

# **MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS**

**Catalina María González Hernández**

**Universidad Santo Tomás**

**Negocios Internacionales**

**Opción de Grado**

**Bogotá**

**2020**

**Diseño e implementación de Manual de funciones y procedimientos para la posición de  
practicante del Área Financiera - Administración de Ventas para Volvo Group Colombia**

Plan de Mejora

Catalina María González Hernández

Tutor

Diego Fernando Arias

Universidad Santo Tomás

Negocios Internacionales

Opción de Grado

Bogotá

2020

## **Resumen**

Con la presentación de este manual se visualizará una descripción somera de lo que ha sido el cumplimiento de esta última etapa de práctica de la carrera de Negocios Internacionales que transcurre entre aciertos y desaciertos, pero con gran oportunidad de aprendizaje. Al entrar al área se identificaron algunas dificultades como poca disposición de tiempo al inicio para explicar actividades a realizar, tanto la empresa como el practicante estaban en una posición donde no se aprovechaban los recursos y el tiempo, con la implementación de un manual esto se corregirá.

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a las personas que me apoyaron durante mi transcurso académico, Madre, Padre, Hermanos y Docentes de la Universidad Santo Tomás los cuales sembraron en mí valores profesionales y diversos conocimientos.

## Tabla de Contenido

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción.....                                                                                         | 7  |
| 1.1. Volvo Group Colombia S.A.S.....                                                                         | 7  |
| 1.1.1 Misión, Visión y Valores.....                                                                          | 8  |
| 1.1.2 Ubicación Geográfica.....                                                                              | 9  |
| 1.1.3 Estructura Organizativa.....                                                                           | 10 |
| 1.1.4 Departamento en el que se desarrolla la práctica.....                                                  | 10 |
| 1.1.4.1 Análisis DOFA.....                                                                                   | 11 |
| 1.1.4.2.1 Fortalezas.....                                                                                    | 11 |
| 1.1.4.2.2 Oportunidades.....                                                                                 | 11 |
| 1.1.4.2.3 Debilidades.....                                                                                   | 11 |
| 1.1.4.2.4 Amenazas.....                                                                                      | 11 |
| 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales.....                                        | 11 |
| 2.2 Importancia Limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.....                        | 12 |
| 2.3 Objetivo General.....                                                                                    | 12 |
| 2.3.1 Objetivo Específico.....                                                                               | 13 |
| 3.1 Propuesta de Mejora.....                                                                                 | 13 |
| 3.2 Conclusiones.....                                                                                        | 21 |
| 3.3 Referencias.....                                                                                         | 21 |
| 3.4 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales..... | 22 |
| 3.1.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....                                                        | 22 |

### **Lista de tabla**

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Table 1. Análisis DOFA ..... | 11 |
| Table 2. Ciclos .....        | 18 |

### **Lista de figuras**

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Ubicación geográfica.....                  | 9  |
| Figure 2. Estructura organizativa .....              | 10 |
| Figura 3. Sistema ERP y Factura intercompañía.....   | 14 |
| Figure 4. Declaración de importación de chasis ..... | 15 |
| Figure 5. Cargos por nacionalización del chasis..... | 17 |

## **1. Introducción**

Se presentará un manual de funciones y procedimientos con base al desempeño y aprendizaje de la práctica profesional en Volvo Group Colombia, una empresa de vehículos que importa chasis de Suecia y Brasil posteriormente vendiéndolos en el mercado colombiano y el Caribe a empresas de Flotas de carretera y a empresas de buses urbanos o transporte masivo, también ventas de partes (post-venta). Estas funciones se desarrollan en el Área de Administración de Ventas, facturando, solicitando tránsitos libres, cargando información de los chasis para su matrícula, envío de la documentación a clientes y organización de archivo. Al llegar al puesto deben identificarse claramente las funciones esperadas en el área. En el presente documento se explica la creación de un manual para mejorar la calidad del desarrollo de estas funciones y así disminuir la posibilidad de cometer errores ya que se depende del puesto para ingresar los datos al sistema, facturar, realizar funciones ante el Runt (Registro Único Nacional de Tránsito) y la entrega de la documentación para matrícula al cliente.

