseño de la estructura organizacional.
- ❖ Constituir la misión, visión y los principios y valores de la empresa como parte esencial de la estructura organizacional y el proceso de elaboración del manual de procedimientos y funciones.
- ❖ Trazar el organigrama de la empresa para implantar el orden jerárquico, hacer las líneas de autoridad y subordinación.
- ❖ Diseñar el mapa de procesos de la empresa, para tener mayor claridad del orden que se debe llevar al ejecutar los procesos.

- ❖ Realizar socialización de la estructura organizacional diseñada.
  
- ❖ Observar y entrevistar a los trabajadores de diferentes cargos, con el fin de conocer las funciones que desempeñan y la forma de ejecutarlas.
  
- ❖ Analizar los cargos existentes para documentar las funciones desempeñadas por cada uno, determinar la forma correcta de ejecutarlas para después estandarizarlas.
  
- ❖ Elaborar el manual de procesos, procedimientos y funciones para la empresa EDS Real de Minas S.A.
  
- ❖ Socializar la documentación de los manuales realizados para la empresa EDS Real de Minas S.A.

Según Kaufman (como se citó en (Bermudez, 2014)) es en la década de 1920 en los Estados Unidos, que puede hablarse de la emergencia de los “recursos humanos”, como un campo de estudio que comienza a delimitarse claramente. El primer manual universitario sobre manejo de personal apareció precisamente en 1920, se trata de Personnel Administration, escrito por Ordway Tead y Henry Metcalf.

Poco a poco empieza el reconocimiento de los recursos humanos como personas con un enorme significado para la organización porque no solamente aportan al trabajo sus conocimientos, sino que además incorporan sus emociones y actitudes, siempre utilizando sus valores y expectativas (...) este cambio conceptual conlleva a la definición de que una empresa es un conjunto de personas (con su carácter, su talento y su comportamiento) que utilizan recursos y tecnología para producir productos y/o servicios (Calleja, 2012).

En una empresa se manejan tres recursos principales; los recursos materiales (infraestructura y productos intangibles), los recursos financieros (capital que hace posible la inversión para generar solvento) y el recurso humano (personal capacitado para realizar tareas), este último fundamental en micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, ya que es el único recurso capaz de usar los otros.

Tener una administración organizada de los recursos y contar con personal motivado, permite a las empresas alcanzar sus metas y lograr sus objetivos, un personal motivado, satisfecho e identificado con la organización permite que las responsabilidades delegadas en sus manuales de funciones sean cumplidas en su totalidad y los procesos sean desarrollados como han sido establecidos (laqi.org, 2016).

Toda organización necesita tener un norte, directrices o políticas que la guíen, que faciliten<sup>22</sup> a través de un análisis, saber cuáles son los objetivos que se espera obtener en el futuro, este análisis surge con el nombre de planeación estratégica, es un proceso de reflexión de los directores y gerentes para diseñar una guía de acción que busca cumplir los objetivos estratégicos planteados, todo con el fin de garantizar la sostenibilidad, el crecimiento y desarrollo de la organización (Contreras, 2012).

Esta guía de acción se conforma por:

- **MISIÓN:** define la razón fundamental de ser y objetivo esencial de la organización, es la declaración de la necesidad fundamental que satisface la empresa y no de lo que ella es, define el valor agregado que se da a la comunidad que sirve y refleja las motivaciones idealistas que tienen las personas para hacer su trabajo en la empresa (Lema, 2004). Al momento de diseñar una misión, es necesario responderse preguntas como: ¿Qué hacemos?, ¿Cuál es nuestro negocio?, ¿A que nos dedicamos?, ¿Cuál es nuestra razón de ser?, ¿Quiénes son nuestro público objetivo?, ¿Cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?, ¿Cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿Qué nos diferencia de nuestros competidores?
- **VISIÓN:** define las metas que se quieren lograr en el futuro, estas deben ser realistas, posibles y alcanzables, ya que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador, para la definición de la visión, es de ayuda responderse preguntas como: ¿Qué quiero lograr?, ¿Dónde quiero estar en el futuro?, ¿Para quién lo haré?, ¿ampliare mi zona de actuación?
- **VALORES ORGANIZACIONALES:** son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de la empresa y permite crear pautas de comportamiento. Son la personalidad de

la empresa, no deben ser solo una lista de deseos, sino que se deben plasmar y vivir en<sup>23</sup> la realidad (Espinosa, 2016).

Para la formación de un sistema de valores en una organización según Raúl Maestres (Maestre, Enero-Marzo 2015) se pasa por las siguientes etapas:

1. **Determinación:** se establecen los valores necesarios para formar la cultura organizacional, deben ser desarrollados por la directiva junto con un grupo representativo de colaboradores que estén en los diferentes grupos de interés de la organización.
2. **Clarificación:** se hace un análisis de todas las posibles implicaciones y efectos que tengan los conceptos de los valores establecidos, para estar seguros de que expresan lo que realmente se desea.
3. **Definición:** para mejor comprensión de los valores es necesario precisar el lenguaje y sus significados para delimitar los contenidos.
4. **Divulgación:** los valores deben ser enunciados en forma explícita y por escrito, de forma clara y sencilla para garantizar que sean entendibles, interpretados, recordados y ejecutados en la conducta de la organización.
5. **Aplicación conductual:** descripción de los valores en términos de conductas observables y medibles por todos los participantes en el proceso, con el fin de evaluar su aplicación.

Para lograr el cumplimiento de la planeación estratégica, es importante que los trabajadores tengan claridad en los procesos, las tareas, los deberes y las responsabilidades que deben cumplir, estas se especifican y establecen en el manual de funciones.

Según Idalberto Chiavenato (Chiavenato, 1999) Existen nociones fundamentales que debemos conocer a la hora de establecer un manual de funciones:

- **Tarea:** es el conjunto de actividades individuales que ejecuta el ocupante del cargo.

- **Función:** es un conjunto de tareas realizadas por el ocupante del cargo.
- **Cargo:** es un conjunto de funciones con posición definida dentro de la estructura organizacional y cada cargo tiene uno o más ocupantes.

La descripción de cargos se relaciona directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano y este en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. El manual de funciones o cargos es básico e importante para la planeación de recursos humanos, es necesario para la selección, el adiestramiento, la carga de trabajo, los incentivos y la administración salarial de los empleados.

Es un proceso que consiste en enumerar las tareas que conforman un cargo, definir sus objetivos, describir la periodicidad de su ejecución y especificar los métodos aplicados para el desarrollo de las tareas. Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo, de los deberes y las responsabilidades que debe cumplir el ocupante del cargo (Vargas, 2016).

Existen cuatro métodos que facilitan el diseño de la descripción de cargos (Rueda, 2016), estos son:

- **MÉTODO DE OBSERVACIÓN DIRECTA:** este ha sido el método más usado y el que ha brindado mayor confiabilidad por su eficiencia, el análisis del cargo se efectúa mediante la observación directa e interactiva del analista de cargos con el ocupante del cargo, la observación se hace en plena ejecución de las funciones, el analista anota puntos clave de su observación, hace preguntas y dialoga con el ocupante o su supervisor.
- **MÉTODO DEL CUESTIONARIO:** el análisis del cargo se realiza solicitando al personal que llene un cuestionario, respondiendo preguntas relacionadas con todas las indicaciones posibles acerca del cargo, su contenido y sus características.

- MÉTODO DE LA ENTREVISTA: es una técnica que consiste en la interacción verbal<sup>25</sup> entre el analista de cargos y el ocupante del cargo, tiene como fin intercambiar información y poder llegar a un objetivo definido. Este método tiene la ventaja de que se eliminan las dudas y desconfianzas a través de la conversación, lo cual proporciona un mayor nivel de exactitud a la información.
- MÉTODO MIXTO: es la combinación de dos o más métodos, permite integrar los diferentes métodos, tomando de estos los aspectos más positivos y eliminando las desventajas que presentan, por ejemplo:
  - Cuestionario y entrevista con el ocupante del cargo
  - Cuestionario con el ocupante y entrevista con el supervisor
  - Cuestionario y entrevista con el supervisor
  - Observación directa con el ocupante y entrevista con el supervisor

Entre otras opciones.

Los métodos mencionados anteriormente según Chiavenato (Chiavenato, 1999) se desarrollan<sup>26</sup> en tres etapas:

*Figura 2. Etapas del Análisis de Cargos*



Fuente: el autor.

**ETAPA DE PLANEACIÓN:** fase en la que se plantea todo el trabajo de análisis de cargos, requiere de los siguientes pasos:

1. Determinación de los cargos que van a describirse.
2. Elaboración del organigrama de cargos.
3. Elaboración del cronograma de trabajo.
4. Elección de los métodos de análisis que van a aplicarse.
5. Selección de los factores de especificaciones que se utilizarán en el análisis, en base de dos criterios; criterio de universalidad o criterio de discriminación.
6. Dimensionamiento de los factores de especificaciones.
7. Gradación de los factores de especificaciones.

ETAPA DE PREPARACIÓN: en esta fase se dispone los recursos necesarios para<sup>27</sup> adelantar cada una de las tareas del plan de trabajo: físicos, materiales, humanos, etc. En muchas ocasiones puede ser simultánea a la etapa de planeación. Se realiza:

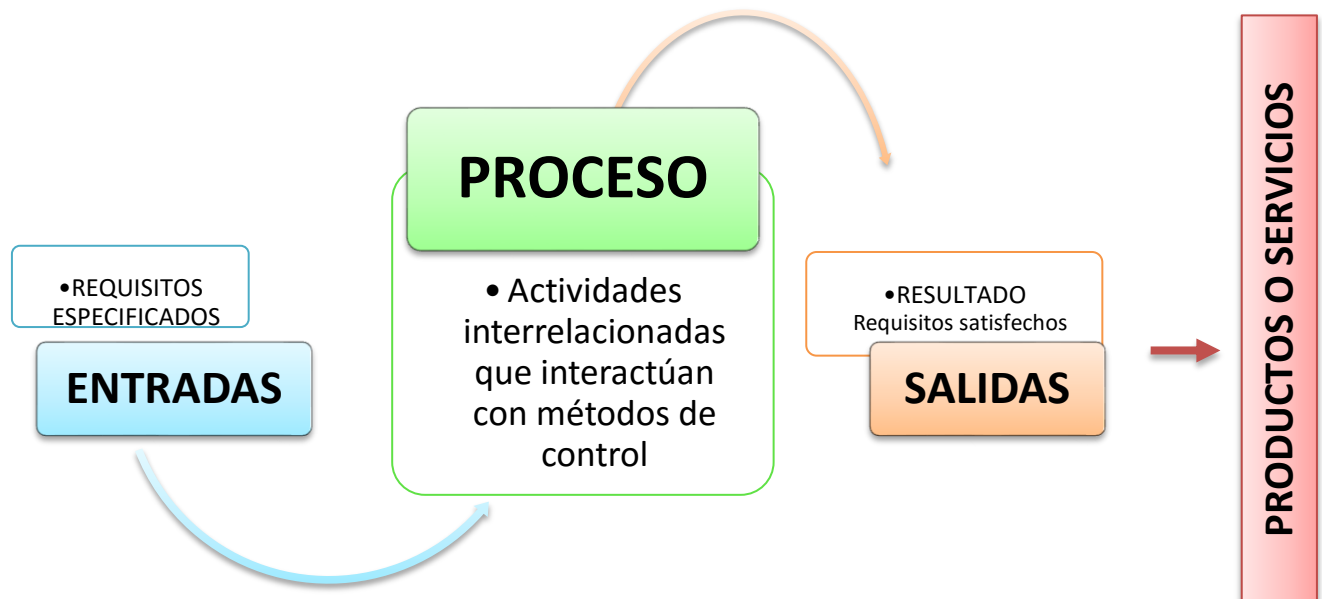
1. Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargos.
2. Preparación del material de trabajo.
3. Disposición del ambiente.
4. Recolección previa de datos.

ETAPA DE EJECUCIÓN: se desarrollan las acciones planeadas con la finalidad de presentar la descripción de los cargos analizados, se elaboran en el siguiente orden:

1. Recolección de los datos obtenidos mediante los métodos de análisis elegido.
2. Selección de los datos obtenidos.
3. Redacción provisional del análisis.
4. Presentación de la redacción provisional al supervisor inmediato, para que lo rectifique.
5. Presentación de la redacción definitiva del análisis de cargo para la aprobación.

Se ha diseñado una plantilla sobre la cual se trabajará la documentación de los manuales de funciones de los cargos existentes en la empresa:





Fuente: el autor.

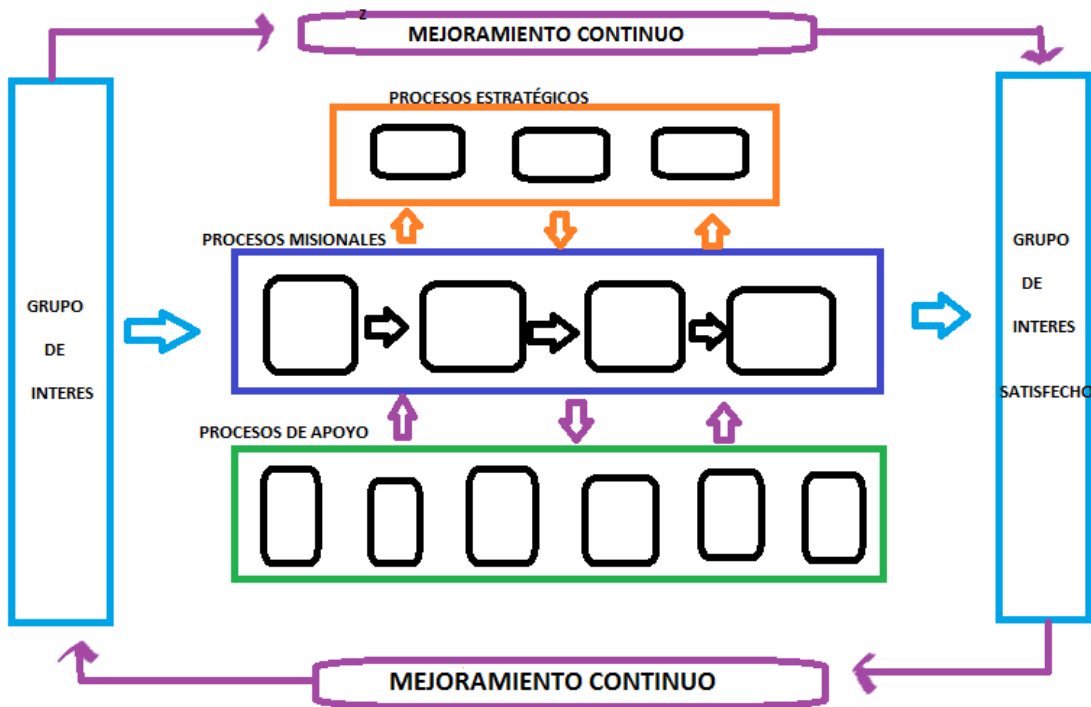
Complementando lo anterior mencionado, se elabora el mapa de procesos, en primer lugar es importante tener ya definido el plan estratégico, que todos sus colaboradores conozcan la misión, visión y los valores de la organización. Así mismo tener definido e identificado los grupos de interés, clientes y/o usuarios a los que sirve la empresa.

El grupo de interés son todos aquellos que tiene interés en la organización, sus actividades y logros (clientes, socios, empleados, accionistas, propietarios y la administración entre otros). Y el cliente o usuario es la persona que utiliza con constancia los servicios o productos que ofrece la empresa.

De segunda forma es necesario identificar las necesidades y expectativas de los clientes y/o usuarios que se van a satisfacer. Las “necesidades” son aquellos servicios que son requeridos por los clientes y las “expectativas” son las características que los clientes esperan que tengan los servicios o productos recibidos.

Y en tercer lugar se deben identificar los servicios que se prestan a los clientes y/o usuarios,<sup>30</sup> los procesos principales o misionales que hacen posible la prestación directa del servicio y los procesos de apoyo, que de manera indirecta permiten que los procesos misionales ejecuten su prestación del servicio (Macías García, y otros, 2016).

Figura 5. Diseño un Mapa de Procesos



Fuente: el autor.

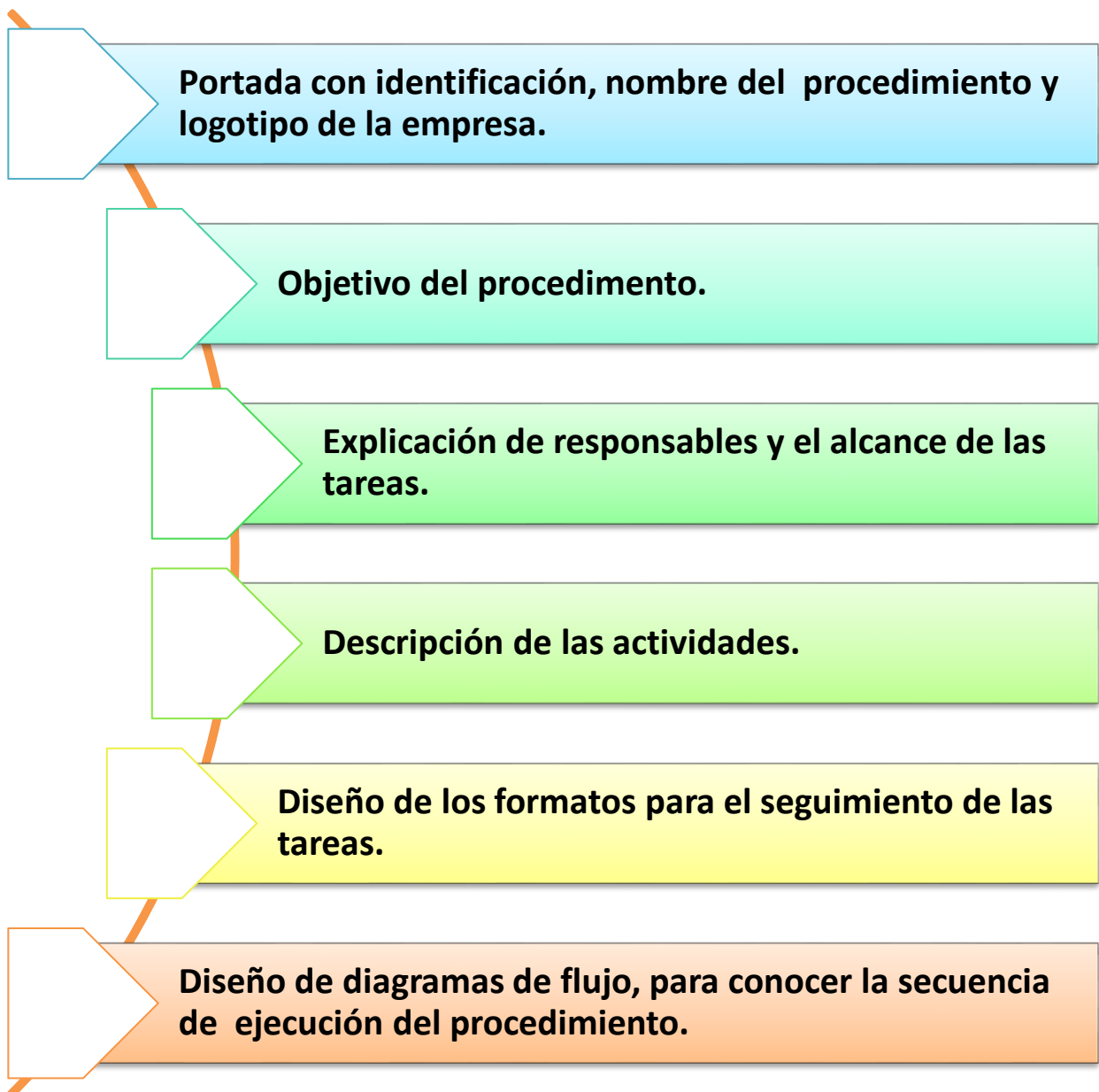
Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la alta dirección, definen como opera el negocio y como se crea valor para satisfacer a los diferentes grupos de interés. Soportan la toma de decisiones sobre la planificación, estrategias y mejoras en la organización.

Los procesos misionales son procesos que dan como resultado el cumplimiento del objeto<sup>31</sup> social o razón de ser de la empresa, tienen relación directa con los servicios que se prestan y agregan valor al producto o servicio que se ofrece.

Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos misionales, facilitan los medios necesarios (humanos, materiales, tecnología, etc.) para que los procesos se realicen de manera efectiva y eficiente.


**PROCEDIMIENTO:** según (Koontz, 2016) “Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades”.

Un Manual de procedimiento es un documento que nos da indicaciones claras de cómo realizar una actividad, para lograr un objetivo establecido (Santano, 2016).



Fuente: el autor.

Se ha diseñado una plantilla sobre la cual se trabajará la documentación de los procedimientos más relevantes en la empresa:

	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</b>	Código: Fecha: Edición: Página:		
<b>1. OBJETIVO</b>				
<b>2. ALCANCE</b>				
<b>3. GLOSARIO</b>				
<b>4. RESPONSABLE</b>				
<b>5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL	
<b>6. ANEXOS</b>				
<b>CUADRO DE APROBACION</b>				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:				
Revisado por:				
Aprobado por:				

Fuente: el autor.

## 8. Metodología

### 8.1 Tipo de investigación

Existen varios tipos de investigación, se clasifican de diferentes formas según el enfoque que se le da, para el desarrollo de este proyecto, la investigación es definida de la siguiente manera:

- ❖ Según la naturaleza de la información que se recolecta es de carácter cualitativo (Veléz, 2016) donde interesa saber cómo los sujetos involucrados en la investigación piensan y la perspectiva que poseen sobre el asunto que es investigado. Los datos son recolectados durante el proceso, principalmente de forme verbal, no son sometidos a análisis estadístico y las conclusiones son la síntesis de la información.
- ❖ Según el objeto de estudio, es una investigación aplicada, ya que se utiliza la experiencia del investigador en el desarrollo de la investigación.
- ❖ Según el tiempo en que se efectúa es una investigación seccional o transversal, ya que ocurre por un tiempo definido (4 meses), en un lugar determinado (empresa EDS Real de Minas S.A.) y los subgrupos de personas que se encuentran en este espacio y tiempo son evaluados.
- ❖ Según la técnica de recolección de datos, es una investigación participativa, básicamente porque los investigados forman parte del proceso de investigación.

- ❖ Según el objeto general, es una investigación descriptiva (SANCA, 2016), ya que se<sup>35</sup> trabaja sobre la realidad de los hechos y la finalidad del mismo será relatar la forma actual en que se ejecutan los procedimientos y las funciones de cada cargo.

## 8.2 Población estudio

La población estudio es la totalidad de personal que se encuentra laborando hasta la fecha en EDS Real de Minas S.A., se relaciona directamente con la empresa y el desarrollo de su objetivo principal.

## 8.3 Etapas de la investigación

### ETAPA 1: Diagnóstico inicial

En esta etapa se procedió a realizar una identificación de la empresa, conociendo los productos y servicios que ofrece, deduciendo la misión y la propuesta de ventaja competitiva que tiene frente al mercado. Estas actividades se realizaron por medio de la observación directa y el dialogo con el personal de la empresa. De igual manera se realizó una entrevista con el gerente para constituir los requerimientos e intereses de la empresa a corto, mediano y largo plazo. Y otra con el administrador para establecer y explicar los cargos existentes y los procesos generales de la empresa.

### ETAPA 2: Recolección de la información

Se realizó por medio de entrevistas y observación directa del personal que estaba ejecutando las funciones que se desarrollan diariamente en la empresa EDS Real de Minas S.A., estas fueron tomadas como notas en un cuaderno y grabadas en notas de voz, para posteriormente ser digitadas en un documento de Word y documentadas en los manuales de procesos y procedimientos y manual de funciones. Finalmente esta recolección de información fue validada y aprobada por la empresa, con el objetivo de implementar todos los manuales propuestos.

En esta etapa se realizó un análisis de la información recolectada, clasificando la información importante y útil para la formalización de los manuales de procesos y funciones, esta información fue exportada de las notas del cuaderno y los audios realizados con el teléfono celular, para finalmente ser organizada y documentada en Word.

ETAPA 4: Elaboración de la planeación estratégica y los manuales de procedimientos y funciones

Con la información organizada y haciendo uso de un computador de mesa se diseñó la planeación estratégica para la empresa, la misión, visión, los principios y valores y el organigrama. Además se elaboraron los manuales de los procedimientos más destacados y repetitivos que se ejecutan en la empresa y los manuales de funciones de todos los cargos vinculados directamente con ella.

ETAPA 5: Revisión y aprobación de la planeación estratégica y los manuales de procedimientos y funciones propuestos para la empresa.

Se realizó una reunión conjunta con el gerente y administrador de la empresa en donde se revisaron los documentos elaborados, se hicieron pequeñas observaciones y se aprobó el material presentado, también se estableció la fecha para la socialización de los documentos con todo el personal de la empresa.

ETAPA 6: Socialización de los documentos realizados

Se realizaron dos reuniones con el personal de la empresa implicado en el desarrollo de este proyecto, se les explicaron los documentos elaborados, su utilidad y la importancia de ponerlos en práctica siempre para aumentar el buen servicio al cliente, la eficiencia y la productividad de los trabajadores.

### 9.1 Planeación estratégica

#### 9.1.1 Misión

Efectuar la comercialización de combustibles, lubricantes y servicios complementarios automotores con altos estándares de calidad, ofreciendo instalaciones adecuadas, personal competente que ofrece un servicio amable y oportuno, precios justos y productos garantizados, logrando la sostenibilidad de la empresa para mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y satisfacer las necesidades del parque automotor de Bucaramanga y su área metropolitana.

#### 9.1.2 Visión

En el año 2025 ser una empresa líder en el mercado de los combustibles en Bucaramanga y su área metropolitana, reconocida por su compromiso ambiental y social, la calidad de sus productos y excelencia en el servicio, contando con personal amable, competente y eficiente.

