

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS “SERVITECA LA CEJA”

SANDRA MILENA MONÁ OSPINA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA CEJA –ANTIOQUIA

2021

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS “SERVITECA LA CEJA”

SANDRA MILENA MONÁ OSPINA

Trabajo de grado para optar por el título de

Administrador de Empresas

Asesor

Carolina Rincón Zapata

Magíster en Economía

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ORIENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA CEJA –ANTIOQUIA

2021

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN .....	1
INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
1.1 Objetivo General .....	4
1.2. Objetivo Específicos .....	4
2. JUSTIFICACIÓN .....	5
3. METODOLOGIA .....	7
4. MARCO REFERENCIAL .....	9
4.1. Marco teórico .....	9
4.2. Antecedentes .....	13
4.2. Marco conceptual .....	16
5. MARCO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA .....	18
5.1. Generalidades de la empresa .....	18
5.2. Plataforma estratégica de la empresa .....	20
5.2.1. Misión .....	20
5.2.2. Visión .....	20
5.3. Estructura organizacional .....	20
5.4. Portafolio de servicios .....	21
6. MAPA DE PROCESOS .....	25
6.1. MAPA DE PROCEDIMIENTOS .....	25
6.1.1. Procedimiento cuadro diario en el sistema operativo contable SYSCOM .....	37
8. REFERENCIAS .....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Información general de la empresa.....	19
Tabla 2. Portafolio de servicios de Serviteca La Ceja.....	22
Tabla 3. Procedimiento: Pedido de combustible.....	27
Tabla 4. Recibo de combustibles.....	28
Tabla 5. Procedimiento: compra y recibo de mercancía.....	28
Tabla 6. Cuadre diario.....	29
Tabla 7. Procedimiento: liquidación de turnos.....	30
Tabla 8. Procedimiento: ventas de almacén.....	30
Tabla 9. Procedimiento: descargue de pagos en efectivo y con tarjeta.....	31
Tabla 10. Procedimiento: Pago a proveedores.....	31
Tabla 11. Procedimiento: pago de nómina.....	32
Tabla 12. Procedimiento: pago de seguridad social.....	33
Tabla 13. Procedimiento: facturación electrónica a crédito.....	34
Tabla 14. Procedimiento: asientos de recaudos.....	34
Tabla 15. Procedimiento: entrega de pedidos a clientes.....	35
Tabla 16. Procedimiento: gestión de cartera.....	36
Tabla 17. Procedimiento: recaudo de cartera de cuentas por cobrar.....	36
Tabla 18. Procedimiento: captación de nuevos clientes.....	37

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Estructura organizacional de la empresa.....	21
Ilustración 2. Mapa de procesos.....	25
Ilustración 3. Creación de cliente.....	38
Ilustración 4. modificaciones de precio de combustible y aceite.....	41
Ilustración 5. Planilla de tanques.....	43
Ilustración 6. Formas de pago.....	44
Ilustración 7. Formas de pago.....	46
Ilustración 8. ingreso de bonificación descuento y otros.....	47
Ilustración 9. Comprobante de egreso.....	49
Ilustración 10. ingreso de pagos por datafono (visas) que se cambian en efectivo.....	51

Ilustración 11. ingreso de nota crédito Zeuss. ....	53
Ilustración 12. ingreso aceites a crédito.....	54
Ilustración 13. Factura. ....	55
Ilustración 14. ingreso aceites de contado con visa. ....	56
Ilustración 15. Recibo de caja.....	57
Ilustración 16. abono de un cliente con visa.....	58
Ilustración 17. devolución abonos. ....	60
Ilustración 18. pago vales de préstamos y otros (comprobante de ingreso a caja).....	61
Ilustración 19. causación de nómina.....	62
Ilustración 20. comprobante de egreso de la nómina. ....	63
Ilustración 21. calibración de mangueras por planilla (Nota de pasada).....	64
Ilustración 22. facturación de vales combustible.....	66
Ilustración 23. facturación de vales de aceites. ....	67
Ilustración 24. devolución de venta de contado. ....	68
Ilustración 25. configuración de impresora. ....	69
Ilustración 26. creación de cuenta contable.....	70
Ilustración 27. Informe operativo .....	73
Ilustración 28. Informe contable.....	75
Ilustración 29. Cuadre de caja. ....	75

## RESUMEN

El manual de procesos y procedimientos para la estación de servicios serviteca La Ceja, la cual se encuentra ubicada en el municipio de La Ceja, en convenio con el distribuidor mayorista ZEUSS, tiene como propósito caracterizar de manera clara y precisa los procesos y procedimientos que se desarrollan en la estación de servicios, esto con el fin de mejorar el desempeño dentro de la organización.

Para la elaboración del manual de procesos y procedimientos se realizó un diagnóstico de la empresa, por medio de información de fuentes primarias, a partir de la recolección de datos sobre cada uno de los puestos de trabajo, actividades y su estructura organizacional, mediante entrevistas guiadas con cada uno de los colaboradores de la serviteca.

Producto de dicho análisis se recomendó a la empresa la elaboración del organigrama organizacional, de la definición de su misión y visión, y finalmente el manual de procesos y procedimientos, esto con el fin de aprovechar mejor sus recursos y tener un mejor conocimiento de las funciones que desempeñan los empleados de la empresa.

Dentro de la empresa se realiza el mapa de procesos, y sus procedimientos determinando cada una de las actividades de la serviteca, según su nuevo organigrama, definiendo los insumos o actividades de entrada necesarias en los procesos y en consecuencia los productos que de allí se desprenden.

Finalmente se plasma dicha información de manera clara, precisa y organizada, para luego realizar la socialización con el personal directivo de la empresa.

## INTRODUCCIÓN

Un manual de procesos y procedimientos es fundamental para el buen desempeño y conocimiento de las actividades de la empresa, puesto que proporciona mayor claridad y precisión al momento de realizar las funciones.

Con el fin de establecer una mejora en los procesos productivos y de servicio, se conceptúa que un manual de procesos y procedimientos, pueden aportar a dicho objetivo, puesto que permite caracterizar cada una de las áreas de servicio con que cuenta la empresa hoy, uno de los procedimientos más importantes para la estación es el que se realiza en el programa SYSCOM<sup>1</sup> un sistema operativo – contable que permite registrar todos los movimientos que se realizan en la estación de servicios, por ello, partimos del mismo, para integrar los procesos con el fin de generar conocimiento para todo el personal administrativo de la estación y que sirva como un soporte oportuno ante la ausencia del personal en su puesto de trabajo, de manera que cualquier persona lo entienda, lo manipule y registre los datos o información necesaria en cada paso, generando disminución en el margen de error y optimización de sus recursos.

Toda empresa para su sostenimiento en el mercado requiere un mejoramiento continuo, más aún cuando se trata de empresas prestadoras de servicios, es por esto por lo que se diseña el manual de procesos y procedimientos para minimizar costos, mejorar la atención en clientes, disminuir los errores y tiempos de los procesos.

---

<sup>1</sup> Sistemas Comerciales Syscom S.A. Software: Syscom 30 Versión 31.82.



Para lograr un mejoramiento en la prestación del servicio para los clientes de la estación de servicios, se requiere que las actividades que se desarrollen dentro de la empresa queden consignadas en el manual de procesos y procedimientos para garantizar una óptimo desempeño dentro de los puestos de trabajo.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de procesos y procedimientos para la estación de servicios “Serviteca La Ceja”, ubicada en el Municipio de la Ceja, Departamento de Antioquia, con el fin de mejorar las condiciones para la prestación del servicio y la operación interna de la compañía.

### 1.2. Objetivo Específicos

- Realizar un diagnóstico organizacional de la empresa para establecer una línea de base o criterios de partida, que permitan el comparativo entre la realidad y la prospectiva organizacional
- Describir las funciones desempeñadas por cada uno de los colaboradores de la estación de servicios de acuerdo con las diferentes líneas o áreas de servicio.
- Determinar los insumos y productos de cada uno de los procedimientos establecidos.

- Elaborar un manual de instructivo de procedimientos, donde se vean reflejadas las actividades, responsabilidades y alcances de cada uno de los puestos de trabajo, incluyendo de manera específica el procedimiento del sistema SYSCOM.
- Diseñar el mapa de procesos de la estación de servicios para que sirva de apoyo y entendimiento general a todos los miembros de la organización.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Una estación de servicios (conocida como *bomba de gasolina* en Colombia), es una empresa que se dedica a la venta de combustible para vehículos de motor. Como toda empresa, la estación de servicios debe tener establecidas las funciones operativas y administrativas que soporten dicha prestación de servicio, pero además que propendan por garantizar las condiciones físicas que permitan controlar las diferentes áreas de riesgo y el correcto mantenimiento de las instalaciones con el fin de prevenir cualquier contingencia.

Todas estas actividades que dentro de la estación de servicios se desarrollan, podrán ser consignadas en Manuales de Procesos y Procedimientos, con el fin de garantizar la adecuada, productiva y segura operación de esta. Lo anterior, también permitirá un mejoramiento en la prestación del servicio de cara a los consumidores de combustible.

En el caso específico de la estación de servicios “Serviteca la Ceja”, la cual lleva operando en el Municipio de la Ceja alrededor de 18 años, no se cuenta con unos procedimientos claros ni formales para el desarrollo de sus procesos. El funcionamiento de

esta ha estado basado en la experiencia de cada uno de sus trabajadores, y, en consecuencia, no se conoce tampoco si estos se llevan o no, de una manera eficaz y eficiente.

Un Manual de Procedimientos, es un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

Por su parte, según Torres (1996), un Manual de Procedimientos, es una herramienta eficaz para formalizar y documentar las actividades realizadas (que no necesariamente están claramente establecidos), en una determinada tarea o conjunto de tareas, convirtiéndose en una guía orientadora en la consecución de un resultado eficaz y eficiente.

Por lo anterior, la creación de un manual de procesos y procedimientos para la estación de servicios “Serviteca La Ceja”, es fundamental en la mejora de la operación interna de la compañía y en la prestación misma del servicio al cliente. Con el diseño e implementación de estas herramientas, se espera también poder subsanar fallas que se presentan con regularidad en el nivel estratégico, operativo y de apoyo de la empresa, evitar duplicidad de funciones, facilitar la inducción de personal nuevo en la estación, reducir costos de operación, reducir costos de formación de recursos humano, entre otros.

### 3. METODOLOGIA

A continuación, se muestra la metodología implementada para la elaboración del manual de procesos y procedimientos donde se busca dar a conocer de manera práctica y sencilla su preparación.

Es importante resaltar que el desarrollo de la propuesta se basó en el uso de información de fuente primaria, a partir de la recolección de datos sobre cada uno de los puestos de trabajo y sus actividades, mediante entrevistas guiadas con cada uno de los colaboradores de la serviteca, donde se recopiló información para los procedimientos. A continuación, se dan a conocer las 4 etapas sobre las cuáles estuvo basada la metodología para la construcción del manual.

Etapa 1: Se describieron las funciones desempeñadas por cada uno de los colaboradores de la estación de servicios. En esta primera etapa se identificaron de manera clara y definida cada una de las actividades que se desarrollan en cada uno de los puestos de trabajo, mediante la observación y la recolección de información primaria como antes se mencionó.

Etapa 2: Se determinaron para cada una de las actividades de la serviteca, los insumos necesarios para el desarrollo de estas y los productos que de allí se desprenden.

Etapa 3: Se elaboró un manual de instructivo de procedimientos, donde se ven reflejadas las actividades, responsabilidades y alcances de cada uno de los puestos de trabajo, a partir de la información recopilada en el desarrollo de la etapa 1 y 2.

Etapa 4: Por último, a partir de los insumos obtenidos en las anteriores etapas, se diseñó el mapa de procesos de la estación de servicios, identificando la secuencia de las actividades que hacen parte del proceso.

Es importante mencionar que, para la construcción del manual de procesos y procedimientos de la Serviteca, luego de haber realizado el análisis conceptual y metodológico, se evidencia que para las estructuras empresariales pequeñas y que operan de manera muy informal, se debe de partir inicialmente de la construcción de los procedimientos básicos que se desarrollan dentro de la empresa. Una vez identificadas todas las actividades y construidos cada uno de los procedimientos, se procede a la construcción de los procesos que conforman la empresa. En este sentido para la serviteca la ceja, se hará uso de esta ruta metodológica que parte inicialmente de la construcción de los procedimientos para posteriormente lograr plantear a la empresa el mapa de proceso que se propone.

Como acción complementaria, y luego de la aprobación del manual por parte de la asesora y los directivos de la empresa, se da a conocer a cada uno de los colaboradores de esta, el manual construido para su adecuada implementación.

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1. Marco teórico

A continuación, se refieren algunos de los autores que han profundizado de manera amplia en el concepto y metodologías para el establecimiento de manuales de procesos y procedimientos dentro de las organizaciones.

Gómez Ceja (1997), en su libro sobre el análisis y diseño de sistemas administrativos, define los procedimientos como la descripción de las diferentes actividades que se siguen en el desarrollo de funciones de las unidades administrativas dentro de la organización. Y precisamente, el manual de procedimientos, lo que busca es documentar dichos procedimientos y precisar además cada uno de los cargos responsables del desarrollo de estos.

Según el autor, los manuales de procedimientos deberán contener una serie de elementos dentro del mismo de forma explícita, con el fin de complementar la información del procedimiento de tal forma que quede lo suficientemente claro ante cualquier lector, empleado o la organización misma. Los elementos que deberá considerar el manual son: datos generales de la empresa, base legal de la empresa y de la constitución de manuales de procedimiento, objetivo del Manual, procedimientos, objetivo del procedimiento, políticas y normas de operación, descripción narrativa del procedimiento, diagrama de Flujo del Procedimiento, formatos y glosario de términos.

Por su parte, autores como, por ejemplo, Ibáñez (2008), resaltan la importancia de la claridad en el contenido del manual de procedimiento, con el fin de garantizar una fácil

lectura y comprensión de parte de cualquier usuario y cualquier nivel de la organización. Según el autor, un manual busca recopilar las instrucciones y el paso a paso que se debe seguir para realizar una determinada actividad. Este paso a paso, debe ser descrito de una manera sencilla, de manera que permita al responsable de la actividad desarrollar correctamente la labor propuesta.

Otro elemento que destaca el autor como determinante en los manuales de procedimientos, es la formulación de indicadores que faciliten el análisis cualitativo y cuantitativo del cumplimiento de las actividades y de la gestión misma de la organización. De esta manera, las organizaciones podrán estar controlando sus niveles de eficiencia, eficacia y efectividad; que es uno de los objetivos de la implementación de los procesos y procedimientos dentro de las empresas.