### **1.1. Volvo Group Colombia S.A.S.**

Volvo es una de las empresas más grandes del mundo fabricante de autobuses, camiones, equipos para construcción, motores marinos y motores industriales. En el mercado colombiano se encarga de importar los chasis desde Brasil o Suecia, posteriormente vendiéndolos en el mercado de transporte de Carretera y Urbano/Masivo donde el cliente puede elegir dónde hacer la carrocería del mismo con los diferentes vinculados. También realiza el soporte postventa donde se cuenta con una gama de productos y servicios. (Volvo Group Colombia S.A.S., 2020).

### **1.1.1 Misión, Visión y Valores.**

#### **Misión**

“Ser el proveedor de soluciones de transporte más deseado y exitoso del mundo” (Volvo Group Colombia S.A.S., 2020, p. 1).

#### **Visión**

“La visión del Grupo Volvo consiste en convertirse en líder mundial de soluciones de transporte sostenibles, ser el proveedor de soluciones de transporte más deseado y exitoso del mundo motivando a crear soluciones a los desafíos globales:

- Creando valor añadido para clientes de segmentos específicos
- Siendo los primeros en lanzar productos y servicios para los sectores del transporte y las infraestructuras
- Impulsando la calidad, la seguridad y el respeto al medio ambiente
- Trabajando con energía, entusiasmo y respeto por las personas.

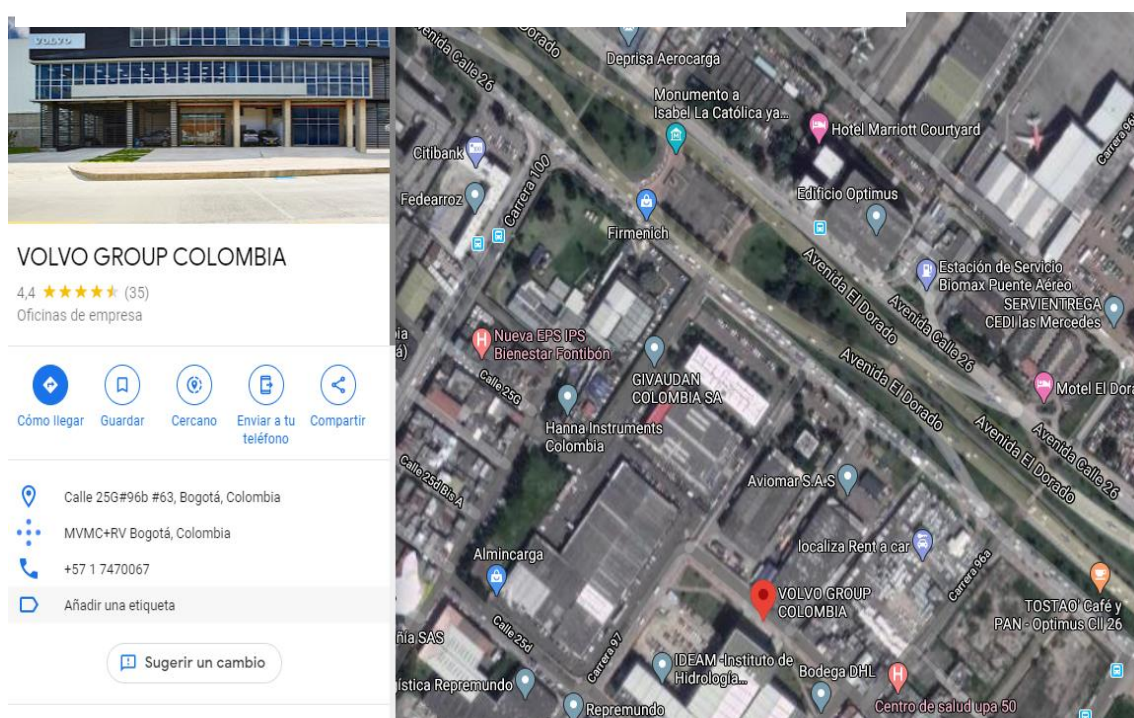
Impulsar prosperidad a través de soluciones de transporte.

- “Éxito del cliente, confianza, pasión, cambio, desempeño.” (Volvo Group Colombia S.A.S., 2020, p. 1).