#### 9.1.3 Valores y Principios empresariales

Nos regimos por los siguientes valores:

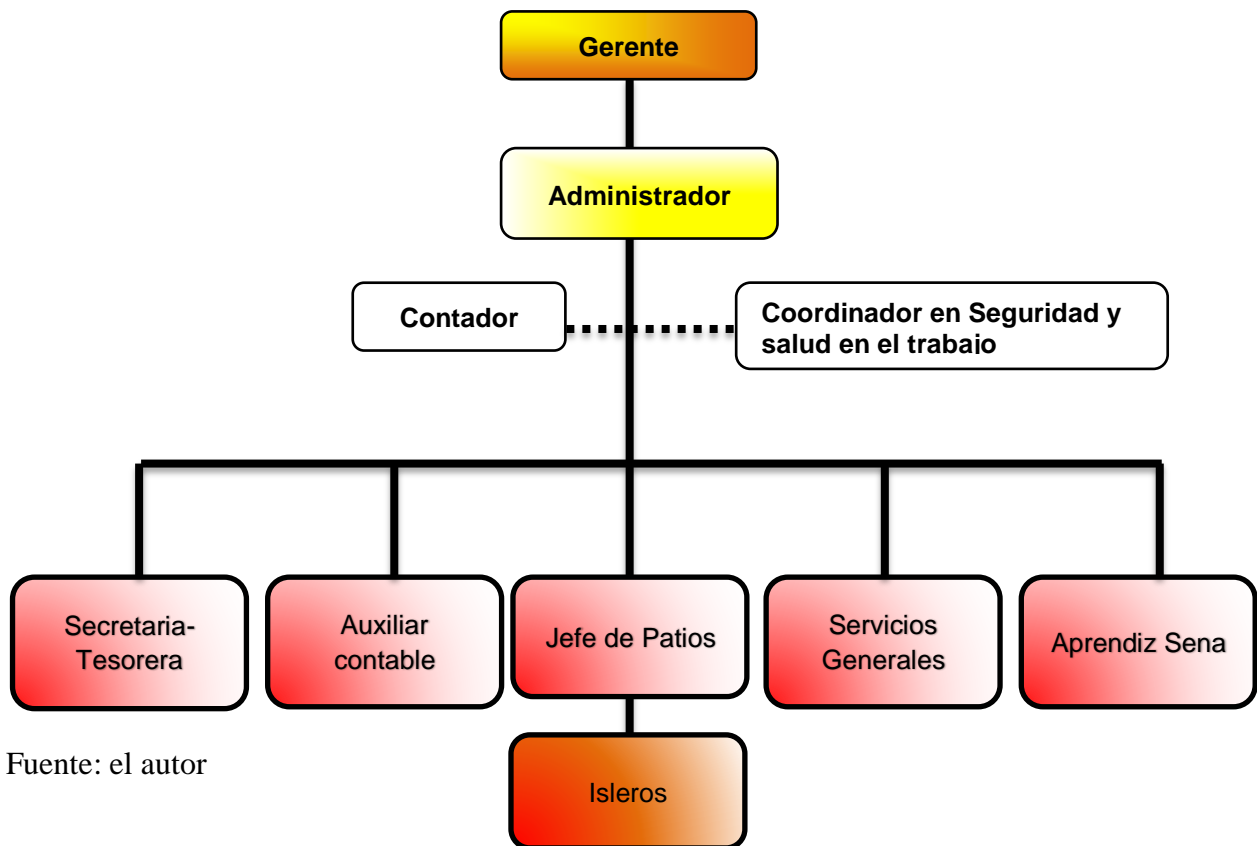
- ❖ **Respeto:** siempre ser respetuosos con los compañeros de trabajo, los clientes y los proveedores.
- ❖ **Responsabilidad:** ser responsables con el cumplimiento de las funciones asignadas y responder por todos los actos que se le designen, que se omitan o incumplan.
- ❖ **Honestidad:** actuar siempre con honestidad y sinceridad, garantizando transparencia en la información, acción o proceso ejecutado.
- ❖ **Lealtad:** ser leal a la empresa, salvaguardando información que es de su interés y debe ser reservada.

Nuestros principios empresariales se basan en:

- ❖ **Amabilidad:** Para todos nuestros clientes externos e internos
- ❖ **Precisión:** En todas las medidas ofrecidas a nuestros clientes
- ❖ **Sostenibilidad:** Para todas nuestras operaciones y negocios, que garanticen nuestra permanencia en el mercado.
- ❖ **Compromiso:** En la ejecución de nuestras funciones, con el medio ambiente y con la normatividad vigente.
- ❖ **Trabajo en equipo:** Unión de nuestros esfuerzos para desarrollar actividades que están orientados al cumplimiento.
- ❖ **Colaboración:** Actitud permanente de ayuda hacia los demás.

#### 9.1.4 Organigrama

Figura 8. Organigrama EDS Real de Minas SA

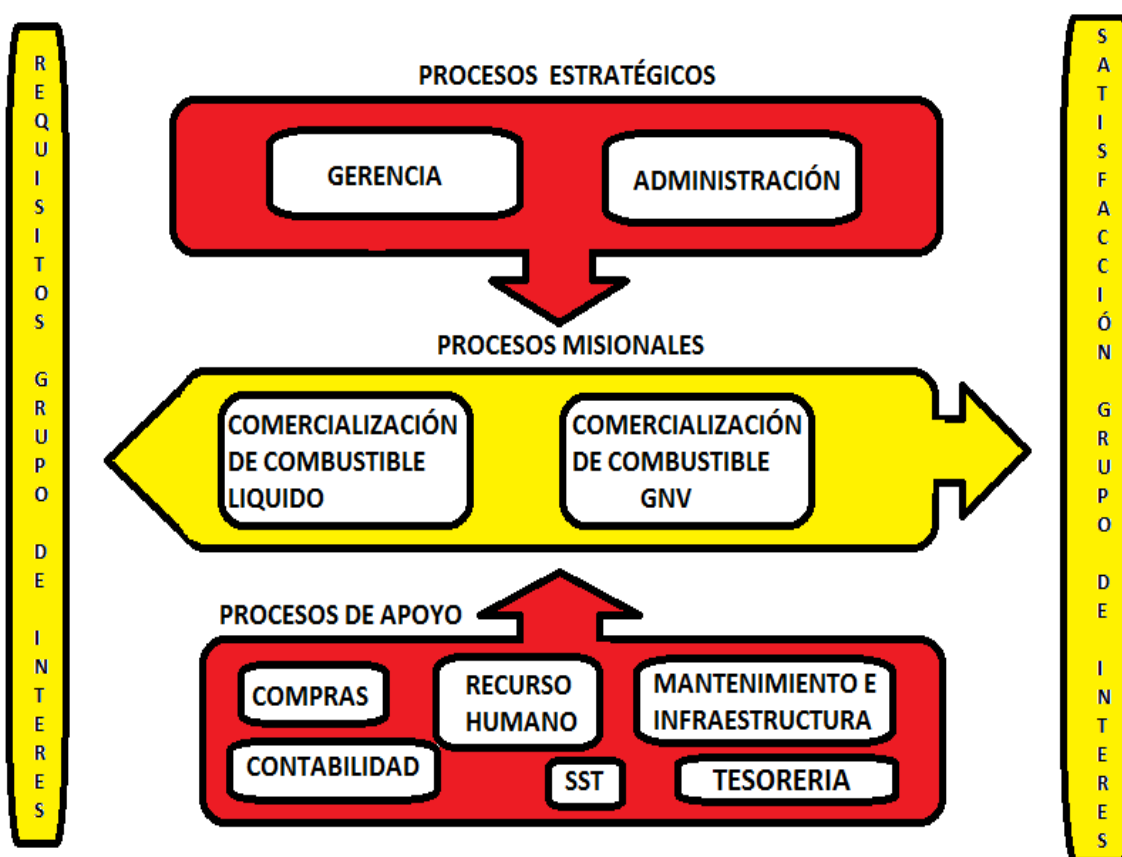


Fuente: el autor

### 9.1.5 Mapa de Procesos

El mapa de procesos fue realizado sin regirse a ninguna norma, clasificando los procesos existentes en procesos estratégicos, misionales o de apoyo, a continuación se presenta el mapa diseñado y aprobado por la empresa:


Figura 9. Mapa de Procesos EDS Real de Minas SA



Fuente: el autor.

### 9.2 Manual de Funciones

A continuación se presentan los manuales de funciones diseñados para los cargos presentes, que están vinculados directamente de tiempo completo en la empresa.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>GERENTE</b>		
	CODIGO : MF-GE-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<b>DEPENDENCIA:</b> Administración	<b>TIPO DE CARGO:</b> Administrativo	<b>PERFIL PROFESIONAL:</b> Profesional en áreas administrativas, ingenierías y afines.
<b>EXPERIENCIA:</b> 3 años en áreas similares.	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Socios de la empresa	<b>EXIGENCIAS:</b> Cumplir con el perfil profesional.
<b>HORARIO:</b> Lun – Vie 8:00 am -12:00 m y 2:00 pm – 5:00 pm		


#### OBJETIVO DEL CARGO

Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la organización EDS REAL DE MINAS S.A. con el fin de dar cumplimiento a la planeación estratégica.

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escucha activa</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Pro-actividad</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Flexibilidad</li> <li>➤ Autocontrol</li> <li>➤ Capacidad de síntesis</li> <li>➤ Habilidad numérica</li> <li>➤ Capacidad toma de decisiones</li> <li>➤ Capacidad de negociación</li> <li>➤ Habilidad resolución de conflictos</li> </ul>	<b>HABILIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Memoria</li> <li>➤ Independiente</li> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Creatividad</li> <li>➤ emprendedor</li> </ul>
---	--

#### RESPONSABILIDADES:


- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>GERENTE</b>		
	CODIGO : MF-GE-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

representen, respecto del desarrollo de sus actividades.

- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiese sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.
- Reportar a la administración las dificultades o accidentes por el mal uso de los equipos e instalaciones y los inconvenientes y anomalías en la estación.
- El no cumplimiento de lo estipulado acarreará las sanciones correspondientes como llamados de atención, memorandos y ante la reincidencia se efectuará cancelación del contrato de trabajo (véase reglamento interno).

<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIEMPO REQUERIDO</b>
Efectuar el seguimiento, evaluación y control de todas las actividades de la estación de servicio.	Diario	Constante
Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos.	Esporádico	N/A
Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con objetivos por cumplir, socializar con la administración para poner en marcha el programa.	Mensual	1,5 h
Coordinar con las oficinas administrativas para asegurar que los registros y sus análisis se están llevando correctamente.	Semanal	1 h
Crear y mantener buenas relaciones con los clientes, gerentes corporativos y proveedores para mantener el buen	Diario	Constante

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>GERENTE</b>		
	CODIGO : MF-GE-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
Página			
funcionamiento de la empresa.			
Proyecta metas en cada una de las dependencias de la empresa.	Mensual	1 h	
Controlar y evaluar el que hacer de la empresa.	Diario	Constante	
Motivar y crear medios de comunicación efectiva tanto con los clientes internos como externos.	Diario	Constante	
Incentivar el desarrollo del talento humano	Diario	Constante	
Dirigir la toma decisiones con respecto a situaciones en que la empresa participe.	Diario	Constante	
Liderar el proceso de planeación estratégica de la organización, determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.	Diario	Constante	
Desarrollar estrategias generales para alcanzar los objetivos y metas propuestas.	Mensual	1 h	
Diseñar planes de acción a corto, mediano y largo plazo.	Mensual	1 h	
Desarrollar un ambiente de trabajo que motive positivamente a los individuos y grupos organizacionales.	Diario	Constante	
Persuadir en el personal para que ejecute con agrado todas sus responsabilidades y funciones.	Diario	Constante	
Medir continuamente la ejecución y comparar resultados reales con los planes establecidos.	Mensual	2 h	
Atender las solicitudes por parte del administrador con respecto a decisiones que requiere la empresa.	Diario	Constante	
Hacer análisis del servicio prestado para otorgar una bonificación extra por el buen servicio de los isleros hacia los clientes.	Mensual	45 min	
Establecer cronograma de actividades a realizar por fechas especiales (día de la madre, día de la mujer, día del hombre,	mensual	30 min	


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>GERENTE</b>		
	CODIGO : MF-GE-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
día del padre, día de la virgen del Carmen, día del amor y la amistad, día de navidad).			
Trabajar constantemente la innovación en el programa de fidelización de clientes, definiendo el programa para gas directamente con gas oriente y gasolina internamente con la administración de la empresa.	Trimestral	45 min	

<b>RESPONSABLE POR</b>	
POR MATERIAL Y/O PRODUCTOS	Todos los recursos de la empresa; infraestructura, equipos y herramientas, materiales y productos, información confidencial y dinero total.
POR INFORMACIÓN	
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTA	
POR DINERO	

<b>ESFUERZO</b>	
FISICO	Estar sentado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.
MENTAL	Mantener un grado de concentración alto, para ejecutar sus funciones con exactitud.

<b>RIESGOS</b>	
Se presentan riesgos de tipo:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonómicos: carga postural estática y diseño del puesto de trabajo.</li> <li>• Psicolaboral: monotonía en sus tareas y estrés organizacional.</li> <li>• Condiciones de seguridad: locativos, eléctricos y mecánicos.</li> <li>• Fenómenos naturales: sismos, terremotos y precipitaciones naturales.</li> </ul>	

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>				
	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
	<b>ADMINISTRADOR</b>			
	CODIGO : MF-AD-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16	Página

<b>DEPENDENCIA:</b> Administración	<b>TIPO DE CARGO:</b> Administrativo	<b>PERFIL PROFESIONAL:</b> profesional en áreas administrativas, ingenierías y afines.
<b>EXPERIENCIA:</b> 3 años de experiencia en cargos similares.	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Gerente	<b>EXIGENCIAS:</b> Cumplir con el perfil profesional y experiencia.
<b>HORARIO:</b> Lun – Vie 7:20 am -12:00 m y 2:00 pm – 6:00 pm, sábados 7:20 am – 1:00 pm. Disponibilidad 24 h en caso de emergencias.		

### OBJETIVO DEL CARGO

Gestionar y operar la empresa de acuerdo a la planificación realizada, dando cumplimiento a los objetivos y metas proyectados. Manejar toda la información de la empresa y mantenerse constantemente informado de todas las particularidades y movimientos dentro de la empresa, además revisar el crecimiento y estadísticas del valor mensual de cartera.


<b>COMPETENCIAS LABORALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escucha activa</li> <li>➤ Concentración</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Pro-actividad</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Flexibilidad</li> <li>➤ Autocontrol</li> <li>➤ Capacidad analítica</li> <li>➤ Capacidad de síntesis</li> <li>➤ Habilidad numérica</li> <li>➤ Habilidad resolución de conflictos</li> <li>➤ Fluidez verbal</li> <li>➤ Habilidad en manejo de personal</li> </ul>	<b>HABILIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía para responder funciones y responsabilidades</li> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Memoria</li> <li>➤ Liderazgo</li> <li>➤ Honestidad</li> <li>➤ Compromiso</li> <li>➤ Servicial</li> <li>➤ Creatividad</li> </ul>
--	---


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ADMINISTRADOR</b>		
	CODIGO : MF-AD-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16


**RESPONSABILIDADES:**

- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiese sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.
- Reportar a la administración las dificultades o accidentes por el mal uso de los equipos e instalaciones y los inconvenientes y anomalías en la estación.
- El no cumplimiento de lo estipulado acarreará las sanciones correspondientes como llamados de atención, memorandos y ante la reincidencia se efectuará cancelación del contrato de trabajo (véase reglamento interno).

<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIEMPO REQUERIDO</b>
Planear, organizar y coordinar la implementación de políticas administrativas impartidas por la gerencia en toda la Empresa.	Diario	Constante
Dirigir y controlar las actividades financiera y la coordinación de compras, suministros y control de activos.	Diario	Constante
Planear, dirigir, coordinar, implantar y evaluar estudios que impliquen mejoras	Diario	Constante


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ADMINISTRADOR</b>		
	CODIGO : MF-AD-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
administrativas y operativas.			
Responder por la planeación, dirección y control de los procedimientos relacionados con la seguridad y vigilancia de los bienes de la Empresa.	Diario		Constante
Planear, dirigir y evaluar los sistemas de contratación, motivación, mantenimiento y desarrollo de personas que laboran en la empresa	Diario		Constante
Dirigir, coordinar y controlar la ejecución presupuestal.	Diario		Constante
Realizar en coordinación con los profesionales a cargo los informes financieros y de ejecución presupuestal.	Mensual		1 h
Coordinar, controlar, verificar los procedimientos relacionados con la facturación de los servicios ofrecidos por la empresa.	Diario		Constante
Manejo de alarmas al ingresar y salir de la empresa.	Diario		1 min
Manejo y control de las cámaras, por si se necesita ver algún acontecimiento que este grabado en ellas.	Diario		N/A
Realizar la medida de los tanques	Semanal		10 min
Realizar arqueo a los isleros	Esporádico		
Manejo del sistema web <a href="http://www.sicom.com">www.sicom.com</a> para hacer solicitud de pedido de combustible o hacer el cierre de ellos, en caso de que la persona encargada (aprendiz Sena) no esté disponible para esto.	Esporádico		10 min
Asesorar a la gerencia en asuntos laborales, individuales y colectivos.	Esporádico		N/A
Hacer el estudio de crédito para los clientes interesados, solicitando los documentos para previo estudio.	Esporádico		40 min
Supervisar y hacer acompañamiento en los patios en la jornada de las horas pico.	Diario		4,5 h
Revisar la correspondencia, realizar informes, actas y demás funciones	Diario		4 h

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ADMINISTRADOR</b>		
	CODIGO : MF-AD-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
		Página	
cuando se esté en la oficina.			
Resolver asuntos administrativos que por su magnitud no requieran intervención de la Gerencia.	Esporádico	N/A	
Asesorar a otras áreas funcionales en asuntos de manejo colectivo y desarrollo de programas de mejoramiento.	Esporádico	N/A	
Coordinar la adquisición de bienes e insumos para la empresa, su almacenamiento y servicio a diferentes dependencias de la empresa.	Esporádico	N/A	
Coordinar y controlar la administración de los activos fijos de la empresa.	Diario	Constante	
Participar en la fijación de políticas administrativas de recursos humanos y velar por su cumplimiento.	Diario	Constante	
Coordinar el desarrollo de programas orientados a mejorar las relaciones de trabajo.	Diario	Constante	
Coordinar y verificar la ejecución de la nómina de la empresa además gestionar el pago por medio del banco en línea.	Quincenal	30 min	
Programar y ejecutar junto con el tesorero los pagos a proveedores y contratistas.	Esporádico	N/A	
Autorizar pagos a proveedores y terceros.	Esporádico	1 min	
Gestionar el pago de parafiscales por medio de la página web <a href="http://www.aportesonlinea.com">www.aportesonlinea.com</a>	Mensual	30 min	
Realizar el cronograma de turnos del personal operativo de la empresa.	Semanal	40 min	
Autorizar los pedidos de combustible, la compra de premios para fidelizados, objetos de campaña y objetos de promociones.	Diario	Constante	
Gestionar lo relacionado con el talento humano. (contratación-ingreso, permanencia y retiro).	Esporádico	N/A	
Atender todo tipo de situaciones, tales			

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ADMINISTRADOR</b>		
	CODIGO : MF-AD-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
	Página		
como reclamos o sugerencia resolviéndolos de forma inmediata, tomando en cuenta la satisfacción de las necesidades de los clientes y los intereses la empresa.	Esporádico	Constante	
Atender las actividades operativas (toma de muestras, lecturas, medida de la vara), de los organismos de control (Policía de hidrocarburos, alcaldía, mayorista, estupefacientes, superintendencia de industria y comercio).	Esporádico	30 min	
Captar nuevos clientes, y liderar relaciones públicas y acercamientos con empresas.	Diario	Constante	
Implementar medidas tendientes a la seguridad de los ingresos en dinero efectivo a la empresa	Diario	Constante	
Mantener contacto permanente con los Técnicos de Terpel y Gas Oriente, sobre el correcto y normal funcionamiento de los equipos.	Esporádico	N/A	
Realizar extemporáneamente inventarios de las diferentes dependencias de la empresa. (Control permanente existencias de combustibles y lubricantes, revisión de créditos, revisión de archivos, arqueo de caja etc.).	Esporádico	N/A	
Autorizar el ingreso de técnicos y visitantes para la inspección de equipos.	Esporádico	1 min	
Realizar los respectivos pedidos y entrega de dotación de los empleados según normatividad.	Semestral	N/A	
Con la autorización de la gerencia programar los cambios de precios de combustible.	Esporádico	N/A	
Proponer a la Gerencia, tipos de servicios, condiciones de pago, precios, campañas de marketing, promociones a fin de lograr la máxima rentabilidad y	Esporádico	N/A	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ADMINISTRADOR</b>		
	CODIGO : MF-AD-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
calidad de servicio y satisfacción del cliente.			
Realizar las respectivas auditorias de control en las diferentes dependencias de la empresa.	Esporádico		N/A
Propiciar el adecuado clima organizacional.	Diario		Constante
Programar capacitaciones (manejo de equipos, mantenimiento de máquinas y herramientas, preparación del protocolo de servicio, atención al cliente, brigadas de emergencias, entre otros).	Esporádico		10 min
Expedición de recibos de tanqueo a solicitud de clientes o de isleros, cuando no se haya hecho la notación oportuna en el surtidor.	Esporádico		5 min
Programar mantenimiento de los diferentes equipos de la empresa	Esporádico		5 min
Supervisar las labores realizadas por todo el personal de la empresa.	Diario		Constante
Apoyar al área de salud ocupacional en la dirección y ejecución de los procesos de higiene y seguridad industrial.	Diario		constante
Realiza las demás funciones asignadas afines a su cargo.	Diario		N/A


<b>RESPONSABLE POR</b>	
POR MATERIAL Y/O PRODUCTOS	Llaves de la empresa, llaves de los tanques de gasolina, llaves de los surtidores.
POR INFORMACIÓN	Claves de ingreso a las diferentes plataformas, claves de los bancos en línea, además tener absoluta reserva de toda información que llegue a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTA	Computador de mesa, celular de la oficina, escritorio, silla.
POR DINERO	Dinero de los bancos, dinero de la venta de objetos de las campañas y dinero de la reclamación de premios de fidelizados.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
	<b>ADMINISTRADOR</b>			
	CODIGO : MF-AD-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16	Página

<b>ESFUERZO</b>	
<b>FISICO</b>	Estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.
<b>MENTAL</b>	Mantener un grado de concentración alto, para ejecutar sus funciones con exactitud.

<b>RIESGOS</b>
<p>Se presentan riesgos de tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Físico: exposición a ruidos por los vehículos y motos que transitan, ruidos de los trabajos ejecutados en el monta llantas y radiación no ionizante (sol).</li> <li>• Químico: exposición a vapores, gases y líquidos de combustible como Gasolina corriente, extra o ACPM.</li> <li>• Ergonómicos: carga postural estática y relaciones laborales inadecuadas.</li> <li>• Psicolaboral: carga mental por el contenido de las tareas, monotonía y estrés organizacional.</li> <li>• Condiciones de seguridad: locativos, eléctricos y mecánicos.</li> <li>• Fenómenos naturales: sismos, terremotos y precipitaciones naturales.</li> </ul>

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>				
	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SECRETARIA-TESORERA</b>		
	CODIGO : MF-ST-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<b>DEPENDENCIA:</b> Administración	<b>TIPO DE CARGO:</b> Administrativo	<b>PERFIL PROFESIONAL:</b> Bachiller
<b>EXPERIENCIA:</b> 6 meses	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Administrador	<b>EXIGENCIAS:</b> Cumplir con el perfil profesional y la experiencia
<b>HORARIO:</b> Lun – Vie 7:20 am -12:00 m y 2:00 pm – 6:00 pm, sábados 7:20 am – 1:00 pm		


### OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar las tareas administrativas relacionadas con la operación y manejo de recursos financieros, flujo de caja, pago de proveedores, y a su vez coordinar, cooperar y efectuar todas las actividades que aseguren un buen manejo en los recursos de la empresa. Además realizar cuentas de cobro para los clientes y comunicados para el personal interno de la empresa.

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escucha activa</li> <li>➤ Concentración</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Pro-actividad</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Habilidad numérica</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Comunicación oral y escrita</li> </ul>	<b>HABILIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía para responder funciones y responsabilidades</li> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Memoria</li> <li>➤ Responsabilidad</li> <li>➤ Honestidad</li> <li>➤ Ética</li> </ul>
---	--

### RESPONSABILIDADES:


- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SECRETARIA-TESORERA</b>		
	CODIGO : MF-ST-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.</li> <li>➤ Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiese sido citado.</li> <li>➤ Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.</li> <li>➤ Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.</li> <li>➤ Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.</li> <li>➤ El no cumplimiento de lo estipulado acarreará las sanciones correspondientes como llamados de atención, memorandos y ante la reincidencia se efectuara cancelación del contrato de trabajo (véase reglamento interno).</li> <li>➤ Reportar a la administración las dificultades o accidentes por el mal uso de los equipos e instalaciones y los inconvenientes y anomalías en la estación.</li> <li>➤ Contar inmediatamente el dinero que le sea entregado, para evitar faltes o reclamos.</li> <li>➤ Todo cheque o dinero recibido debe ser guardado en la bóveda. La base o sencillo para los isleros puede ser guardado en el cajón con seguro mientras se encuentre en la oficina.</li> <li>➤ Cualquier pérdida de dinero o cheques será su responsabilidad, al igual que cualquier billete falso.</li> <li>➤ informar a la administración retrasos en los pagos de arriendo (lubricantes, alineación, monta llantas, lavadero, tienda y locales arrendados).</li> </ul>
---

<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIEMPO REQUERIDO</b>
Realizar el conteo de efectivo de las ventas realizadas el día anterior. VER PROCEDIMIENTO CONTEO DE EFECTIVO	Diario	2 h, 30 min
Tener bases de sencillo armadas para cambiarle a los isleros, entregarles tan pronto sea solicitado y evitar así que se queden sin sencillo.	Diario	Constante
Informar a los isleros los descuadres presentados en un tiempo no mayor a	Diario	2 min

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SECRETARIA-TESORERA</b>		
	CODIGO : MF-ST-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
			Página
dos días después del descuadre, para evitar reclamos y confusiones.			
Programar la visita de la transportadora G4S y ATLAS para recoger el efectivo y cumplir con el pago a los proveedores. VER PROCEDIMIENTO CONTEO DE EFECTIVO	3 veces por semana*		2 min
Llamar al domiciliario de la empresa para que gestione la consignación de los cheques que le sean entregados.	Diario		5 min
Hacer el manejo adecuado de los vales de Taxsur recibidos por la compra de combustible VER PROCEDIMIENTO VALES TAXUR	Diario		Constante
Hacer el manejo adecuado a los bonos Sodexo o bigpass recibidos por la compra de combustible VER PROCEDIMIENTO BONOS	Diario		Constante
Revisar el DF de los días anteriores suministrado por la auxiliar contable, verificando que este bien digitado el nombre del cliente, la placa del vehículo, el valor del tanqueo y el número de recibo comprobante.	Diario		20 min
Realizar cuentas de cobro para enviar a los clientes de crédito en el tiempo pactado con ellos.	Quincenal/Mensual		Constante
Manejar la caja menor de la empresa, con una base de \$200.000 pesos, guardando soportes de los gastos que se realicen.	Diario		Constante
Manejar la caja mayor de la empresa, actualizando cuando ingresa y sale dinero, guardando soportes de los gastos que se realicen y registrando en el archivo de Excel <i>ventas AÑO</i> .	Diario		Constante
Realizar compra de insumos necesarios para cafetería, papelería, uniformes y aseo.	Esporádico		15 min
Realizar el pago de facturas de la empresa.	Esporádico		10 min

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SECRETARIA-TESORERA</b>		
	CODIGO : MF-ST-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
Realizar la afiliación, el ingreso y el retiro de empleados al sistema de ARL, entidad de salud, caja de compensación y fondo de pensiones.	Esporádico	30 min	
Realizar comunicados para los isleros, notificándoles asuntos importantes para el desarrollo de sus funciones.	Esporádico	10 min	
Ingresar el dinero de los arriendos de la cafetería, monta llantas y lavadero al cuaderno, llevar un control de ellos e informar a la administración cuando los arrendatarios estén atrasados con el pago.	Diario	15 min	
Llevar el archivo de la empresa de forma ordenada y oportuna, con el fin de tener todo organizado y así facilitar la búsqueda de cualquier documento.	Semanal	20 min	

\*Cuando sea una semana con festivo se debe llamar, cancelar y reprogramar las visitas.