El mismo autor, menciona además otros objetivos que son contenidos dentro de la adopción de los manuales de procesos y procedimientos en las empresas, entre ellos resalta: adaptar los procedimientos a los intereses primarios de la organización; establecer objetivos y la plataforma estratégica de la organización; definir y establecer guías, procedimientos y normas; tener elementos para evaluar los sistemas de la organización; limitar responsabilidades y autoridades dentro de la organización; aplicar normas de protección y utilización de recursos; crear sistemas de información eficaces; y establecer programas de inducción y capacitación de personal.

Entre tanto, Ordoñez, Y. A., Velásquez, T., & Suárez, R. (2016), da algunas pautas metodológicas para el desarrollo metodológico que deberá tenerse en cuenta en la

elaboración de manuales de procesos y procedimientos en cualquiera que sea la organización. Ordoñez, plantea el desarrollo de 4 fases a saber: fase 1 que refiere inicialmente la revisión de documentos existentes en la empresa (plataforma estratégica, procesos o procedimientos documentados); fase 2, que consiste en la integración de la diferente información con que cuenta la compañía, así como la información que puede aportar cada uno de los colaboradores acerca del desarrollo de actividades que tienen a su cargo; fase 3, que consiste en la revisión de la coherencia y cohesión de la información consignada en los manuales; y fase 4, que se refiere a la implementación del manual de procesos y procedimientos, acompañado de los documentos que soportan el contenido del mismo.

Las anteriores fases, son descritas por el autor en reconocimiento de lo que el mismo define como proceso y procedimiento. El proceso es entendido por el autor como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, diseñadas para la consecución de un resultado. Durante estas etapas o fases, lo que se busca es agregar valor a un insumo y lograr así satisfacer las necesidades de los clientes. Por su parte, según el mismo autor, el proceso entonces está conformado por un conjunto de procedimientos.

Así pues, luego de revisar los componentes que hacen parte de un manual de procesos y procedimientos, es importante además concluir acerca de las bondades o beneficios que tiene para las empresas, la construcción e implementación de estos. Según la empresa (RISolutions, 2013), algunas de las utilidades que se destacan de la implementación de estos manuales, son: el conocimiento que se adquiere acerca del funcionamiento interno de las empresas, gracias a la exhaustiva descripción de tareas,



ubicación, requerimientos y puestos responsables de su ejecución; se convierte en una herramienta de análisis y revisión de las actividades que hacen parte del sistema; se elabora a partir de una recolección de información a cada uno de los colaboradores; sirve para lograr uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo, evitando así su alteración arbitraria; ayuda a determinar de manera fácil las responsabilidades por fallas o errores; facilita las labores de auditoría, análisis del control interno y su evaluación; aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo; ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades; entre otros.

Por último, es importante resaltar el papel que en las compañías ha desempeñado la Organización Internacional de Normalización, conocida por sus siglas en inglés como ISO - International Organization for Standardization – quién ha creado estándares internacionales para la gestión de la calidad por parte de las organizaciones. Dichos estándares hacen parte de la norma ISO 9001, que propone para las empresas una guía acerca de cómo deberán concebir y planear sus procesos en función de la calidad de cara a su propio que hacer al interior de la organización, como de sus clientes (Raffino, 2020).

El Icontec - Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – es otra entidad que ha proporcionado guía en lo que a la implementación de manuales de procesos y procedimientos se refiere, ya que esta se encarga de la creación de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas (ICONTEC, 2015).

Todo lo anterior, servirá de guía para la construcción metodológica del levantamiento de los procesos y procedimientos para la Serviteca La Ceja.

## 4.2. Antecedentes

En este capítulo es importante mencionar la dificultad de acceder a trabajos ya realizados en lo que al levantamiento de procesos y procedimientos se refiere, específicamente para estaciones de servicios.

A continuación, se refieren tres de los trabajos identificados, los cuales evidenciaban elementos de utilidad para el desarrollo del presente.

En primer momento se analiza el trabajo realizado por Plazas y Vargas (2017) en Casanare, titulado: “Manual de función de cargos, procedimientos y estandarización de procesos del área operativa Estación de Servicio ISMAT Casanare”. Para el desarrollo de este trabajo, los autores parten de la identificación de los procesos que, dentro de la cadena productiva de la estación de servicios, se evidencian, entendiendo la cadena productiva como una serie de etapas consecutivas a lo largo de las que diversos insumos sufren algún tipo de cambio o transformación, hasta la constitución de un producto final y su colocación en el mercado. Por su parte, consideran los procedimientos como la forma especificada para llevar a cabo dichos procesos.

Un aspecto importante encontrado dentro de este trabajo se refiere a la estructura organizacional con que cuenta dicha estación. La estructura está en cabeza de un gerente, del cual se desprenden la administradora y la contadora. De la administradora, se desprende una estructura más amplia en la que se encuentra la secretaria, el auxiliar contable, los servicios generales, y el supervisor de patio. De este último, se depende un conductor, los prestadores de servicios, el lubricador de vehículos y el lavador de vehículos.

Dentro del trabajo, se determinan como principales áreas de la estructura organizacional, el área de almacenamiento, el área de abastecimiento y despacho de combustibles, y el área administrativa o de oficinas; no obstante, para el levantamiento de los procesos y procedimientos, se enfocan en el área de abastecimiento y despacho de combustible. Específicamente, desarrollan un proceso y amplían los procedimientos para funciones como: suministro de combustible, servicio de lavado de vehículos, servicio de lubricación de vehículos y para el proceso de cargue, descargue y transporte del combustible.

Para el desarrollo de los procesos, hacen uso de la técnica del flujograma. Para el levantamiento de los procedimientos, describen en cada uno de ellos lo siguiente: el objetivo y el alcance, las definiciones de conceptos relacionados con el procedimiento, la descripción paso a paso de los procedimientos haciendo alertas sobre las precauciones que en el desarrollo de estos se debe tener, y los registros.

Adicionalmente, los autores desarrollan algunos manuales de funciones para determinados cargos. En la construcción de dichos manuales, tienen en cuenta los siguientes aspectos: identificación del cargo; función general; autonomía o alcance del cargo; relaciones del cargo; responsabilidades y funciones del cargo; y perfil de competencias.

En segundo momento se analiza el trabajo de grado desarrollado por Mery Godyna & Freire Obando (2019), titulado "Procesos y procedimientos administrativos y financieros para la estación de servicios Simón Bolívar año 2019", en el que parten los autores de la

necesidad de construir los manuales de procesos y procedimientos para la estación, ya que no se cuenta con estos y se han dejado ver algunas problemáticas como que el personal realice sus actividades de forma individual sin cumplir con un control y prevención del desperdicio de los recursos humanos, y además la inexistencia de los documentos necesarios que garanticen que las actividades se han llevado a feliz término.

La estación Simón Bolívar, no cuenta con una estructura organizacional y apenas como parte del trabajo de grado, se crean la misión, visión, organigrama, y valores corporativos de la estación. Como parte de este, también se define el manual de funciones para cada uno de los cargos, mediante un cuadro que consta de la siguiente información: nombre del puesto, nivel estructural, descripción genérica del cargo, área al que pertenecen, funciones del puesto, posición jerárquica y requisitos. Así mismo, se definen los procedimientos a partir de su denominación, sus actividades y responsable de cada función. Por último, desarrollan un cuadro que diagrama los procesos de la estación de servicios. generan un cuadro con el diagrama de la actividad del proceso y por último la ficha de proceso como se muestran a continuación en las imágenes.

En tercer momento, se analiza el trabajo de grado desarrollado por Henry Jaramillo (2011), titulado “Elaboración de manuales de funciones y riesgos de la empresa Servicentro Esso Uribe Urisan Ltda., del municipio de Bugalagrande (Valle del Cauca)”. Para su elaboración, el autor parte de un diagnóstico de la empresa, donde identifica la necesidad de establecer los manuales de funciones y los manuales de procesos y procedimientos actuales, así como la necesidad de establecer el mapa de riesgos de la estación de servicios. Como parte del desarrollo de los objetivos, realizan listados de cuadros para cada uno de los

cargos de la empresa, clasificándolos en los siguientes: gerente, administrador, auxiliar administrativa, contador, lubricador, islero, servicios generales y vigilante. Adicional a lo anterior, realizan los cuadros de turno de los empleados, teniendo en cuenta los horarios laborales tanto para el área administrativa, como para el área operativa.

Por último, los autores identifican las amenazas técnicas (incendios, explosiones, derrames, fallas estructurales, corto circuito) sociales (robos, atentados, desordenes civiles) y naturales (Movimientos sísmico, huracanes, inundaciones), que tiene la estación de servicios.

A partir del anterior rastreo, se lograron identificar elementos en común en lo que respecta a la metodología utilizada para el levantamiento de los manuales de procesos y procedimientos de las estaciones de servicios, que serán adoptados para el presente trabajo. Así mismo, se identifica una uniformidad entre los anteriores estudios en aserir que las empresas que buscan ser más eficientes y que desea alcanzar una mayor satisfacción de sus clientes, deben generar estrategias que le permitan establecer la manera en que su personal ejecuta su labor y las herramientas de las que debe disponer en cada uno de los procedimientos.

#### 4.2. Marco conceptual

Para la construcción de un Manual de Procesos y Procedimientos, es importante definir de forma simple los principales términos que ambientan dichos manuales. Algunos

términos, que dada su importancia merecen claridad en su concepto y significado, se presentan a continuación:

**Manual:** es un folleto o libro donde se recopilan todas las actividades o aspectos básicos de manera concisa y ordenada, con el fin de que sea fácil su entendimiento y permita al lector su debido desarrollo de la actividad (Significados, 2016).

**Proceso:** secuencia de pasos, actos o acciones de forma general para llegar a un punto o finalidad (Adrian, 2021).

**Procedimiento:** describe la forma en cómo se han de realizar y ejecutar los pasos (que documentos se deben de usar, donde se almacena, quién lo debe hacer, cómo, cuándo, entre otros) para la ejecución de la actividad (Torres, s.f.).

**Flujograma:** un flujograma o diagrama de flujo, son símbolos gráficos unidos entre sí mediante flechas donde se indica la dirección del flujo, con el fin de hacer una representación de un proceso conteniendo una descripción breve de la etapa del proceso, ofreciendo una descripción visual de las actividades y facilitando una rápida comprensión (Alteco consultores Desarrollo y Gestion, s.f).

**Actividad:** conjunto de operaciones y/o acciones que se realizan para cumplir con una función o meta programada (Definicion.org, s.f).

**Manual de funciones:** documento donde se describe el procedimiento de manera específica y básica con el fin de obtener un control sobre las funciones que tiene el personal de la empresa (Jt Blog, 2013).

La diferencia entre proceso y procedimiento radica en que los procesos son actividades generales para lograr un objetivo y los procedimientos son pasos puntuales que se deben seguir para completar una tarea (Chen, s.f.).

## 5. MARCO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

### 5.1. Generalidades de la empresa

“Serviteca La Ceja”, es una estación de servicios (*bomba de gasolina*), dedicada a la venta de combustible líquido derivado del petróleo para vehículos de motor, ubicada en el Municipio de La Ceja. Hace 28 años, el señor Luis Cosme Henao Correa, quién provenía del sector agropecuario, decidió incursionar en el mercado de vetas de combustible al por menor (público). Gracias a que fue acogido por la Mayorista Terpel, creó la Estación Serviteca La Ceja, en dicho municipio, donde para la fecha solo se contaba con una Estación de Servicios. Inicialmente, la serviteca solo contaba con dos surtidores y una cafetería, que lograban la generación de empleo en el municipio y a partir de lo cual fue generando confianza y credibilidad en el mercado. Con tesón y disciplina fue expandiendo el negocio, a través de la compra de lotes que le permitieron aumentar el número de surtidores y servicios. Para el año 2014, la estación cambia de distribuidor mayorista, pasando de Terpel a Zeuss, permitiendo así un notable crecimiento de sus ventas. En el año 2016, fue premiada por Zeuss como la estación número uno en Colombia.

En la actualidad, la estación de servicios cuenta con 4 islas de combustible, un GNV, montallantas, zona de lubricación y lavadero. Lo anterior, le ha permitido a la

serviteca crear poco a poco un amplio portafolio de servicios que suple las necesidades de los consumidores y además le permite competir en el mercado.

Como parte de su proceso, la estación de servicios abastece su combustible desde la planta Zeuss de Girardota, cuenta con Gasolina Corriente al 4% de etanol, ACPM al 12%, y Extra al 4%.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con información de la conformación jurídica de la empresa:

*Tabla 1.* Información general de la empresa.

Nombre de la Instalación o sede	Serviteca la Ceja
Razón Social	Luis Cosme Henao Correa
NIT	15,375,297
Actividad Industrial Principal	Código CIIU: 4731
Ciudad	La Ceja
Dirección	Cra 20 no 26-45
Teléfono	553 15 17
Representante Legal	Luis Cosme Henao Correa
Certificaciones	Certificado de conformidad de cumplimiento del decreto 1521 de 1998. Certificado otorgado por: ICONTEC
Prestación de servicio en Horas/Días	24 horas / 7 días a la semana
Horarios empleados Operativos	5 am- 1 pm * 1 pm- 9 pm * 9 pm- 5 am
Horarios empleados Administrativos	7 am * 6 pm

Fuente: Elaboración propia a partir de información suministrada por la empresa.



## 5.2. Plataforma estratégica de la empresa

A continuación, se presenta la misión y la visión sobre las cuáles se definen los lineamientos organizacionales para Serviteca la Ceja.

### *5.2.1. Misión*

Convertirnos en la estación de servicios de referencia en el municipio de La Ceja y del Valle de San Nicolás, tanto para nuestros clientes, como para nuestros empleados, proveedores y todos aquellos a los que podamos prestar nuestros servicios.

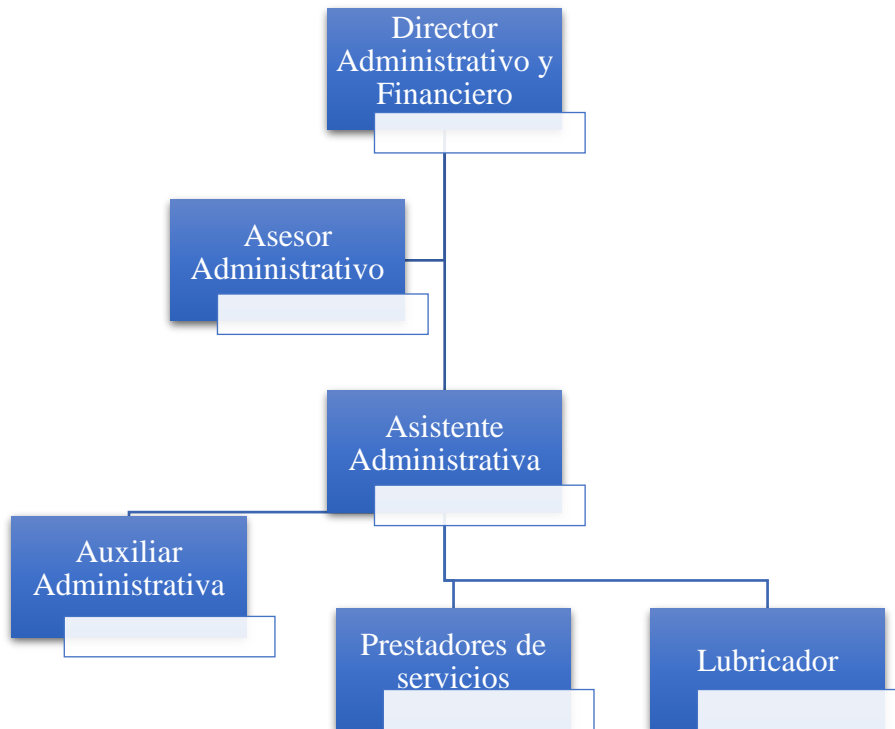
### *5.2.2. Visión*

Ser una estación de servicios líder en la Región, con excelentes estándares de calidad que permita llegar a un mejoramiento continuo, proporcionando servicios de calidad, cantidad y precio justo. Garantizar un servicio eficiente y eficaz con base a valores y tecnología.