### 1.1.2 Ubicación Geográfica

Figura 1. Ubicación geográfica



Nota Google Maps. (2020). Ubicación geográfica de la empresa Volvo Group Colombia S.A.S. Google Maps. <https://www.google.com/maps/place/VOLVO+GROUP+COLOMBIA/@4.6845685,-74.1277569,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x32a22199041bcc8b!8m2!3d4.6845685!4d-74.1277569>

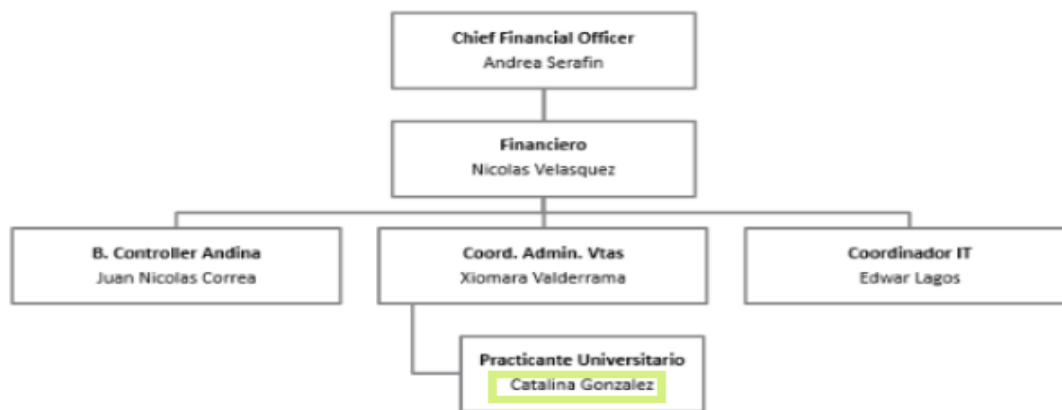
Volvo Group Colombia se encuentra ubicado en el Noroccidente de la ciudad de Bogotá, Colombia, en la Calle 25G #96b - 69, cerca del Portal de Transmilenio El Dorado y el Aeropuerto El Dorado.

### 1.1.3 Estructura Organizativa

Figure 2. Estructura organizativa

#### ORGANIGRAMA

Volvo Market - Finanzas



Nota Volvo Group. (2020). *About Us*. Volvo Group. <https://www.volvogroup.com/en-en/about-us/our-mission-and-vision.html>.

### 1.1.4 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

La práctica se ejecutó en el departamento de Finanzas, Área de Administración de Ventas, esta se encarga de la recepción de la solicitud de chasis, compra de unidades Volvo, especificación, facturación, análisis de garantías internacionales (cartas de crédito, etc.), desarrollo del proceso de

Importación de camiones y buses, de documentos de embarque y seguimiento desde la llegada de la unidad a puerto. (Volvo Group Colombia S.A.S., 2020).

#### 1.1.4.1 Análisis DOFA del Área financiera - Administración de ventas

Tabla 1. Análisis DOFA

| DEBILIDADES                                                                                                                  | OPORTUNIDADES                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Falta de espacios de tiempo para dar inducción de todas las funciones al practicante, por la falta de un manual de funciones | Disminución de errores al haber delegación de trabajo                                        |
| Concentración de funciones donde una persona se encontraba recargada (Jefe)                                                  | Envío de documentación a cliente oportunamente                                               |
| Falta de delegación del trabajo al inicio                                                                                    | Conocer cómo funciona la Logística de importación                                            |
| Procesos se entregaban a destiempo para cierres mensuales                                                                    | Registro de información a tiempo en el sistema y ante el Runt                                |
| FORTALEZAS                                                                                                                   | AMENAZAS                                                                                     |
| Trabajo en equipo y buena comunicación                                                                                       | Envío de documentos tardío o incorrectos al cliente, que quede insatisfecho con la atención. |
| Seguimiento a tiempo de los procesos de importación                                                                          | Al no hacer los procesos oportunamente se pierda al cliente.                                 |
| Calidad humana de los integrantes del área                                                                                   | La competencia tiene un área comercial y de ventas fuerte, pueden atraer posibles clientes   |
| Preparación y conocimiento de los integrantes del área                                                                       | Demora en las solicitudes de datos del cliente que repercutan en la venta, no vender.        |

*Nota:* Elaboración propia con datos suministrados por la empresa Volvo Group Colombia S.A.S. Volvo Group. (2020).