<b>RESPONSABLE POR</b>	
POR MATERIAL Y/O PRODUCTOS	Folder con los recibos soporte de créditos de los clientes, bonos Sodexo y bigpass, vales de Taxsur.
POR INFORMACIÓN	Tener absoluta reserva de toda información que llegue a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTA	Computador de mesa, teléfono, escritorio, silla, maquina contadora de billetes
POR DINERO	Caja menor, caja mayor, cheques y demás dinero.


<b>ESFUERZO</b>	
FISICO	Estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual alto.
MENTAL	Mantener un grado de concentración alto, para ejecutar sus funciones con exactitud.

<b>RIESGOS</b>
Se presentan riesgos de tipo:

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SECRETARIA-TESORERA</b>		
	CODIGO : MF-ST-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

- Ergonómicos: carga postural estática.
- Psicolaboral: monotonía en sus tareas y estrés organizacional.
- Biomecánico: mal postura al ejercer sus tareas.
- Condiciones de seguridad: locativos, eléctricos y mecánicos.
- Fenómenos naturales: sismos, terremotos y precipitaciones naturales.

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>				
	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>AUXILIAR CONTABLE</b>		
	CODIGO : MF-AC-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<b>DEPENDENCIA:</b> Administración	<b>TIPO DE CARGO:</b> Administrativo	<b>PERFIL PROFESIONAL:</b> Técnico en auxiliar contable y financiera
<b>EXPERIENCIA:</b> 6 meses en el área contable	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Administrador	<b>EXIGENCIAS:</b> Cumplir con el perfil profesional y experiencia.
<b>HORARIO:</b> Lun – Vie 7:20 am -12:00 m y 2:00 pm – 6:00 pm, sábados 7:20 am – 1:00 pm		

#### OBJETIVO DEL CARGO

Respaldar, cooperar y realizar todas las actividades relacionadas con la contabilidad de la empresa. Apoyar las tareas administrativas y contables relacionadas con la operación y el flujo contable, la presentación de informes con: estados financieros, entradas y salidas de recursos y registros contables. Coordinar información para entrega de informes. Coordinar, apoyar y efectuar todas las actividades que aseguren un buen manejo en la parte contable de la empresa.

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escucha activa</li> <li>➤ Concentración</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Pro-actividad</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Flexibilidad</li> <li>➤ Autocontrol</li> <li>➤ Capacidad de aprendizaje</li> <li>➤ Capacidad de síntesis</li> <li>➤ Habilidad numérica</li> </ul>	<b>HABILIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía para responder funciones y responsabilidades</li> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Memoria</li> </ul>
--	--

#### **RESPONSABILIDADES:**


- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor.
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>AUXILIAR CONTABLE</b>		
	CODIGO : MF-AC-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16


trabajo, y que sean por naturaleza privadas.

- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiese sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.
- Reportar a la administración las dificultades o accidentes por el mal uso de los equipos e instalaciones y los inconvenientes y anomalías en la estación.
- El no cumplimiento de lo estipulado acarreará las sanciones correspondientes como llamados de atención, memorandos y ante la reincidencia se efectuará cancelación del contrato de trabajo (véase reglamento interno).

<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIEMPO REQUERIDO</b>
Recibir y contabilizar las facturas, cuentas de cobro, cuentas por pagar y servicios de proveedores que ingresan al procedimiento contable, generando el soporte para su respectiva cancelación.	Diario	5 min
Digitar y retroalimentar la base contable de la empresa con la información generada del movimiento diario, como los ingresos, egresos, ventas, compra de combustible, notas contables, depósitos, detalles de factura y recibos de caja.	Diario	35 min
Registrar y contabilizar en el sistema contable la información de las ventas diarias tomadas del documento generado	Diario	5 min

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>AUXILIAR CONTABLE</b>		
	CODIGO : MF-AC-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
por el SIETE.			
Registrar y contabilizar en el sistema contable las ventas efectuadas con voucher, bonos y ventas de crédito con la previa verificación de que cada venta tenga el soporte correspondiente, este registro es llamado DF (detalle de factura por venta de combustible) y debe ser entregado a la secretaria para su revisión y aprobación.	Diario		50 min
Registrar el documento soporte de envío de consignación a los proveedores a través de la transportadora de valores, validando las correspondientes novedades.	3 veces por semana		5 min
Ingresar al banco caja social en línea, consultar y verificar los movimientos diarios realizados del día anterior.	Diario		20 min
Hacer las respectivas conciliaciones del sistema contable con los bancos Caja social y Davivienda, verificando los saldos disponibles y movimientos realizados en el mes.	Mensual		50 min
Realizar causación o registro contable de todas las operaciones de la empresa.	Diario		15 min
Realizar control de facturas vs contabilidad haciendo la conciliación correspondiente de las cuentas con los proveedores Terpel y Gas oriente.	Mensual		30 min
Realizar en Excel el inventario del combustible disponible en razón monetario, teniendo en cuenta el saldo existente con las compras y ventas que se hayan realizado.	Diario		15 min
Digitar y llevar control sobre las novedades de costos y precios de venta reportadas por los diferentes proveedores.	Esporádico		10 min
Emitir informes requeridos relacionados con los registros contables y otros	Esporádico		20 min

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>AUXILIAR CONTABLE</b>		
	CODIGO : MF-AC-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
	Página		
solicitados por la gerencia administración o el contador de la empresa.			
Recibir, contabilizar y validar las facturas de compra de combustible de Terpel.	Diario	5 min	
Revisar y pedir estados de cuenta de proveedores de Terpel, para validar que la información del sistema contable coincida con el sistema de Terpel.	semanal	40 min	
Control y registro de gastos que afecten las cuentas de caja y bancos (saldos mensuales).	Mensual	40 min	
Ingresar al sistema la información de nuevos empleados.	Esporádico	5 min	
Recibir y registrar los documentos que afecten la nómina. Llevando control sobre las incapacidades desde su registro hasta el cobro de las mismas.	Esporádico	15 min	
Elaborar la nómina, liquidando las horas extras laboradas y teniendo en cuenta las novedades que interfieran en el cálculo de ella.	Quincenal	40 min	
Realizar el respectivo registro de la nómina en el sistema contable.	Quincenal	50 min	
Entregar los comprobantes de pago a los empleados cuando sean solicitados.	Esporádico	5 min	
Expedir los certificados de ingreso y retenciones.	Esporádico	15 min	
Archivar los documentos en forma cronológica o consecutiva manteniendo el archivo organizado.	Diario	30 min	
Emitir informes requeridos para el cierre mensual, validando con el contador, el manejo adecuado de las cuentas contables	Mensual	45 min	
Envío correo electrónico del libro auxiliar de caja y saldo contable a la gerencia y la administración.	Diario	2 min	
Suministrar información para la elaboración de la planilla de pago de parafiscales.	Mensual	20 min	
Elaboración, cálculo y liquidación del	mensual	20 min	


 <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>AUXILIAR CONTABLE</b>		
	CODIGO : MF-AC-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
impuesto del ICA.			

<b>RESPONSABLE POR</b>	
POR MATERIAL Y/O PRODUCTOS	Facturas, cuentas de crédito, archivos de contabilidad importantes.
POR INFORMACIÓN	Tener absoluta reserva de toda información que llegue a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas, además toda la documentación de tipo contable que sea confidencial concerniente a la EDS.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTA	Manejo del sistema contable, computador de mesa, impresora, escritorio y silla.
POR DINERO	No Aplica

<b>ESFUERZO</b>	
FISICO	Estar sentado constantemente, requiere de un grado de precisión manual y visual medio.
MENTAL	Mantener un grado de concentración alto, para digitar y calcular correctamente además para ejecutar sus funciones con exactitud.

<b>RIESGOS</b>	
Se presentan riesgos de tipo:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ergonómicos: carga postural estática y operaciones inadecuadas.</li> <li>• Psicolaboral: monotonía en sus tareas, carga mental y estrés organizacional.</li> <li>• Condiciones de seguridad: locativos, eléctricos y mecánicos.</li> <li>• Fenómenos naturales: sismos, terremotos y precipitaciones naturales.</li> </ul>	

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>				
	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

 <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>APRENDIZ SENA</b>		
	CODIGO : MF-AS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<b>DEPENDENCIA:</b> Administración	<b>TIPO DE CARGO:</b> Administrativo	<b>PERFIL PROFESIONAL:</b> Técnico en el Sena
<b>EXPERIENCIA:</b> No Aplica	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Administrador	<b>EXIGENCIAS:</b> Cumplir con el perfil profesional.
<b>HORARIO:</b> Lun – Vie 7:20 am -12:00 m y 2:00 pm – 6:00 pm, sábados 7:20 am – 1:00 pm		


### OBJETIVO DEL CARGO

Dar apoyo diariamente en el área administrativa con la digitación del cuadro de isleros, el cuadro del siete, archivo de papelería y todas las actividades que le sean asignadas por la administración.

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escucha activa</li> <li>➤ Concentración</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Pro-actividad</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Flexibilidad</li> <li>➤ Autocontrol</li> <li>➤ Capacidad de aprendizaje</li> <li>➤ Capacidad de síntesis</li> <li>➤ Habilidad numérica</li> </ul>	<b>HABILIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía para responder funciones y responsabilidades</li> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Memoria</li> </ul>
--	--

### RESPONSABILIDADES:


- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>APRENDIZ SENA</b>		
	CODIGO : MF-AS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

funciones.

- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiese sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.
- Reportar a la administración las dificultades o accidentes por el mal uso de los equipos e instalaciones y los inconvenientes y anomalías en la estación.
- El no cumplimiento de lo estipulado acarreará las sanciones correspondientes como llamados de atención, memorandos y ante la reincidencia se efectuará cancelación del contrato de trabajo (véase reglamento interno).

<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIEMPO REQUERIDO</b>
Alimentar las lecturas finales de cada manguera en cada surtidor, por cada turno en gasolina, ACPM y gas. En el archivo de Excel CUADRE DE ISLEROS.	Diario	5 min
Enviar el primer reporte de ventas al correo del gerente, se titula <i>reporte de ventas FECHA del día anterior</i> .	Diario	1 min
Alimentar programa SIETE, ingresando los # de galones vendidos por cada surtidor y su valor en pesos correspondientes, la medida de los tanques y la cantidad de combustible que llega.	Diario	30 min
Ingresar datos de las ventas en el archivo de Excel ESTADISTICAS.	Diario	5 min
Enviar segundo reporte al correo del gerente, se titula <i>resumen de ventas FECHA del día anterior</i> y se debe adjuntar el informe del siete y el archivo de estadísticas.	Diario	1 min

	MANUAL DE FUNCIONES		
	APRENDIZ SENA		
	CODIGO : MF-AS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
Página			
Realizar el cuadro de isleros, en el archivo de Excel CUADRE DE ISLEROS, digitando y verificando los créditos, bonos y tarjetas red recibidos, las consignaciones y remanentes depositadas por los isleros, con el fin de validar que las cuentas estén correctas, que lo que se vendió por cada islero este soportado por el dinero, por créditos, tarjetas red o bonos recibidos.	Diario	1 h	
Verificar que estén todos los soportes de las tarjetas red recibidas, ordenar los Boucher por entidad y totalizar que den la suma de lo reportado por los isleros.	Diario	15 min	
Llevar el control de papelería, contabilizando los números del talonario de los créditos entregados.	Diario	15 min	
Registrar en el sistema a los nuevos clientes fidelizados, así mismo asignar los primeros puntos acumulados.	Diario	15 min	
Enviar a las 2 pm el tercer reporte de ventas, se titula <i>reporte de ventas parcial FECHA actual</i> , el cual contiene el número de galones vendidos de combustible y el número de m3 vendidos de gas, en el turno de la mañana.	Diario	1 min	
Actualizar cuadro de descuadres de isleros en el archivo <i>informe de descuadres AÑO</i> , el cual es un registro de los descuadres que han tenido los isleros diariamente en sus turnos.	Quincenal	45 min	
Actualizar cuadro de fluctuaciones del combustible en el archivo de Excel <i>fluctuaciones</i> .	Semanal	40 min	
Cerrar pedidos y realizar pedidos de combustible por medio de la página web del gobierno <a href="http://www.sicom.gov.co">www.sicom.gov.co</a>	Diario	10 min	
Atender el teléfono de la empresa, haciendo y recibiendo llamadas, toma mensajes dirigidos a las demás personas en su ausencia o conecta las llamadas	Diario	Constante	

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>APRENDIZ SENA</b>		
	CODIGO : MF-AS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
con las diferentes extensiones de la empresa.			
Atender al público que solicita información, dándole la orientación requerida.	Diario	Constante	
Recibir la correspondencia, facturas y mensajes dirigidos a la empresa.	Diario	Constante	
Entregar premios y/o bonos de las promociones a los clientes fidelizados de la empresa.	Esporádico	Constante	
Asistir a los sorteos programados de las rifas por las promociones realizadas.	Esporádico	N/A	

#### RESPONSABLE POR

POR MATERIAL Y/O PRODUCTOS	Hojas de cuadro de isleros, documentos soporte de cuadro de isleros, productos que se entregan como premios.
POR INFORMACIÓN	Tener absoluta reserva de toda información que llegue a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTA	Computador de mesa, impresora, teléfono de recepción, escritorio y silla.
POR DINERO	No Aplica


#### ESFUERZO

FISICO	Estar sentado/parado constantemente y requiere de un grado de precisión manual y visual medio.
MENTAL	Mantener un grado de concentración alto, para ejecutar sus funciones con exactitud.

#### RIESGOS

Se presentan riesgos de tipo:

- Ergonómicos: carga postural estática y relaciones laborales inadecuadas.
- Psicolaboral: monotonía en sus tareas y estrés organizacional.
- Condiciones de seguridad: locativos, eléctricos y mecánicos.
- Fenómenos naturales: sismos, terremotos y precipitaciones naturales.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>APRENDIZ SENA</b>		
	CODIGO : MF-AS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>				
	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
	CODIGO : MF-SG-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<b>DEPENDENCIA:</b> Administración	<b>TIPO DE CARGO:</b> Administrativo	<b>PERFIL PROFESIONAL:</b> Bachiller
<b>EXPERIENCIA:</b> Seis (6) meses de implementación en el área administrativa y servicio al cliente.	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Administrador	<b>EXIGENCIAS:</b> Cumplir con el perfil profesional y la experiencia.
<b>HORARIO:</b> Lun – Vie 7:20 am -12:00 m y 2:00 pm – 6:00 pm, sábados 7:20 am – 1:00 pm		


#### OBJETIVO DEL CARGO

Limpieza general de las oficinas, cafeterías, baños y patios, atender empleados y visitantes en su requerimiento. Prestar atención y servicio al cliente además de dar apoyo en mensajería ligera.

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escucha activa</li> <li>➤ Memoria</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Adaptación al cambio</li> <li>➤ Pro-actividad</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Flexibilidad</li> <li>➤ Autocontrol</li> <li>➤ Capacidad de aprendizaje</li> </ul>	<b>HABILIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía para responder funciones y responsabilidades</li> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Organización</li> </ul>
---	---

#### RESPONSABILIDADES:


- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
	CODIGO : MF-SG-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

representen, respecto del desarrollo de sus actividades.

- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiese sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.
- Reportar a la administración las dificultades o accidentes por el mal uso de los equipos e instalaciones y los inconvenientes y anomalías en la estación.
- El no cumplimiento de lo estipulado acarreará las sanciones correspondientes como llamados de atención, memorandos y ante la reincidencia se efectuará cancelación del contrato de trabajo (véase reglamento interno).

<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIEMPO REQUERIDO</b>
Aseo general de las oficinas del área administrativa.	Diario	40 min
Aseo general de los baños del área administrativa.	3 veces por semana	30 min
Aseo general de los baños de los clientes.* FORMATO LIMPIEZA DE BAÑOS	Diario	55 min
Aseo general de los baños de los isleros. FORMATO LIMPIEZA DE BAÑOS	Diario	30 min
Aseo general de la zona de conteo.	Diario	5 min
Preparar aromática, surtir los termos y mantenerlos llenos.	Diario	15 min
Preparar café en la greca, surtir los termos y mantenerlos llenos. **	Diario	20 min
Preparar el suntea y las crispetas que se entregan de refrigerio. ***	Diario	2 h


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
	CODIGO : MF-SG-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
Listar los insumos adecuadamente para desempeñar sus labores de limpieza o entrega de refrigerios.	Diario	10 min	
Prestar servicios de cafetería a los empleados y visitantes.	Diario	Constante	
Estar atento y avisar oportunamente los requerimientos de insumos necesarios para la limpieza o entrega de refrigerios.	Diario	Constante	
Llevar un inventario de todos los insumos de cafetería y aseo. <b>FORMATO INVENTARIO DE INSUMOS</b>	Diario	Constante	
Brindar un excelente servicio al cliente en la entrega de refrigerios e información correspondiente.	Diario	2 h ,30 min	
Realizar limpieza a los equipos utilizados en la entrega de refrigerios.	Diario	30 min	
Mantener ordenada la bodega.	2 veces por semana	30 min	
Realizar diligencias mínimas de mensajería.	Esporádico	30 min	

\*Se realiza aseo general en la mañana, que incluya limpieza de pisos, de paredes, de lavamanos, de sanitarios, de espejos y de puertas. A las 2 pm y 5:50 pm se debe realizar una breve limpieza de lavamanos, de espejos, bajar la cisterna de los sanitarios, limpiar pisos y aplicar aromatizador.

\*\*La preparación de café en la greca se debe realizar diariamente, esporádicamente es decir sin hora fija, en los momentos que se termine el café y sea necesario preparar más.

\*\*\*El refrigerio para los clientes puede variar algunos días, pueden ser crispetas, galletas o trocillos, pero siempre se ofrecerá de bebida suntea. La hora destinada para el refrigerio es de 2:30 pm a 5:00 pm o hasta agotar lo que se está brindando.


<b>RESPONSABLE POR</b>	
POR MATERIAL Y/O PRODUCTOS	Insumos y elementos utilizados para el cumplimiento de sus funciones, como los jabones, el límpido, el café, el azúcar, la aromática, las galletas, los vasos 7onz, el maíz, la sal y el aceite.
POR INFORMACIÓN	Tener absoluta reserva de toda información que llegue a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
POR EQUIPOS Y/O	Equipos; greca, carrito de las crispetas.

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>SERVICIOS GENERALES</b>		
	CODIGO : MF-SG-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
HERRAMIENTA	Herramientas; termos de café/aromática, termo de suntea, traperero, escoba, balde, guantes.		
POR DINERO	No Aplica		

<b>ESFUERZO</b>	
FISICO	Estar parado constantemente, caminar periódicamente, transportar pesos livianos esporádicamente, requiriendo un grado bajo de precisión manual y de concentración visual.
MENTAL	Se maneja una pequeña y esporádica concentración durante la realización de las diferentes funciones del cargo.

<b>RIESGOS</b>	
Se presentan riesgos de tipo:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Físico: ruido por trabajar en patios.</li> <li>• Químicos: polvos, disolventes y vapores de desinfectantes y jabones.</li> <li>• Ergonómicos: carga postural estática y relaciones laborales inadecuadas.</li> <li>• Psicolaboral: monotonía en sus tareas y estrés organizacional.</li> <li>• Biomecánico: carga dinámica, peso y tamaño de los objetos.</li> <li>• Condiciones de seguridad: locativos, eléctricos y mecánicos.</li> <li>• Fenómenos naturales: sismos, terremotos y precipitaciones naturales.</li> </ul>	

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>				
	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>JEFE DE PATIOS</b>		
	CODIGO : MF-JP-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<b>DEPENDENCIA:</b> Administración	<b>TIPO DE CARGO:</b> Operativo	<b>PERFIL PROFESIONAL:</b> Bachiller
<b>EXPERIENCIA:</b> Un (1) año de experiencia similar.	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Administrador	<b>EXIGENCIAS:</b> Cumplir con el perfil profesional y la experiencia.
<b>HORARIO:</b> Lun – Vie 7:00 am -11:00 am y 2:00 pm – 8:00 pm, sábados 7:00 am – 11:00 am y 2:00 pm -6:00 pm		


### OBJETIVO DEL CARGO

Controlar y apoyar la operación de prestación de servicio en las islas y el mantenimiento de los equipos requeridos. Además recibir el combustible traído por el carro tanque.

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escucha activa</li> <li>➤ Concentración</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Trabajo bajo situaciones de presión</li> <li>➤ Pro-actividad</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Flexibilidad</li> <li>➤ Autocontrol</li> <li>➤ Capacidad de aprendizaje</li> <li>➤ Resolución de problemas</li> </ul>	<b>HABILIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía para responder funciones y responsabilidades</li> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Liderazgo</li> </ul>
---	--

### RESPONSABILIDADES:


- Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>JEFE DE PATIOS</b>		
	CODIGO : MF-JP-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

representen, respecto del desarrollo de sus actividades.

- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa a las cuales hubiese sido citado.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.
- Reportar a la administración las dificultades o accidentes por el mal uso de los equipos e instalaciones y los inconvenientes y anomalías en la estación.
- El no cumplimiento de lo estipulado acarreará las sanciones correspondientes como llamados de atención, memorandos y ante la reincidencia se efectuará cancelación del contrato de trabajo (véase reglamento interno).


<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIEMPO REQUERIDO</b>
Tomar la medida de los tanques, en el momento en que la administración lo disponga, ya sea la medida de todos o de alguno en especial y cuando lo solicite algún organismo de control ya sea gubernamental o del mayorista. VER PROCEDIMIENTO TOMA DE MEDIDAS TANQUES	Esporádico	10 min
Recibir la llegada del carro tanque con combustible, controlando el nivel de los tanques y validando que el tanque tenga espacio suficiente para el almacenamiento del producto que llega. VER PROCEDIMIENTO RECIBO DE COMBUSTIBLE	Diario	40 min
Desocupar las canecas y sacar la basura para que el camión la recoja y se haga su	Lun-Mie-Vie	10 min

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>JEFE DE PATIOS</b>		
	CODIGO : MF-JP-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
respectivo procesamiento.			
Realizar y coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y las áreas operativas. ANEXO 1.	Diario		N/A
Instalar los e-button a los vehículos.	Esporádico		10 min
Controlar la fecha de vencimiento de los extintores	Mensual		1 min
Controlar el correcto flujo vehicular en la estación, zonas de parqueo, seguridad y operativas.	Diario		Constante
Controlar el inventario de papelería (talonarios de crédito, hojas de cuadre, hojas de consignación, lapiceros, bolsitas), aseo (jabón líquido para limpiar vidrios de carros) y repuestos requeridos por el área operativa.	Diario		Constante
Reemplazar temporalmente a los isleros durante los momentos de alimentación, consignación y necesidades personales.	Diario		Constante
Cambiar los filtros de los surtidores de gasolina.	Esporádico		10 min
Tramitar el cambio de billetes y monedas entre los isleros y la parte administrativa.	Diario		Constante
Supervisar el adecuado suministro de los recursos para la atención de servicio al cliente (tinto, agua y elementos de promoción)	Diario		Constante
Reportar a la administración los daños en los equipos recibidos en comodato, para que esta se comunique con los mayoristas por los medios establecidos.	Esporádico		2 min
Revisar el funcionamiento de la planta eléctrica, que los niveles de ACPM y aceite sean los adecuados.	Semanal		10 min
Supervisar que los isleros cumplan adecuadamente el protocolo de servicio y las políticas definidas por la empresa.	Diario		Constante
Reportar a la administración las dificultades, accidentes, mal uso de los equipos e instalaciones, inconvenientes y anomalías en la prestación de los	Diario		5 min

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>JEFE DE PATIOS</b>		
	CODIGO : MF-JP-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
servicios. Así como todo suceso especial o evento que se presente.			
En caso que el administrador no esté disponible o delegue la función deberá atender las actividades operativas (toma de muestras, lecturas, medida de la vara), de los organismos de control (Policía de hidrocarburos, alcaldía, mayorista, estupefacientes, superintendencia de industria y comercio).	Esporádico	10 min	
Supervisar y controlar que el personal del área operativa se encuentre siempre en su sitio de trabajo.	Diario	Constante	
Supervisar el adecuado desarrollo de las promociones.	Diario	Constante	
Apoyar y coordinar las brigadas de servicio, seguridad, evacuación, primeros Auxilios y limpieza	Esporádico	N/A	
Supervisar y vigilar el buen desempeño de los arrendatarios (el lavadero, la cafetería, el monta llantas)	Diario	Constante	

<b>RESPONSABLE POR</b>	
POR MATERIAL Y/O PRODUCTOS	Objetos de las campañas, papelería que se le distribuye a los isleros, insumos de inventario para tanqueo; pistolas, picos de pistolas, codos giratorios, break-away, mangueras y filtros.
POR INFORMACIÓN	Tener absoluta reserva de toda información que llegue a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas.
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTA	Llave para filtros, extintores.
POR DINERO	Cuando reemplaza a los isleros por momentos cortos, y las monedas y billetes para cambio de sencillo a isleros.

<b>ESFUERZO</b>	
FISICO	El cargo requiere de un alto esfuerzo físico, pues al trabajar en patios se mantiene en constante movimiento y actividad. Casi toda su

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
	<b>JEFE DE PATIOS</b>			
	CODIGO : MF-JP-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16	Página
	jornada laboral permanece de pie.			
MENTAL	El cargo no requiere de un alto esfuerzo mental.			

### RIESGOS


Se presentan riesgos de tipo:

- Físico: exposición a ruidos por los vehículos y motos que transitan, ruidos de los trabajos ejecutados en el monta llantas y radiación no ionizante (sol).
- Químico: exposición a vapores, gases y líquidos de combustible como Gasolina corriente, extra o ACPM.
- Psicolaboral: carga mental por el contenido de las tareas, monotonía y estrés organizacional.
- Biomecánico: carga dinámica, diseño del puesto de trabajo, por estar toda la jornada de pie.
- Condiciones de seguridad: exposición a sistemas mecánicos, sistemas eléctricos, explosiones, fugas de gas, derrames de combustible, incendios, robos, atracos, trabajo en alturas.
- Fenómenos naturales: sismos, terremotos y precipitaciones naturales.