## 5.3. Estructura organizacional

Es importante resaltar que Serviteca La Ceja, no cuenta actualmente con una estructura organizacional. No obstante, como parte del presente trabajo de grado, y con el fin de poder establecer los procesos y procedimientos de la empresa, en conjunto con el dueño y administrador de la misma, se plantea la siguiente estructura organizacional:

Ilustración 1. Estructura organizacional de la empresa.





Fuente: Elaboración propia.

#### 5.4. Portafolio de servicios

Como se menciona en apartes anteriores, en la actualidad Serviteca La Ceja cuenta con una infraestructura que le ha permitido ir ampliando el portafolio de servicios. No obstante, todos sus servicios son aledaños y complementarios al objeto propio de una estación de servicios. A continuación, se listan los servicios que conforman dicho portafolio en la *Tabla # 2*.

Tabla 2. Portafolio de servicios de Serviteca La Ceja.

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN
<p data-bbox="224 443 675 472">Venta de combustible al por menor</p> 	<p data-bbox="883 443 1370 743">La estación de servicios suministra combustibles líquidos derivados del petróleo (gasolina corriente, ACPM y Extra), garantizando a los clientes productos de alta calidad y excelente servicio.</p>
<p data-bbox="224 1146 626 1176">Cambio de aceite para vehículo</p> 	<p data-bbox="883 1146 1370 1837">Según el requerimiento de los vehículos se utilizan varios tipos de aceites como son los aceites para vehículos Diesel, de los cuales existen diferente marcas y viscosidad según la necesidad del vehículo. Algunas de estas marcas son: Zeuss 15w40, Rimula 15w40, 40 o 50, Mobil Delvac 15w40, Ursa 15w40. También están los aceites para vehículos a Gasolina, como son Zeuss 20w50, Mobil 20w50, Havoline 20w50, 40 o 50, entre</p>

otros. El tipo del aceite se determina según certificado de fábrica o a disposición de los clientes, dando la debida asesoría con previo conocimiento del lubricador.

#### Venta de gas natural vehicular



La estación suministra gas natural vehicular. Este es un combustible que reduce las emisiones de olores y vapores, ayudando a la conservación de la capa de ozono y contribuyendo al mejoramiento del medio ambiente. Producto económico para el consumidor final.

#### Lavado de vehículos



Lavado para vehículo liviano, pesado y motos, con productos biodegradables y procesos estandarizados para el servicio de chasis, motor y cojinería, desinfección de los vehículos, brillada y porcelanizado.

#### Almacén

Ventas de lubricantes y otros que sirven para el sostenimiento y mejora del vehículo. La estación cuenta con diferentes productos tales como:

---



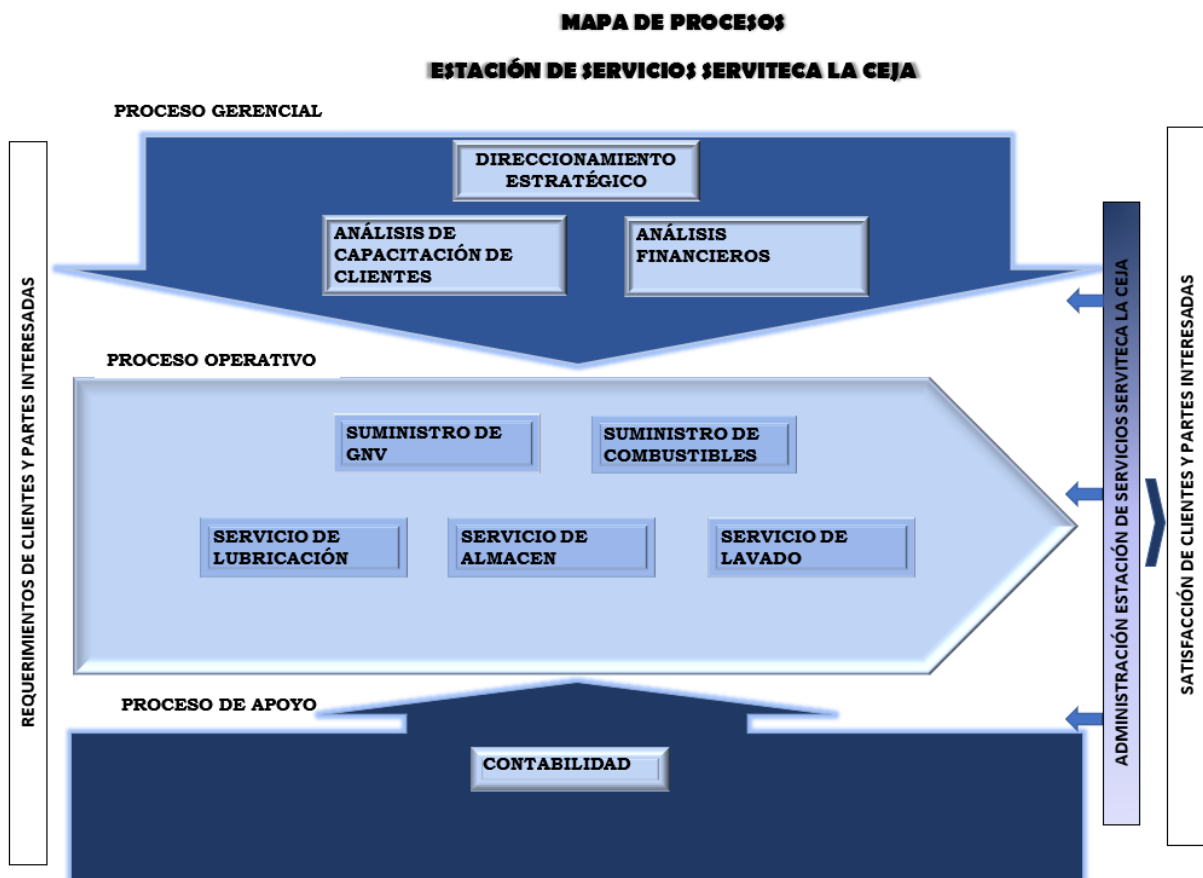
Aceites para vehículos a DIESEL, gasolina o GNV, productos para la limpieza del vehículo (betún, shampoo, cera, silicona entre otros), filtros para los vehículos, baterías, ambientadores. Según la necesidad del cliente.

---

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por la empresa.

## 6. MAPA DE PROCESOS

Ilustración 2. Mapa de procesos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos suministrados por la empresa.

### 6.1.MAPA DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos levantados para Serviteca la Ceja son:

1. Pedido de combustible
2. Recibo de combustible
3. Compra y recibo de mercancía

4. Cuadre diario
5. Liquidación de turnos
6. Ventas de almacén
7. Descargue de pagos en efectivo y con tarjeta
8. Pago a proveedores
9. Pago de nomina
10. Pago seguridad social
11. Facturación electrónica a crédito
12. Asientos de recaudos
13. Entrega de pedido a clientes
14. Gestión de cartera
15. Recaudo de cartera de cuentas por cobrar
16. Captación de nuevos clientes

A continuación, se describe cada uno de los procedimientos de la empresa, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Actividad: Se refiere al nombre que recibe la actividad
- ✓ Insumos (Input del procedimiento): Recursos o herramientas con que se cuentan para realizar la actividad. Puede ser información, datos o materiales.
- ✓ Descripción de la actividad: Se refieren paso a paso las tareas que componen el procedimiento.
- ✓ Productos (resultados): Se registran los datos, información o productos entregados luego de realizadas las actividades.
- ✓ Registro (evidencia): Documento que se deja como evidencia de la ejecución de la actividad.

Tabla 3. Procedimiento: Pedido de combustible.

ACTIVIDAD	Pedido de combustible
INSUMOS	<p>Información de ventas e inventario del cuadro diario.</p> <p>Hoja de cálculo con indicadores de abastecimiento</p> <p>Herramienta para el montaje del pedido (página SICOM del ministerio de minas y energía).</p>
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la toma física del inventario en tanques para cada una de las referencias (gasolina corriente, ACPM y extra)</li> <li>✓ Se ingresa la información del inventario a la hoja de indicadores de abastecimiento, a partir de la cual se obtienen los datos de medidas en tanques para la elaboración del pedido</li> <li>✓ Se ingresa a la página SICOM (tener en cuenta la clave y código de la estación) donde se deberá seleccionar la mayorista proveedora (importante resaltar en la descripción, si el pedido es para la madrugada), e ingresar las cantidades del pedido y los datos del transportador (placa y conductor)</li> <li>✓ Verificar la aceptación del pedido por parte del Ministerio de minas y energía, y de la central mayorista (el tiempo de respuesta es aproximadamente una hora)</li> </ul>
PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confirmación del pedido en línea</li> <li>✓ Factura del proveedor</li> <li>✓ Guía del proveedor</li> </ul>
REGISTRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Módulo de compras del sistema SYSCOM</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.



*Tabla 4. Recibo de combustibles.*

ACTIVIDAD	Recibo de combustible
INSUMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vara de medida del combustible</li> <li>✓ Elementos de protección personal</li> <li>✓ Factura emitida por el distribuidor mayorista</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alistamiento de la plataforma de servicios para recibir el carrotanque</li> <li>✓ Se retiran los seguros del carrotanque según los protocolos de la mayorista</li> <li>✓ Se hace el levantamiento de medidas antes del descargue</li> <li>✓ Se hace el descargue del combustible</li> <li>✓ Se hace el levantamiento de medidas posterior al descargue del combustible</li> </ul>
PRODUCTOS	Tanques de combustibles abastecidos
REGISTRO	Medida del tanque Factura de compra de combustible Hoja de cálculo con indicadores de abastecimiento

Fuente: Elaboración Propia.

*Tabla 5. Procedimiento: compra y recibo de mercancía.*

ACTIVIDAD	Compra y recibo de mercancía (aceites, filtros y otros)
INSUMOS	Inventario físico de productos Factura emitida por el proveedor
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se verifica el inventario físico para determinar las necesidades de compra de productos</li> <li>✓ Se realiza el pedido de manera directa con el proveedor</li> <li>✓ Se recibe el producto, contrastando las unidades con lo facturado por el proveedor</li> </ul>

PRODUCTOS	Factura de compra Mercancía
REGISTRO	Módulo de compras en el sistema SYSCOM

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 6. Cuadre diario.

ACTIVIDAD	Cuadre diario
INSUMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Programa SYSCOM</li> <li>✓ Liquidación de turnos</li> <li>✓ Hoja de Excel de lecturas de turnos</li> <li>✓ Soporte del movimiento diario (Gastos, abonos, visas, vales)</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se verifica la liquidación de turnos de cada empleado</li> <li>✓ Se ingresa las lecturas finales de los últimos dos turnos en la hoja de cálculo de Excel, con su ingreso de combustible y alturas de tanques.</li> <li>✓ Se ingresa al sistema SYSCOM y se ingresa todos los movimientos realizados el día anterior, la lectura de cada turnGo, los vales a créditos, los egresos, los recibos de caja, los préstamos, las consignaciones, las visas, los ingresos a cajas, las compras, los pagos a proveedores.</li> </ul>
PRODUCTOS	Cuadre diario con su soportes y saldo en caja
REGISTRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Egresos con sus soportes</li> <li>✓ Recibo de caja con su soporte</li> <li>✓ Vales ingresados al sistema</li> <li>✓ Transacciones bancarias (visas)</li> <li>✓ Compras digitadas</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

*Tabla 7. Procedimiento: liquidación de turnos.*

ACTIVIDAD	Liquidación de turnos
INSUMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuaderno con la liquidación</li> <li>✓ Recibos de ventas a crédito</li> <li>✓ Recibos de transacciones de datáfono</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se reciben de parte de los prestadores de servicios los comprobantes de ventas a crédito y por datáfono</li> <li>✓ Se verifica que los vales a crédito de los clientes den con lo reportado por el empleado en el cuaderno de liquidación</li> <li>✓ Se verifican las transacciones de datáfono realizadas durante el turno</li> <li>✓ Se recibe el efectivo y se verifica que coincida con el cuaderno de liquidación</li> <li>✓ Se verifican los gastos reportados por el prestador de servicios</li> </ul>
PRODUCTOS	<p>Cuaderno de liquidación de turnos diligenciado y verificado</p> <p>Vales a crédito de los clientes</p> <p>Dinero en efectivo</p> <p>Vales de ventas por datáfono</p>
REGISTRO	Cuaderno de liquidación de turnos

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 8. Procedimiento: ventas de almacén.*

ACTIVIDAD	Ventas de almacén
INSUMOS	<p>Mercancías</p> <p>Programa SYSCOM</p>
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se toma el pedido por parte del cliente</li> <li>✓ Se verifican las existencias</li> <li>✓ Se ordena el despacho</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se ingresa la venta al sistema administrativo – contable de SYSCOM</li> <li>✓ Se emite el recibo de venta al cliente</li> <li>✓ Se recibe y registra el pago</li> </ul>
PRODUCTOS	Venta de mercancía de almacén
REGISTRO	Recibo de venta (factura Pos) Módulo de factura de contado del sistema SYSCOM

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 9. Procedimiento: descargue de pagos en efectivo y con tarjeta.*

ACTIVIDAD	Descargue de pagos en efectivo y con tarjeta
INSUMOS	Hoja de registro de venta
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se recibe y contabiliza el dinero entregado por el prestador del servicio</li> <li>✓ Se discrimina por dinero en efectivo, monedas, visas y bonos Sodexo</li> <li>✓ Se diligencia la hoja de registro de venta con la información del prestador de servicios, el efectivo, monedas, visas, gastos y Sodexo.</li> <li>✓ Se guarda el dinero en caja</li> </ul>
PRODUCTOS	Dinero ingresado por venta
REGISTRO	Hojas de registro de venta diligenciados

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 10. Procedimiento: Pago a proveedores.*

ACTIVIDAD	Pago a proveedores
INSUMOS	Factura del proveedor Portal web de pagos

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se verifica en el sistema las facturas pendientes de pago a proveedores</li> <li>✓ Se verifica con el proveedor la relación de facturas pendientes por pagar</li> <li>✓ Se realiza el pago: para pagos en efectivo, se realiza el registro de caja, y para pagos por transferencia, se realiza por medio del portal del BBVA.</li> <li>✓ Se envía soporte de pago al proveedor</li> </ul>
PRODUCTOS	<p>Soporte bancario</p> <p>Recibo de caja emitido por el proveedor</p>
REGISTRO	Módulo de egresos del sistema SYSCOM

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 11.* Procedimiento: pago de nómina.