### 2.1 Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Al no haber una inducción oportuna al practicante o a la persona que en un futuro desempeñe el cargo puede verse afectada ya que la empresa no evidencia el cómo está realizando sus funciones en el área, el ideal durante la práctica al inicio hubiese sido encontrar una guía como un manual de funciones y procedimientos para maximizar el tiempo y realizarlas oportunamente.

## **2.2 Importancia, limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.**

*Alcances:* Desarrollo de funciones donde se implementó un Manual de Funciones y Procedimientos para minimizar errores y maximizar el tiempo.

*Limitaciones:* Al no haber una inducción oportuna al inicio se perdió tiempo, no se tenían claras las funciones al principio, por eso el objetivo de este plan de mejora es el desarrollo de un manual de funciones y procedimientos.

*Importancia:* Es una guía que facilitará el desempeño y cumplimiento de las solicitudes institucionales.

## **2.3 Objetivo General**

Diseño e implementación de un manual de funciones y procedimientos correspondientes al puesto de trabajo y desempeño del practicante del área de administración de ventas - financiera.

### **2.3.1 Objetivo Específico**

Diseño de un manual de funciones que sirva de apoyo a la persona que ocupe el puesto de auxiliar/practicante de administración de ventas.

Describir las funciones del puesto con el fin de evitar sobrecargas de trabajo en otro compañero y realizar estas oportunamente.

Implementación de un manual de funciones y procedimientos con el fin de aclarar la realización de las funciones al haber una guía, proporcionando organización y claridad de los procesos del puesto de trabajo para una buena ejecución de las responsabilidades.

### **3.1 Propuesta de Mejora.**

Para la elaboración de la propuesta de mejora se implementó un Manual de Funciones y Procedimientos que describe el trabajo a realizar en el puesto de Auxiliar - Practicante del área de Administración de Ventas - Financiera. Son 7 funciones con sus respectivos procedimientos, las funciones están descritas brevemente en el presente documento y los procedimientos se encuentran plasmados en el manual que por cuestión de tratamiento de datos sensibles no se expone (confidencialidad).

#### **1. Creación de chasis, nacionalización y facturación en el Sistema de Gestión de Calidad.**

Al llegar los chasis al país se debe hacer un proceso de nacionalización de esas unidades en el sistema de la compañía para poder facturarlas más adelante y así venderlas al cliente creando los siguientes ítems: artículos, documentos de embarque, documentos de importación, factura comercial, ingreso y salida de zona franca y cargos por nacionalización en el sistema de gestión de calidad (ERP), una vez allí se ingresan una serie de datos del chasis, datos de su importación, costos, para crear los procesos anteriormente mencionados.

Para la creación de los ítems anteriormente mencionados se debe tener a mano la **factura intercompañía** de la empresa y la **declaración de importación**, ya que esta contiene el valor CIF, el valor de seguro y fletes, códigos arancelarios y valores.

Figura 3. Sistema ERP y Factura intercompañía

**Inventario SQL**

Maestros Compras Ventas Movimientos Importación Ordenes de Servicio Consultas Informes Seguridad Sistema Query Ayuda

Código ME300000 CHASIS MARCA VOLVO MODELO B420H 4x2

Descripción CHASIS MARCA VOLVO MODELO B420H 4x2

**Factura DATA**

| Id Descripción de las Mercancías    | Motor nr.      | Chassi nr. |
|-------------------------------------|----------------|------------|
| CHASIS MARCA VOLVO MODELO B420H 4x2 | D11 6000000000 | B420H 4x2  |

Nota Volvo Group. (2020).