### ANEXOS


#### ANEXO 1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y AREA OPERATIVA

Equipos y áreas operativas	¿Quién controla?			¿Quiénes hacen el mantenimiento?	
	Período	Encargado	Acción	Período	Contratistas
Rejillas de las islas	Semanal	Jefe de Patios	Verifica cumplimiento	Mensual	Jefe de Patios
Trampas de grasa y arenera	Quincenal	Jefe de Patios	Verifica Estado	Mensual	Jefe de Patios
Canopi	Semanal	Jefe de Patios	Telarañas y suciedad exterior	Anual	Tercero
Mangueras de los surtidores	Diaria	Jefe de Patios	Reporte de Isleros Mantener dos en inventario	Mensual	Jefe de Patios
Pistolas de los surtidores	Diaria	Jefe de Patios	Reporte de Isleros	Semanal	Jefe de Patios
lectores e-button	Diaria	Jefe de Patios	Reporte de Isleros	Esporádico	Mayorista Gas / Insepel
Impresoras de	Diaria	Jefe de	Reporte de	Mensual	Insepel

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
		<b>JEFE DE PATIOS</b>			
		CODIGO : MF-JP-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16	Página
los surtidores		Patios	Isleros Cambio de cintas		reparación
Surtidores interno / Calibración	Diario	Jefe de Patios	Verifica estado y mantenimiento de consumibles	2 meses	Mayorista mantenimiento, reparación y calibración mensual
Mangueras de agua	Diaria	Jefe de Patios	Hidráulica básica	Mensual	Coexito – Garantías y reparación
Extintores	Mensual	Jefe de Patios	Verifica estado y vencimiento	Semestral	Bomberos / Soldeseg
Niveles de presión del surtidor de gas	Diaria	Jefe de Patios	Reporta anomalías	Esporádico	Deltagas según programación o por llamado
Compresor de gas	Diaria	Jefe de Patios	Medir nivel de aceite y presión	Esporádico	Deltagas según programación o por llamado
Compresores del lavadero y monta llantas	Semanal	Jefe de Patios	Verifica estado y cumplimiento	Por turno	Lavadero/ Monta llantas
Planta eléctrica	semanal	Jefe de Patios	Verificar niveles de ACPM y aceite del motor	Anual	Contratista
Lámparas Áreas de servicio	Diaria	Jefe de Patios	Verifica estado y apagado	Diario	Lavadero/ Alineación/ Monta llantas
Lámparas Islas	Diaria	Jefe de Patios	Verificar estado y fotoceldas	Esporádico	Contratista Electricista
Aseo islas	Diaria	Jefe de Patios	Verifica cumplimiento	Por turno	Isleros
Cambio filtros surtidores	Diaria	Jefe de Patios	Controla periodos de cambio y lentitud de despacho	Esporádico	Terpel
Canecas	Semanal	Jefe de Patios	Verifica limpieza	Diario	Isleros / Lavadero /

		<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
		<b>JEFE DE PATIOS</b>			
		CODIGO : MF-JP-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16	Página
					Monta llantas/ tienda/ Empresa de Aseo
Jardines	Semanal	Jefe de Patios	Verifica Estado y aseo	Mensual	Contratista – Jardinero Aseo Lavadores
Data fonos	Diaria	Jefe de Patios	Verifica correcto funcionamiento	Esporádico	Red Multicolor
Dispensador de Agua Fría	Diaria	Jefe de Patios	Verifica correcto funcionamiento	Cuatrimestral	Proveedor El mundo de los filtros
Aseo de Baños públicos y cuarto de isleros	Diaria	Jefe de Patios	Verifica limpieza y funcionamiento	Diaria	Servicios Generales

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>				
	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

 <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16

<b>DEPENDENCIA:</b> Administración	<b>TIPO DE CARGO:</b> Operativo	<b>PERFIL PROFESIONAL:</b> Bachiller
<b>EXPERIENCIA:</b> De tres meses a un año con una experiencia en atención al cliente, o áreas afines.	<b>CARGO JEFE INMEDIATO:</b> Administrador	<b>EXIGENCIAS:</b> Cumplir con el perfil profesional y experiencia.
<b>HORARIO:</b> Rotativo en jornadas de 8 horas (5:30 AM–1:30 PM, 1:30 PM–9:30 PM y 9:30 PM–5:30 AM), esporádicamente jornadas de 12 horas (5:30 AM-5:30 PM - 5:30 PM-5:30 AM )		


### OBJETIVO DEL CARGO

Realizar las ventas de combustibles líquidos y gas natural vehicular (GNV) y de los servicios complementarios de la estación, prestando un excelente servicio al cliente, cumpliendo con el protocolo de servicio establecido, y con las normas de seguridad pertinentes. Coordinar, cooperar y efectuar todas las actividades que aseguren un buen manejo en los recursos de la empresa.

<b>COMPETENCIAS LABORALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escucha activa</li> <li>➤ Concentración</li> <li>➤ Orientación al servicio</li> <li>➤ Pro-actividad</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Flexibilidad</li> <li>➤ Autocontrol</li> <li>➤ Capacidad de aprendizaje</li> <li>➤ Resolución de problemas</li> <li>➤ Sentido pertenencia de la empresa</li> </ul>	<b>HABILIDADES PERSONALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autonomía para responder funciones y responsabilidades</li> <li>➤ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Comunicación asertiva</li> <li>➤ Organización</li> <li>➤ Puntualidad</li> <li>➤ Honestidad</li> </ul>
---	--

### RESPONSABILIDADES:


- Cumplir rigurosamente con el programa de seguridad y salud en el trabajo y las normas que le fije la empresa para la realización de la labor.
- Conocer y cumplir con el manual de funciones de isleros.
- Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas. (promociones, información sobre


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16


los clientes, políticas y directrices de la empresa).


- Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades.
- Cuidar permanentemente los intereses de la empresa.
- Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones.
- Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones y capacitaciones que efectúe la empresa.
- Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor.
- Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa.
- Portar correctamente el uniforme asignado por la empresa y presentarse 15 minutos antes del inicio para recibir el turno correspondiente.
- Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.
- Reportar a la administración las dificultades o accidentes por el mal uso de los equipos e instalaciones y los inconvenientes y anomalías en la estación.
- Atender las inquietudes y sugerencias de los clientes.
- Apoyar y participar de las jornadas del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo como brigadas de servicio, evacuación, primeros auxilios, orden y aseo.
- El no cumplimiento de lo estipulado acarreará las sanciones correspondientes como llamados de atención, memorandos y ante la reincidencia se efectuará cancelación del contrato de trabajo (véase reglamento interno).


<b>FUNCIONES PRINCIPALES</b>		
<b>FUNCIÓN</b>	<b>PERIODICIDAD</b>	<b>TIEMPO REQUERIDO</b>
Recibir el turno de trabajo cumpliendo con la asignación dada en los turnos publicados en cartelera por la administración.	Diario	N/A
Registrar la huella y marcar F1 al ingresar a hacer el turno. Al terminar el turno también registrar la huella y marcar F2.	Diario	1 min
El islero que tenga de lunes a sábado		


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
Página			
turno de patín y los domingos o festivos turno de 1 Extra deben medir los tanques de los tres productos (Corriente, Extra y ACPM), cumpliendo con el procedimiento. VER PROCEDIMIENTO MEDICION DE TANQUES.	Diario	10 min	
En cada entrega de turno revisar que todos los implementos y equipos de las islas estén en buen estado y que la isla sea entregada limpia (canecas, surtidores, rejillas).	Diario	5 min	
Solicitar oportunamente y hacer un manejo responsable del inventario de papelería, aseo y suministros entregados para el turno de trabajo.	Diario	Constante	
Contar la base de caja y los lubricantes antes de iniciar el turno. Al recibirlo y dar el visto bueno es responsabilidad del islero que recibe el turno. Cualquier faltante que se presente es responsabilidad del islero que recibió dando conformidad.	Diario	5 min	
El islero de gas antes de iniciar el turno 1 debe purgar los surtidores por las caras pares de estos. El compresor se purga o despresuriza el mismo cada vez que se para el sistema, pero el islero debe subir y verificar el nivel de aceite de este.	2 veces por semana	30 min	
Es obligación verificar y registrar en la bitácora antes de recibir el turno que el celular este con carga y con minutos disponibles. El cargador de este dispositivo debe ser manejado de buena forma para evitar su daño o deterioro.	Diario	1 min	
En las noches de los días miércoles y domingo, se debe hacer aseo general en las islas, el encargado de combustible debe hacer aseo a la isla de Acpm y Extra y el encargado de gas a la isla de gas. Los demás días en el turno 3 se debe hacer limpieza de surtidores.	2 veces por semana	2 h	
Cuando la persona encargada de			


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
servicios generales de la estación no se encuentre, el patín de turno o en su defecto el islero encargado de gas es el responsable de la cafetería (café, azúcar, vasos desechables, cafetera) y de la elaboración del tinto.	Semanal	20 min	
Informar y registrar en las bitácoras las novedades, anomalías y requerimientos en cada turno de trabajo, así como incidentes y accidentes laborales. El registro de la bitácora debe hacerse de manera obligatoria, indicando las novedades, si no se presentan, registrar esa información, indicando fecha, turno y firmar el islero responsable. En gas el funcionario adscrito al turno y en Líquidos el islero asignado a la isla de ACPM.	Diario	2 min	
Cualquier implemento o equipo de la isla que se dañe por mal uso o golpe del islero deben ser pagados por él.	Esporádico	N/A	
Reportar a la administración si los encargados de los servicios adicionales (lavadero, monta llantas lubricantes y alineación) están haciendo mal uso de los espacios de parqueo, invadiendo la zona de la isla y obstaculizando el flujo adecuado de los vehículos. No deben quedar en la estación vehículos parqueados sin la previa autorización por parte de la administración.	Esporádico	N/A	
Es obligación reportar al CCAE cualquier inconveniente en gas sin importar la hora y se debe anotar en la bitácora la hora en la que se llamó, quien atendió y hora de llegada del técnico, para llevar control sobre el manejo de daños y emergencias.	Esporádico	Constante	
Realizar el control de efectivo, diligenciando el formato y consignado a través del shut cada \$200.000 pesos, mostrando por el frente a la cámara una a una las consignaciones y llevando control del consecutivo de la	Diario	Constante	

 <b>EDS.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
consignación registrando la hora y fecha y el número de consignaciones en la bitácora destinada. A partir de la hora de llegada del servicio de vigilancia este toma el control del registro.			
Las llaves de la urna de consignar no pueden quedar pegadas en la urna, estas deben estar en la isla de gas el surtidor 6. Y en la noche debe ser el vigilante quien porte las llaves de la urna.	Diario		Constante
Para el manejo de operaciones por datafono, la operación debe hacerse por el valor del servicio que se presta, no se deben hacer por valores mayores ni se pueden hacer avances de tarjetas sin previa autorización de la administración.	Diario		1 min
Cada Boucher y bonos Sodexo debe tener el soporte de combustible o gas, de no tener el soporte debe anotarse en el Boucher la razón o motivo por el cual se pasa sin el soporte.	Diario		Constante
Para que el Boucher sea pasado por otro servicio (alineación, lubricantes, lavadero o monta llantas) debe tener la autorización de la administración y el soporte correspondiente del servicio (factura).	Esporádico		N/A
Cualquier Boucher o bono que se reciba de manera ilícita o no cumpliendo con las medidas de seguridad, debe ser asumido por el islero responsable y les será descontado. Al igual que los bonos que sean reportados como falsos.	Esporádico		N/A
Los bonos Sodexo deben ser marcados con el nombre del islero que los consigna.	Diario		Constante
Despachar combustible líquido y gas natural vehicular siguiendo las normas de seguridad establecidas por Terpel y Gasorient.	Diario		Constante
Validar que la presión de suministro de gas este en 206.84 Bar	Diario		Constante

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
Página			
<p>Prestar un excelente servicio con amabilidad y claridad de acuerdo a lo establecido por la estación, ofreciendo de manera obligatoria limpieza de vidrios, verificación de niveles y servicio de tinto, validando con el cliente surtidores en ceros, el tipo de combustible y la cantidad para evitar confusiones y contaminaciones que afecten los intereses del cliente, de la empresa y del islero VER PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO DE SERVICIO.</p>	Diario	Constante	
<p>La contaminación de un vehículo por inobservancia e incumplimiento del protocolo de servicio será asumida en su totalidad por el islero responsable del tanqueo (el islero debe asumir tanto el combustible perdido como los daños que presente a el carro).</p>	Esporádico	N/A	
<p>Suministrar combustible a los clientes de crédito debidamente autorizados por la administración, hacer firmar los créditos por el conductor del vehículo o el encargado del crédito. Si se tiene alguna duda del cliente o vehículo a tanquear se debe confirmar con la administración.</p>	Diario	Constante	
<p>Entregar el recibo de la venta realizada siempre que el cliente lo solicite y por el valor correspondiente; en ningún caso se entregaran facturas en blanco o por un valor mayor al tanqueado.</p>	Diario	Constante	
<p>Cumplir con las normas de seguridad referentes al recibo de billetes, tarjetas débito y crédito, bonos y documentos de identificación de los clientes para el manejo de operaciones en la estación.</p>	Diario	Constante	
<p>Solicitar oportunamente el cambio de billete y moneda a tesorería, para siempre tener sencillo y poder dar vueltos por la compra de combustible.</p>	Diario	1 min	
<p>Diligenciar en su totalidad la liquidación correspondiente al cuadro de turno</p>	Diario	20 min	


	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
Página			
completando cada ítem y reportando los valores reales en cuanto a cantidad de consignaciones realizadas, valor de la última consignación, valor y cantidad de bouchers y bonos, anotar cada crédito y el total de ellos. (el valor de la última consignación, registrada en la hoja de liquidar, debe ser el mismo valor consignado en realidad)			
Si se presenta un faltante o descuadre en el turno de trabajo por error en los créditos, las cuentas o billetes falsos este será responsabilidad del islero y será asumido por él.	Diario		N/A
El soporte de venta de lubricantes deberá ser siempre incluido en la liquidación de las cuentas del turno.	Diario		N/A
Cubrir los huecos que dejan sus compañeros por incapacidad o cualquier eventualidad, manteniendo disponibilidad las 24 horas.	Diario		Constante
Los cambios de turnos serán únicamente autorizados por la administración previa solicitud por escrito y en horario de oficina.	Esporádico		N/A
Prestar apoyo a sus compañeros de trabajo en los momentos de congestión, durante el momento de ir a comer y de ir al baño. Las islas no deben permanecer solas debe quedar otro compañero cubriendo el área para no desmejorar el servicio.	Diario		Constante
Para ausentarse a la zona de cafetería deben respetar los horarios establecidos y no deben ausentarse en horas de mayor afluencia ni deben dejar sola la isla.	Diario		Constante
Utilizar los elementos de protección personal (gafas, casco, guantes, botas, tapabocas y arnés) para recibir el combustible, cumpliendo con todos los lineamientos establecidos para este	Diario		Constante

	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
		Página	
procedimiento. VER PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE COMBUSTIBLE.			
Ofrecer los servicios complementarios a los clientes como monta llantas, lubricantes y lavadero.	Diario	Constante	
Los isleros deben siempre laborar con las botas de seguridad.	Diario	Constante	
Si el chip de algún vehículo esta vencido o trae el chip en la mano, no se puede prestar el servicio de gas.	Diario	Constante	
Antes de tanquear un vehículo de gas, los pasajeros deben ser bajados del vehículo, al igual que los clientes que van a tanquear en motos.	Diario	Constante	
Por seguridad, el islero no debe permitir que ningún cliente u operario de los servicios adicionales fume o hable por celular dentro de la zona de tanqueo o descargue de combustible, al igual que en las zonas cercanas a estos puntos.	Diario	Constante	
Por seguridad, se debe solicitar a los clientes de los vehículos que apaguen el carro y las luces antes de ser tanqueados.	Diario	Constante	
En caso de no estar disponible el jefe de patios para recibir el carrotanque, el islero podrá cerrar su isla mientras mide los compartimientos, tan pronto se comience a descargar el producto deberá nuevamente abrir la isla.	Esporádico	10 min	
Mientras el islero recibe el carrotanque no puede tener en los bolsillos o en su poder el celular de patios.	Diario	N/A	
El uso del celular personal queda prohibido en el turno de trabajo. Si se requiere que la familia se comuniquen, debe dar el teléfono de la oficina o el número de los isleros, solamente en caso de una emergencia.	Diario	Constante	
El uso del celular de la estación es exclusivamente para el manejo de temas	Diario	Constante	

 <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>		
	<b>ISLERO</b>		
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16
relacionados con la estación, no podrá ser utilizado para llamadas personales, los minutos gastados no justificados le serán cobrados al islero que los gaste			
El islero bajo ninguna circunstancia puede usar el celular de patios y tanquear vehículos al tiempo.	Diario	Constante	
Está prohibido en su turno de trabajo hablar por celular, comer en la isla, leer revistas, recibir visitas o realizar cualquier actividad que no corresponda a las funciones asignadas.	Diario	Constante	
Cuando el turno es de 12 horas entre semana, se deben pedir los \$5000 del auxilio de alimentos, si es el turno 2 hasta las 11:30 pm, se debe pedir el auxilio de transporte en la oficina y no sacarlos de la liquidación, si es un fin de semana se debe pedir el sábado en la mañana o el lunes.	Esporádico	Constante	

<b>RESPONSABLE POR</b>	
POR MATERIAL Y/O PRODUCTOS	Papelería suministrada para trabajar, vales de Taxsur, termos de café y aromática, canguro, lanilla, lubricantes, objetos de promoción de campaña y canecas de la basura.
POR INFORMACIÓN	Tener absoluta reserva de toda información que llegue a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas (información de promociones y clientes).
POR EQUIPOS Y/O HERRAMIENTA	Mangueras y pistolas de surtidores, balde y limpiador de vidrios, celular de patios y datafono
POR DINERO	Cambio de sencillo, Dinero de la venta de combustible, gas y lubricantes., tramite de pago electrónico, bonos de servicio y de promociones.

<b>ESFUERZO</b>	
FISICO	Alto, pues al trabajar en patios se mantiene en constante movimiento y actividad. Casi toda su jornada laboral permanece de pie.
MENTAL	Mantener un grado de concentración alto, para

 <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>			
	<b>ISLERO</b>			
	CODIGO : MF-IS-01	VERSION: 1.0	FECHA: 16-08-16	Página
ejecutar sus funciones con exactitud y no cometer errores al prestar el servicio de venta de combustible.				

### RIESGOS

Se presentan riesgos de tipo:

- Físico: exposición a ruidos por los vehículos y motos que transitan, ruidos de los trabajos ejecutados en el monta llantas y radiación no ionizante (sol).
- Químico: exposición a vapores, gases y líquidos de combustible como Gasolina corriente, extra o ACPM.
- Psicolaboral: carga mental por el contenido de las tareas, monotonía y estrés organizacional.
- Biomecánico: carga dinámica, diseño del puesto de trabajo, por estar toda la jornada de pie.
- Condiciones de seguridad: exposición a sistemas mecánicos, sistemas eléctricos, explosiones, fugas de gas, derrames de combustible, incendios, robos, atracos, trabajo en alturas.
- Fenómenos naturales: sismos, terremotos y precipitaciones naturales.

### CUADRO DE APROBACIÓN

	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

### 9.3 Manual de procesos y procedimientos

A continuación se presentan los manuales de procedimientos diseñados para los procesos y procedimientos más representativos y destacados diariamente en la empresa:

	<b>PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN DE COMBUSTIBLE GNV</b>	Código: PRCCG-0187
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de comercialización de Gas Natural Vehicular Fenosa, definir los pasos para alcanzar un buen servicio al cliente y satisfacer a los compradores de este combustible.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por los isleros, el jefe de patios o en su defecto por el administrador, con el fin de realizar un excelente servicio al surtir de combustible gas natural vehicular los automóviles. Su desarrollo empieza dándole la bienvenida al cliente y termina con el cobro del combustible suministrado al vehículo.

## 3. GLOSARIO

- CHIP: dispositivo electrónico que permite la conexión del vehículo con el sistema de gas, el sistema al reconocer el vehículo ya registrado, accede que se le pueda surtir el combustible de gas que se desea.

## 4. RESPONSABLE

Islero  
Jefe de patios

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
1	Dar la bienvenida a cliente con un cordial saludo	Islero	N/A
2	Abrir el capo del vehículo y quitar el tapón de la llave del gas dentro del móvil.	Islero	N/A
3	Preguntar al cliente cuanto combustible desea (full o un valor específico).	Islero	N/A
4	Tomar la manguera del surtidor y poner el pico de llenado de la pistola en la llave	Islero	N/A

	del vehículo y ajustar haciendo una pequeña fuerza hacia la llave. Verificar que esta esté bien puesta y no se vaya a salir con la presión del gas.		
5	Conectar el chip de la pistola del surtidor al chip receptor del vehículo, cuando estén conectados y se haya reconocido el vehículo, el surtidor se pondrá en (ceros) 0000, listo para surtir el gas. (No es necesario dejar el chip conectado al carro)	Islero	N/A
6	Con una mano hacer presión hacia abajo a la pistola y con la otra abrir la llave de ella, para que pueda empezar a circular el gas.	Islero	N/A
7	El vehículo se llenará hasta que el pare solo, porque ya no le cabe más gas. Si el cliente sugiere un valor de combustible a tanquear. Se modifica el valor en el surtidor, o en su defecto, se está pendiente de cerrar la llave de la pistola en el valor solicitado.	Islero	N/A
8	<p><b>RETIRAR LA LLAVE DEL VEHICULO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar la llave de la pistola</li> <li>• Retirar la pistola del vehículo, haciendo presión hacia abajo por encima de la llave y subiendo el pico de llenado negro con la otra mano.</li> <li>• Ubicar la pistola en el surtidor.</li> </ul>	Islero	N/A
9	Cobrar el valor del tanqueo y dar los vueltos correctos al cliente	Islero	Recibo de tanqueo
*	*Simultáneamente a la prestación del servicio de combustible, ofrecer al cliente	Islero	N/A

 <b>EDS.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO  COMERCIALIZACIÓN  DE COMBUSTIBLE  GNV</b>	Código: PRCCG-0189
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

	tinto, aromática, críspetas o te, como cortesía de la estación. Limpiar el vidrio parabrisas del vehículo como servicio plus sin costo y hacer saber al cliente si hay alguna promoción en la que pueda participar.		
--	---	--	--

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Código: PRPS-01	90
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	

## 1. OBJETIVOS

Establecer los pasos a seguir en el protocolo de servicio al cliente, teniendo en cuenta las recomendaciones y normas básicas del proveedor, para poder ofrecer un excelente servicio a los consumidores.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por los isleros con el fin de mejorar cada vez más el servicio al cliente. Inicia con la preparación previa del proceso y finaliza con la despedida y agradecimiento del cliente.

## 3. GLOSARIO

- Eds: estación de servicio.
- Surtidor: es el equipo que está en la isla, tiene dos caras y en cada una mangueras por las que llega el combustible para los vehículos.
- Isla: es el sitio en donde están los surtidores.
- Tanqueo: es la acción de llenar el tanque del vehículo de combustible.

## 4. RESPONSABLE

Isleros y personal que realice atención al cliente en patios.


## 5. GENERALIDADES


- Se busca ofrecer un protocolo único de servicio que le transmita al consumidor la posibilidad de sentirse protagonista de un proceso y nos permita cumplir de manera óptima las exigencias del mercado con altos estándares de calidad basados en una actitud y disposición a prestar un servicio con amabilidad, cordialidad y una disposición al cambio positivo dentro de la empresa.
- El protocolo de servicio aspira guiar al vendedor de servicio en el proceso de atención al cliente, involucrando los procesos relacionados para conseguir clientes satisfechos que dentro del mercado nos prefieran, por la garantía del ofrecimiento de un servicio con calidad


 <b>EDS.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO          PROTOCOLO DE          SERVICIO</b>	Código: PRPS-01	91
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	


## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
1	<p><b>PREPARACIÓN PREVIA:</b> El cliente espera sentirse importante desde que llega a la EDS, que el islero le transmita la sensación de atenderlo a través de una actitud de servicio. Como islero verifique su presentación personal y tenga siempre una buena actitud. Ubíquese junto a la isla siempre en un lugar visible y en posición recta.</p> <p>Tenga en cuenta en tener el uniforme correcto y limpio, así como contar con todos los elementos requeridos para el cumplimiento de sus funciones en patios.</p>	Islero	N/A
2	<p><b>ORIENTACION A LA ISLA CON MENOS VEHICULOS:</b> Desde la isla guíe al cliente, indicándole el lugar correcto para estacionar y poder prestar el servicio. Haga señas al cliente, para orientarlo a la isla más apropiada para él. Ideal que lo guíe hacia la isla con menos vehículos en el momento y que este al lado del tanque de combustible.</p>	Islero	N/A
3	<p><b>BIENVENIDA, TANQUE LLENO:</b> De la bienvenida con una sonrisa y la frase: "Buenos días, bienvenido(a) a Terpel", en tono amable y mirando al cliente a los ojos para indicar que realmente está concentrado en atenderlo.</p> <p>Es importante hacer sentir el compromiso que tenemos con la estación, no se debe trabajar al cliente emitiendo un simple mensaje, se trata de transmitirlo y hacerlo propio.</p>	Islero	N/A


 <p><b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> NIT: 900.256.369-6</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE SERVICIO</b></p>	<p>Código: PRPS-01 Fecha: 16-08-16 Edición: 1.0 Página:</p>	<p>92</p>
	<p><b>IMPORTANTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuche atentamente cual es el producto que desea comprar el cliente, para evitar equivocaciones en la prestación del servicio.</li> <li>• Repita en voz alta y en tono de pregunta la solicitud del cliente para verificar que usted escuchó bien y que el cliente lo confirme.</li> <li>• Solicite al cliente que abra el compartimiento de la gasolina o que le entregue las llaves para hacerlo usted, retire la tapa y colóquela en un lugar asequible y seguro.</li> </ul>		
<p>4</p>	<p><b>SURTIDOR EN CEROS:</b> Inicie el contador del surtidor y muéstrole al cliente diciéndole: "surtidor en ceros". Para que él lo verifique visualmente.</p> <p>Registre cuidadosamente en el surtidor la cantidad solicitada por el cliente. Asegúrese que el cliente se dé cuenta de los números desplegados en el panel del surtidor y del combustible que se le suministra.</p> <p>Verifique el producto a suministrar, que este sea el indicado para el tipo de vehículo y el solicitado por el cliente, para evitar contaminados.</p> <p>Inicie el llenado llevando con cuidado la manguera hasta el vehículo, para evitar derrame de combustible. No pasar la manguera por encima del vehiculó para evitar daños a este.</p>	<p>Islero</p>	<p>N/A</p>

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>		<b>PROCEDIMIENTO          PROTOCOLO DE          SERVICIO</b>		Código: PRPS-01	93
				Fecha: 16-08-16	
				Edición: 1.0	
				Página:	
5	<p><b>VENTA DE PRODUCTOS ADICIONALES:</b> Es importante hacer sentir cómodo al cliente y ofrecerle el servicio de tinto y la limpieza del parabrisas. Es obligatorio el cumplimiento de este paso. Adicional ofrecer al cliente la venta de lubricantes o la promoción de campañas que se presenten en la estación.</p> <p>El cliente debe sentir que en la estación se le puede ofrecer más que combustible.</p> <p>NOTA: Si requiere cambio total de aceite o un procedimiento más demorado, ofréczcale al cliente servicios en la zona de lubricación.</p>	Islero	N/A		
6	<p><b>PAGO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termine el tanqueo.</li> <li>• Verifique la cantidad suministrada. Informe al cliente que termino el suministro e indíquele nuevamente lo que le suministro.</li> <li>• Retire la pistola con cuidado y colóquela en el surtidor.</li> <li>• Coloque la tapa del tanque de gasolina o si es el caso ciérrela.</li> <li>• Preguntar al cliente si está en el programa de fidelizados, para sumarle los puntos acumulados en la compra, si no está en el programa, ofrecerle registrarlo para que pueda empezar acumular puntos y ganar premios.</li> <li>• Realice el cobro. Informe al cliente cual es la cuenta final, reciba el pago y entregue los vueltos completos y verificados. Es importante cumplir con la frase</li> </ul>	Islero	Impresión del recibo si es necesario		

	<b>PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Código: PRPS-01	94
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	<p>de “Señor (a) le recibo \$\$\$ y le entrego \$\$\$ de vuelta”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar si el cliente necesita la impresión del recibo de venta.</li> <li>• Si se trata de un cliente a crédito, diligencie los formatos establecidos y haga firmar en señal de conformidad al tanqueo suministrado.</li> </ul> <p>Nota 1: Si el pago se hace a través del datafono o con bonos cumplir con las medidas de seguridad exigidas para cada caso.</p> <p>Nota 2: El cobro se puede hacer mientras se está realizando el tanqueo, pero sin olvidar cumplir con lo estipulado durante este proceso.</p> <p>Por su seguridad, NO OLVIDE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retirar la manguera para evitar que los vehículos la dañen al terminar el tanqueo.</li> <li>• Vigilar constantemente el tanqueo de los vehículos atendidos, para que en caso tal que ocurra un derrame se atienda de manera oportuna.</li> </ul>		
7	<p><b>AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA:</b> Es importante que en este paso se tenga la mejor actitud hacia el cliente, haciéndole sentir que fue un placer atenderlo y que lo estaremos esperando en otra oportunidad.</p> <p>De las gracias por la compra y de manera cordial emita una frase de despedida (Hasta luego, hasta pronto,</p>	Islero	N/A

	<b>PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	Código: PRPS-01	95
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	que tenga un buen día, etc.).  SIEMPRE RECUERDE QUE UNA BUENA ACTITUD Y UN EXCELENTE SERVICIO NOS LLEVA A SER LIDERES EN EL MERCADO, A FIDELIZAR NUESTROS CLIENTES Y A CUMPLIR NUESTRAS METAS.		