ACTIVIDAD	Pago de nomina
INSUMOS	<p>Planilla de turnos</p> <p>Planilla de horas extras</p> <p>Colilla de pago</p> <p>Planilla de pago bancaria</p> <p>Plataforma del BBVA</p>
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se actualizan la planilla de turnos y de horas extras, de manera diaria según horarios cumplidos</li> <li>✓ Se ingresa la información anterior a la colilla definitiva de pagos, con sus respectivas novedades</li> <li>✓ Se imprime la liquidación</li> <li>✓ Se ingresa los saldos totales de cada empleado en la planilla de pago bancaria</li> <li>✓ Se ingresa a la plataforma del banco BBVA y se realiza el pago</li> </ul>

PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Soporte bancario del pago</li> <li>✓ Colilla de pago de cada empleado</li> </ul>
REGISTRO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planilla de turnos: planilla impresa donde se registran los turnos cumplidos por cada empleado (mañana, tarde, noche o turno partido)</li> <li>✓ Planilla de horas extras: hoja de cálculo donde se registran los recargos, horas extras y festivas de cada empleado</li> <li>✓ Colilla de pago: cuadro de Excel con datos de los empleados en donde se ingresa la información de cada liquidación</li> <li>✓ Planilla de pago bancaria: plantilla requerida por el BBVA</li> <li>✓ Carpeta de nómina</li> <li>✓ Módulo de egresos del sistema SYSCOM</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 12.* Procedimiento: pago de seguridad social.

ACTIVIDAD	Pago de seguridad social
INSUMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nómina de mes anterior</li> <li>✓ Planilla de pago de seguridad social mes anterior</li> <li>✓ Plataforma Nuevo SOI</li> <li>✓ Plataforma BBVA</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se verifica la colilla de pago de cada empleado para el cálculo de su salario base</li> <li>✓ En la plataforma nuevo SOI se realiza la liquidación del pago de la seguridad social por cada uno de los empleados</li> <li>✓ Se registran las novedades como: incapacidad, licencia, vacaciones, entre otros</li> <li>✓ Se genera el pago en la plataforma BBVA</li> </ul>
PRODUCTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pago de la seguridad social</li> </ul>

REGISTRO	✓ Soporte del pago bancario
	✓ Soporte de planilla de la plataforma SOI

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 13. Procedimiento: facturación electrónica a crédito.*

ACTIVIDAD	Facturación electrónica a crédito
INSUMOS	Sistema operativo y contable SYSCOM Plataforma módulo facturación electrónica
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se imprimen los reportes de cartera</li> <li>✓ Se verifica los vales de consumo del mes de cada cliente (físico-Sistema)</li> <li>✓ Se emite la factura electrónica de cada cliente</li> <li>✓ Se ingresa a la plataforma de facturación electrónica y se envía a los respectivos clientes</li> <li>✓ Se separan los vales originales y copias, y se le anexa su debida factura</li> <li>✓ Se realiza el archivo en la carpeta de cada cliente</li> </ul>
PRODUCTOS	Factura electrónica por cliente
REGISTRO	Factura electrónica con su soporte de tanqueo enviada al correo electrónico de cada cliente Registro en el sistema SYSCOM

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 14. Procedimiento: asientos de recaudos.*

ACTIVIDAD	Verificación de recaudos
INSUMOS	Plataforma del banco BBVA Cuaderno de registro de abonos

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se ingresa a la página del banco BBVA y se verifica los abonos realizados por los clientes con su respectiva fecha y monto cancelado.</li> <li>✓ Se transcribe la información al cuaderno de registro de abonos.</li> <li>✓ Se registran en el sistema SYSCOM los abonos recaudados</li> </ul>
PRODUCTOS	Registro de abonos
REGISTRO	Cuaderno de registro de abonos Recibo de caja del sistema SYSCOM

---

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 15. Procedimiento: entrega de pedidos a clientes.*

ACTIVIDAD	Entrega de pedidos a clientes
INSUMOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Correo electrónico de la estación</li> <li>✓ Celular o teléfono de la estación</li> </ul>
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Toma de pedidos por medio de correo electrónico o telefónicamente</li> <li>✓ Se coordina con el transportador el despacho de dichos pedidos</li> <li>✓ Se da la información de manera verbal al prestador de servicios para que proceda al despacho del mismo</li> <li>✓ Se genera el recibo de venta (vale) al cliente con su respectiva tirilla del surtidor</li> </ul>
PRODUCTOS	Venta realizada Recibo de venta (vale) con firma de recibido
REGISTRO	Módulo de ventas del sistema SYSCOM Carpeta de clientes

---

Fuente: Elaboración propia.



*Tabla 16. Procedimiento: gestión de cartera.*

ACTIVIDAD	Gestión de cartera
INSUMOS	Registro de cuentas por cobrar Contacto de las empresas Informe de análisis de vencimiento de cartera dado por el sistema contable
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se revisa el análisis de vencimientos del sistema SYSCOM</li> <li>✓ Se verifican los vencimientos de los clientes de 30, 60 y 90 días</li> <li>✓ Se verifica el cupo de crédito disponible</li> <li>✓ Se analiza las fechas de cobro</li> <li>✓ Se hace llamada telefónica para recordar los pagos</li> </ul>
PRODUCTOS	Bitácora de información de los cobros realizados, en hojas de cálculo. Registro en agenda personal
REGISTRO	Registro de las llamadas realizadas

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 17. Procedimiento: recaudo de cartera de cuentas por cobrar.*

ACTIVIDAD	Recaudo cartera de cuentas por cobrar
INSUMOS	Recibos de venta a crédito
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se realiza la suma de los recibos de venta por cada cliente</li> <li>✓ Se recibe el pago, ya sea en efectivo o con tarjeta visa</li> <li>✓ Se entregan los recibos de venta (vales) originales al cliente</li> <li>✓ Se realiza el ingreso del pago al sistema SYSCOM y se emite la factura al cliente</li> <li>✓ Se archivan los vales de cada cliente en su respectiva</li> </ul>

	carpeta
PRODUCTOS	Factura emitida al cliente Ingreso del pago
REGISTRO	Recibos de venta (vales) cancelados Archivo de recibos de venta (vales)

Fuente: Elaboración propia.

*Tabla 18. Procedimiento: captación de nuevos clientes.*

ACTIVIDAD	Captación de nuevos clientes
INSUMOS	Informes de dinámica del mercado Registro de constructoras que operan en la región
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se identifica en el mercado las nuevas construcciones, obras, o proyectos para la captación de nuevos clientes.</li> <li>✓ Se hace seguimiento al transporte de maquinaria amarilla en las diferentes construcciones, con el fin de captar nuevos clientes</li> <li>✓ Se realiza contacto con las personas encargadas de las obras</li> <li>✓ Se ofrece el portafolio de la estación de servicios</li> </ul>
PRODUCTOS	RUT y cámara de comercio de las empresas y sus respectivos contactos
REGISTRO	Carpeta de nuevos clientes (RUT y Cámara de comercio) Módulo de clientes en el sistema SYSCOM

Fuente: Elaboración propia.

### *6.1.1. Procedimiento cuadro diario en el sistema operativo contable SYSCOM.*

ACTIVIDAD 1: creación de un cliente.

Una vez se haya ingresado al sistema, se deberán seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la pestaña parámetros.
2. Se selecciona la opción de tablas generales.
3. Ingresa a terceros y digita el NIT de la empresa a crear, seleccionando la tipología que corresponda según si es persona natural (cédula) o persona jurídica (NIT).
4. Se ingresan los datos del cliente solicitados en la pantalla.
5. Se marca la opción de cliente y/o vendedor según sea el caso. 6. Finalmente se selecciona la opción de guardar.

NOTA: En caso de que sea un cliente, se deben de ingresar, los demás datos que requiere el sistema (zona, subzona y vendedor). En caso de que sea vendedor, se selecciona Luis Cosme Henao y se adjudica el descuento correspondiente, el plazo y el cupo de crédito del cliente. Finalmente se selecciona la opción de guardar.

7. Posteriormente para finalizar el procedimiento de la creación de un cliente, se debe ingresar a la opción de contactos, diligenciar los datos que allí se requiere, y guardar dicho procedimiento.

*Ilustración 3. Creación de cliente.*

Syscom ® - Terceros

Edición Listado

N.I.T.: 1040041105 Tipo: CEDULA Apellidos No DV: 7 Código: 1040041105  
 Apellidos: ROMAN SANCHEZ Nombres: JULIAN ANDRES

Representante: \_\_\_\_\_  
 Dirección: CALLE 16 25 58  
 Ciudad: LA CEJA (ANTIOQUIA) ...  
 Teléfono 1: 3234153466 Tel.2/Celular: \_\_\_\_\_  
 Telefax: \_\_\_\_\_ Lugar Cédula: \_\_\_\_\_ Foto: \_\_\_\_\_  
 Dir. Internet: \_\_\_\_\_  
 E-mail: facturacionelectronicazeuss@gmail.com  
 Actividad: \_\_\_\_\_

Régimen: \_\_\_\_\_

Condiciones Pago: \_\_\_\_\_  
 Hacer retención: \_\_\_\_\_  
 Ahorros  Corriente

Número Cuenta: \_\_\_\_\_ Comisión Venta: 001 0.00% ...  
 Código de Banco: \_\_\_\_\_ Comisión Cobro: 001 0.00% ...  
 Maneja Tarjeta

Número Tarjeta: \_\_\_\_\_  Bloqueado  Autorretenedor  
 Código de Sede: \_\_\_\_\_ Nombre Sede: \_\_\_\_\_  Facturador Electrónico

Nuevo Guardar Editar Eliminar Cliente Salir

Syscom ® - Contatos de Clientes

Id Cliente: 1040041105 ROMAN SANCHEZ JULIAN ANDRES  
 No. Registro: 2

Nombre del Contacto: \_\_\_\_\_  
 Teléfono de Contacto: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
 Tipo de Destinatario: Principal  
 Dir Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Guardar Eliminar Salir

Nit	RazonSocial	Item	Nombre Contacto	Teléfono	Dir Correo
1040041105	ROMAN SANCHEZ JUL	1	JULIAN ANDRES ROMAN	3234153466	facturacione

Syscom ® - Información del Cliente

N.I.T.: 1040041105 ROMAN SANCHEZ JULIAN ANDRES

Zona: LA CEJA ...  
 Subzona: ANTIOQUIA ...  
 Vendedor: HENAO CORREA LUIS COSME 15375297 ...  
 Descuento: 004 0.00% ... Días de Plazo: 30 ...  
 Cupo Crédito: 0,00 Saldo: 0,00

Exento de Impuestos  
 Factura con Fletes  
 Intereses por mora  
 Bloqueado

Observación: \_\_\_\_\_  
 Aplicar Cuota

Lista de Precios: Ningun Guardar Contactos Salir

Fuente: Syscom (2021).

#### ACTIVIDAD 2: creación de proveedor.

1. Seleccionar la pestaña parámetros.
2. Se selecciona la opción de tablas generales.
3. Se ingresa a terceros y se digita el NIT del proveedor a crear, seleccionando la tipología que corresponda según si es persona natural (cedula) o persona jurídica (NIT).
4. Se ingresan los datos de proveedor solicitados en la pantalla.
5. Se marca la opción de proveedor. 6. Finalmente se selecciona la opción de guardar.

#### ADTIVIDAD 3: creación de vendedor

1. Seleccionar la pestaña parámetros.
2. Se selecciona la opción de tablas generales.
3. Se ingresa a terceros y digita la cédula del vendedor a crear, seleccionando la tipología que corresponda que es persona natural (cédula).
4. Se ingresa los datos del vendedor solicitados en la pantalla.
5. Se marca la opción de vendedor.
6. Finalmente se selecciona la opción de guardar.

#### ADTIVIDAD 4: creación de un producto nuevo

1. Ingresar a la opción parámetros.
2. Se selecciona la opción de inventarios.
3. Se ingresa a catálogo de productos.
4. Se digita el código.

NOTA: En un archivo de Excel, reposan los códigos y los consecutivos actualizados.

5. En la pestaña de descripción se ingresa la denominación del producto, la línea a la que pertenece, el grupo, subgrupo, proveedor, y unidad.

6. Finalmente se selecciona la opción de guardar.

ADTIVIDAD 5: modificaciones de precio de combustible y aceite.

1. Se ingresa a la pestaña procesos.
2. Se selecciona la opción actualizar lista de precios.
3. Se selecciona el producto.
4. Por medio de la función F2, se busca el producto y se realiza la modificación del precio.
5. Finalmente se selecciona la opción de guardar.

*Ilustración 4.* modificaciones de precio de combustible y aceite.

The screenshot shows the 'Actualización de Precios' window in the Syscom software. The window is titled 'Syscom - Actualización de Precios'. It features a menu on the left with options like 'Cerrar Diario', 'Actualizar Listas de Precios', and 'Exportar Parámetros'. The main area contains a table with the following data:

Código	Último Costo	Costo Promedio	%Utilidad	Precio de Venta
AC9041	7.498,55	7.498,55	0,00	3665
			0,00	0,00
			0,00	0,00

The interface also includes buttons for 'Calcular', 'Guardar', 'Listar', 'Imprimir', 'Importar', and 'Salir'. The 'Actualizar Listas de Precios' option is highlighted in the menu.

Fuente: Syscom (2021).

## CUADRE DIARIO

A continuación se explica las actividades para realizar el cuadro diario en la estación de servicios Serviteca La Ceja.

ACTIVIDAD 6: ingreso de numeración final de tanques.

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se busca la opción de tanques.
3. Ingresa a planilla.
4. Se busca el turno que se va a ingresar, con la función F2 busca el vendedor por apellido y le da ENTER.

NOTA: si el vendedor no existe lo crea directamente en los tres puntos llenando todos los datos correspondientes.

5. Luego se ubica en NIT y con la función F2 se busca cuántas menores
6. Se ubica en surtidor y busca la manguera 001 a la 008 (Esta es la numeración del primer turno) e ingresa las lecturas, luego para el otro turno se coloca la manguera 009 a la 016 e igualmente realiza el mismo procedimiento.
7. Para ingresar las ventas de GNV (Gas natural Vehicular) se digita la manguera 101 a la 104 e ingresa las lecturas correspondientes para terminar con el procedimiento se le da agregar.