- **Artículos:** Para la creación de este ítem se debe ingresar el número del chasis, cantidad e ingresar una serie de números correspondientes a la clasificación de inventario del chasis en el sistema, tipo de chasis, código arancelario, motor, año modelo y caja, entre otros datos (códigos del sistema ERP).
- **Documento de embarque:** En este ítem se deben ingresar datos del transportador (que puede variar dependiendo el país de importación), número de Bill of Landing según la declaración de importación, manifiesto, país y puerto de origen, país y puerto de destino.
- **Documento de importación:** En este apartado se debe ingresar el código generado por el sistema, que es un número consecutivo para llevar el orden de la información que se está ingresando y así poder encontrarla en otro proceso fácilmente. Se ingresa la moneda que en este caso es dólares.
- **Factura comercial:** Aquí se clasifica la bodega para la cual pertenece el chasis, si fue nacionalizado o no ingresando el código correspondiente del sistema, número de la factura intercompañía, tipo de negociación (incoterm), tasa de cambio según del día de la importación e información del chasis (motor, vin, etc.).
- **Zona Franca:** Se deben ingresar los datos del transportador, fletes y seguros.

- Apertura de nacionalización: Aquí se ingresa un código arrojado por el sistema para traer la información a este proceso para que quede registrado el chasis como nacionalizado.
- Declaración de importación: En este apartado se deben ingresar la información de la declaración de importación expedida por la DIAN como lo son el número de la declaración, fecha de levante, transportador (naviera), gravamen arancelario y revisar si aplica algún acuerdo internacional. Es importante que los valores de la declaración coincidan con los que aparecen en el sistema antes de guardar.

Figure 4. Declaración de importación de chasis

|                                                                                                   |  |                                      |  |                                  |  |                                   |  |                                                             |  |                                |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------|--|----------------------------------|--|-----------------------------------|--|-------------------------------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| 1. Dirección exportador o proveedor en el exterior<br>33 FOUNTAINBRIDGE-EDINBURGH QUAY, EDINBURGH |  |                                      |  |                                  |  |                                   |  |                                                             |  | 2. E-mail                      |  |
| 3. No. de factura<br>56                                                                           |  | 4. Año - Mes - Día<br>2020 - 02 - 18 |  | 5. Cód. país<br>105              |  | 6. Cód. Modo<br>Transporte<br>1   |  | 7. Cód. de<br>Bandera<br>434                                |  | 8. Cód. Tipo<br>vehículo<br>11 |  |
| 9. Subpartida arancelaria<br>8706002900                                                           |  | 10. Cód.<br>Complementario<br>XX     |  | 11. Cód.<br>Suplementario<br>XX  |  | 12. Cód. Motocicl<br>C100         |  | 13. No. cuotas<br>a pagar<br>XX                             |  | 14. Valor cuota USD<br>XXXX    |  |
| 15. Periodicidad de<br>pago de la cuota<br>XX                                                     |  | 16. Cód. país<br>de origen<br>105    |  | 17. Cód. Acuerdo<br>214          |  | 18. Tasa de cambio a inv.         |  | 3.522.41                                                    |  |                                |  |
| 1. Forma de pago<br>de importación<br>01                                                          |  | 2. Tipo de<br>importación<br>01      |  | 3. Cód. país<br>camión<br>628    |  | 4. Peso bruto kg.<br>5.00         |  | 5. Peso neto kg.<br>5.00                                    |  | 6. Código<br>comercial<br>PK   |  |
| 7. No. buques<br>5                                                                                |  | 8. Subpartida<br>1                   |  | 9. Cód. unidad<br>comercial<br>U |  | 10. Cantidad items<br>5.00        |  |                                                             |  |                                |  |
| 1. Valor FOB USD<br>0.00                                                                          |  | 2. Valor flete USD<br>0.00           |  | 3. Valor Seguro USD<br>0.75      |  | 4. Valor Otros Gastos USD<br>0.00 |  | 5. Sumatoria de fletes, seguros<br>Otros gastos USD<br>0.00 |  | 6. Ajuste valor USD<br>0.00    |  |
| Concepto                                                                                          |  | %                                    |  | Base                             |  | Total Liquidado (\$)              |  | Total a pagar con esta<br>declaración (\$)                  |  | Total Liquidado (USD)          |  |
| I.V.A.                                                                                            |  | 19.00                                |  | 2,387,695.91                     |  | 453,652.28                        |  | 2,841,348.19                                                |  | 0                              |  |
| Selvaquente                                                                                       |  | 0.00                                 |  | 0                                |  | 0                                 |  | 0                                                           |  | 0                              |  |

Nota Volvo Group. (2020).