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>TOMA DE</b> <b>MEDIDAS</b> <b>TANQUES</b>	Código: PRTMT-01 96
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para la toma de las medidas de los tanques de Gasolina Corriente, Gasolina Extra y ACPM, teniendo en cuenta las recomendaciones y normas básicas del proveedor, para asegurar la integridad de la operación, la aceptación del producto y garantizar que los niveles de combustible en los tanques de almacenamiento se mantengan acordes a los movimientos de recibo y venta del producto.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado con el fin de evaluar y controlar los niveles de combustibles y los inventarios en cada tanque de la estación. Inicia desde que se suspende el servicio de las islas y finaliza cuando se devuelven los elementos utilizados a su puesto.


Se busca ofrecer un procedimiento único, que garantice la buena medición de tanques, permitiendo llevar un control adecuado de las existencias para determinar pérdidas, fugas, derrames y controlar los niveles mínimos y los niveles de existencia requeridos para garantizar las ventas diarias en la estación.

## 3. GLOSARIO

- Islero patín: es un islero que da apoyo a sus demás compañeros en todas las islas, ya sea extra, acpm o gas. No responde por dinero o lubricantes.
- Tanque: depósito subterráneo en donde se almacena combustible.
- Bequerel: boquilla o tapa metálica de los tubos que conducen a los tanques de combustible

## 4. RESPONSABLE

Administrador  
 Jefe de patios  
 Isleros

	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>TOMA DE</b> <b>MEDIDAS</b> <b>TANQUES</b>	Código: PRTMT-01 97
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 5. GENERALIDADES

¿Cuándo hacer la toma de la medida de los tanques?

- Se debe hacer de forma obligatoria todas las mañanas aproximadamente a las 5:30 AM, justo en el momento en que se suspenden las operaciones por el cierre de turno.
- Se puede hacer en el momento en que la administración lo disponga, ya sea la medida de todos los tanques o de alguno en especial
- Se puede hacer por la solicitud de algún organismo de control, ya sea gubernamental o del mayorista.

¿Quiénes deben estar en capacidad de realizar la toma de la medida de los tanques?

- El jefe de patios.
- Los isleros.
- El vigilante nocturno.
- El administrador.
- El auxiliar administrativo.


¿Elementos utilizados para la toma de medida de los tanques?

- Vara de medición.
- Crema para medición de agua (kolor kut – water finding paste).
- Crema para medición de combustible (kolor kut – gasolina gauging).
- Lanilla o trapo.
- Destornillador para levantar las tapas de los tanques.
- Vallas de seguridad.

NOTA: El proceso de toma de medidas en el tanque debe hacerse de forma correcta, ya que esta le permite a la estación llevar un inventario correcto y exacto del combustible que se tiene en cada tanque, para su posterior análisis y reporte a Terpel para pedidos de combustible.


Estas indicaciones deben ser cumplidas de manera obligatoria y hacen parte de sus obligaciones como empleado. Si se presentan modificaciones o mejoras, estas serán informadas oportunamente y deben ser acatadas y cumplidas para garantizar siempre la efectividad del proceso, minimizando siempre los errores y los riesgos en que se incurren dentro de este procedimiento.

La inobservancia y mal cumplimiento o ejecución del procedimiento serán sancionadas.


	<b>PROCEDIMIENTO TOMA DE MEDIDAS TANQUES</b>	Código: PRTMT-01 98
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:


## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
<p>La medición de los tanques se debe realizar todos los días a las 5:30 AM, se aprovecha la suspensión del servicio por el cierre de turno, para hacer la medición de los tanques.</p>			
1	<b>SUSPENDER EL SERVICIO DE LAS ISLAS:</b> Se debe suspender el servicio en las islas de los productos que se van a medir, es decir durante la medición se le da la orden a los isleros de no despachar combustible.	Patín (Lun-Sab) Turno 1 Extra (Dom y Festivos)	N/A
2	<b>VERIFICAR LAS CONDICIONES MINIMAS DE SEGURIDAD:</b> Proteger el área de los tanques con vallas de seguridad y conos, para evitar que se parqueen los carros, protegerse y demarcar la zona de trabajo.	Patín (Lun-Sab) Turno 1 Extra (Dom y Festivos)	N/A
3	<b>ALISTAR ELEMENTOS NECESARIOS:</b> Se debe alistar la varilla para abrir las tapas, lanilla para limpiar la vara, la vara de medición, la crema para prueba de agua (kolor kut – water finding paste) y la crema para medición del combustible (kolor kut – gasolina gauging). La vara de medición debe estar en el mueble azul frente a la isla de extra y las cremas en el pos de extra.	Patín (Lun-Sab) Turno 1 Extra (Dom y Festivos)	N/A
4	<b>TOMA MEDIDA DE TANQUES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La medida debe tomarse con la vara limpia de impurezas, aplicando la crema de prueba de agua (water finding paste), aproximadamente 5 cm en el inicio de la vara de medición, la cual es de color café, si al introducirla hasta el fondo y al</li> </ul>	Patín (Lun-Sab) Turno 1 Extra (Dom y Festivos)	Registro apuntado en la hoja de cuadro del 3er turno del día anterior.


 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>TOMA DE</b> <b>MEDIDAS</b> <b>TANQUES</b>	Código: PRTMT-01 99
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

	<p>sacarla esta cambia a una tonalidad roja deben informar la anormalidad inmediatamente, esta indica que el tanque puede presentar presencia de agua. Se debe indicar cuál es la medida con el cambio para determinar el nivel de agua que este en el tanque.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La vara debe introducirse de manera recta por el centro del tubo, llegando hasta el fondo y no debe dejarse caer duro al tanque para evitar deterioros que alteren los tanques de almacenamiento.</li> <li>• Hacer la medida de la vara sin la crema, se toma el dato de la medida y luego se aplica la crema (kolor kut – gasolina gauging, de color rosado) 3 cm antes y 3 cm después de la marca de combustible, volviendo a tomar la medida, comparándola con el registro ya tomado. Si existen diferencias en ambos registros se debe tomar por tercera vez la medida, para garantizar que las medidas son exactas y están bien tomadas.</li> <li>• Registrar en la hoja del cuadro del Turno 3 del día anterior las medidas tomadas, especificando el tipo de combustible y si hay alguna novedad frente a la toma de las medidas. Deben firmar en señal de verificación del registro tomado con el que se registra en la hoja del cuadro. Es importante que el islero que toma la medida registre y valide con el islero</li> </ul>	
--	--	--

 <p><b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> NIT: 900.256.369-6</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO</b> <b>TOMA DE</b> <b>MEDIDAS</b> <b>TANQUES</b></p>	<p>Código: PRTMT-01 100 Fecha: 16-08-16 Edición: 1.0 Página:</p>	
	<p>que va a pasar el corte 3 del día anterior, para evitar que no pasen el dato o que lo reporten de manera errada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al terminar cerrar el boquerel con la tapa y cerrar la tapa grande de cada tanque.</li> </ul>		
5	<p><b>AUTORIZAR LA VENTA DE PRODUCTOS:</b> Al terminar de medir cada tanque y tener el registro correcto pueden dar indicación a los demás isleros para que ese producto pueda ser vendido y suministrado a los clientes.</p>	<p>Patín (Lun-Sab) Turno 1 Extra (Dom y Festivos)</p>	<p>N/A</p>
6	<p><b>GUARDAR ELEMENTOS UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las cremas deben taparse muy bien para evitar contaminación, presencia de humedad que las dañe y les altere las composiciones químicas que afecten las pruebas al combustible.</li> <li>Al terminar volver a colocar los implementos de seguridad, las cremas y la vara en el lugar destinado para su ubicación. Los costos por pérdida o deterioro de estas por su falta de cuidado o descuido serán asumidas por el islero que tomo la medida del día que se presente la novedad.</li> </ul>	<p>Patín (Lun-Sab) Turno 1 Extra (Dom y Festivos)</p>	<p>N/A</p>

	<b>PROCEDIMIENTO TOMA DE MEDIDAS TANQUES</b>	Código: PRTMT-01 101
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO RECIBO DE COMBUSTIBLE</b>	Código: PRRC-01 102
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el recibo de los diferentes tipos de combustible (EXTRA, CORRIENTE y ACPM) por carro tanque teniendo en cuenta las normas básicas exigidas por el proveedor, para asegurar la integridad de la operación y aceptación del producto.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es realizado por el jefe de patios o el administrador. Inicia con la llegada del carro tanque a la EDS y finaliza con el retiro del vehículo.

## 3. GLOSARIO


- Veeder.-root: es un monitor de combustible en los tanques, cada tanque tiene una sonda que toma la medida del combustible en él y es registrada en una tirilla del veeder-root.
- Boquereles: Boquillas metálicas de la manguera que es usada en el descargue de gasolina.


## 4. RESPONSABLE


Administrador  
Jefe de patios  
Islero patín


## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
1	<b>ARRIBO DEL CARRO TANQUE:</b> Al llegar el vehículo a la EDS el conductor debe parquearse en un sitio que no impida el desarrollo normal de las operaciones mientras se inicia el descargue. Se establece contacto con el Administrador, o el jefe de patios.	Conductor del carro tanque	N/A

		<b>PROCEDIMIENTO RECIBO DE COMBUSTIBLE</b>		Código: PRRC-01 103
				Fecha: 16-08-16
				Edición: 1.0
				Página:
2	<b>VERIFICAR LA INFORMACIÓN:</b> Verificar la identidad del conductor, los documentos correspondientes al producto transportado tales como factura y/o remisión y guía de transporte para establecer tipo y cantidad de producto despachado.	Jefe de patios	Factura y/o remisión	
3	<b>VALIDACIÓN DE CAPACIDAD DISPONIBLE:</b> Evaluar si la EDS tiene la capacidad de recibir la cantidad de producto despachado desde la planta, se verifica imprimiendo la tira del veeder-root y mirando la disponibilidad de los tanques y comparándola con la información de la remisión. (La tira impresa del veeder-root nos indica la cantidad aproximada de combustible que tienen los tanques antes de iniciar el despacho).	Jefe de patios	Tira de veeder-root	
4	<b>AISLAR LA ZONA DE DESCARGUE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aislar la zona de descargue para evitar accidentes con otros vehículos o personas utilizando conos o cinta de seguridad.</li> <li>○ Ubicar el kit de derrames del carro tanque dentro de la zona demarcada.</li> <li>○ Ubicar extintores en la zona de descargue.</li> <li>○ Verificar la hermeticidad en todas las conexiones de la manguera de descargue y los boquereles (del vehículo y del tanque) y que no se presenten goteos de combustible.</li> <li>○ Verificar que no haya fuentes de incendio cercanas.</li> <li>○ Que haya conexión de estática.</li> <li>○ Verificar que la manguera no tenga perforaciones visibles.</li> </ul>	Jefe de patios	N/A	

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO RECIBO DE COMBUSTIBLE</b>	Código: PRRC-01 104	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
5	<p><b>PRUEBA DE AGUA Y TOMA DE MEDIDAS:</b> es realizada para la gasolina corriente y gasolina extra, los pasos a seguir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se toma la vara de medición y se unta la punta con la crema para medición de agua (kolor kut – water finding paste).</li> <li>○ La vara de medición se introduce hasta el fondo del compartimiento del carro tanque.</li> <li>○ Se retira la vara de medición.</li> <li>○ Se observa si la crema para medición de agua cambia de color amarillo a rojo. Si la crema no cambio de color, el compartimiento no contiene agua. Si cambia de color nos muestra la existencia de agua en el producto y este no se puede recibir.</li> <li>○ Adicional se toman las medidas de cada producto con la vara, por cada compartimiento del carro tanque y estas se registran detrás de la factura.</li> </ul>	Jefe de patios	Datos apuntados detrás de la factura
6	<p><b>PRUEBA DE ALCOHOL Y COLOR:</b> es realizada solo para gasolina oxigenada (extra y corriente), los pasos a seguir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se deposita 25 ml de agua en la probeta.</li> <li>○ Se saca combustible del compartimiento con la pipeta.</li> <li>○ Se depositan 25 ml de combustible en la probeta.</li> <li>○ Se agita la mezcla de la probeta (los 25 ml de agua y los 25 ml de combustible).</li> <li>○ Al agitar la mezcla, el nivel del agua debe subir 5 cm es decir debe quedar en 55cm, lo cual indica que la gasolina está bien, de lo contrario</li> </ul>	Jefe de patios	Fotografía y planilla recibo de combustible

 <p><b>EDS.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> NIT: 900.256.369-6</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO RECIBO DE COMBUSTIBLE</b></p>	<p>Código: PRRC-01 105 Fecha: 16-08-16 Edición: 1.0 Página:</p>	
	<p>nos indicaría que la gasolina no tiene alcohol y no se puede recibir el combustible del carro tanque.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se toma un poco de gasolina en una bolsa transparente especial para esta prueba, se mira la densidad, olor y color del producto, que no sea tan oscuro ni tan claro, se marca la bolsa con la fecha, nombre del producto y el número de la factura del despacho. A esta se le toma una fotografía como evidencia de la prueba efectuada.</li> </ul>		
7	<p><b>REPORTE DE NO CONFORMIDADES:</b> Si se evidencia una no conformidad en el recibido de combustible, antes de descargar, ya sea por motivos de cantidad o calidad, el jefe de patios le indicará al administrador de la EDS y este se comunicara de inmediato al encargado de pedidos y despachos de la Organización Terpel S.A.</p> <p>Las inconformidades que se pueden presentar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presencia de agua o cualquier elemento que altere las características de pureza del producto.</li> <li>○ Color diferente del producto</li> <li>○ La cantidad del producto es menos que la solicitada y facturada.</li> </ul> <p>Si hay alguna no conformidad, se rechaza el producto y se procede a la devolución dejando constancia de esta, de lo contrario se procede con el descargue.</p>	<p>Jefe de patios y Administrador</p>	<p>Llamadas o correo de no conformidad</p>

 <b>EDS.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>		<b>PROCEDIMIENTO RECIBO DE COMBUSTIBLE</b>		Código: PRRC-01 106
				Fecha: 16-08-16
				Edición: 1.0
				Página:
8	<p><b>TODO ESTA EN ORDEN:</b> Si no se presenta ninguna no conformidad, el jefe de patios da la instrucción de iniciar el descargue del combustible. El conductor descarga el producto del compartimiento seleccionado, en el tanque definido, verificando que la operación coincida con las instrucciones impartidas (tipo de producto del compartimiento a descargar, debe ser igual al tipo del producto del tanque seleccionado).</p>	Jefe de patios y Conductor del carro tanque	N/A	
9	<p><b>MANEJO DE CONTINGENCIAS:</b> El jefe de patios y el conductor realizan vigilancia continua para garantizar la seguridad de la operación, y estar preparado para controlar cualquier eventualidad. En el caso de que se presente algún derrame que pueda afectar la salud humana o un impacto ambiental, se deben aplicar las instrucciones del Plan de Contingencias de la EDS. De acuerdo con el control y gravedad del incidente, el propietario o administrador decide si continua o no con el proceso de descargue.</p> <p>Las principales contingencia que se pueden presentar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incendio</li> <li>○ Derrame</li> <li>○ Contaminación</li> </ul> <p>Si la contingencia es por contaminación de producto por ejemplo cuando se descarga una clase de producto en un tanque que no corresponde, el administrador debe comunicarlo a la planta que abasteció el producto, en donde se establecen las acciones a seguir.</p>	Jefe de patios y Conductor del carro tanque	Plan de contingencias EDS	

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO RECIBO DE COMBUSTIBLE</b>	Código: PRRC-01 107	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	El administrador define las causas por las cuales ocurrió la anomalía para determinar las acciones a seguir y los responsables, y continua con el proceso de descargue, dado el caso de que no se pueda continuar con el proceso de descargue, termina el proceso.		
10	<b>FINALIZACIÓN DEL DESCARGUE:</b> Verificar que el producto se descargó totalmente, revisando que los compartimientos y la manguera estén completamente vacíos, evitando regueros de combustible en todo momento.	Jefe de patios	N/A
11	<b>VERIFICACIÓN DE CANTIDADES Y DOCUMENTACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Revisar que la totalidad del producto se descargó.</li> <li>○ Imprimir nuevamente el recibo del vedeer-root y compararla con el inicial, para saber si en realidad se depositó la cantidad de combustible indicada.</li> <li>○ Firmar los documentos del descargue en señal de recibido a satisfacción.</li> <li>○ En caso de no conformidad se debe reportar de inmediato a la planta y registrarlo en la remisión que se lleva el conductor.</li> </ul>	Jefe de patios	Tira Vedeer-root, documentos del descargue.
12	<b>RETIRO:</b> Retiro de la señalización y del vehículo de la EDS	Jefe de patios y Conductor del carro tanque	N/A

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO ASEO EDS</b>	Código: PRAE-01 108
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para el mantenimiento, orden y aseo de las instalaciones de la estación de servicio, las islas de atención a clientes y los servicios complementarios.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por el personal que labora en todas las áreas de la estación, con el fin de propender por el buen uso de los elementos de trabajo y el mantenimiento en completo orden y aseo de todas las áreas de la estación.

## 3. GLOSARIO

- Eds: estación de servicio.
- Isla: es el sitio en donde están los surtidores.
- Surtidor: es el equipo que está en la isla, tiene dos caras y en cada una mangueras por las que llega el combustible para los vehículos.
- Lengüetas: base sobre la cual reposa la pistola de surtir el combustible.

## 4. RESPONSABLE

Isleros

Jefe de Patios

Servicios Generales

Secretaria – Tesorera


Auxiliar Contable


Aprendiz Sena

Administrador o el personal que se delegue para realizar trabajos dentro de las instalaciones de la estación.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	REGISTRO Y CONTROL
PERSONAL DE OFICINAS			
1	Cada integrante del área administrativa debe realizar de acuerdo a las políticas	Diario	N/A

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>ASEO EDS</b>	Código: PRAE-01 109	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	de orden y aseo la inspección inicial del lugar de trabajo, validando el correcto orden y la utilización adecuada del espacio destinado para el trabajo, ordenando y organizando la papelería, útiles de trabajo, computador, canecas y escritorio, validando que se encuentren limpios y en correcto estado para garantizar el buen desempeño de las funciones.		
2	Realizar la limpieza del área de trabajo, desocupando las canecas, realizando reciclaje y eliminando de su lugar de trabajo los elementos no requeridos, ya sea archivando, reorganizando o devolviendo cada cosa al lugar asignado.	Diario	N/A
3	Mantener aseada después de su uso, las áreas utilizadas como cafetería, baño, escaleras, oficinas, propendiendo por el buen uso de los elementos y de las áreas en común.	Diario	N/A
<b>SERVICIOS GENERALES</b>			
4	Realizar al inicio de la jornada de trabajo el alistamiento de los implementos utilizados para el aseo de la estación y debe realizar la coordinación de aseo del mueble de cafetería y el correcto suministro de todos los implementos requeridos para la elaboración del café y la entrega de suministros para limpieza de pisos, paredes, columnas, termos y elementos de cafetería.	Diario	N/A
5	En la mañana después de realizar el café y revisar que todos los termos estén	Diario	N/A


	<b>PROCEDIMIENTO ASEO EDS</b>	Código: PRAE-01 110	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	llos. Se debe realizar la limpieza de los baños de los clientes, zona de entrada a la cafetería y baños de los isleros.		
6	Realizar limpieza de las zonas perimetrales de la estación (islas, jardines, zona del cajero, cafetería, zonas de parqueo, espacio de basuras entre otros) para validar que todas las áreas se encuentren aseadas y validar el correcto depósito de las basuras en el lugar destinado dentro de la estación.	Diario	N/A
7	Después de hacer el trabajo de aseo en patios, realizar aseo de las oficinas incluyendo pisos, cocina, limpieza de polvo y baños entre otros.	Diario	N/A
8	Hacer limpieza de las escaleras entre la cafetería y el cuarto de conteo, limpieza de la terraza, de las zonas de corredores hacia la planta, limpieza del cuarto de la planta, zona del computador del compresor, transformador, cuarto de sistemas, bodega y cada lugar de la estación.	Semanal	N/A
9	Limpieza de los pisos, paredes, puertas y escaleras, con el ánimo de mantenerlos, limpios y descurtidos.	Semanal	N/A
<b>ISLEROS</b>			
10	Cada responsable de área deberá hacer alistamiento de cada implemento de trabajo que se requiera para la ejecución de sus funciones y realizar la verificación total de su área de trabajo para recibirla	Diario	N/A

	<b>PROCEDIMIENTO ASEO EDS</b>	Código: PRAE-01 111
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

	del turno anterior.		
11	<p>El islero en cada turno de trabajo asignado será el responsable de su isla y debe mantenerla en correcto orden y limpieza, para lo cual deben validar que la reciben del turno anterior de forma organizada y limpia. Durante su turno deben validar que no estén sucias, para lo cual deben realizar barrido de pisos, limpieza de polvo en los surtidores, mantenimiento de pisos luego de derrames de combustible o líquidos por parte de los clientes, limpieza de las bases de los tintos y zona donde se sirven, mangueras, extintores, pos y datafonos, validando que estas zonas no deben hacer excesos de papelería, implementos que den mala imagen y dificulten el buen uso de estos implementos. Deben validar que las canecas estén con bolsa y de ser necesario hacer el cambio de las mismas cuando se encuentren llenas, de estar 2 canecas por la mitad, unificarlas en una bolsa y hacer los cambios correspondientes y llevarlas a la zona de basuras destinadas en la estación.</p>	Diario	N/A
12	<p>Estar atentos a realizar cambio de agua de limpiavidrios, llenado de termos y limpieza de los mismos, el patín que este asignado dentro del cronograma de turnos, debe velar porque los espacios de las islas estén limpios y organizados y dar el respectivo apoyo a los asignados en islas, sin que esta responsabilidad</p>	Diario	N/A

	<b>PROCEDIMIENTO ASEO EDS</b>	Código: PRAE-01 112
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

	deje de ser compartida con el islero asignado a la isla.		
13	Las canecas deben estar destinadas para cada elemento que se deposita, para el caso de los tarros de aceite o elementos contaminados con combustibles y grasas deben depositarlo en la caneca roja que se encuentra en la isla de extra.	Diario	N/A
14	Los isleros deben entregarse las islas en completo orden y aseo, la inobservancia o falta de control por parte de ellos será asumida por el islero al que al momento de una inspección este a cargo de la isla.	Diario	N/A
15	Los isleros en el turno 3 (noche) deben hacer limpieza más completa de los surtidores, limpiando las pistolas, las lengüetas, los pisos y los demás elementos de las islas.	Diario	N/A
16	Los islero asignados en los turnos 3 de los días Miércoles y Domingos deben hacer una limpieza total de los pisos en sus islas, haciendo refriegue y despercudido de los pisos, los surtidores y cada elementos de la isla.	Dos veces por semana	N/A
<b>JEFE DE PATIOS</b>			
17	Hacer la supervisión del orden y aseo de la estación en general, iniciando en la zona de las islas, validando la cafetería, las zonas periféricas de la estación (servicios complementarios, zonas de parqueo, área del cajero, jardines, entre otras) validando que cada persona	Diario	N/A

	<b>PROCEDIMIENTO ASEO EDS</b>	Código: PRAE-01 113	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	<p>encargada este ejecutando su labor, en caso de ser necesario dar la instrucción de hacer el trabajo de limpieza o de organización de los espacios, de ser necesario hacer el trabajo en conjunto con cada uno de ellos para lograr el mantenimiento del área supervisada, sin que esto reste la responsabilidad de lo encontrado al personal asignado para esta labor.</p>		
18	<p>Hacer la inspección del área de servicios complementarios, cafetería, monta llantas, lavadero y cambio de aceites, para garantizar que lo mantengan aseado, en caso de no estar ellos cumpliendo debe coordinar con el encargado del área para que de forma inmediata ejecutan las labores de limpieza y mantenimiento de los espacios asignados.</p>	Diario	N/A
19	<p>Sacar la hidrolavadora para mantenimiento y lavado de pisos, puertas, ventanas, paredes, a fin de mantener despercudidas todas las áreas de la estación.</p>	Quincenal	N/A
20	<p>Tiene la responsabilidad de la buena imagen que se da en la estación haciendo la correcta supervisión, direccionamiento de tareas y tomando los correctivos necesarios para el mantenimiento general de la estación.</p>	Diario	N/A

	<b>PROCEDIMIENTO ASEO EDS</b>	Código: PRAE-01 114
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO CONTEO DE EFECTIVO</b>	Código: PRCE-01 115
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para el conteo de efectivo recibido en la estación por concepto de pagos en efectivo por la venta de combustibles en patios, cancelación de cuentas de cobro de los clientes y las diferentes entradas de efectivo que se puedan generar por el normal funcionamiento de la estación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado con el fin de realizar el cuadro de ventas diarias, realizar los ingresos por concepto de ventas, pagos de terceros y movimientos generales de efectivo en la estación.

## 3. GLOSARIO


- Consignación: depósito de \$200.000 que cada islero debe hacer por el dinero recaudado por las ventas de combustible.
- Remesa: dinero sellado que se envía con la transportadora.


## 4. RESPONSABLE


Secretaria – Tesorera  
Administrador o el personal que se delegue para el manejo de efectivo.


## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
<b>CONTEO DE EFECTIVO</b>			
1	Realizar de acuerdo a las políticas de seguridad la apertura de la bóveda, para retirar los sobres con consignaciones efectuadas por los isleros en los diferentes turnos de trabajo.	Secretaria - tesorera	N/A
2	Separar por fecha las consignaciones,	Secretaria -	N/A

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO  CONTEO DE  EFECTIVO</b>	Código: PRCE-01 116	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	para dejar allí las de la fecha presente y contar las de la fecha anterior.	tesorera	
3	Separar por islero los sobres consignados y ordenarlos en forma consecutiva.	Secretaria - tesorera	Consignaciones
4	Abrir cada sobre y realizar el conteo, las consignaciones deben venir por el valor de \$200.000 pesos cada una, a excepción del remanente o ultima consignación. Si se presentan novedades, reportarlas para la validación con las cámaras.	Secretaria - tesorera	N/A
5	Organizar los billetes de acuerdo a su valor, verificando que no estén falsos.	Secretaria - tesorera	N/A
6	Contar el efectivo total con ayuda de la maquina contadora, armando fajos por denominación, paquetes de sencillo y unificación de monedas.	Secretaria - tesorera	N/A
7	Realizar cuadro de efectivo unificando todos los recursos recibidos y haciendo un comparativo del número total de consignaciones recibidas sumándole los remanentes de cada turno de trabajo. El valor debe coincidir entre el dinero recaudado y la suma de los vales entregados por los isleros.	Secretaria - tesorera	Cuaderno
8	Realizar validación del efectivo contado con los registros del cuadro de Excel realizado con las lecturas y ventas diarias. Si se presentan diferencias reportarlas a los isleros y a la administración, haciendo el cobro de los faltantes presentados.	Secretaria - tesorera	Cuadre de isleros Excel
9	Llevar en cuadro de caja en Excel el control de entrada por ventas, a fin de	Secretaria - tesorera	Cuadro caja mayor Excel

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO  CONTEO DE  EFECTIVO</b>	Código: PRCE-01 117	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	que al final del día se pueda validar la cuenta contable 1.1.05.06 con el saldo físico de efectivo de la caja mayor.		
<b>ENVIO POR TRANSPORTADORA</b>			
10	La transportadora se encuentra programada para recoger 3 días a la semana de una semana ordinaria, cuando es una semana con festivo, se debe llamar y reprogramar las visitas, haciendo cancelación de los días que no son necesarios para evitar mayores cobros por transportes no programados.	Secretaria - tesorera	
11	De acuerdo al día de trabajo y a la programación de pagos entregada por la Administración realizar el correspondiente envío de efectivo por transportadora, realizando el armado en tula y elaboración de planilla de acuerdo a la transportadora programada (G4S para Terpel y Atlas para Gasorient).	Secretaria - tesorera	Planilla
12	Cuando llegue la transportadora por la remesa, solicitar al personal de la transportadora los carnets que los identifican y hacer la correspondiente validación del personal autorizado en el libro de autorizados entregado por las transportadoras.	Secretaria - tesorera	Libro de autorizados
13	Validar las normas básicas de seguridad para el ingreso a las oficinas.	Secretaria - tesorera	Manual interno
14	Entregar la tula y validar que la planilla sea firmada y sellada en señal de recibo	Secretaria - tesorera	Planilla

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO          CONTEO DE          EFECTIVO</b>	Código: PRCE-01 118	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	de la remesa.		
15	Hacer seguimiento del soporte que envían vía e-mail las empresas transportadoras para evaluar los montos enviados con los consignados por ellos. Si se presentan diferencias solicitar aclaraciones para validar los sobrantes o faltantes que se presenten.	Secretaria - tesorera	e-mail
16	Entregar al auxiliar contable las planillas para el correspondiente registro contable.	Secretaria - tesorera	Planillas
<b>RECIBOS E INGRESOS DE EFECTIVO</b>			
17	Recibir los dineros por concepto de cancelación de cuentas de cobro, pago de arriendos entre otros. Hacer el registro en el cuaderno y cuadro de caja en Excel además reportar al auxiliar contable para que se elabore el correspondiente comprobante soporte de la transacción y se pueda hacer el cuadro del dinero físico con el registro contable.	Secretaria - tesorera	Factura de pago
<b>EGRESOS O SALIDAS DE EFECTIVO</b>			
18	Realizar con previa autorización del administrador pagos a terceros, proveedores, nomina, entre otros, con previa presentación de la liquidación del pago con soporte contable, la salida de efectivo, registrándola en el cuadro de caja en Excel para validar la transacción y se puedas hacer el cuadro del dinero físico con el registro contable.	Secretaria - tesorera	Soporte contable de pago

	<b>PROCEDIMIENTO CONTEO DE EFECTIVO</b>	Código: PRCE-01 119	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
19	De acuerdo al ingreso generado, cuando hagan pagos de cartera, si es en efectivo validar los pagos que estén pendientes de realizar o enviarlos por transportadora para pago a proveedores, si es en cheque enviar a consignar al banco.	Secretaria - tesorera	Registro de consignaciones hacia el proveedor

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO INGRESO Y AFILIACIONES</b>	Código: PRIA-01 120
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para el correspondiente ingreso al personal nuevo de la empresa, realizando las afiliaciones necesarias para darle cumplimiento a la normatividad vigente, además mantener actualizada la información de cada uno de los empleados, haciendo las respectivas modificaciones y registros ante las entidades prestadoras de servicios.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado con el fin de realizar las afiliaciones y registro de novedad ante las entidades prestadoras de salud, pensión, cajas de compensación, cesantías entre otras, para garantizar el cumplimiento legal como empleadores.

## 3. GLOSARIO

- Afiliación: registrar al empleado en la ARL, Seguro de salud, Fondo de pensiones y Caja de compensación.

## 4. RESPONSABLE

Secretaria – Tesorera  
Administrador


Personal que se delegue para hacer el ingreso, afiliaciones y retiros del personal que labora en la empresa.


## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
<b>INGRESOS</b>			
1	Firmar un contrato de trabajo con los términos fijados en conveniencia de las dos partes, este es elaborado por el administrador, firmado por el gerente, trabajador y abogado de la empresa.	Administrador	Contrato laboral


 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO INGRESO Y AFILIACIONES</b>	Código: PRIA-01 121
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

AFILIACIONES			
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar con el Administrador el ingreso de nuevo personal o novedades presentadas por el personal existente para generar las novedades a que haya lugar.</li> <li>• Si el personal es nuevo, solicitar la hoja de vida, la información de fondos de pensión, cesantías y EPS del nuevo funcionario.</li> <li>• Establecer con el nuevo empleado la documentación que debe adjuntar para realizarle las afiliaciones en las diferentes entidades. Se aplica para los beneficiarios solicitar Cedula de ciudadanía, registro civil de nacimiento o matrimonio, tarjetas de identidad y demás documentación que sea necesaria para realizar la afiliación.</li> <li>• Las afiliaciones deben estar listas en un periodo máximo de ocho días contando desde que inicio a trabajar el empleado, a excepción de la ARL ya que esta se realiza un día antes de ingresar hacer la prueba. Esto con el ánimo de garantizar la cobertura del sistema, dándole cumplimiento a las obligaciones contraídas por la empresa como empleador.</li> </ul>	Secretaria- Tesorera	Hoja de vida
3	<b>ARL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la afiliación ante la página <a href="http://www.arlsura.com.co">www.arlsura.com.co</a>, ingresar en accesos directos, la opción ingreso y retiro de trabajadores, digitar la identificación de usuario y contraseña</li> </ul>	Secretaria- Tesorera	Certificado afiliación


	<b>PROCEDIMIENTO INGRESO Y AFILIACIONES</b>	Código: PRIA-01 122	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	<p>para la empresa, enseguida ir a la opción mis trabajadores e ingreso trabajador, empezar a diligenciar los datos del trabajador y finalmente escoger la opción ingresar. De igual manera también se debe notificar por la página web cualquier modificación de datos o novedad que se presente en los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La afiliación debe hacerse sin excepción el día anterior al ingreso de personal, ya que se debe garantizar que el día de inicio de labores ya este afiliado a Riesgos Laborales en la entidad a la cual está adscrita la empresa, generando el registro con la información suministrada por el empleado.</li> </ul>		
4	<p><b>EPS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar al empleado en cual EPS se encuentra afiliado y solicitar la asistencia de un promotor de esta, para que se genere la novedad, ya sea de ingreso nuevo, traslado de entidad o de empleador, adjuntando los soportes solicitados, garantizando que la afiliación se efectúe, obteniendo copia de radicación ante la entidad para garantizarle al empleado la prestación de los servicios.</li> </ul>	Secretaria- Tesorera	Radicado de afiliación
5	<p><b>FONDO DE PENSIONES Y CESANTIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el Fondo de Pensiones si el empleado ya ha cotizado en algún fondo solicitar la certificación de</li> </ul>	Secretaria- Tesorera	Certificado de afiliación

		<b>PROCEDIMIENTO INGRESO Y AFILIACIONES</b>		Código: PRIA-01 123 Fecha: 16-08-16 Edición: 1.0 Página:	
	<p>afiliación, si es nuevo validar con el empleado a cual fondo se desea afiliarse y comunicarse con un promotor para que efectúe la respectiva afiliación, validando que la novedad quede registrada y se empiecen a hacer los aportes correspondientes por parte de la empresa.</p>				
6	<p><b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar al afiliación del empleado junto con sus beneficiarios (si los tuviese), a la caja de compensación afiliada por parte de la empresa, que es Comfenalco. Ingresar a la página web <a href="http://www.comfenalcosantander.com.co">www.comfenalcosantander.com.co</a>, a la opción servicios en línea, afiliación de trabajadores, ingresar el correo y la contraseña que permite el acceso de la empresa a la plataforma, enseguida escoger la opción afiliarse trabajador y diligenciar el formulario con todos los datos solicitados del empleado y sus beneficiarios. Después de unos días llegará el certificado que aprueba la afiliación.</li> </ul>	Secretaria-Tesorerera	Certificado de afiliación		
<b>ARCHIVO DE INFORMACIÓN</b>					
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el correcto archivo de la información del empleado nuevo o las novedades presentadas por los ya existentes en orden cronológico y organizado dentro de la carpeta.</li> <li>Validar que se cuente con toda la información del empleado, en caso contrario solicitarla, para ello se tiene</li> </ul>	Secretaria-Tesorerera	Carpeta de empleado, lista de chequeo de carpeta.		

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO INGRESO Y AFILIACIONES</b>	Código: PRIA-01 124	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	<p>una lista de chequeo de carpeta, esta debe tener en cuenta los siguientes documentos: Hoja de Vida, Cedula de Ciudadanía, Contrato Laboral, Ficha Entrega Dotación, Visita Domiciliaria, Formato de Inducción y Examen de Ingreso. También certificados de afiliaciones a ARP, EPS, Fondo de Pensiones y Caja de Compensación. Además debe contener la documentación de sus beneficiarios (cónyuge, hijos, padres), formato diligenciado de información personal, otros documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada vez que se genere una nueva novedad del empleado (incapacidades, memorandos, documentos generales entre otros), archivar de forma cronológica en la carpeta.</li> <li>• Frente a las incapacidades se debe llevar control, tener en cuenta al pagar la nómina y los parafiscales, se archiva la novedad presentada, dejando copia del formato de registro de esta novedad.</li> </ul>		
<b>RETIRO</b>			
8	<p>Se realiza el retiro ante la página <a href="http://www.arlsura.com.co">www.arlsura.com.co</a>, este debe realizarse el último día de trabajo del empleado, se debe ingresar a accesos directos, la opción ingreso y retiro de trabajadores, digitar la identificación de usuario y contraseña para la empresa, enseguida ir a la opción mis trabajadores y después retiro de trabajador, empezar a diligencias los datos del trabajador y</p>	Secretaria- Tesorera	Certificado de Retiro

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO INGRESO Y AFILIACIONES</b>	Código: PRIA-01 125
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:
<p>finalmente escoger la opción retirar. La novedad se generara en las otras empresas (EPS, Caja de Compensación y Fondo de Pensiones) al no hacerse el aporte mensual de su pago, esto dará por echo el retiro del empleado.</p>		

<b>CUADRO DE APROBACIÓN</b>				
	<b>CARGOS</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO CARTERA Y CUENTAS DE COBRO</b>	Código: PRCCC-01 126
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVOS

- Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para el manejo de créditos, elaboración de cuentas de cobro y seguimiento a los vencimientos de facturas.
- Establecer pautas que garanticen la seguridad en el manejo de la cartera en la estación, generando un correcto manejo a la rotación presentada.
- Permitir el correcto manejo de créditos, manejo de cupos y cobranza de cartera.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por la Secretaria – Tesorera y la Auxiliar Contable o en su defecto por el Administrador o persona delegada, con el fin de realizar el registro de créditos, elaboración de cuentas de cobro y cobranza.

## 3. GLOSARIO


- DF: detalle de factura
- Fuelle: carpeta con diferentes compartimientos, para archivar recibos de crédito.


## 4. RESPONSABLE


Secretaria – Tesorera  
Auxiliar Contable  
Administrador o el personal que se delegue para el manejo de cartera.


## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
<b>CARPETA CLIENTES</b>			
1	Revisar la documentación soporte de cada cliente al cual se le realizó la aprobación de crédito, haciéndole seguimiento al cupo máximo de crédito, con el ánimo de no permitir un exceso	Secretaria-Tesorera	Carpeta de cliente

	<b>PROCEDIMIENTO CARTERA Y CUENTAS DE COBRO</b>	Código: PRCCC-01 127	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	en la cartera asignada.		
2	Archivar la información del cliente y todos los soportes como cartas enviadas y recibidas, cuentas de cobro entre otras.	Secretaria-Tesorerera	Carpeta de cliente
<b>VALIDACIÓN DE CREDITOS</b>			
3	Hacer la validación que los créditos estén registrados contablemente por parte del auxiliar contable en la cuenta 1.3.05.05.01 Vales. Se genera un informe de esta cuenta, llamada el DF, se imprime y verifica que este correcto según los soportes, se debe comparar el valor, las placas, el cliente y el número soporte registrado además el total de bonos Sodexo recibidos en el día.	Auxiliar Contable y Secretaria-Tesorerera	DF y soportes de créditos
4	Separar por cada cliente y archivar en el fuelle destinado para archivo, como preparación para la generación de las respectivas cuentas de cobro.	Secretaria-Tesorerera	fuelle
<b>GENERACIÓN CUENTA DE COBRO</b>			
5	Ingresar al aplicativo contable a través de la página <a href="http://www.sistemacontable.co">www.sistemacontable.co</a> , digitando el usuario y la clave para el ingreso. ANEXO 1.	Secretaria-Tesorerera	N/A
6	A través del menú informes ingresar el periodo contable a validar digitando la fecha inicial y final, el código contable	Secretaria-Tesorerera	Informe del libro auxiliar

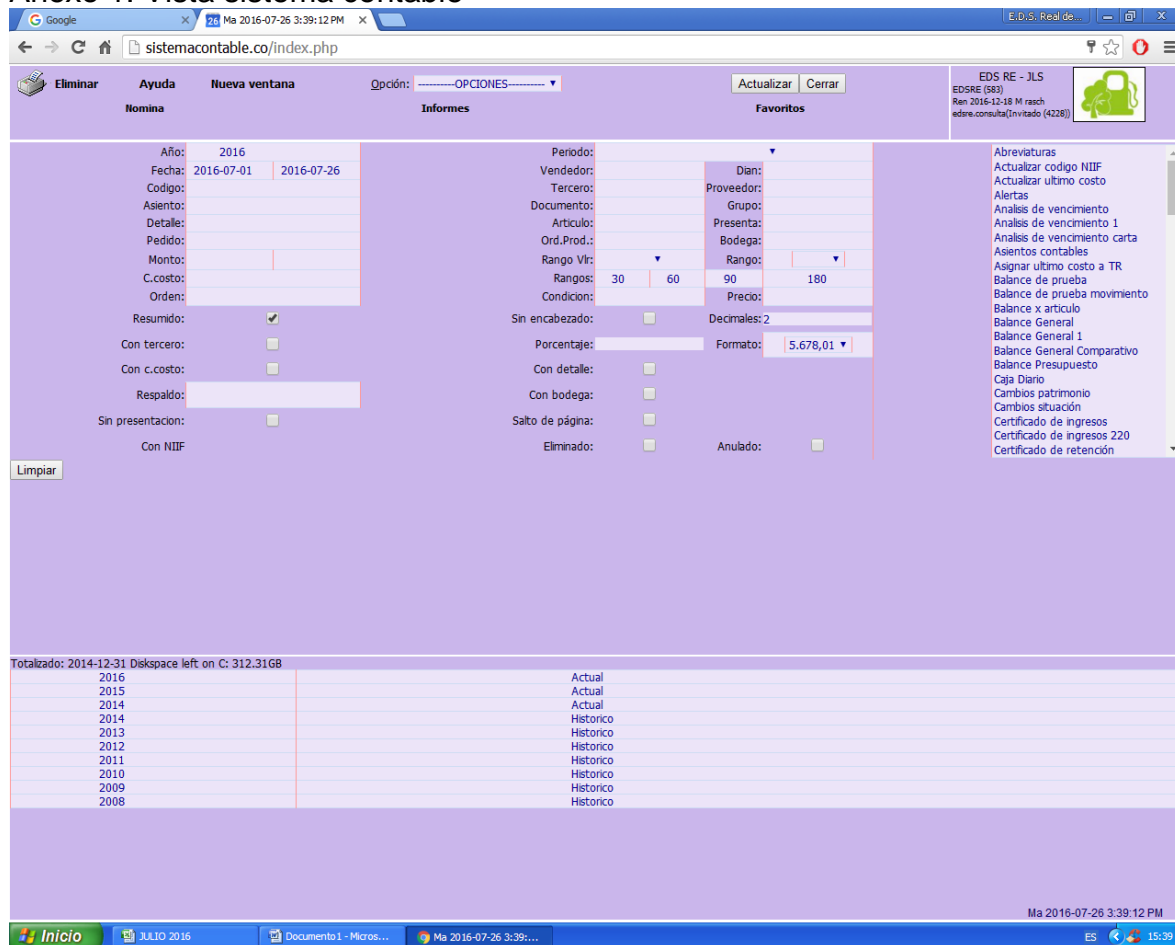
		<b>PROCEDIMIENTO CARTERA Y CUENTAS DE COBRO</b>		Código: PRCCC-01 128
				Fecha: 16-08-16
				Edición: 1.0
				Página:
	1.3.05.05 y el tercero que corresponde a cada cliente. En el menú de opciones escoger libro auxiliar para generar el informe. (Las cuentas de cobro se realizan de acuerdo al plazo autorizado al cliente)			
7	Hacer conciliación de los soportes físicos archivados con los registrados en el informe, para generar la cuenta de cobro al cliente.	Secretaria-Tesorerera	Soportes físicos de los créditos	
8	Realizar la cuenta de cobro por cada cliente, llevando un consecutivo de cuentas y especificando el monto a cobrar, el periodo de cobro, la fecha de generación de la cuenta y un estado de cuenta de cartera a ese corte.	Secretaria-Tesorerera	Cuenta de cobro	
9	Adjuntar la impresión del informe generado en el sistema contable en original y copia.	Secretaria-Tesorerera	Informe del sistema contable	
10	Enviar al cliente en original y copia, la cual debe venir firmada en señal de aceptación, con la cual se realizara el respectivo cobro.	Secretaria-Tesorerera	Copia de la cuenta de cobro firmada	
11	Archivar la copia del recibido en la carpeta de cuentas de cobro enviadas.	Secretaria-Tesorerera	Carpeta de cuentas de cobro enviadas.	
<b>VALIDACIÓN DE CARTERA Y COBRO</b>				
12	Listar a través del programa contable el informe de cartera, digitando el rango de fechas a evaluar o para que genere el	Secretaria-Tesorerera	N/A	

	<b>PROCEDIMIENTO CARTERA Y CUENTAS DE COBRO</b>	Código: PRCCC-01 129	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	estado de cartera general dejar la fecha que por defecto se muestra en el programa. En el menú de opciones buscar estado de Cuenta o Análisis de vencimientos.		
13	De acuerdo al plazo de cartera otorgado al cliente evaluar si se encuentran vencidos, en caso afirmativo proceder a realizar llamada telefónica, envío de comunicación o correo electrónico haciendo la respectiva recordación del pago de cartera, para hacer la recuperación y saneamiento oportuno de cartera.	Secretaria-Tesorerera	Llamada telefónica o correo electrónico
14	Si la cartera es morosa o de difícil recaudo informar a la Administración para que establezcan los controles y procedimientos oportunos para hacer la labor de cobranza.	Secretaria-Tesorerera	
<b>REGISTRO DE PAGOS</b>			
15	Cuando el cliente realice el pago, ya sea en efectivo, cheque o transferencia, se deberá informar al auxiliar contable, para que valide la deuda contable que aparece registrada, haga las liquidaciones de impuestos que se puedan generar y se le dé entrada de los recursos a la caja mayor.	Secretaria-Tesorerera	Recibo de caja
16	Marcar en la cuenta de cobro impresa la palabra cancelada y la fecha de cancelación, para control en caso de una revisión.	Secretaria-Tesorerera	Cuenta de cobro


 <b>E.D.S. Real de Minas s.a.</b> NIT: 900.256.369-6	<b>PROCEDIMIENTO CARTERA Y CUENTAS DE COBRO</b>	Código: PRCC-01 130
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 6. ANEXOS

### Anexo 1. Vista sistema contable



CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO VALES TAXSUR</b>	Código: PRVT-01	131
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para el manejo y control de vales de tanqueo recibidos a la empresa Taxis del Sur (Taxsur), desde la recepción, liquidación, registro, cuenta de cobro y pago de la misma.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado con el fin de realizar la recepción de vales de tanqueo para la empresa Taxsur, va desde el registro en el sistema de la empresa, la elaboración de cuenta de cobro hasta la cancelación de los vales con registro en caja mayor.

## 3. GLOSARIO

- Tanqueo: ponerle combustible líquido o gaseoso al tanque del vehículo.
- Radicación de vales: ingresar los vales recibidos a la plataforma web de Taxsur.
- Taxmovil: vehículo particular (taxi) que transporta personas.
- Unidades: número que registra el taxímetro para costos de la carrera.

## 4. RESPONSABLE

Secretaria – Tesorera

Administrador o el personal que se delegue para el manejo de efectivo.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
<b>RECEPCIÓN DE VALES</b>			
1	Validar en el cuadro diario de isleros, la recepción de vales de tanqueo entregados por terceros.	Aprendiz Sena	Cuadre de isleros



**E.D.S.**  
**Real de Minas s.a.**

**NIT: 900.256.369-6**

**PROCEDIMIENTO  
VALES TAXSUR**

Código:	PRVT-01
Fecha:	16-08-16
Edición:	1.0
Página:	

2	Verificar la liquidación de los vales por parte de los isleros, a fin de enviar a contabilizar el valor correcto y que es el que se envía en la cuenta de cobro.	Aprendiz Sena	Cuadre de isleros
3	Contabilizar el total de vales a la empresa Taxis del Sur, se registran en la cuenta 1.3.05.05.01.	Auxiliar Contable	Libro contable
4	Verificar que los vales cumplan con los requerimientos exigidos por Taxsur en cuanto a su seguridad a fin de que cumplan con todos los parámetros establecidos para su posterior cobro.	Secretaria - Tesorera	N/A
5	Validar que cada vale venga con el soporte de venta en isla.	Secretaria - Tesorera	Factura de venta combustible
<b>RADICACIÓN DE VALES</b>			
6	Organizar los vales que son viables para registro y posterior cobro.	Secretaria - Tesorera	N/A
7	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ingresar a la página <a href="http://186.183.198.188:8080/icon/">http://186.183.198.188:8080/icon/</a>, donde se debe registrar con el usuario realdeminas y la clave 900256369.</li><li>• Entrar por la opción radicación de vales para comenzar a darle ingreso a la información de cada vale.</li><li>• Digitar el numero de radicado si ya hay uno existente o comenzar un nuevo radicado de ser necesario.</li><li>• Digitar todas las opciones solicitada en le sistema como No. de valera que le permite identificar la empresa, No.</li></ul>	Secretaria - Tesorera	N/A



**EDS.**  
**Real de Minas s.a.**

**NIT: 900.256.369-6**

**PROCEDIMIENTO  
VALES TAXSUR**

Código:	PRVT-01	133
Fecha:	16-08-16	
Edición:	1.0	
Página:		

	<p>del vale, fecha de servicio, hora de servicio, placa del taxmovil, empleado, unidades, en fin todo lo solicitado por el sistema y que se encuentra dentro del contenido del vale entregado.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Validar el momento de ingresar las unidades si la liquidación entregada por el islero corresponde a la liquidada por el sistema.</li></ul>		
8	<p>Si se presentan inconvenientes con el sistema o con la información que no se deja radicar, comuníquese con Taxsur para que le den solución al inconveniente y continúe con el proceso.</p>	Secretaria – Tesorera	N/A
<b>VALIDACIÓN Y GENERACIÓN DE INFORME</b>			
9	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar los vales por empresa y en orden consecutivo.</li><li>• Ingresar por la opción Gestión de vales y digitar el radicado a validar.</li><li>• Generar el informe y comenzar a validar si los vales en su totalidad quedaron radicados, en caso de presentarse un vale que no está en el informe, proceder a radicarlo nuevamente. Si detecta que grabo mal la información, elimine el vale y vuelva a hacer la radicación.</li><li>• Validar si los vales radicados coinciden con el registro contable en la cuenta 1.3.05.05.01 vales con el tercero Taxis del Sur.</li></ul>	Secretaria - Tesorera	No aplica



**E.D.S.**  
**Real de Minas s.a.**

**NIT: 900.256.369-6**

**PROCEDIMIENTO  
VALES TAXSUR**

Código: PRVT-01 134

Fecha: 16-08-16

Edición: 1.0

Página:

**ENVIO CUENTA DE COBRO**


10	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al momento de completar la información y hacer la validación imprimir el informe, generar0 la cuenta de cobro a Taxsur con el consecutivo, cantidad de vales enviados, valor a cobrar, fecha de envío de la cuenta.</li><li>• Armar un paquete con los vales en orden consecutivo de acuerdo al listado generado, anexar el listado y la cuenta de cobro y enviar a radicación en recepción de la cuenta de cobro.</li><li>• Guardar copia de los documentos enviados, los cuales deben tener señal de recibido por parte de Taxsur.</li></ul>	Secretaria - Tesorera	Copia de recepción de cuenta de cobro
----	--	--------------------------	--

**COBRO DE CARTERA**

11	<ul style="list-style-type: none"><li>• De acuerdo a las políticas de cartera y a los parámetros establecidos con el cliente hacer seguimiento de transferencia para la cancelación de las cuentas de cobro.</li><li>• Validar los pagos recibidos con lo contabilizado.</li><li>• Solicitar al auxiliar contable hacer la cancelación por sistema, previas verificación de los valores cancelados con los que aparecen en la cuenta 1.3.05.05.01.</li></ul>	Secretaria - Tesorera	Correo
----	--	--------------------------	--------

	<b>PROCEDIMIENTO VALES TAXSUR</b>	Código: PRVT-01	135
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO BONOS</b>	Código: PRB-01 136
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

- Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para el manejo de bonos Sodexo y Big Pass recibidos por concepto de venta de combustibles en las islas.
- Establecer pautas que garanticen la seguridad en el manejo de los bonos y el correcto traslado para cancelación por parte de la empresa adscrita a los bonos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por la Secretaria - Tesorera o en su defecto por el Administrador con el fin de realizar el cuadro de ventas diario del combustible cancelado con bonos. Inicia con validar en el cuadro de isleros la cantidad de bonos recibidos por cada islero y termina con el seguimiento de los bonos hasta su cancelación.