NOTA: Para modificar un dato mal ingresado, selecciona la opción eliminar, luego realiza nuevamente el procedimiento con la lectura corregida. Siempre se debe verificar que el total de la planilla de igual al turno entregado por el empleado.

**HENAO CORREA LUIS COSME**

**miércoles, 30 de diciembre de 2020**

- Inventarios »
- Clientes »
- Tanques »**
- Transporte »
- Contabilidad »
- Ingresos a Caja
- Egresos de Caja
- Consignación
- Elaboración de Vales
- Documentos Soporte

Syscom © - Planilla de Tanques

Turno: 001 TURNO MAÑANA

Vendedor: 15388334 ROMAN WILMAR ADRIAN

% Cms: 001 0.00%

Nit: 222222222 CUANTIAS MENORES

Planilla No. 4 Cla: 01

Fecha: 30/dic/2020

Comprobante:

Corte No:

Surtidor	Tanque	Producto	Número Inicial	Número Final	Cantidad		
001	003	EXT9041	9.839,7940	0,0000	-9.839,79	Agregar	Eliminar
Surtidor	Tanque	Producto	No.Inicial	No.Final	Cantidad	Precio Unit	Valor Tot
▶ 001	003	GASOLINA EXTRA	9.839,794	9.840,794	1,00	11.400,00	11

**Cantidad Total:** 1,00

Créditos: 0,00    Sobrante: 0,00

Observaciones:

Centro de Costo:

**Valor Total:** 11.400,00

Impuesto: 0,00

**Valor Neto:** 11.400,00

Tickets: 0,00

Nuevo
Guardar
Pagos
Ver
Imprimir
Devolver
Salir

Ilustración 5. Planilla de tanques.



Fuente: Syscom (2021).

Continuamos seleccionando PAGOS en la misma ventana.

ACTIVIDAD 7: ingreso de vales a crédito del cliente.

1. Seleccionar la pestaña vales de combustible (La cuenta se pone automáticamente).
2. Luego en cuenta de pago se coloca efectivo.
3. En valor pagado se digita el valor del vale.
4. Luego se ingresa la cantidad en galones despachados.
5. En cliente se busca el nombre de la persona al que corresponde el consumo.
6. En producto busca con la función F2 y se selecciona el producto (corriente - ACPM - Extra - Gas), luego le da agregar 6. En el número del vale se coloca el consecutivo que se encuentra en el recibo físico del consumo y por último agregar.

Continúa en la misma ventana de *formas de pagos*.

*Ilustración 6.* Formas de pago.

SANDRA MONA  
SQLSRV: SERVIDOR\SQLSERVER

Syscom - Formas de pago

Forma de Pago: VALES DE COMBUSTIBLE Item: 2  
 Crédito  Gasto  Ticket Planilla: 4

Cuenta de Pago: 0010 EFECTIVO  
 No. Vale: 469478  
 Valor Pagado: 50.000,00 Cantidad: 5,92  
 Cuenta: 13050510 VALES A CREDITO  
 Cliente: 901106165 AB SUMINISTROS Y CONSTRUCCIONES S.A.S  
 Agencia:  
 Vehículo:  
 No. Vehículo:  
 Producto: CT904100 GASOLINA CORRRIENTE  
 Descripción: CREDITO: 901106165 AB SUMINISTROS Y CONSTRUCCIONES

Agregar Eliminar Salir

Item	Forma	Crédit	Ticket	No.Vale	Valor	Cantidad	Cuenta	Cliente	Agencia
1	009	No	No		11.400,00	0,00			N

Valor Planilla: 11.400,00 Total Pagos: 11.400,00 Total Créditos: 0,00 Saldo: 0,0000

Fuente: Syscom (2021).

ACTIVIDAD 8: ingreso de visas.

1. Seleccionar la pestaña 0856 BBVA. (La cuenta se pone automáticamente), en cuenta de pago se busca 0856 BBVA.
2. Luego en valor pagado se digita el valor total de las transacciones por datafono realizadas en ese turno, continuo a esto piden la cantidad, cliente y producto. En estas opciones no se digita nada. Para dar por terminado el proceso se le da agregar.

Ilustración 7. Formas de pago.

Item	Forma	Crédit	Ticket	No. Vale	Valor	Cantidad	Cuenta	Cliente	Ager

Valor Planilla:	Total Pagos	Total Créditos	Saldo
130.027,00	0,00	0,00	130.027,0000

Fuente: Syscom (2021).

En caso en que en el turno existan estas figuras que se relacionan a continuación, se realizan de esta manera:

ACTIVIDAD 9: ingreso de bonos Sodexo y Bigpass.

1. Seleccionar la pestaña Sodexo o Bigpass. (La cuenta se pone automáticamente), en la opción cuenta de pago no incide que opción que se seleccione.
2. En valor pagado se digita el valor total de los bonos, luego en cantidad, cliente, y producto no se pone nada, y por último le da agregar.

ACTIVIDAD 10: ingreso de préstamos en isla.

1. Seleccionar la pestaña pagos por isla en efectivo.

2. En cuenta de pago no incide la opción que se seleccione.
3. En valor pagado se digita el total del préstamo, luego en cantidad, cliente, y producto no se pone nada, y por último le da agregar.

ACTIVIDAD 11: ingreso de bonificación descuento y otros.

1. Seleccionar la pestaña vales consumo.
2. En cuenta de pago se selecciona isla efectivo.
3. Luego en valor pagado se digita el total del descuento, continúa pidiendo la cantidad, esta se debe de digitar para dejar guardar el procedimiento.
4. Luego en cliente se pone el nombre de la persona que obtuvo el descuento, en caso de no tener RUT se pone a nombre de Luis Cosme Henao.
5. En producto igualmente se llena el campo, pero no incide en nada, y por último agregar.

*Ilustración 8.* ingreso de bonificación descuento y otros.

Item	Forma	Crédito	Ticket	No. Vale	Valor	Cantidad	Cuenta	Cliente	A
1	VAL	Yes	No	470062	130.000,00	15,01	130505010	890900051	N
2	VAL	Yes	No	470063	24.150,00	2,86	130505010	43601975	N
3	VAL	Yes	No	470053	680.012,00	78,48	130505010	900995469	N
4	VAL	Yes	No	470054	81.000,00	9,61	130505010	901277913	N
5	VAL	Yes	No	470055	13.224,00	1,16	130505010	901277913	N
6	VAL	Yes	No	470057	80.000,00	7,02	130505010	900353940	N
7	VAL	Yes	No	470056	441.170,00	50,91	130505010	15379571	N
8	VAL	Yes	No	470064	43.000,00	5,10	130505010	15379571	N

Valor Planilla:	Total Pagos	Total Créditos	Saldo	Excedente:
6.793.729,00	0,00	1.762.606,00	5.030.936,0100	0,40 / -187,39

Fuente: Syscom (2021).

Luego de ingresar toda la información, se procede a digitar el efectivo del turno, de la siguiente manera:

#### ACTIVIDAD 12: ingreso de efectivo

1. Seleccionar la pestaña: efectivo.
2. En cuenta de pago se busca la opción: efectivo.
3. Luego en valor pagado se digita el total del efectivo del turno, (la cuenta se coloca automáticamente), luego en cantidad, cliente y producto no se selecciona nada, y por último agregar.
4. Para dar por terminado con el procedimiento del turno se selecciona la opción salir, guardar e imprimir.

NOTA: Después de guardar la planilla el sistema no permite realizar ningún cambio de numeración o formas de pago, es por esto por lo que se debe revisar muy bien.

Luego se ingresan los gastos realizados por la planilla de combustible, es decir el paso anterior.

#### ACTIVIDAD 13: ingreso de gastos pagados por isla e ingresados posteriormente en planillas de combustible.

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a comprobante de egresos.

4. En la opción comprobante, se selecciona comprobante de egresos.
5. Luego en girado a: se coloca la persona a la que se le efectuó el pago.
6. En cuenta banco, se busca la opción 005 isla efectivo.
7. Luego dejamos sin chulear la opción efectivo.
8. En No Cheque: se digita ISLA, luego se ingresa en crédito el monto del gasto y se busca la cuenta a la que corresponde dicho gasto la cual se ingresa en el débito.9. Se le da guardar e imprimir.

#### ACTIVIDAD 14: ingreso de gastos en efectivo

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a comprobante de egresos.
4. En la opción comprobante, se selecciona comprobante de egresos.
5. Luego en girado a: se busca la persona que se le efectuó el pago. En cuenta banco, se elige la opción forma de pago efectivo.
6. Luego se chulea la opción efectivo y se ingresa en crédito el monto del gasto, luego se busca la cuenta a la que corresponde dicho gasto y se digita en el débito.
7. Por último, guardar e imprimir.

*Ilustración 9.* Comprobante de egreso.

Comprobante: 002 COMPROBANTE DE EGRESO    Número: 9    Cia: 01  
 Diario: 002 EGRESOS    Período: 01/ene/2021    Fecha: 02/feb/2021  
 Cuentas por Pagar     Egreso de Gastos    Efectivo  
 Girado a: 71111818 ALZATE LOPEZ FRANCISCO JAVIER    No. Cheque: ISLA  
 Cta/Banco: 005 ISLA EFECTIVO    Fec Cheque: -

Línea	Cuenta	Detalle	Débito	Crédito	NIT	Base G
5	240805013	PAGO CAFETERIA	0,00	0,00		
1	110505008	PAGO CAFETERIA	0,00	32.050,00		
2	519525005	PAGO CAFETERIA	28.394,96	0,00	71111818	
3	240805012	PAGO CAFETERIA	3.033,61	0,00	71111818	
4	240805013	PAGO CAFETERIA	621,43	0,00	71111818	

IVA DECONTABLE GASTOS 5%    DEBITO: 32.050,00    CREDITO: 32.050,00    DIFERENCIA: 0,0000

Fuente: Syscom (2021).

ACTIVIDAD 15: ingreso de gastos por pago de cuenta bancaria.

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a comprobante de egresos.
4. En la opción comprobante, se selecciona comprobante de egresos.
5. Luego en girado a: se coloca la persona a la que se le efectuó el pago.
6. En cuenta banco, se selecciona la forma de pago 0856 BBVA.
7. En efectivo no se chulea efectivo y en no. cheque se coloca BBVA.
8. En crédito se pone automáticamente el número de cuenta contable 111005003 y se coloca el monto del gasto, luego en el débito se busca la cuenta que corresponde dicho gasto.
9. Finalmente se da la opción guardar e imprimir.

ACTIVIDAD 16: ingreso de pagos por datafono (visas) que se cambian en efectivo.

1. Seleccionar la pestaña documentos.

2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a comprobante de egresos.
4. Luego en la opción comprobante, se selecciona comprobante de egresos.
5. Luego en girado a: se coloca la persona a la que se efectuó el cambio de visa. En cuenta banco, se selecciona la forma de pago que es efectivo.
6. En la opción efectivo se chulea efectivo y se ingresa en crédito el monto del gasto luego se busca la cuenta a la que corresponde dicho gasto la cual se ingresa en el débito que sería la cuenta contable 111005005.
7. Finalmente, se le da guardar e imprimir.

*Ilustración 10.* ingreso de pagos por datafono (visas) que se cambian en efectivo.

Línea	Cuenta	Detalle	Débito	Crédito	NIT	Base G
3	111005003	VISA ACEITE CONTADO	0,00	0,00		
1	110505005	VISA ACEITE CONTADO	0,00	50.000,00		
2	111005003	VISA ACEITE CONTADO	50.000,00	0,00		

TOTALES: DEBITO: 50.000,00 CREDITO: 50.000,00 DIFERENCIA: 0,0000

Fuente: Syscom (2021).

ACTIVIDAD 17: ingreso de cruce (Fanery Grajales)



1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se Ingresa a comprobante de egresos.
4. En la opción comprobante, se selecciona comprobante de egresos.
5. Luego en girado a: se busca el tercero al que se le cargara el cruce.
6. En cuenta banco, se elige la forma de pago efectivo.
7. En la opción efectivo se chulea y se ingresa en crédito el monto del gasto, luego busca la cuenta a la que corresponde el gasto la cual se ingresa en el débito (su cuenta contable es 13251000).
8. Finalmente le da la opción guardar e imprimir.

ACTIVIDAD 18: ingreso de nota crédito Zeuss.

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a comprobante de egresos.
4. En la opción comprobante, elige comprobante de egresos.
5. Luego en girado a: se coloca la persona a la que se le carga la nota crédito.
6. En cuenta banco, se selecciona la forma de pago efectivo.
7. En la opción efectivo no se chulea y se ingresa en crédito el monto de la nota crédito (Su cuenta contable es 421040005), luego se busca la cuenta a la que corresponde el gasto y se ingresa en el débito a la cuenta contable 220505005.
8. De existir una diferencia en pesos se lleva a la cuenta contable 429581005. 8. Finalmente guardar e imprimir.

Ilustración 11. ingreso de nota crédito Zeuss.

Comprobante: 002 COMPROBANTE DE EGRESO  
 Diario: 002 EGRESOS Período: 01/ene/2021  
 Número: 46 Cia: 01  
 Fecha: 05/feb/2021  
 Girado a: 811043174 ZEUSS PETROLEUM SAS  
 Cta/Banco: 001 0 EFECTIVO  
 No. Cheque: NOTACREDITO  
 Fec Cheque: - - -

Linea	Cuenta	Detalle	Débito	Crédito	NIT	Base G
4	82958105	IMONTOLLA	0,00	0,00		
1	421040005	NOTA CREDITO ENERO	0,00	825.332,00	811043174	
2	220505005	NOTA CREDITO ENERO	824.871,00	0,00	811043174	
3	429581005	NOTA CREDITO ENERO	461,00	0,00	811043174	

TOTALES: DEBITO: 825.332,00 CREDITO: 825.332,00 DIFERENCIA: 0,0000

Fuente: Syscom (2021).

Luego se digita los aceites a crédito que estaban en el turno de cada prestador de servicio de la siguiente forma:

#### ACTIVIDAD 19: ingreso aceites a crédito.

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción de clientes.
3. Se ingresa a vales a crédito.
4. Luego en valor, se digita el total del recibo físico (vale).
5. En la opción de pedido se coloca el número del recibo físico.
6. Luego en el recibo físico se pone el consecutivo que nos arroja el programa.
7. Finalmente se digita el producto o servicio y se da la opción guardar.

Ilustración 12. ingreso aceites a crédito.