Figura 5. Ítem declaración de importación en ERP

**Declaración de Importación**

Consecutivo: 60513 | Procesada | Fecha: 2020/03/18 | No Factura: FA 656

Importación: 200122 | En Proceso | F. Levante: 2020/02/28 | No Declaración:

Nacionalización: 1 | Pendiente | No Levante: 15... 1E45 | Tasa Cambio: 3,522.41

A.I.A.: 860532426 | Fecha (B/L): 2020/02/28 | No B/L:

Aprobado Por:

**Documentos Relacionados**

| Tipo de Documento            | Número Documento |
|------------------------------|------------------|
| Nacionalización de Mercancía | 5166             |

**Posición Arancelaria**

| Posición Arancelaria | U. Comercial | Cantidad | Bultos | Total (F.O.B.) | Total (F.S.G.) | Total (C.I.F.) | Total Fletes | T |
|----------------------|--------------|----------|--------|----------------|----------------|----------------|--------------|---|
| U                    |              | 5.00     | 0.00   |                |                |                |              |   |

**Anotaciones**

| Valor F.O.B (Mon) | \$ Valor F.O.B | Valor F.S.G(Mon) | \$ Valor F.S.G | \$ Valor Conceptos | \$ Total General |
|-------------------|----------------|------------------|----------------|--------------------|------------------|
|                   | 2              |                  |                |                    |                  |

Nota Volvo Group. (2020).

- Cargos por nacionalización: En esta sección se ingresan los valores en pesos de lo que va incluido por la compra del chasis. Por ejemplo, el plan de mantenimiento y comisiones.



Figure 5. Cargos por nacionalización del chasis

**Cargos por Nacionalización**

**Cabecera** **Códigos de Información**

Consecutivo:  Procesado:  Fecha: 2020/03/18 Anotaciones:

Cons. BU: 464 BU: 2.2

Importación: 200123 En Proceso:

Nacionalización: 1 Pendiente:

Fecha (B/L): 2020/02/28 No B/L:

| Conceptos Aplicados |        |          |          |             |           |                |          |
|---------------------|--------|----------|----------|-------------|-----------|----------------|----------|
| Id                  | Código | Concepto | Cantidad | ValorUnidad | %Impuesto | Base Retención | Total    |
| 1                   | BUS001 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 2                   | BUS003 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 3                   | BUS002 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 4                   | BUS010 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 5                   | BUS007 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 6                   | BUS004 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |

| Conceptos Contrapartidas |        |          |          |             |           |                |          |
|--------------------------|--------|----------|----------|-------------|-----------|----------------|----------|
| Id                       | Código | Concepto | Cantidad | ValorUnidad | %Impuesto | Base Retención | Total    |
| 1                        | BUS101 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 2                        | BUS103 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 3                        | BUS102 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 4                        | BUS110 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 5                        | BUS107 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |
| 6                        | BUS104 | Costo    | 1.00     | 5,000.00    | 0.00      | 5,000.00       | 5,000.00 |

Fuente: 54 Serie: 02 Número de Comprobante Contable: 0200000776

Conceptos Aplicados Conceptos Contrapartida

Nota Volvo Group. (2020).

- Salida a Zona Franca: En este apartado se debe poner el número de la importación y la bodega en la cual se encuentra el chasis.
- Factura comercial para el cliente: Este proceso se realiza cuando el área comercial envía la orden de pedido y otros documentos, también con la aprobación del área financiera. La factura debe contener el nombre del cliente, el centro de costo de la empresa (si se vendió un bus o un camión), moneda, cuenta de pago, entre otros datos y códigos que pide el sistema.

## **2. Documentación para clientes.**

Al realizarse la venta de un chasis se deben enviar los respectivos documentos a los compradores para que puedan hacer la matrícula del vehículo ante el ente legal que es el Ministerio de Transporte. Estos documentos son:

- ✓ Factura comercial
- ✓ Declaración de importación
- ✓ Certificado de la Dian
- ✓ Ficha técnica de homologación
- ✓ Ficha comercial
- ✓ Certificado de emisiones por prueba dinámica

## **3. Solicitudes ante el RUNT (Registro único nacional de transporte).**

### ***TRÁNSITOS LIBRES***

Los chasis deben trasladarse a carrocerías, por ende, como la unidad no se encuentra matriculada (no tiene placa) se deben expedir tránsitos libres y así poder hacer el traslado de estas, que es el trámite de permiso de circulación restringida. Antes de expedir estos tránsitos libres se deben tener los SOAT de las unidades, este lo expide la empresa de seguros contratada por Volvo, que es MAPFRE, esta solicitud se hace vía correo electrónico al agente encargado. Para hacer las solicitudes de estos tránsitos libres se ingresa a la plataforma del RUNT (Registro Único Nacional de Transporte).