## 3. GLOSARIO


- Surtidor: es el equipo que está en la isla, tiene dos caras y en cada una mangueras por las que llega el combustible para los vehículos.
- Isla: es el sitio en donde están los surtidores.

## 4. RESPONSABLE


Secretaria – Tesorera  
Administrador o el personal que se delegue para el manejo de efectivo.


## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
CUADRE DE BONOS			
1	Validar en el programa de Excel el Cuadre de Isleros, la cantidad de bonos recibidos, los cuales deben venir con el correspondiente soporte de venta	Aprendiz Sena	Cuadre de Isleros

	<b>PROCEDIMIENTO BONOS</b>	Código: PRB-01 137
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

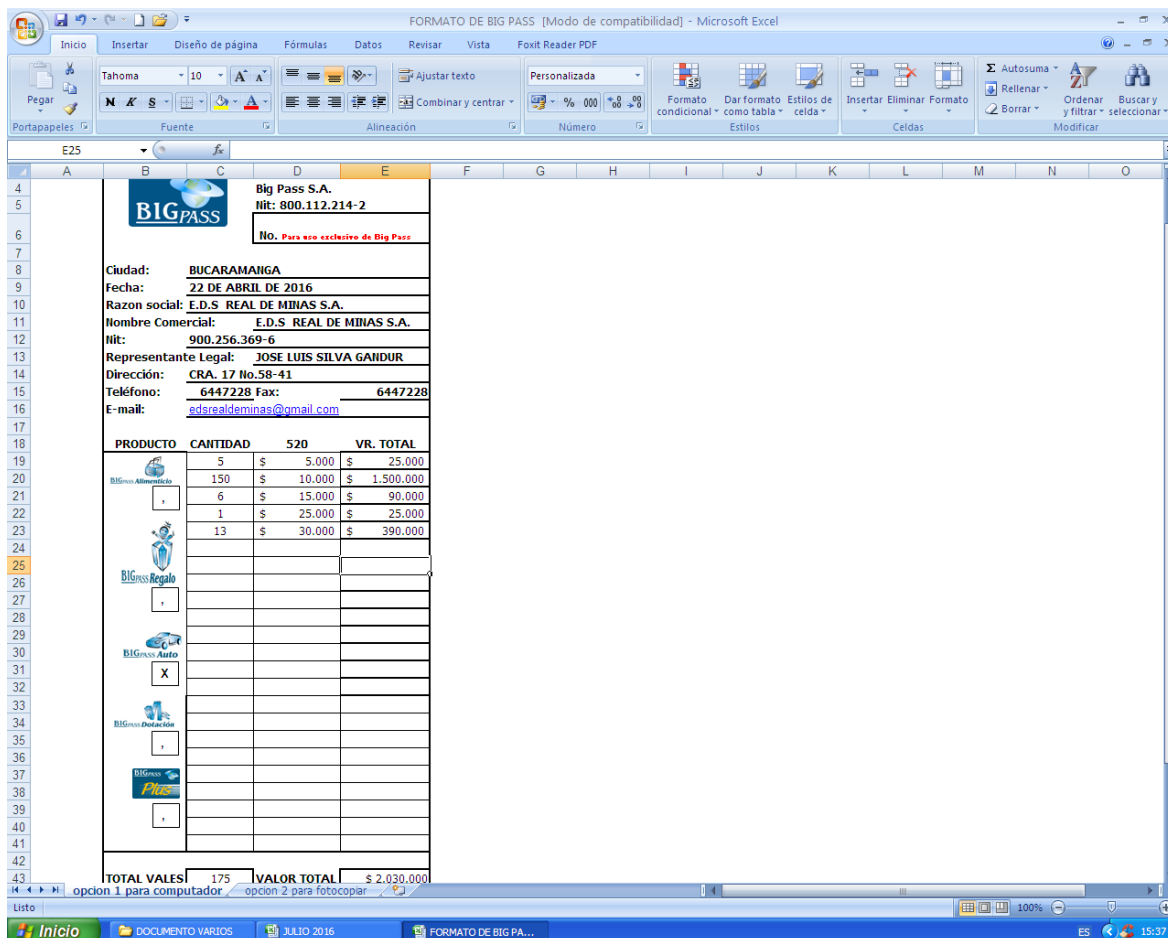
	efectuado en la isla.		
2	Realizar el ingreso de los bonos al sistema contable, en la cuenta 1.3.05.05.02	Auxiliar Contable	Detalle de Factura del día
3	Validar el tipo de bono, clasificándolo por empresa, validando que corresponda a bonos de combustible, en caso contrario hacer la devolución al responsable de la aceptación del bono para cancelación por mala recepción de los mismos.	Secretaria - Tesorera	N/A
4	Validar las medidas de seguridad de los bonos recibidos, en especial la fecha de vencimiento y el monto recibido Vs. El soporte adjunto. Si se presentan anomalías o diferencias generar el reporte para aclaración por parte del islero que lo recibe y generar en caso de ser necesario el cobro por inconsistencias encontradas.	Secretaria - Tesorera	Factura de venta cancelada con el bono
5	Certificar el correspondiente registro contable validando el valor del comprobante registrado en la cuenta 1.3.05.05.02 contra los vales recibidos.	Secretaria - Tesorera	N/A
6	Almacenar los bonos recaudados en un lugar seguro con llave, hasta disponer de la cantidad suficiente para enviar a cobrarlos.	Secretaria - Tesorera	N/A
<b>CUENTA DE COBRO</b>			
7	Realizar verificación de bonos y clasificarlos por empresa y por monto.	Secretaria - Tesorera	N/A

		<b>PROCEDIMIENTO BONOS</b>		Código: PRB-01 138
				Fecha: 16-08-16
				Edición: 1.0
				Página:
8	Colocar el sello de la empresa a cada bono recibido.	Secretaria - Tesorera	N/A	
9	Diligenciar la planilla que corresponde a cada empresa Big Pass (Sistema) ANEXO 1. Y Sodexo (Manual) ANEXO 2.	Secretaria - Tesorera	Anexo 1 Anexo 2	
10	Validar las cantidades a cobrar con lo registrado contablemente en la cuenta 1.3.05.05.02, en caso de presentarse diferencias establecer con la auxiliar contable la conciliación para encontrarlas.	Secretaria - Tesorera	N/A	
11	Unificar los bonos haciendo paquetes seguros.	Secretaria - Tesorera	N/A	
12	Enviar vía correo físico los bonos, los Sodexo al área de Reembolsos en la siguiente dirección Carrera 8 No. 64-42 Piso 6 de Bogotá y los Big Pass en el departamento de Cartera en la siguiente dirección Calle 72 No. 10-07 oficina 201.	Secretaria - Tesorera	Soporte de transportadora	
13	Hacer seguimiento de recibo de los bonos y validar con el auxiliar contable la correspondiente cancelación de los bonos enviados. Si hay diferencia establecer con el área encargada de estas empresas las diferencias encontradas.	Secretaria - Tesorera	correo	

 <b>E.D.S. Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO BONOS</b>	Código: PRB-01 139
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:














## 6. ANEXOS

### Anexo 1. Plantilla bonos big pass




**Big Pass S.A.**  
Nit: 800.112.214-2  
*No. Para uso exclusivo de Big Pass*

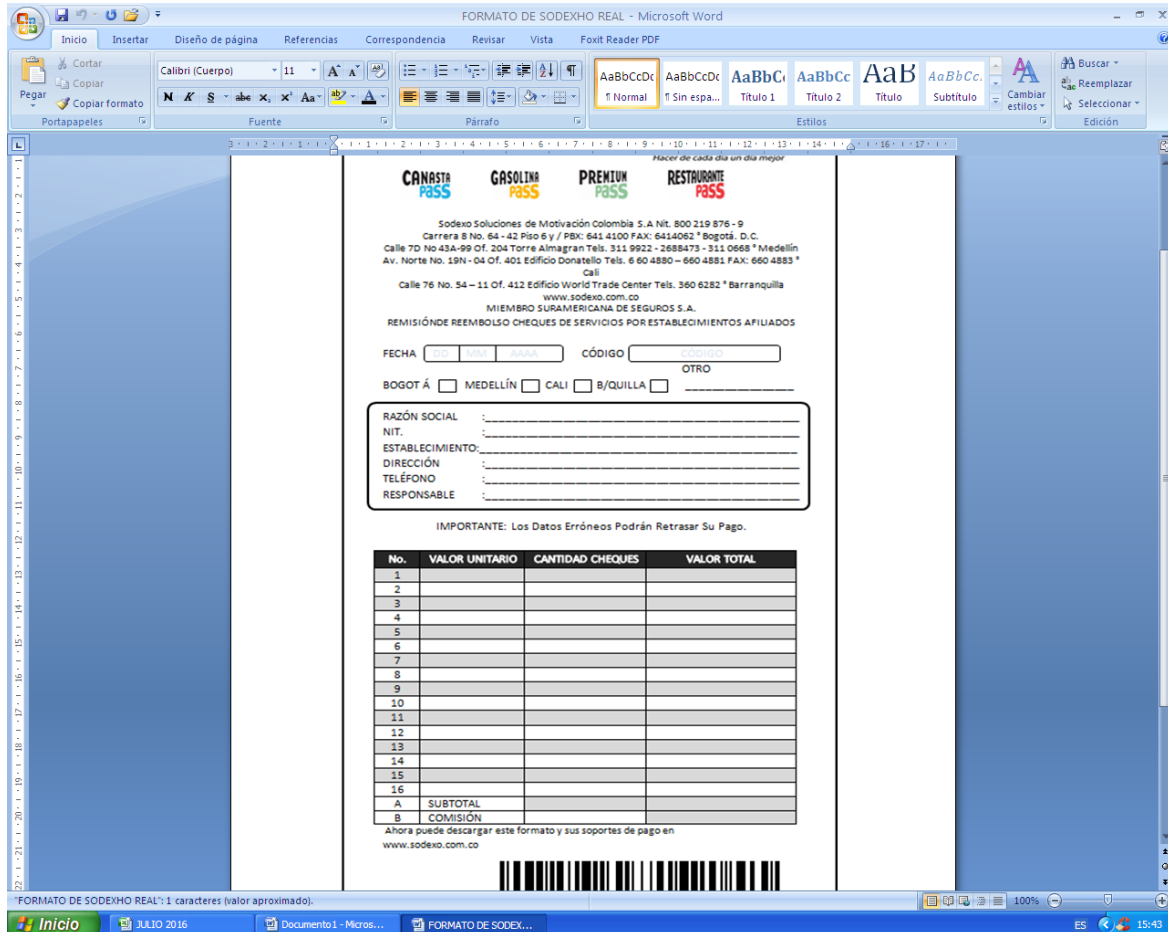
Ciudad: BUCARAMANGA  
Fecha: 22 DE ABRIL DE 2016  
Razon social: E.D.S. REAL DE MINAS S.A.  
Nombre Comercial: E.D.S. REAL DE MINAS S.A.  
Nit: 900.256.369-6  
Representante Legal: JOSE LUIS SILVA GANDUR  
Dirección: CRA. 17 No.58-41  
Teléfono: 6447228 Fax: 6447228  
E-mail: edsrealdeminas@gmail.com

PRODUCTO	CANTIDAD	520	VR. TOTAL
	5	\$ 5.000	\$ 25.000
	150	\$ 10.000	\$ 1.500.000
	6	\$ 15.000	\$ 90.000
	1	\$ 25.000	\$ 25.000
	13	\$ 30.000	\$ 390.000
			
			
			
			
			
			
			
			
<b>TOTAL VALES</b>	175		
<b>VALOR TOTAL</b>			\$ 2.030.000

opcion 1 para computador    opcion 2 para fotocopiar

	<b>PROCEDIMIENTO BONOS</b>	Código: PRB-01 140
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

Anexo 2. Plantilla bonos Sodexo



Hacer de cada día un día mejor

**CANASTA F&SS**    **GASOLINA F&SS**    **PREMIUM F&SS**    **RESTAURANTE F&SS**

Sodexo Soluciones de Motivación Colombia S.A. Nit. 800 119 876 - 9  
Carrera 8 No. 64 - 42 Piso 6 y / PBX: 641 4100 FAX: 641 4062 \* Bogotá, D.C.  
Calle 7D No 43A-99 Of. 204 Torre Almagran Tels. 311 9922 - 2688473 - 311 0668 \* Medellín  
Av. Norte No. 19N - 04 Of. 401 Edificio Donatello Tels. 6 60 4880 - 660 4881 FAX: 660 4883 \* Cali  
Calle 76 No. 54 - 11 Of. 412 Edificio World Trade Center Tels. 360 6282 \* Barranquilla  
www.sodexo.com.co

MIEMBRO SURAMERICANA DE SEGUROS S.A.  
REMISIÓN DE REEMBOLSO CHEQUES DE SERVICIOS POR ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

FECHA: [DD] / [MM] / [AAAA]    CÓDIGO: [CÓDIGO]    OTRO

BOGOTÁ  MEDELLÍN  CALI  B/QUILLA


RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_  
NIT: \_\_\_\_\_  
ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
RESPONSABLE: \_\_\_\_\_

IMPORTANTE: Los Datos Erróneos Podrán Retrasar Su Pago.

No.	VALOR UNITARIO	CANTIDAD CHEQUES	VALOR TOTAL
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
A	SUBTOTAL		
B	COMISIÓN		

Ahora puede descargar este formato y sus soportes de pago en  
www.sodexo.com.co

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

	<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIONES Y NÓMINA</b>	Código: PRLN-01 141
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento para el correcto manejo de la cancelación de nómina, registro de novedades, cancelación de pagos por concepto de parafiscales, liquidaciones, vacaciones, entre otros.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento tiene como fin realizar el correcto registro de la nómina y aplicación de los pagos que se deriven dentro del proceso como pago de parafiscales, liquidación del contrato de trabajo, liquidación de vacaciones, entre otros. Inicia con la elaboración del cuadro de recargos hasta el archivo de los comprobantes que soportan este proceso.

## 3. GLOSARIO


- Parafiscales: pago de salud, arl, pensión, caja de compensación familiar y Sena.


## 4. RESPONSABLE


Auxiliar contable  
Administrador


## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO Y CONTROL
<b>LIQUIDACIÓN DE RECARGOS HORAS EXTRAS</b>			
1	De acuerdo a los turnos programados durante el periodo de liquidación de nómina (quincenal), establecer en el cuadro de recargos las novedades que se presentan al personal por concepto de recargos nocturnos, horas extras, dominicales, festivos y todos aquellos	Auxiliar Contable	Cuadro de Recargos Excel

		<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIONES Y NÓMINA</b>		Código: PRLN-01 142
				Fecha: 16-08-16
				Edición: 1.0
				Página:
	recargos que se generen por el desarrollo de sus actividades dentro de la estación.			
2	En el cuadro de recargos de Excel establecer los días hábiles, los dominicales y festivos, seguidamente se hace el registro de los turnos correspondientes que cada trabajador realice (Anexo 1.) en donde se evidencia los pagos por recargos nocturnos, dominicales, festivos, horas extras diurnas y nocturnas a que haya lugar de acuerdo al turno establecido por la administración.	Auxiliar Contable	Cuadro de Recargos Excel	
<b>LIQUIDACIÓN DE NÓMINA</b>				
3	Ingresar al sistema contable para generar la nómina, entrar a la opción fecha y especificar que nómina se va a realizar si la primera o segunda del mes vigente.	Auxiliar Contable	Sistema contable	
4	Ingresar a la opción de nómina, seguidamente escoger la opción empleados, allí se registran las novedades de ingresos y retiros del personal. Los ingresos se pueden realizar en cualquier quincena, pero los retiros solo se pueden hacer en la primera quincena del mes siguiente al que se retiró, para no descuadrar las provisiones que realiza el sistema mensual.	Auxiliar Contable	Sistema contable	
5	Ingresar a la opción de días trabajados y diligenciar las novedades de días	Auxiliar Contable	Sistema contable	

		<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIONES Y NÓMINA</b>		Código: PRLN-01 143
				Fecha: 16-08-16
				Edición: 1.0
				Página:
	suspendidos, días de vacaciones, días no laborados o días de incapacidad para los empleados.			
6	Ingresar a la opción turnos y diligenciar las veces que los empleados laboran de noche entre semana, días festivos, festivos nocturnos y dominicales.	Auxiliar Contable	Sistema contable	
7	Ingresar a la opción horas extras y diligenciar la cantidad de horas extras que realiza cada empleado adicional a su horario normal.	Auxiliar Contable	Sistema contable	
8	Ingresar a la opción descuentos y diligenciar los descuentos que a cada empleado le corresponde, como el seguro de libranza, los préstamos personales, prestamos de dotación y el auxilio de transporte por ausencias o incapacidad médica.	Auxiliar Contable	Sistema contable	
9	Ingresar a informe y revisar que la nómina generada tenga las novedades correspondientes y los cambios que se hicieron estén guardados, así ya queda lista para pagar.	Auxiliar Contable	Sistema contable	
PAGO DE NOMINA				
10	Ingresar al banco caja social en línea con el usuario y la clave de la empresa.*	Administrador	Banco	
11	Simultáneamente abrir la planilla de la nómina generada en el sistema, para verificar el monto que se debe cancelar a cada empleado en su nómina.	Administrador	Sistema contable	
12	En el banco seleccionar el nombre de cada empleado y digitar el valor a consignar correspondiente a su nómina.	Administrador	Banco	


		<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIONES Y NÓMINA</b>		Código: PRLN-01 144
				Fecha: 16-08-16
				Edición: 1.0
				Página:
13	Efectuar el pago, para que la transacción sea viable.	Administrador	Banco	
14	*En algunos casos el pago para unos empleados será por caja, se debe sacar el egreso del pago por medio del sistema contable.	Auxiliar Contable	Egreso en físico	
CONTABILIZACIÓN DE NOMINA				
15	Ingresar a la opción NM, contabilizar nómina, es así que el sistema automáticamente carga las provisiones que tenía guardadas.	Auxiliar Contable	Sistema contable	
16	Hacer el egreso del pago de las nóminas por cada empleado, especificando el pago que se le hace a cada uno.	Auxiliar Contable	Sistema contable	
LIQUIDACIÓN Y PAGO PARAFISCALES				
17	Tener preparada toda la información que se debe suministrar en el pago de parafiscales, es decir las novedades de incapacidades, ingresos, retiros de personal y el valor mensual en pesos de las horas extras trabajadas por empleado.	Auxiliar Contable	Apuntes físicos	
18	Ingresar a la plataforma en línea <a href="http://www.aportesonlinea.com">www.aportesonlinea.com</a> digitar el usuario y contraseña de la empresa. Anexo 2.	Administrador	Pág. web	
19	Ingresar la información de las novedades mensuales como incapacidades e ingresos del personal.	Administrador	Pág. web	
20	Ingresar la variación de salario mensual de cada empleado por mes, es el valor en pesos de las horas extras trabajadas	Administrador	Pág. web	

	<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIONES Y NÓMINA</b>	Código: PRLN-01 145	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
	por el empleado.		
21	Ingresar las novedades de retiro de personal de la empresa.	Administrador	Pág. web
22	Generar la planilla final y hacer el pago correspondiente, re direccionando la página de aportes en línea hacia la página del banco y allí hacer efectiva la transacción del pago.	Administrador	Banco
23	En el sistema contable realizar un egreso general especificando que valor se paga por cada empleado a cada entidad de salud, de pensiones, Arl y cesantías.	Auxiliar Contable	Sistema contable
<b>LIQUIDACIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO</b>			
24	En el formato ya establecido para realizar la liquidación de contratos (anexo 3), digitar el nombre del empleado, numero de cedula, el cargo que desempeñaba, el salario básico mensual y el auxilio de transporte.	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel
25	Ingresar la fecha de inicio del contrato, la fecha de terminación del contrato, fecha del último pago de nómina, fecha último pago de cesantías y fecha último pago de vacaciones. Así en el formato se calculan los días trabajados, para calcular el valor de la liquidación.	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel
26	Ingresar el salario de los últimos seis meses laborados para calcular el salario básico de liquidación.	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel
27	El formato con las formulas ya establecidas calcula el valor de la liquidación del empleado según las fechas digitadas y hace el descuento del	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIONES Y NÓMINA</b>	Código: PRLN-01 146
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

	pago de la seguridad social.		
28	En el sistema contable realizar un egreso con el concepto de liquidación del empleado.	Auxiliar Contable	Sistema contable
29	De la caja, sacar el dinero para pagarle al empleado el valor de su liquidación.	Secretaria – tesorera	Archivo caja menor Excel
<b>LIQUIDACIÓN DE VACACIONES</b>			
30	En el formato ya establecido (anexo 4) para realizar la liquidación de vacaciones digitar el nombre del empleado, numero de cedula, el cargo que desempeñaba, el salario básico mensual, el auxilio de transporte y el salario por sus horas extras, el cual se hace un promedio de los 3 últimos meses laborados.	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel
31	Digitar el periodo a disfrutar, es la fecha desde que inició su año laboral hasta un día menos de cumplir el año.	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel
32	Digitar los días a disfrutar, son los días que tomara el empleado para disfrutar sus vacaciones, son 15 días hábiles.	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel
33	Digitar la fecha de reintegro a labores, el día que ingresa a trabajar, es un día después del último de los días a disfrutar.	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel
34	Ingresar la fecha del último pago de vacaciones.	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel
35	El formato con las formulas ya establecidas calcula el número de días que tendrá para descansar el empleado y el valor que se debe pagar de las	Auxiliar Contable	Liquidación cuadro de Excel



 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIONES Y NÓMINA</b>	Código: PRLN-01	148
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	

Anexo 2. Vista de página aporte de parafiscales







	<b>SIETE</b>	Código: PRS-01 151
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el procedimiento de digitar los datos en el programa SIETE para tener un control de las ventas, las compras y el inventario de combustible en la estación.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicado por la persona aprendiz del Sena, con el fin de alimentar el programa SIETE, tener un control y mejor administración de las compras, ventas e inventarios del combustible; gasolina corriente, gasolina extra y acpm.

## 3. GLOSARIO


- LO: Listado de operaciones
- LE: Listado de existencias

## 4. RESPONSABLE


Aprendiz del Sena


## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


N°	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	REGISTRO Y CONTROL
1	Previamente imprimir datos del cuadro del siete de archivo cuadro de isleros y abrir el programa del SIETE.	0.5 min	Hoja impresa del cuadro del siete
<b>CIERRE DIA ANTERIOR*</b>			
2	Ingresar al programa con la fecha del día anterior y la clave. ALT R Liquidar turnos isleros (cuadro de lecturas) F5 Marca opción: Definitivo	1 min	N/A

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>SIETE</b>	Código: PRS-01 152
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:


	Imprimir: No Esc  F3 Fecha del día del cierre Imprimir: No Seguro cierre del día: Si Si hay error: Default (-). Hasta que se salga de la pregunta. Tipo cierre diario  ALT X para salir		
<b>INGRESAR AL SIETE</b>			
3	Ingresar de nuevo al programa SIETE con la fecha del proceso que se va a realizar y la clave. Anexo 1.	0.5 min	N/A
<b>CAPTURA DE LECTURAS**</b>			
4	ALT R Liquidación turnos de isleros Sale cuadro inactivo, dos veces Enter Esc Enter Ambos Grabar lecturas*** (hoja impresa del cuadro del siete, tomado del archivo cuadro de isleros).  F5 Totales (Valida la venta que aparece en el sistema con el cuadro del siete en la hoja impresa) Esc, llega a la pantalla principal.	6 min	Hoja impresa del cuadro del siete
<b>FACTURAR</b>			
5	F2 En Ok Enter Enter	1 min	Nota del valor sobrante o faltante

 <b>E.D.S.</b> <b>Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>SIETE</b>	Código: PRS-01 153 Fecha: 16-08-16 Edición: 1.0 Página:	
	<p>Tomamos nota del valor del sobrante o faltante del sistema.</p> <p>Esc  ALT R  Pagos (P)  Efectivo  Insertar Enter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código recibo (fecha sin espacios DDMMAA, ej.: 201015)</li> <li>- Valor del faltante o sobrante tomado del sistema.</li> </ul> <p>Enter  Esc  Esc, pantalla principal</p> <p>F2  Enter, validamos que no hay sobrante ni faltante y validamos las ventas en cantidad.</p> <p>CTRL Enter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grabar</li> <li>- Retry</li> </ul> <p>Esc</p>		
<b>REGISTRO DE COMBUSTIBLE</b>			
6	ALT R Recibo de combustible Insertar Remisión, 6 dígitos rojos sin darle Enter. Guía, 7 últimos dígitos de la factura. Enter Planta chimita, Enter Fecha día, Enter Vehículo TTR093, Enter Transporte, se deja en blanco, Enter Nit, Enter	1 min	Recibo de combustible

		<b>SIETE</b>		Código: PRS-01 154
				Fecha: 16-08-16
				Edición: 1.0
				Página:
	Validamos el recuadro de trabajo, mas iluminado.  Escogemos el producto, Enter Validamos el tanque, Enter Cantidad del producto (sin los 000.0), Enter Esc Esc Cuando está el cursor en mensaje dar CTRL Enter a la vez Grabar Default Impresión: No. Cuando se grabe todo: Esc hasta llegar a la pantalla principal			
<b>MEDIDAS TANQUES</b>				
7	Tomar el ultimo cuadro del turno 3 gasolina y validar las medidas registradas por los isleros.  ALT R Medida física tanques Escoger el tanque, Enter Fecha del día, Enter Ingresar medida (el numero con decimal, si no tiene, agregar un 0) Enter Enter Actualizar: Si Producto, Enter Esc, validar los otros tanques, para extra se suma 40. Esc, hasta llegar a la pantalla principal.	1,5 min		Cuadre del turno 3 de gasolina

	<b>SIETE</b>	Código: PRS-01 155
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

PROCESO INFORMACIÓN			
8	ALT P – P Pre cierre, Enter Fecha día, Enter Impresión: No, Enter Default hasta pantalla principal	0.5 min	N/A
VALIDACIÓN LISTADOS			
9	ALT L Información existente tanques, Enter Pantalla, validar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventas solidas (cuadro siete)</li> <li>- Recibidos</li> <li>- Fluctuaciones</li> <li>- Ventas por producto</li> <li>- Total en \$\$ y galones</li> </ul> Esc  ALT L, Enter Información diario operación, Enter Validar ventas diarias <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspondan al día</li> <li>- Acumulado vs estadísticas</li> <li>- Control de movimiento diario</li> </ul> Esc	1 min	N/A
IMPRESIÓN LISTADOS			
10	ALT L Escoger impresora Imprimir: si Continuar , Enter Pdf – aceptar – imprimir Nombrar listado <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de tanques LE770-DD-MM-AAAA, Anexo 2.</li> <li>- Diario operación LO770-DD-MM-AAAA, Anexo 3.</li> </ul> Adicional	2 min	LE pdf LO pdf

	<b>SIETE</b>	Código: PRS-01 156	
		Fecha: 16-08-16	
		Edición: 1.0	
		Página:	
Cerrar el siete con ALT X			
<b>COPIA DE SEGURIDAD</b>			
11	Mi PC C:/ siete – copiar D:/ copia de seguridad siete Busco mes Pegar Cambiar nombre por fecha del día trabajado	1 min	Carpeta de la copia de seguridad
<b>IMPRIMIR PDF</b>			
12	2 listados de c/u ( 2 LE y 2 LO) Imprimir ambas caras Imprimir cuadro de ventas ( casilla N) - Selecciono el cuadro - CTL P - Selección - Vista preliminar - Imprimir 2	2 min	LE impresa LO impresa
<b>CUADRO ESTADISTICAS</b>			
13	Inicio Estadísticas “2016” Alimentar cuadro de corriente, extra y acpm Escribir el número de galones comprados Alimentar cuadro de fecha con los galones vendidos en cada turno, para gas y combustible de la misma manera.	1 min	Archivo de Excel  Estadísticas 2016
<b>INFORME A GERENCIA</b>			
14	Ingresar al correo Gmail de la empresa Redactar Para: José Luis Silva Gandur Asunto: resumen de ventas DDMMAA Adjuntar el LO, LE en pdf y el archivo de estadísticas.	1 min	Correo Anexo 4.