Syscom ® - Vales Crédito de Clientes

Información del vale:

Cliente: 1067849073 ABRIL JIMENEZ CARLOS VALE No. 323 Cla: 01

Agencia: Fecha: 07/abr/2021

Vendedor: 15375297 HENAO CORREA LUIS COSME Facturado: 0 01

%Comisión: 001 0.00' Vehículo: Fecha Factura: 07/abr/2021

Valor: 70.000,00 Kilometraje: Pedido: 475096

Item	Producto	Cantidad	Precio Unit. 1	% IVA	Valor Total + Iva	Sección			
2	1	1	0	-					
Item	Producto	Descripción	Cantidad	Ux Unitario	%IVA	Total Iva	Valor Total	Sec	IntVend
▶ 1	103900	ACEITE 50 CUARTO	1,00	5.882,35	19,00	1.117,65	7.000,00	001	153752

Observación:

SUB-TOTAL: 1,00 5.882,35

I.V.A. 1.117,65

TOTAL => 7.000,00

Centro de Costo: PREDETERMINADO 001

Fuente: Syscom (2021).

#### ACTIVIDAD 20: ingreso aceites de contado en efectivo.

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción inventarios.
3. Se ingresa a factura de contado.
4. En vendedor se digita el nombre de la persona que hace la venta.
5. Luego En centro de costos se busca predeterminado 001. 6. Se marca la opción del chulo en efectivo.
6. Se busca el producto y se le da ENTER.
7. Finalmente se pone el monto entregado por el cliente, luego la opción guardar e imprimir.

Ilustración 13. Factura.

The screenshot shows a software window for creating a 'Factura de Contado'. The interface includes the following elements:

- Concepto:** FACTURA DE CONTADO FCO
- Vendedor:** 15387575 QUINTERO MARTINEZ DIEGO ALEXANDER
- Fecha:** 01/feb/2021
- Factura No.:** 4872
- Centro de Costo:** PREDETERMINADO 001
- Productos:** A table with columns: Itm, Código, Descripción, Cant, Precio, SubTot.
 

Itm	Código	Descripción	Cant	Precio	SubTot
1	80001	EXTINTOR PEQUE	1,00	11.000,00	
2	408000	ADITIVOS PETRO	1,00	2.000,00	
3	408400	REFRIGERANTE P	1,00	6.722,69	
- Totales:**
  - TOTAL ...** 21.000,00
  - PAGOS ...** 21.000,00
  - CAMBIO ...** 0,00
- Comprobante:** 003

A confirmation dialog box titled 'Factura de Contado' is displayed in the center, asking: 'Confirma: ¿ Crear el Documento o Comprobante ? Fecha: 01/feb/2021'. The dialog has buttons for 'Sí', 'No', and 'Cancelar'.

Fuente: Syscom (2021).

#### ACTIVIDAD 21: ingreso aceites de contado con visa

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción inventarios.
3. Se ingresa a factura de contado.
4. En vendedor se digita el nombre de la persona que hace la venta.
5. Luego en centro de costos se busca predeterminado 001. 6. Se quita la opción del chulo en efectivo.
6. Se busca el producto y se le da ENTER.
7. Luego entra a pagos y selecciona la forma de pago BBVA 0856, digita el monto, se le da agregar y salir. 9. Finalmente la opción guardar e imprimir.

Ilustración 14. ingreso aceites de contado con visa.

The image shows a screenshot of the Syscom software interface for creating a bill of sale (Factura de Contado). The main window displays the following information:

- Concepto:** FACTURA DE CONTADO FCO
- Vendedor:** 15388334 ROMAN WILMAR ACRISAN
- Factura No.:** 5368
- Fecha:** 07/abr/2021
- % Cms:** 001 0.00%
- Centro de Costos:** PREDETERMINADO 001
- Producto:** HIDRALICO GEN
- Cantidad:** 1
- Item:** 2
- Total Sin IVA:** 0.00
- Total con IVA:** 6.000,00

A secondary window titled "Crear formas de pago" is also visible, showing:

- Forma de pago:** CHEQUE
- valor del Pago:** 6000

At the bottom, a summary table shows:

TOTAL DOCUMENTO	TOTAL PAGADO	CAMBIO
6.000,00	0,00	-6.000,00

Fuente: Syscom (2021).

## ACTIVIDAD 22: abono de un cliente en efectivo

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción clientes.
3. Se ingresa a recibo de caja.
4. En cliente le doy la opción F2 y busca el cliente que realizó el abono.
5. Se deja la opción del chulo en efectivo.
6. En concepto se coloca recibo de caja rec.
7. Luego en total pagado se digita el monto que fue cancelado.
8. Se le da la opción aplicar.
9. Se busca la factura que cancelan y le da doble clic y agregar.

10. Si la factura tiene descuento en la casilla de descuento se digita el valor.

11. Finalmente salir, y la opción guardar e imprimir.

*Ilustración 15.* Recibo de caja.

The image displays two screenshots of the Syscom software interface. The left screenshot shows the 'Aplicación de Documentos (Facturas y Notas débites)' window. It features a header with 'Nit: 1067849073' and 'Saldo: \$2.000,00'. Below this is a table titled 'Cuentas por Cobrar' with columns for Tipo, Factura, Cia, Niv, Saldo, V.P. Total, V.P. Abonado, Fecha, and P. Vence. A 'DOCUMENTOS APLICADOS' table is also visible, showing a single entry for 'FCR' with a value of 50.000,00. The bottom of the window shows 'TOTAL POR APLICAR: 50.000,00', 'TOTAL APLICADO: 50.000,00', and 'SALDO POR APLICAR: 0,00'.

The right screenshot shows the 'Recibo de Caja' window. It includes fields for 'Cliente: ABRIL JIMENEZ CARLOS', 'Vendedor: HENAO CORREA LUIS COSME', and 'RECIBO No. 292 Cia: 01'. A summary table at the bottom right shows 'TOTAL PAGO: 50.000,00', 'TOTAL APLICADO: 0,00', and 'DESCUENTOS: 50.000,00'. The interface includes buttons for 'Nuevo', 'Guardar', 'Pagos', 'Aplicar', 'Ver', 'Imprimir', and 'Salir'.

Fuente: Syscom (2021).




Fuente: Syscom (2021).

#### ACTIVIDAD 24: devolución abonos

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción clientes.
3. Se ingresa a otros débitos.
4. Luego en recibo de caja digita el número que se va a devolver, y finalmente selecciona la opción guardar.

#### ACTIVIDAD 25: pago a proveedores

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a comprobante de egresos.
4. En la opción comprobante, selecciona comprobante de egresos.
5. Luego en girado a: se coloca la persona o empresa a la que se le efectuó el pago. En cuenta banco, selecciona la forma de pago (efectivo o BBVA).
6. Luego si el pago es en efectivo selecciona el chulo en efectivo, por el contrario, si es por transferencia no se selecciona el chulo.
7. Continuo a esto se digita el monto del pago y se lleva a la cuenta de proveedores (cuenta contable 220505005) en el débito.
8. Luego en la opción de aplicación o cancelación de factura se selecciona cancelación, Se le da (  ) cancelación, busca el número de la factura, se da doble clic y agregar.



9. Cuando el valor de la factura no coincide con lo que se paga se debe ingresar a la cuenta contable 429581005 la diferencia. 10. Finalmente, se le da la opción guardar e imprimir.

*Ilustración 17.* devolución abonos.

Fuente: Syscom (2021).

#### ACTIVIDAD 26: pago vales de préstamos y otros (comprobante de ingreso a caja)

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona ingreso a caja.
3. En concepto coloca CIC COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA.
4. En cuenta se pone la forma como se efectuó el pago, en la opción NIT tercero, se busca el cliente que generó el pago, luego en total se digita el monto que cancelaron, finalmente en concepto selecciona la opción que se encuentran predeterminados.
5. En detalle: se escribe el concepto y luego agregar.
6. Finalmente se la da la opción guardar e imprimir.

Ilustración 18. pago vales de préstamos y otros (comprobante de ingreso a caja).

Syscom © - Comprobante de Ingresos a Caja

Concepto: CIC COMPROBANTE DE INGRESO A CAJA  
 Centro Costo: PREDETERMINADO 001  
 Cuenta: 005 ISLA EFECTIVO  
 Nit Tercero: 71774090 HENAO MONSALVE JUAN CAMILO  
 Agencia:

INGRESO No. 3 Cia: 01  
 Fecha: 16/feb/2021  
 Comprobante: 013 3  
 Efectivo  
 Total Pagos: 240.000,00

Formas de Pago Conceptos

Item	Concepto	Detalle	Débito	Crédito				
2			0,00	0,00	Agregar Eliminar			
Item	CodCor	Concepto	Detalle	Débito	Crédito	Cuenta	Nit	Age
▶ 1	002	PAGO PRESTAMOS	PAGO PRESTAMO LAV	0,00	240.000,00	136595005	71774090	

TOTALES: Débitos: 240.000,00 Créditos: 240.000,00 Descuadre: 0,00

Observación:

Nuevo Guardar Ver Imprimir Devolver Eliminar Salir

Fuente: Syscom (2021).

#### ACTIVIDAD 27: inventario físico de tanques

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción tanques.
3. Se ingresa a inventario físico de tanques.
4. En la opción de tanque se busca el producto, y se digita los galones, finalmente se da las opciones de calcular, guardar, y cerrar el día.

NOTA: se hace siempre para dar por terminado el cuadre diario.

## ACTIVIDAD 28: causación de nómina

Para digitar la nómina se necesita primero causarla, y se hace de la siguiente manera:

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona contabilidad.
3. Se ingresa a elaboración de comprobante.
4. Luego en comprobante se busca la opción nómina.
5. Se digita en cada cuenta según sus novedades descritas en la colilla de pago.
6. Finalmente, se le da la opción guardar.

NOTA: En salud y pensión se busca el nombre del fondo al que pertenece cada empleado.

*Ilustración 19.* causación de nómina.

The image displays two screenshots of the Syscom software interface for creating a payroll document. Both screenshots show the 'Elaboración de Comprobantes' window with the following details:

- Comprobante:** 005 NOMINA
- Diario:** 003 NOTAS CONTABLES
- Período:** 01/ene/2021
- Fecha:** 15/feb/2021
- Nit/Nombre:** 1040032180 MORENO RENDON JUAN SANTIAGO

**Left Screenshot (Initial Setup):**

- Line 6: Cuenta: 237005005, Detalle: NOMINA 15 FEBRERO, Débito: 19.064,00, Crédito: 0,00.
- A modal window is open for entering employee details:
 

Nit/Código:	1040032180	MORENO RENDON JUAN SANTIAGO
Agencia:		
Cuenta:		
C.Costor:		
Base G:		Porcentaje:
- TOTALES: DEBITO: 526.278,00, CREDITO: 0,00, DIFERENCIA: 526.278,0000

**Right Screenshot (Completed Document):**

- Line 13: Cuenta: 510515005, Detalle: NOMINA 15 FEBRERO, Débito: 0,00, Crédito: 0,00.
- The main table contains 11 line items:
 

Línea	Cuenta	Detalle	Débito	Crédito	NT	Bas
1	51050005	NOMINA 15 FEBRERO	423.979,00	0,00	1040032180	
2	510515005	NOMINA 15 FEBRERO	31.798,00	0,00	1040032180	
3	510515010	NOMINA 15 FEBRERO	14.196,00	0,00	1040032180	
4	510515005	NOMINA 15 FEBRERO	6.625,00	0,00	1040032180	
5	510527005	NOMINA 15 FEBRERO	49.680,00	0,00	1040032180	
6	237005005	NOMINA 15 FEBRERO	0,00	19.064,00	800088702	
7	237045005	NOMINA 15 FEBRERO	0,00	19.064,00	800229739	
8	250501005	NOMINA 15 FEBRERO	0,00	488.150,00	1040032180	
9	510506005	NOMINA 15 FEBRERO	454.263,00	0,00	15383919	
10	510515005	NOMINA 15 FEBRERO	96.720,00	0,00	15383919	
11	510515010	NOMINA 15 FEBRERO	105.995,00	0,00	15383919	
- TOTALES: DEBITO: 1.201.805,00, CREDITO: 526.278,00, DIFERENCIA: 675.527,0000

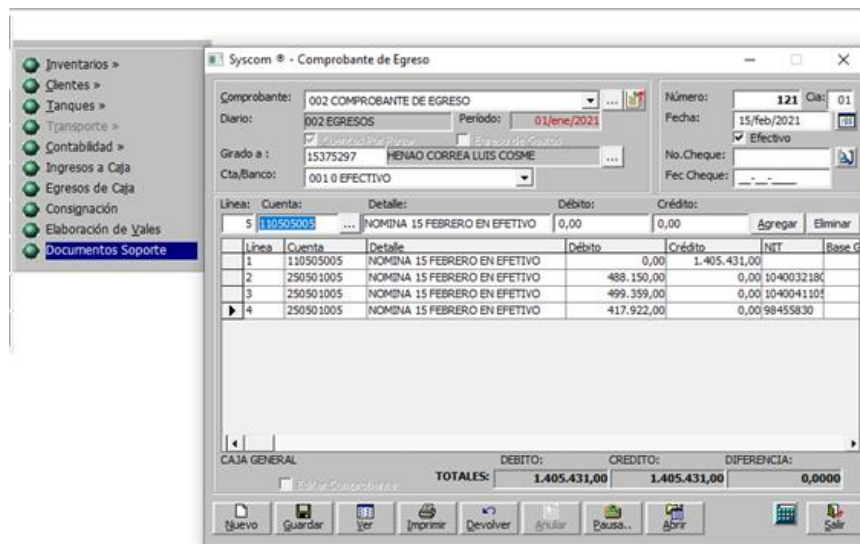
Fuente: Syscom (2021).

Luego de elaborar la causación, se realiza el comprobante de egreso.

#### ACTIVIDAD 29: comprobante de egreso de la nómina

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a comprobante de egresos.
4. Se digita el egreso según como fue efectuado el pago si en efectivo o por transferencia bancaria.
5. Cuando es por transferencia Banco BBVA, no selecciona la opción efectivo y digita las cuentas contables, en el crédito: 110505005 (cuenta contable) se digita el monto total del pago, y en el débito: 250501005(cuenta contable) se coloca el valor total del pago de cada empleado.
6. Luego se genera un nuevo comprobante de egreso para los cancelados en efectivo, seleccionando la opción efectivo y realizando el mismo procedimiento anterior.
7. Finalmente se da la opción guardar.

*Ilustración 20.*  
comprobante de egreso  
de la nómina.



Syscom - Comprobante de Egreso

Comprobante: 002 COMPROBANTE DE EGRESO  
 Número: 120 Cla: 01  
 Diario: 002 EGRESOS Período: 01/ene/2021  
 Fecha: 15/feb/2021  
 Grado a: 15375297  
 No. Cheque: Efectivo  
 Cta/Banco: 001 0 EFECTIVO  
 Fec Cheque: 15/feb/2021

Línea	Cuenta	Detalle	Débito	Crédito	NIT	Base G
1		PAGO NOMINA CUENTA BBVA	0,00	7.666.163,00		
1	111005003	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	0,00	7.666.163,00		
2	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	728.754,00	0,00	15383919	
3	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	501.059,00	0,00	15388334	
4	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	2.024.000,00	0,00	71605946	
5	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	791.527,00	0,00	1040036882	
6	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	499.359,00	0,00	1040032104	
7	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	517.077,00	0,00	39188322	
8	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	997.500,00	0,00	71774090	
9	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	569.883,00	0,00	15387575	
10	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	485.405,00	0,00	1234988075	
11	250501005	PAGO NOMINA CUENTA BBVA	551.599,00	0,00	1040181631	

TOTALES: DÉBITO: 7.666.163,00 CREDITO: 7.666.163,00 DIFERENCIA: 0,0000

Botones: Nuevo, Guardar, Ver, Imprimir, Devolver, Anular, Pausa..., Abrir, Salir

Fuente: Syscom (2021).

ACTIVIDAD 30: calibración de mangueras por planilla (Nota de pasada)

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona la opción tanques.
3. En la planilla se busca la forma de pago que es calibración.
4. Se ingresa el valor de la calibración y luego la opción agregar.

*Ilustración 21.* calibración de mangueras por planilla (Nota de pasada).

Syscom - Nota de Pasada

Nit/Cédula: 15375297 HENAO CORREA LUIS COSME  
Observaciones: CALIBRACION

NOTA No. 1 Cla 01  
Fecha: 01/Feb/2021  
Comprobante:

Surtidor	Tanque	Producto	Cantidad	Precio Unitario	Valor Total	Agregar	Eliminar
016	001	GASOLINA COR	10,00	8.440,00	84.400,00		

Cantidad Total: 10,00  
Valor Total: 84.400,00  
Impuesto: 0,00  
Valor Neto: 84.400,00

Centro de Costo:

Nuevo Guardar Ver Imprimir Devolver Salir

Syscom - Formas de pago

Forma de Pago: CALIBRACION  
Cuenta de Pago: 001 0 EFECTIVO

Valor Pagado: 1.027.626,61  
Cantidad: 0,00  
Precio Unitario: 0,00  
Precio Cliente: 0,00

Item	Forma	Crédit	Ticket	No. Vale	Valor	Cantidad	Cuenta	Cliente	Acer
1	VAL	Yes	No	469040	20.000,00	2,37	130505010	900116641	N
2	VAL	Yes	No	470006	146.000,00	16,85	130505010	901040234	N
3	VAL	Yes	No	470006-1	10.000,00	1,19	130505010	901040234	N
4	VAL	Yes	No	470007	65.000,00	7,50	130505010	43601975	N
5	VAL	Yes	No	466969	149.000,00	17,20	130505010	900060185	N
6	002	No	No		906.000,00	0,00			N
7	012	No	No		84.400,00	0,00			N

Valor Planilla: 2.408.070,00  
Total Pagos: 990.400,00  
Total Créditos: 390.000,00  
Saldo: 1.027.626,6100  
Excedente: 12,50/-55,89


Fuente: Syscom (2021).

Nota: Este procedimiento costa de dos pasos por diferentes opciones.

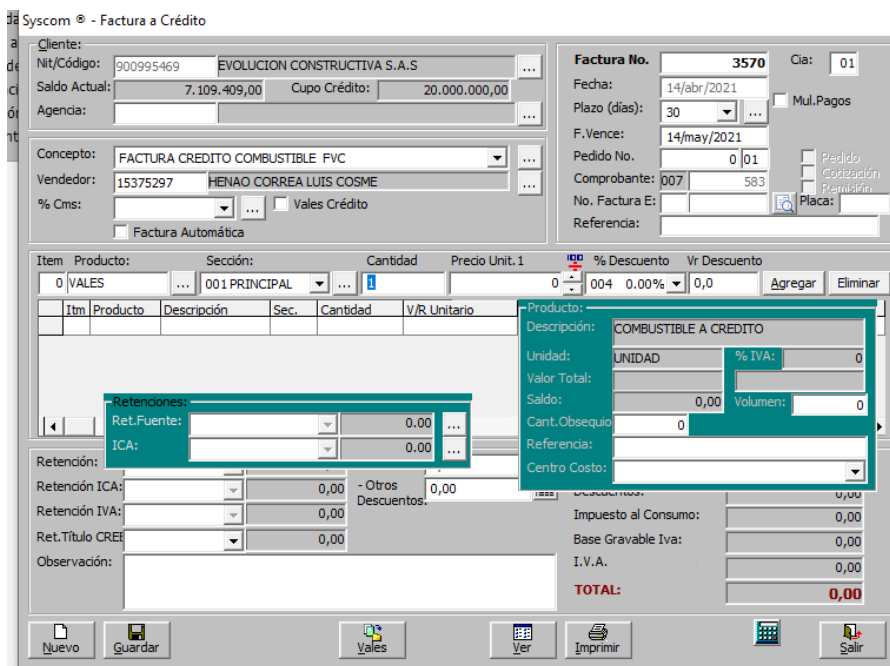
5. Luego se ingresa por la opción documentos y tanques, y finalmente nota de pasada en esta opción se busca la manguera a la que corresponde el producto y se digita el valor en pesos de la calibración.

#### ACTIVIDAD 31: facturación de vales combustible

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona clientes.
3. Se ingresa a factura a crédito.
4. Selecciona factura crédito combustible FVC.

5. En plazo, coloca el pactado por el cliente.
6. Luego en productos digitamos VALES y ENTER, posteriormente en la parte inferior en vales (  ), le da clic y selecciona los vales que desea facturar, en el caso de ser todos le da selección múltiple, finalmente la opción agregar y guardar.

*Ilustración 22.* facturación de vales combustible.



Syscom © - Factura a Crédito

Cliente: Nit/Código: 900995469 EVOLUCION CONSTRUCTIVA S.A.S  
 Saldo Actual: 7.109.409,00 Cupo Crédito: 20.000.000,00  
 Agencia:

Factura No. 3570 Cia: 01  
 Fecha: 14/abr/2021  
 Plazo (días): 30 Mul.Pagos  
 F.Vence: 14/may/2021  
 Pedido No. 0 01  
 Comprobante: 007 583  
 No. Factura E:  
 Referencia:

Concepto: FACTURA CREDITO COMBUSTIBLE FVC  
 Vendedor: 15375297 HENAO CORREA LUIS COSME  
 % Cms: Factura Automática

Item	Producto	Sección	Cantidad	Precio Unit. 1	% Descuento	Vr Descuento
0	VALES	001 PRINCIPAL	1	0,00	0,00%	0,00

Retenciones:  
 Ret.Fuente: 0,00  
 ICA: 0,00

Retención:  
 Retención ICA: 0,00 - Otros Descuentos: 0,00  
 Retención IVA: 0,00  
 Ret.Título CRED: 0,00

Observación:

Producto: COMBUSTIBLE A CREDITO  
 Descripción:  
 Unidad: UNIDAD % IVA: 0  
 Valor Total:  
 Saldo: 0,00 Volumen: 0  
 Cant. Obsequio: 0  
 Referencia:  
 Centro Costo:

Impuesto al Consumo: 0,00  
 Base Gravable Iva: 0,00  
 I.V.A. 0,00  
**TOTAL: 0,00**

Nuevo Guardar Vales Ver Imprimir Salir

Fuente: Syscom (2021).

### ACTIVIDAD 32: facturación de vales de aceites

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona clientes.
3. Se ingresa a factura a crédito.
4. Selecciona factura crédito FCR.

5. En plazo, se coloca el pactado por el cliente.
6. Selecciona vales a crédito, luego se va a créditos en la parte inferior y le da clic, selecciona los vales que desea facturar, en el caso de ser todos los recibos le da selección múltiple, luego la opción agregar y guardar.

*Ilustración 23.* facturación de vales de aceites.

**Screenshot 1: Factura a Crédito**

Cliente: JARDINES DE SAN NICOLAS S.A.S  
 Saldo Actual: 4,156,200,00  
 Cupo Crédito: 5,000,000,00  
 Factura No.: 3023  
 Fecha: 11/feb/2021  
 Plazo (días): 30  
 F. Vence: 11/feb/2021  
 Pedido No.: 0 01  
 Concepto: FACTURA A CREDITO FCR  
 Vendedor: HENAO CORREA LUIS COSME  
 % Cms: 001 0.00%

Item	Producto	Sección	Cantidad	Precio Unit. 1	% Descuento	Vr Descuento
1			1	0	00+ 0.00%	0,0

Sub-Total: 0.00  
 TOTAL: 0.00

**Screenshot 2: Listado de vales**

No. Vale	Cia	Fecha	Producto	Descripción	Canti	Sub-Total	%IVA	Valor IVA	Total +IVA	Vai
31	01	06/feb/2021	202701	RJIMULA R4 15W40 D	1	70.000,00	0	0,00	70.000,00	
31	01	06/feb/2021	201700	HIDRAULICO MOBIL	1	40.000,00	0	0,00	40.000,00	

Total a Facturar: 0 0,00

Fuente: Syscom (2021).

### ACTIVIDAD 33: venta aceite de contado con factura electrónica

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona clientes.
3. Se ingresa a factura a crédito.
4. Selecciona factura crédito FCR.
5. En plazo, se coloca el pactado por el cliente.



6. Digita el producto buscándolo con la función F2, finalmente ENTER, y a función agregar y guardar.

#### ACTIVIDAD 34: compra aceites

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona inventario.
3. Se ingresa a la función entrada de inventario.
4. Luego se digita el número de la factura.
5. Posteriormente se ingresan los productos, buscándolos con la función F2 y ENTER, finalmente se le da la opción guardar.

#### ACTIVIDAD 35: devolución de venta de contado

1. Seleccionar la pestaña documentos.
2. Se selecciona inventario.
3. Se ingresa a la función devolución factura de contado.
4. Posteriormente en factura se coloca el número de la factura que se va a devolver y ENTER, finalmente se le da guardar.

*Ilustración 24.* devolución de venta de contado.

System ® - Devolución de Facturas de Contado

Devolución de Facturas de Contado

Factura: 4898 Fecha: 05/feb/2021

Concepto DF: FCO FACTURA DE CONTADO

Concepto: DEVOLUCION DE FACTURA CONTADO DFO

Devolución No. 1 Clas: 01

Fecha: 05/feb/2021

Comprobante: 017

Parcial

Item	Código	Descripción	Sección	Cantidad	Unitario	Valor Total	%Oct
1	101303	HAVOLINE SF 20W50 CUAR001		1,00	15.000,00	15.000,00	0

Observaciones: ERA A CREDITO

TOTALES: 1,00 15.000,00

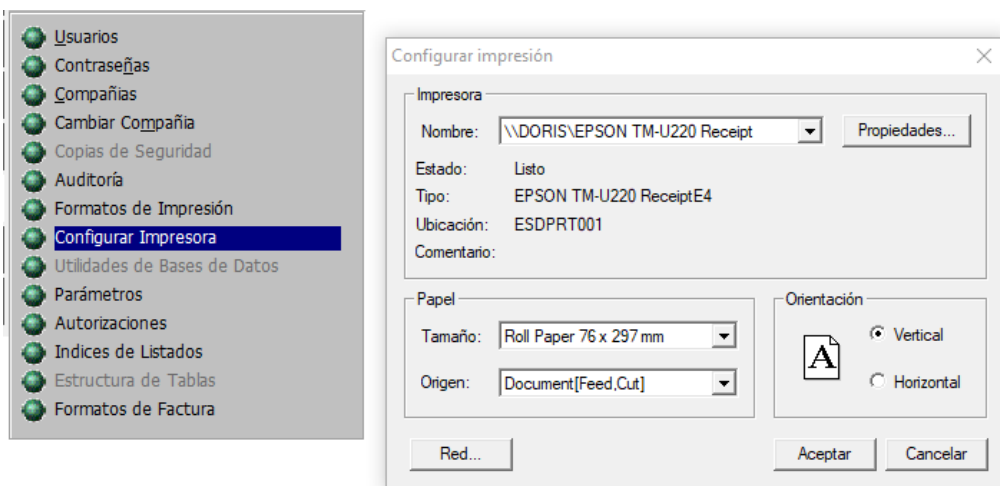
Nuevo Guardar Detalle Listar Ver Imprimir Salir

Fuente: Syscom (2021).

### ACTIVIDAD 36: configuración de impresora

1. Seleccionar la pestaña Administración.
2. Se selecciona configuración impresora.
3. Luego selecciona la impresora a necesitar.

*Ilustración 25.* configuración de impresora.



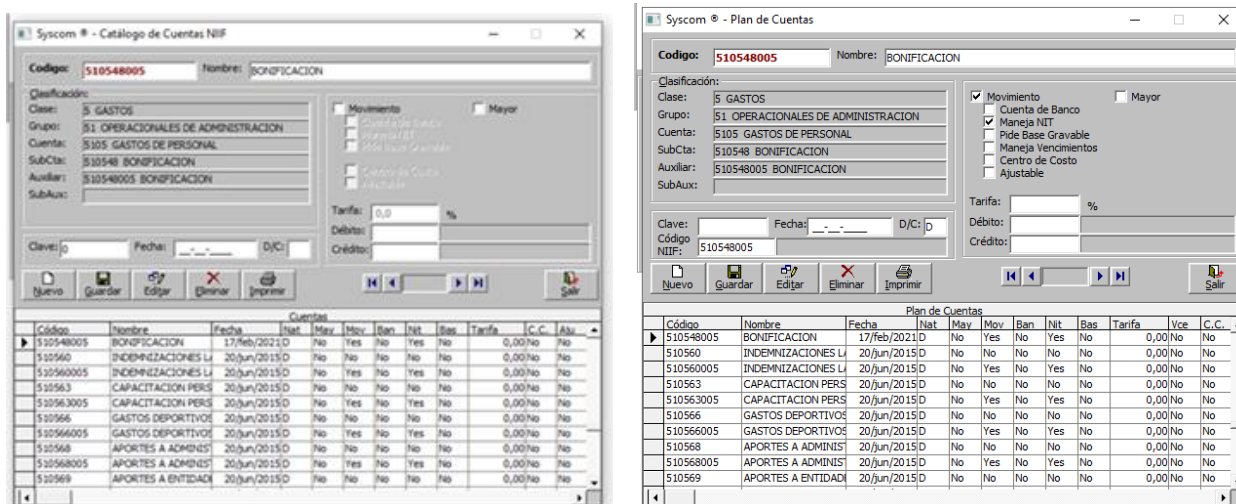
Fuente: Syscom (2021).

### ACTIVIDAD 37: creación de cuenta contable

1. Seleccionar la pestaña parámetros.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a plan de cuentas.
4. En Código: se coloca la cuenta que desea crear de forma corta, es decir de 6 dígitos.