\*Nota: para cuadrar el primer día del mes, se debe entrar y salir de todas las opciones de registros.

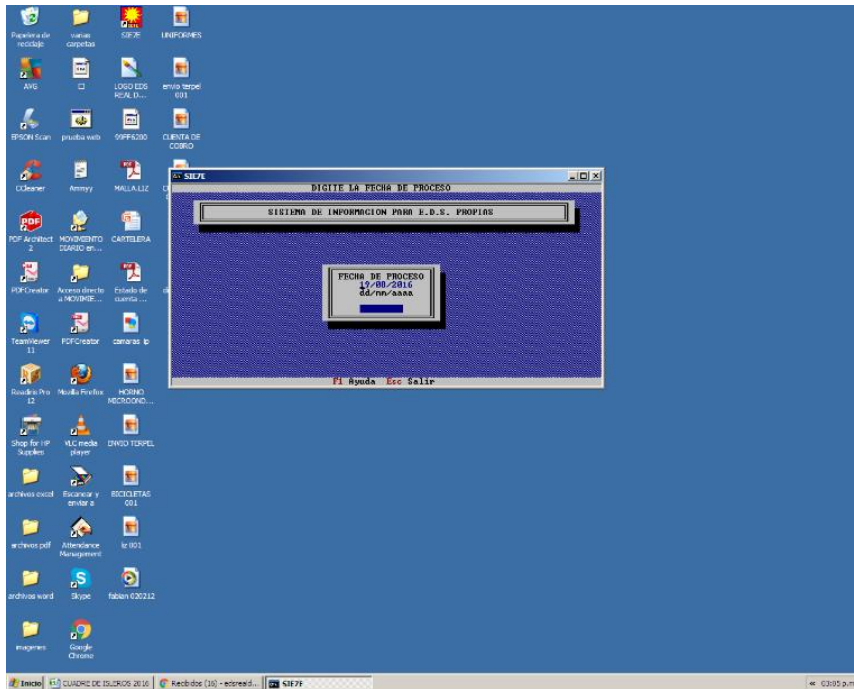
\*\*Si un valor queda mal ingresado, dar Enter y seleccionar lo que se va a corregir (galones o pesos), corregirlo y salirse con 2 veces Esc.

\*\*\* El número de los galones ingresados deben ser de 3 decimales, si falta un número se debe adicionar el 0.

	<b>SIETE</b>	Código: PRS-01 157
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## 6. ANEXOS

### Anexo 1. Cuadro siete



Anexo 2. LE

CONTROL DIARIO DE EXISTENCIA DE TANQUES  
R.D.S. REAL DE MINAS  
AGO. 16/2016

No. TE	[Medida]	[Med.]	[VOL.]	[VOL.]	[Inicie.]	[Recib.]	[Salid.]	[Finic.]	[Anter.]	[Balan.]
TE-PRD	[Producto]	[Agua]	[Total]	[Agua]	[Abasto]	[Anter.]				
1-0M	1,310	0	6,995	0	6,995	3,315	6,392	2,712	6,995	0
2-AC	1,128	0	1,835	0	1,835	4,628	0	881	1,847	-12
2-OR	1,056	0	1,976	0	1,976	1,767	0	161	1,656	-18

[COR]	INICIAL	FINAL	T. VALOR	INICIAL	FINAL	T. GLS	[CALIB]
1-1	1,809,458	826,356	930	426,593	770	236,840	0.0
2-1	2,526,548	856,230	860	656,561	660	330,700	0.0
3-1	1,631,429	530,545	030	530,755	950	310,920	0.0
4-1	3,332,033	820,639	920	823,076	050	436,130	0.0
5-1	3,145,312	851,871	720	852,283	410	421,690	0.0
6-1	2,404,843	668,246	460	668,561	230	314,770	0.0
7-1	2,651,372	768,438	860	768,786	160	347,100	0.0
8-1	3,237,068	750,436	990	750,860	690	423,700	0.0

TOTAL TK No. 1 = GASNOTOR	2,712.050															
1-1	881,703	038	833	667	687	1,354	648	105	488	650	165	679	530	280	860	0.0
2-2	927,531	240	928	727	650	1,196	410	117	274	130	117	441	460	167	330	0.0
5-2	1,880,807	254	790	710	285	053	760	263	050	0.0						0.0
6-1	1,214,785	245	030	770	245	030	670	169	800	0.0						0.0
7-2	1,030,987	165	005	770	165	149	950	146	160	0.0						0.0
8-1	930,007	061	910	356	394	329	043	122	557	950	122	603	970	46	020	0.0

TOTAL TK No. 2 = ACOP	881.340															
3-2	811,274	152	844	780	152	926	070	81,250	0.0							0.0
4-1	791,209	174	877	020	174	856	620	78,550	0.0							0.0

TOTAL TK No. 3 = EXTRA	160.860							
TOTAL	29,342,227	TOTAL GALONES 3,854.270						

Anexo 3. LO

INFORME DIARIO DE OPERACION  
R.D.S. REAL DE MINAS  
AGO. 16/2016

VENTAS DIARIAS				ACUMULADO MENSUAL			
PRODUCTO	[VR. UNIT]	GALONES	VALOR TOTAL	GALONES	VALOR TOTAL	GALONES	VALOR TOTAL
ACOP	5,243	881	5,143,236	10,067	52,779,771		
EXTRA	7,633	161	1,228,871	2,267	17,303,423		
GASNOTOR	6,893	2,712	17,609,962	44,562	289,340,375		

CONCEPTO	[VR. UNIT]	GALONES	VALOR TOTAL	GALONES	VALOR TOTAL
SOBRETASA A.C.P.M.	301	881	295,747	10,067	3,034,850
SOBRETASA EXTRA	1,598	161	257,481	2,267	3,625,520
SOBRETASA GASNOTOR	1,168	2,712	3,167,950	44,562	52,053,898
AFROX. VENTAS			1,639,980		
VARIACION CREDITO			0		
TOT. INGRESOS DIA		3,854	29,342,227	56,896	58,734,868
				3,856	3,669,648

CONTROL DIARIO DE MOVIMIENTO DE COMBUSTIBLE (EN GALONES)										
SALIDAS				ACUMULADOS						
[PRD]	[EX.]	[RECIBO]	[VENTAS]	[OTRAS]	[BALANCE]	[FIN.]	[F/OSR]	[F/OSR]	[RECIBOS]	SALIDAS
AC	4,628	0	881	0	3,847	3,835	-12	25	9,580	10,067
GE	1,767	0	161	0	1,606	1,575	-31	-18	2,152	2,267
OR	3,215	6,392	2,712	0	6,995	6,995	0	-42	45,788	44,562
							-3.4	-55	57,528	56,896

MOVIMIENTO DE CAJA			
SALDO ANTERIOR	INGRESOS	EGRESOS	NIUVO SALDO
51,508,862,275.00	27,702,247.00	0.00	51,536,564,522.00

RECIBOS DE COMBUSTIBLE						
EMISION	PLACAS	CANTIDAD	PRODUCTO	VAL FLETE	RETENCION	TOT FLETE
694114	TT0993	3,196	GASNOTOR	0.00	0.00	0.00
694139	TT0993	3,196	GASNOTOR	0.00	0.00	0.00

 <b>E.D.S. Real de Minas s.a.</b> <b>NIT: 900.256.369-6</b>	<b>SIETE</b>	Código: PRS-01 159
		Fecha: 16-08-16
		Edición: 1.0
		Página:

## Anexo 4. Informe gerencia

queda poca espacio de almacenamiento. Intenta desocupar algo de espacio o compra más espacio.

Google | insent

Gmail | 8 de 14.571

**REPORTE DE VENTAS DEL 17 DE AGOSTO DE 2016**

E.D.S. Real de Minas S.A. <edsrealminas@gmail.com>  
para Jose | 8:11 (hace 7 horas)

Buenos Días,

Miércoles, 17 de Agosto de 2016			
<b>COMBUSTIBLE</b>			
COMBUSTIBLE	3078.411	23.919.052.43	78,88%
OTRA	173.261	1.729.035.20	4,44%
ACPU	651.111	4.655.436.53	18,68%
<b>TOTALES</b>	<b>3902,777</b>	<b>29.903,524</b>	<b>100%</b>
CALIBR	0,00		
PAVAMEN	0,00		
VENTAS EDS	3902,777		
% UTILIDAD			
VIR FACTURA TERPEL	\$ 27.040.168		0,59%
UTILIDAD PARA LA ESTACION	\$ 2.863.356		7,94%
<b>GAS</b>			
TURNO 1	1.039,73	1.555,030	
TURNO 2	1.642,12	1.654,852	
TURNO 3	431,03	713,954	
<b>TOTALES</b>	<b>2511,48</b>	<b>3.878,759</b>	
% UTILIDAD			
MINA GASOMOTIF	\$ 3.018,689		28,72%
<b>COSTO \$1231</b>	<b>\$ 3.018,689</b>	<b>UTIL. GRAL</b>	<b>22,65%</b>
		<b>ESTACION</b>	<b>11,01%</b>
UTILIDAD ESTACION			\$ 426,030
		<b>DIF EN COSTOS</b>	<b>\$ 0</b>
		<b>UTILIDAD REAL</b>	<b>\$ 426,030</b>
EFFECTIVO GAS	\$ 5.077,240		188,50
CREDITOS GAS	\$ 193,541		3,970.759.20
EFECTOS	\$ 0		
RED	\$ 0		
EFFECTIVO LIQUIDOS	\$ 21.650.162		
CREDITOS LIQUIDOS	\$ 4.714.952		20.965.213.00
EFECTOS	\$ 0		
RED	\$ 1.482.978		

Inicio | REPORTE DE VENTAS D... | CUADRO DE ISLEROS 2016 | MOVIMIENTO DIARIO | FLUCTUACIONES | 03:42 p.m.

CUADRO DE APROBACIÓN				
	CARGOS	NOMBRE	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Auxiliar Administrativo	Lizeth Johana Montes		
Revisado por:	Administrador	Rodrigo Torrado		
Aprobado por:	Gerente	José Luis Silva		

## 10. Conclusiones

- ❖ Se realizó un diagnóstico inicial para conocer los requerimientos e intereses de la gerencia con el área administrativa y operativa, con la información recolectada se realizó el diseño de la estructura organizacional.
- ❖ Teniendo en cuenta ¿Qué hace la empresa?, ¿Cómo lo hace?, ¿Qué quiere ser más adelante? y ¿En dónde quiere estar más adelante?, se constituyó la misión, visión y los principios y valores de la empresa como parte esencial de la estructura organizacional.
- ❖ Considerando los cargos existentes que se relacionan directamente con el desarrollo de la misión de la empresa, cumplen un horario y son fijos para el funcionamiento de la empresa, se realizó el organigrama con el fin de restaurar un orden jerárquico y hacer las líneas de autoridad y subordinación.
- ❖ Se diseñó el mapa de procesos, sin seguir unas normas específicas, para tener una mayor claridad de las áreas que intervienen y los procesos que se ejecutan en la empresa.
- ❖ Se realizó la revisión y socialización con la administración de la estructura organizacional diseñada, la cual tuvo el visto bueno y aprobado, según el Acta 001 y Acta 002. Anexo 1.

- ❖ Se observó y entrevistó a los trabajadores de los diferentes cargos, con el propósito<sup>161</sup> de conocer las funciones que cada uno desempeñaba y conocer como desarrollaban los diferentes procesos establecidos en la empresa.
- ❖ Se analizó y clasificó la información recolectada, para posteriormente documentar las funciones de cada cargo y el correcto paso a paso de desarrollo de los procedimientos.
- ❖ Se elaboró el manual de procesos, procedimientos y funciones de la empresa EDS Real de Minas S.A.
- ❖ Se hizo una revisión con la administración de la documentación de los manuales elaborados, como constancia está el Acta 003. Anexo 2
- ❖ Se socializó con la gerencia y la administración la documentación de la estructura organizacional y el manual de procesos, procedimientos y funciones de la empresa EDS Real de Minas S.A., la cual tuvo el visto bueno y aprobado por las dos partes según el Acta 004. Anexo 3.
- ❖ Este documento se realizó con la visión de servir como medio de orientación a los trabajadores, para permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la realización del proceso productivo, evitando la repetición de instrucciones.

- ❖ Este manual es un instrumento que pretende el mejoramiento continuo, al establecer<sup>162</sup> las actividades definidas para cada uno de los cargos, se busca no cometer errores en la ejecución de sus funciones y así fortalecer el compromiso de cada trabajador con la empresa.


- ❖ Aprobar y utilizar los documentos realizados, en el cual se definen las actividades que debe ejecutar cada cargo y los pasos para desarrollar los procedimientos importantes de la empresa, para así evitar errores en la ejecución de los procedimientos y que existan tareas compartidas con otros puestos de trabajo.
  
- ❖ Es importante tener actualizados los manuales de procedimientos, funciones y sus formatos, para en caso de alguna anomalía que se presente tener un documento con las instrucciones claras, para confrontar a los responsables dichas irregularidades.
  
- ❖ Realizar los procesos de reclutamiento y selección de personal, de acuerdo al perfil de cada cargo, con el fin de cumplir los requisitos exigidos para cada puesto de trabajo.
  
- ❖ Crear programas de socialización con los trabajadores para que asimilen y entiendan la estructura organizacional además de los manuales de funciones y procedimientos correspondientes y necesarios para desempeñar su cargo.
  
- ❖ Se le recomienda a la administración dejar en el cuarto de cuadro (lugar en donde los isleros realizan las cuentas y los cuadros de su turno) una carpeta con copia de los manuales de procedimientos operativos y los manuales de funciones de cargos operativos, para que los trabajadores puedan consultar en cualquier momento y de la misma manera en el área administrativa.

## 12.1 Referencias

- Alvarado Romero, M. d., & Hernandez Garcia, A. (29 de 04 de 2016). *Universidad de la Salle*. Obtenido de Repositorio institucional UNISALLE- RIUS: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/3742/00781068.pdf?sequence=1>
- Alvararo Romero, M. d., & Hernandez Garcia, A. J. (2006). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA EMPRESA EDITORIAL GENTE NUEVA PINEDA Y CIA S. EN C. BOGOTA: UNIVERSIDAD DE LA SALLE*.
- Bermudez, H. L. (2014). Perspectivas contemporáneas de la administración estratégica de recursos humanos. *Cuadernos de Administración*, 94-104.
- Buelvas, M. A. (2013). *DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO E INDICADORES DE GESTIÓN AL 2014 PARA LA EMPRESA GANADERA "LA MAGDALENA" S.A.S*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Calleja, E. C. (2012). desarrollo de los RRHH. *Gestion del Talento*, 28-29.
- Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos , 5ta edición. En I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos , 5ta edición*. Mc Graw Hill.
- Contreras, E. R. (2012). El concepto de estrategia como fundamento de la planeacion estrategica. *Pensamiento & Gestion* , 35, 152-181.
- DIAN. (22 de 04 de 2016). *DIAN*. Obtenido de DIAN: [http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2012/Resoluciones/Resolucion\\_000139\\_21\\_Noviembre\\_2012\\_Actividades\\_Economicas.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2012/Resoluciones/Resolucion_000139_21_Noviembre_2012_Actividades_Economicas.pdf)
- Duarte, F. A. (2015). *Propuesta de mejora para el diseño y aplicación del manual de procesos y procedimientos administrativos de las funciones coordinadas en el departamento de administracion y RSE en la empresa PETROSANTANDER COLOMBIA INC. Campo Payoa*. Universidad Pontificia Bolivariana. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Espinosa, R. (03 de 05 de 2016). *Roberto Espinosa*. Obtenido de Roberto Espinosa blog de marketing y ventas: <http://robertoespinosa.es/2012/10/14/como-definir-mision-vision-y-valores-en-la-empresa/>
- Jaimes Amoroch, H., Bravo Chadid, S. A., Cortina Ricardo, A. K., Pacheco Ruiz, C. M., & Quiñones Alean, G. (2009). Planeación estratégica de largo plazo: una necesidad de corto plazo. *Pensamiento & Gestión* , 26. *Universidad del Norte*, 191-213.
- Koontz, H. (05 de 05 de 2016). *web y empresas*. Obtenido de web y empresas web site: <http://www.webyempresas.com/que-es-un-procedimiento-en-una-empresa/>
- laqi.org. (03 de 05 de 2016). Obtenido de Latin American Quality Institute : [http://www.laqualityinstitute.org/articulos/laqi\\_art\\_3.pdf](http://www.laqualityinstitute.org/articulos/laqi_art_3.pdf)
- Lema, J. P. (2004). La guia estratégica el corazon del plan estrategico. *Revista EIA*, 2, 9-16.
- Macías García, M., Alvarez Delgado, J., Rojas Fernandez, C., Grosso Dolarea, S., Martinez Sancho, M., Sanchez García, M., & Barcala Lechugo, E. (05 de 05 de 2016). *servicio UCA*. Obtenido de Universidad de Cadiz , España: [http://servicio.uca.es/personal/guia\\_procesos](http://servicio.uca.es/personal/guia_procesos)
- Maestre, R. (Enero-Marzo 2015). Misión, visión y valores: ¿sirve para algo su definición? *DEBATES IESA, Volumen XX, numero 1*, 7-9.

- Rueda, L. M. (4 de 05 de 2016). *UNAD, 107010 GESTION DEL TALENTO HUMANO*. 165  
Obtenido de UNAD web site:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/107010/los\\_mtodos\\_ms\\_utilizados\\_en\\_la\\_descripin\\_y\\_analisis\\_de\\_cargos.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/107010/107010/los_mtodos_ms_utilizados_en_la_descripin_y_analisis_de_cargos.html)
- SANCA, M. D. (27 de 04 de 2016). *REVISTAS BOLIVIANAS*. Obtenido de Rev. Act. Clin. Med v.12 La Paz sep. 2011: [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext)
- Santano, C. M. (05 de 05 de 2016). *Pymempresario*. Obtenido de Pymempresario web site:  
<http://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>
- Vargas, J. (04 de 05 de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis web site:  
<http://www.gestiopolis.com/descripcion-analisis-de-cargos/>
- Veléz, D. L. (27 de 04 de 2016). *Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce*. Obtenido de Universidad Interamericana de Puerto Rico, Recinto de Ponce:  
<http://www.ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/investigacion-cualitativa.html>

## Anexo 1. Acta 001 y Acta 002



---

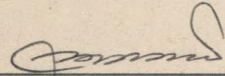
ACTA 001.

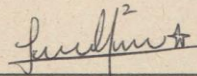
Siendo las 8:00 AM del día 7 de Junio del 2016, en las instalaciones de la empresa **EDS REAL DE MINAS S.A.**, se establece reunión de trabajo entre **LIZETH JOHANA MONTES MÉNDEZ** como auxiliar administrativo y practicante de ingeniería industrial de la UPB y el señor **RODRIGO EUGENIO TORRADO GERARDINO** como administrador de la empresa, para socializar y revisar los siguientes adelantos de la práctica empresarial realizada en la empresa. Dentro de estos puntos se procede a efectuar las siguientes validaciones:

1. Revisar la estructura organizacional diseñada por la practicante.
2. Propuesta de la misión, visión, principios y valores, organigrama y mapa de procesos.

Se revisa la información entregada y una vez valorada y estudiada, se procede por parte de la Administración a realizar las recomendaciones pertinentes y se establece una nueva fecha de reunión para evaluar los cambios solicitados.

Como constancia firman los asistentes a la reunión,

  
**RODRIGO TORRADO GERARDINO**  
Administrador

  
**LIZETH JOHANA MONTES MÉNDEZ**  
Practicante Universitario UPB

**ESTACIÓN DE SERVICIO REAL DE MINAS S.A.**  
Carrera 17 No. 58-41 Barrio Ricaurte Tel 6447228 – 318 8217632 Bucaramanga  
edsrealde Minas@gmail.com

ACTA 002.

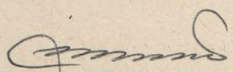
Siendo las 3:00 PM del día 15 de Junio del 2016, en las instalaciones de la empresa **EDS REAL DE MINAS S.A.**, se establece reunión de trabajo entre **LIZETH JOHANA MONTES MÉNDEZ** como auxiliar administrativo y practicante de ingeniería industrial de la UPB y el señor **RODRIGO EUGENIO TORRADO GERARDINO** como administrador de la empresa, para retomar nuevamente la revisión de los ajustes solicitados sobre la estructura organizacional planteada en el Acta No. 001 y socializar los cambios efectuados.

Dentro de estos se encuentran evaluar nuevamente los siguientes:

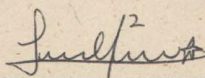
1. Revisar la estructura organizacional.
2. Revisión de los ajustes en cuanto a la misión, visión, principios y valores, organigrama y mapa de procesos.

Se revisa la información entregada y una vez valorada y estudiada, se procede a dar el visto bueno por parte de la Administración.

Como constancia firman los asistentes a la reunión,



**RODRIGO TORRADO GERARDINO**  
Administrador



**LIZETH JOHANA MONTES MÉNDEZ**  
Practicante Universitario UPB

## Anexo 2. Acta 003



## ACTA 003.

Siendo las 10:00 AM del día 11 de Agosto del 2016, en las instalaciones de la empresa **EDS REAL DE MINAS S.A.**, se establece reunión de trabajo entre **LIZETH JOHANA MONTES MÉNDEZ** como auxiliar administrativo y practicante de ingeniería industrial de la UPB y el señor **RODRIGO EUGENIO TORRADO GERARDINO** como administrador de la empresa, para socializar y revisar los adelantos presentados en el proyecto "*Diseño y Documentación de la Estructura Organizacional, Manual de Procesos y Procedimientos y Manual de Funciones de la Empresa EDS Real de Minas S.A.*", en los cuales se establecen los siguientes puntos:

1. Revisar los avances y diseño de los manuales de funciones para cada cargo de la empresa.
2. Revisar los diferentes procedimientos establecidos por cargos y que permiten establecer claramente la uniformidad de la información manejada por cada empleado de la organización.

Se revisa la información entregada, los formatos utilizados, los ítem planteaos y una vez valorada y estudiados los manuales y procedimientos entregados, se procede por parte de la Administración a realizar las recomendaciones pertinentes y se establece una nueva fecha de reunión para evaluar los cambios solicitados.

Como constancia firman los asistentes a la reunión,

**RODRIGO TORRADO GERARDINO**  
Administrador

**LIZETH JOHANA MONTES MÉNDEZ**  
Practicante Universitario UPB



ACTA 004.

Siendo las 3:00 PM del día 16 de Agosto del 2016, en las instalaciones de la empresa **EDS REAL DE MINAS S.A.**, se estableció reunión de trabajo entre **JOSÉ LUIS SILVA GANDUR** como Gerente y Representante Legal de EDS Real de Minas S.A., **LIZETH JOHANA MONTES MÉNDEZ** como auxiliar administrativo y practicante de ingeniería industrial de la UPB y **RODRIGO EUGENIO TORRADO GERARDINO** como administrador de la empresa, para retomar nuevamente la revisión final de la información correspondiente a la estructura organizacional de la empresa, los manuales de funciones y los procedimientos planteados en la práctica empresarial, en donde se validan los cambios solicitados en el acta No. 003.

Se revisa la información entregada y una vez valorada y estudiada, se procede a dar el visto bueno por parte de la Gerencia y la Administración.

Se recibe relación de manuales de funciones y procedimientos realizados:

**MANUALES DE FUNCIONES**

CODIGO	NOMBRE
MF-GE-01	GERENTE
MF-AD-01	ADMINISTRADOR
MF-AC-01	AUXILIAR CONTABLE
MF-ST-01	SECRETARIA- TESORERA
MF-AS-01	APRENDIZ SENA
MF-SG-01	SERVICIOS GENERALES
MF-JP-01	JEFE DE PATIOS
MF-IS-01	ISLERO

**MANUALES DE PROCEDIMIENTOS**

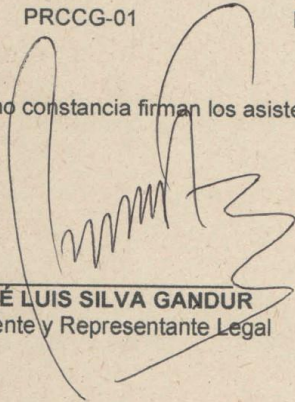
CODIGO	NOMBRE
PRVT-01	PROCEDIMIENTO VALES TAXUR
PRIA-01	PROCEDIMIENTO INGRESO Y AFILIACIONES

**ESTACIÓN DE SERVICIO REAL DE MINAS S.A.**  
 Carrera 17 No. 58-41 Barrio Ricaurte Tel 6447228 – 318 8217632 Bucaramanga  
 edsrealdeminas@gmail.com

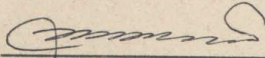


PRCE-01	PROCEDIMIENTO CONTEO DE EFECTIVO
PRB-01	PROCEDIMIENTO BONOS
PRS-01	PROCEDIMIENTO SIETE
PRLN-01	PROCEDIMIENTO LIQUIDACIONES Y NOMINA
PRCC-01	PROCEDIMIENTO CUENTAS DE COBRO
PRAE-01	PROCEDIMIENTO ASEO EDS
PRTMT-01	PROCEDIMIENTO TOMA MEDIDA TANQUES
PRRC-01	PROCEDIMIENTO RECIBO DE COMBUSTIBLE
PRPS-01	PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DE SERVICIO
PRCCG-01	PROCEDIMIENTO COMERCIALIZACIÓN GNV

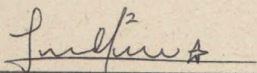
Como constancia firman los asistentes a la reunión,



**JOSÉ LUIS SILVA GANDUR**  
Gerente y Representante Legal



**RODRIGO TORRADO GERARDINO**  
Administrador



**LIZETH JOHANA MONTES MÉNDEZ**  
Practicante Universitario UPB

**ESTACIÓN DE SERVICIO REAL DE MINAS S.A.**  
Carrera 17 No. 58-41 Barrio Ricaurte Tel 6447228 – 318 8217632 Bucaramanga  
edsrealdeminas@gmail.com