5. No se selecciona el campo movimiento, y se crea con el nombre correspondiente.
6. Luego se crea la otra cuenta con los 9 dígitos y el mismo nombre, se selecciona la opción de movimiento y NIT.
7. Posteriormente vamos a NIIF catálogo de cuentas y se crea igualmente las dos cuentas la corta sin movimiento y la larga con movimiento, y donde dice NIIF se coloca la cuenta nuevamente y se le da la opción guardar.

Ilustración 26. creación de cuenta contable.



A continuación, se especifican algunos informes que generan el sistema y que son de utilidad para la estación de servicios.

#### ACTIVIDAD 38: informes sistema SYSCOM

##### Informe de vales

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción tanques.
3. Se ingresa a crédito venta de combustible.

4. Se selecciona el informe 02 lista de vales de combustible.
5. Finalmente le da la opción listar e imprimir.

#### Informe de aceite pendientes por cliente

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción cliente.
3. Se ingresa a vales crédito cliente.
4. Se selecciona la fecha necesaria.
5. Finalmente le da la opción listar e imprimir

#### Informe de proveedores

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a vencimiento de edades.
4. Se selecciona la fecha necesaria.
5. Finalmente le da la opción listar e imprimir.

#### Informe de facturas

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción clientes.
3. Se ingresa a listado de cartera.
4. Se selecciona actualizar saldo anterior, y solo productos con saldo.
5. Finalmente le da la opción listar e imprimir.

#### Informe de inventario (productos con existencia)

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción inventario.
3. Se ingresa a auxiliares inventarios.
4. Se selecciona el informe 07 resumen cliente.
5. Finalmente, le da la opción listar e imprimir

#### Informe para mirar un egreso por tercero

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a movimiento de cuentas.
4. Se selecciona NIT y coloco el nombre del tercero.
5. Se digita la fecha
6. Finalmente le da la opción listar e imprimir.

#### Informe para saber las ventas por cada prestador de servicios

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción más.
3. Se ingresa a listado de documentos.
4. Se despliega varias opciones y selecciona planillas de tanques.
5. Selecciona el periodo y el tercero.
6. Se busca la fecha.
7. Finalmente le da la opción listar e imprimir

Informe para buscar un vale en que tercero quedo.

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción tanques.
3. Se ingresa créditos ventas de combustible.
4. Se selecciona el rango de fecha.
5. Luego la opción listar e imprimir.
6. En la parte superior se encuentra un icono que se llama texto de búsqueda, allí se coloca el número del vale.

Informe operativo

1. Seleccionar la pestaña informe.
2. Se selecciona la opción contabilidad.
3. Se ingresa a movimiento de cuentas.
4. Selecciona establecer saldos.
5. Luego actualizar saldos anteriores, le da listar.
6. Luego selecciona la cuenta desde 110505005 hasta 110505005 y finalmente la opción resumen.

*Ilustración 27.* Informe operativo

Parametros  
Documentos  
Consultas  
Informes  
Estadísticas  
Procesos  
Administración  
Acerca de ...  
Salir

Inventarios >  
 Clientes >  
 Tanques >  
 Transporte >  
 Contabilidad >  
 Mas... >

Syscom ® - Movimiento de Cuentas  
 Criterios de Selección:  
 Compañía:  
 Cuenta: Desde: 110505005 Hasta: 110505005  
 Nit:  
 Tipo Comp:  
 Documento:  
 Centro Costo:  Régimen:  
 Detalle Por Compañía  
 Establecer Saldos  
 Por Cuenta  
 Por Cuenta y Nit  Detalle Agencias  
 Por Cuenta y Banco  
 Por Cuenta y Centro Costo  
 Por Cuenta y Nit/Centro Costo  
 Por Cuenta y Centro Costo/Nit  
 Actualizar Saldo Anterior Más Filtros ...

Período:  
 Desde: 01/feb/2021  
 Hasta: 28/feb/2021  
 Tipo de Informe:  
 Nombre: 05 Movimiento de Cuentas- Saldo/Cuenta (Hz)

Listar Imprimir Exportar Salir

Detalle de Movimientos Resumen

RESUMEN POR CUENTA						
Cuenta	Nombre Cuenta	Cuenta	Total Débitos	Total Créditos	Total Base	
▶ 110505005	CAJA GENERAL	221	132.246.096,81	166.562.566,00	0,00	

RESUMEN CUENTA / NIT						
Cuenta	Nombre Cuenta	Cuenta	Total Débitos	Total Créditos	Total Base	
▶ 110505005	CAJA GENERAL	221	132.246.096,81	166.562.566,00	0,00	

<b>Saldo Mes Anterior:</b>	<b>Total Débitos:</b>	<b>Total Créditos:</b>	<b>Nuevo Saldo:</b>
60.038.000,00	132.246.096,81	166.562.566,00	25.721.530,81

IDRA MONA  
 .SVR: SERVIDOR\SQLEXPRESS

Fuente: Syscom (2021).

## Informe contable

## Ilustración 28. Informe contable.

HENAO CORREA LUIS COSME										System®
NIT: 15375297-4										
LISTADO DE CREDITOS DE VENTA DE COMBUSTIBLE										FECHA: 25/ene/2021
DESDE: 01/dic/2020 HASTA: 31/dic/2020										Page 1 of 1
NUMERO	FECHA	CLIENTE	PLANILLA	CUENTA	VALOR	FACTUR/ANDB	FEC.FAC	DEV	OBSERVACIONES	AGENCIA
01	LA CEJA (ANTIOQUIA)									
469290	30/dic/20	AGUACATALES DE COLOMBIA S	2	130505010	70,000.00	No		No	CREDITO: 900576283 AGUACATAL	
469003	30/dic/20	ALUMBRADO Y TECNOLOGIA S.	2	130505010	40,000.00	No		No	CREDITO: 900116641 GUAMITO S	
472328	30/dic/20	ALUMBRADO Y TECNOLOGIA S.	2	130505010	113,700.00	No		No	CREDITO: 901179822 ALUMBRAD	
469287	30/dic/20	ARANGO OCAIMPO EDISON AND	2	130505010	270,000.00	No		No	CREDITO: 1040036498 ARANGO	
469288	30/dic/20	BEDOYA BEDOYA ANCIZAR DE J	2	130505010	190,000.00	No		No	CREDITO: 15436370 BEDOYA B	
469299	30/dic/20	BIOESTIBAS S A S	2	130505010	18,000.00	No		No	CREDITO: 900620264 BIOESTIBA	
475896	30/dic/20	BLOOM DIRECT S A S	2	130505010	50,000.00	No		No	CREDITO: 830136939 BLOOM D	
469294	30/dic/20	CARDONA MARIN SANTIAGO LE	2	130505010	200,000.00	No		No	CREDITO: 1037574752 CARDON	
469286	30/dic/20	CULTIVOS SANTA SOFIA S A S	2	130505010	63,000.00	No		No	CREDITO: 901277913 CULTIVOS	
469406	30/dic/20	CULTIVOS SANTA SOFIA S A S	2	130505010	10,000.00	No		No	CREDITO: 901277913 CULTIVOS	
469451	30/dic/20	CULTIVOS SANTA SOFIA S A S	2	130505010	157,000.00	No		No	CREDITO: 901277913 CULTIVOS	
469297	30/dic/20	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDE	2	130505010	22,003.00	No		No	CREDITO: 890904996 EMPRESA	
469298	30/dic/20	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDE	2	130505010	17,800.00	No		No	CREDITO: 890904996 EMPRESA	
469403	30/dic/20	EVOLUCION CONSTRUCTIVA S.	2	130505010	30,300.00	No		No	CREDITO: 900995469 EVOLUCIO	
469405	30/dic/20	EVOLUCION CONSTRUCTVA S.	2	130505010	47,000.00	No		No	CREDITO: 900995469 EVOLUCIO	
4694050	30/dic/20	EVOLUCION CONSTRUCTVA S.	2	130505010	10,000.00	No		No	CREDITO: 900995469 EVOLUCIO	
469285	30/dic/20	GONZALES DUQUE OMAR NEL	2	130505010	200,000.00	No		No	CREDITO: 15381623 GONZALES	
467700	30/dic/20	GUAMITO S A S	2	130505010	95,000.00	No		No	CREDITO: 900116641 GUAMITO S	
469292	30/dic/20	INVERNADEROS SERVIESTRUC	2	130505010	150,000.00	No		No	CREDITO: 900663923 INVERNADE	
469404	30/dic/20	NATURAL CONTROL SA	2	130505010	140,000.00	No		No	CREDITO: 811032634 NATURAL C	
469295	30/dic/20	NOCAR LIMITADA	2	130505010	40,000.00	No		No	CREDITO: 890912377 NOCAR L	
469289	30/dic/20	RODRIGUEZ GONZALES FRANK	2	130505010	51,000.00	No		No	CREDITO: 15389213 RODRIGUE	
469291	30/dic/20	TRANS BEDOYA VALLEJO S A S	2	130505010	208,000.00	No		No	CREDITO: 900838811 TRANS BE	
TOTAL:	LA CEJA (ANTIOQUIA)		23		2,192,803.00					
TOTAL =>			23		2,192,803.00					

Fuente: Syscom (2021).

1. Seleccionar la pestaña consultas.
2. Se selecciona la opción más.
3. Se ingresa a informe diario/cuadre diario.
4. Selecciona totales.
5. Finalmente, la opción listar e imprimir.

## Ilustración 29. Cuadre de caja.



Fuente: Syscom (2021).

ACTIVIDAD 39: como modificar vales de combustible.

1. Seleccionar la pestaña procesos.
2. Se selecciona modificar vales de combustible.
3. Se ingresa el número de la planilla en la que fue digitado el vale.
4. Se selecciona el vale y en la parte inferior en nuevo NIT se da la función F2 para buscar el tercero correcto, luego se le da en el icono del disco y finalmente guardar.

ACTIVIDAD 40: reporte de caja

Syscom ® - Informe Diario / Cuadre de Caja

Criterios de Selección:

Informe Diario  Compañía: 01 LA CEJA (ANTIOQUIA) Desde: 09/feb/2021

Cuadre de Caja  Usuario: Hasta: 09/feb/2021

Ver Totales Netos

Tipo de Lista:  
Nombre: 05 Resumen de Cuadre de Caja

Listar Imprimir Exportar Salir

Descripción	Valor
<b>NETO RECIBOS DE CAJA :</b>	<b>894.000,00</b>
(+) OTROS INGRESOS A CAJA :	0,00
(-) DEVOLUCION DE OTROS INGRESOS A CAJA :	0,00
NETO OTROS INGRESOS A CAJA :	0,00
	0,00
<b>TOTAL CUADRE DE CAJA :</b>	<b>26.505.030,81</b>
	0,00
(-) TOTAL VALES :	0,00
(-) OTROS EGRESOS DE CAJA :	0,00
(+) DEVOLUCION DE OTROS EGRESOS DE CAJA :	0,00
NETO OTROS EGRESOS DE CAJA :	0,00
(-) CONSIGNACIONES :	0,00
(+) DEVOLUCIONES DE CONSIGNACIONES :	0,00
TOTAL CONSIGNACIONES :	0,00
(-) EGRESOS EN EFECTIVO :	783.500,00
(+) DEVOLUCION DE EGRESOS EN EFECTIVO :	0,00
<b>TOTAL EGRESOS EN EFECTIVO :</b>	<b>783.500,00</b>
	0,00
<b>SALDO EN CAJA :</b>	<b>25.721.530,81</b>

1. Seleccionar la pestaña consulta.
2. Se selecciona la opción más.
3. Se ingresa a informa diario -cuadre caja.
4. Finalmente, la opción imprimir.

## 7. CONCLUSIONES

Luego de dar por terminado el trabajo para la elaboración de los procesos y procedimientos para la empresa Serviteca la Ceja he concluido lo siguiente:

- Se enfatizo la importancia del conocimiento del sistema operativo – contable SYSCOM, con el fin de mejorar el margen de error y contar con un soporte oportuno al momento de la ausencia del personal en su puesto de trabajo.
- La empresa no cuenta con procesos bien establecidos, generando reproceso al momento de realizar dicho procedimiento. (nomina)
- La empresa no tiene establecido de manera clara y precisas sus roles y responsabilidades, según lo que se analizó con las entrevistas realizadas con el personal administrativo.
- Se planteo para la empresa la elaboración del organigrama organizacional, misión y visión de la misma.
- Se elabora el manual de procesos y procedimientos para la empresa Serviteca La Ceja.

## 8. REFERENCIAS

- Adrian, Y. (26 de 01 de 2021). *Proceso: Concepto Definicion*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/proceso/>
- Alteco consultores Desarrollo y Gestion. (s.f). *Que es un diagrama de flujo, proceso o flujograma*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- Chen, C. (s.f.). *diferenciador*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/#:~:text=Un%20procedimiento%20es%20un%20m%C3%A9todo,seguir%20para%20completar%20una%20tarea>.
- Freire Obando, M. G. (2019). Procesos y procedimientos administrativos y financieros para la estación de servicios Simón Bolívar año 2019. (Trabajo de Grado). Recuperado de <https://1library.co/document/z1dl9kdz-manual-procesos-procedimientos-administrativos-financieros-estacion-servicio-bolivar.html>
- Gestión de la documentación de constitución y de contratación de la empresa. (2018). En A. Mohamed Salah, *Gestión de la documentación de constitución y de contratación de la empresa*. (pág. 449). Andalucía: IC Editorial.
- Ibáñez, L. O. (2008). Manual de procesos y procedimientos. *Cartagena de Indias: ESE*.
- ICONTEC. (2015). Documentación organizacional / Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. En ICONTEC, *Documentación organizacional / Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC*. (pág. 88). Bogotá: ICONTEC.
- Gómez Ceja, G. (1997). *Sistemas administrativos: análisis y diseño*. McGraw-Hill

*Jt Blog.* (27 de 06 de 2013). *Manual de funciones de la empresa.* Obtenido de <https://blog.jobandtalent.com/2013/06/27/el-manual-de-funciones-de-la-empresa/>

Ordoñez, Y. A., Velásquez, T., & Suárez, R. (2016). *Manual de procesos y procedimientos.*

Plazas y Vargas. (2017). Manual de función de cargos, procedimientos y estandarización de procesos del área operativa Estación de Servicio ISMAT Casanare. (Trabajo de Grado. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13208>

Raffino, M. E. (05 de 09 de 2020). *Concepto de Normas ISO.* Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/normas-iso/>

*RISolutions.* (2013). *Importancia de los manuales de procedimiento en la gestión administrativa.* Obtenido de <https://rissolutions.com/importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/>

*Significados.* (2016). *Significado de manual.* Obtenido de <https://www.significados.com/manual/>

Torres, I. (s.f.). *Cual es la diferencia entre proceso y procedimiento.* Obtenido de <https://iveconsultores.com/diferencia-entre-proceso-y-procedimiento/#:~:text=La%20principal%20diferencia%20entre%20proceso,llevar%20a%20cabo%20una%20actividad.>