Se debe crear un archivo plano con la información del chasis: motor, vin, año modelo, etc., posteriormente se sube al RUNT especificando el municipio y la ciudad del permiso de circulación restringida.

#### **REGISTRO DE INFORMACIÓN PARA SU MATRÍCULA**

Cuando se hace la asignación de chasis a cliente se deben ingresar los datos de este al sistema RUNT para que el cliente pueda hacer la matrícula del bus/camión ante el ministerio de transporte. Según datos (año modelo, tipo de freno, tipo de transmisión, etc.) de la declaración e importación se hacen los respectivos cargues de información.

#### **4. Creación de AUT para guardar las declaraciones de importación**

Con base en las declaraciones se debe crear un archivo plano para después subirla al RUNT, este archivo plano se imprime y se archiva junto a las declaraciones de importación. Estos archivos planos deben contener la información del chasis (año modelo, tipo de chasis, vin, motor, etc.).

#### **5. Alistamiento técnico.**

Los buses después del proceso del carrocerero deben trasladarse al dealer / volvo andina ciudad para que hagan las respectivas revisiones y alistamientos del vehículo antes de la entrega al cliente. Se debe crear un correo, el cuerpo del correo cambia dependiendo las características requeridas y los destinatarios dependiendo la sede de volvo.

## **6. Archivo.**

Cuando se soliciten documentos (facturas, declaraciones, entre otros) de parte de los de cartera, se buscan en el archivo Control Chasis en el sistema. Con base en esa información buscar los documentos, se escanean y se envían. En el archivo físico se guardan las facturas y declaraciones de importación, las facturas se buscan dependiendo la fecha de la información del chasis que estén buscando, esta información se ratifica en el archivo control chasis de Excel.

## **7. Asignación de chasis a carrocerero.**

Una vez el área comercial haya concretado una venta, se asigna un chasis en inventario que se encuentra en el archivo control chasis en el sistema. Se hace envío del chasis y datos del cliente al respectivo carrocerero. En el cuerpo del correo debe ir el número de chasis y el nombre del cliente.

Carroceros:

- Superpolo - Marcopolo
- AGA
- BUSSCAR
- JGB

### 3.2 Conclusiones

Con el desarrollo e implementación de este manual, la persona que desempeñe el cargo más adelante podrá hacer un adecuado proceso de gestión de las funciones del puesto, al llevar a cabo los procedimientos correctamente puesto que habrá una descripción proporcionando conocimiento y seguridad en la ejecución de las mismas y así analizar más fácilmente cómo sucede la interacción entre estas. Al llegar al puesto de trabajo no se sabían todas las labores realizar, no había un manual de funciones por ende la propuesta consiste en la implementación del mismo explicando cada obligación. La intención del desarrollo de este manual es la disminución de errores y aprovechamiento de tiempo al tener una guía, saber el cómo se relacionan cada uno de los procedimientos y el alcance de estos.

### 3.3 Referencias

Google Maps. (2020). Ubicación geográfica de la empresa Volvo Group Colombia S.A.S.

Google Maps.

<https://www.google.com/maps/place/VOLVO+GROUP+COLOMBIA/@4.6845685,-74.1277569,15z/data=!4m5!3m4!1s0x0:0x32a22199041bcc8b!8m2!3d4.6845685!4d-74.1277569>

Volvo Group. (2020). About Us. Volvo Group. <https://www.volvogroup.com/en-en/about-us/our-mission-and-vision.html>

### 3.1 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales.

- Ingreso al sistema Zeus de la información de los chasis para su posterior facturación - venta.
- Ingreso al sistema Runt para matrícula ante el ministerio de Transporte y expedición de tránsitos libres para que estos se puedan movilizar por sus propios medios de puerto a carrocera.
- Organización de archivo (facturas de proveedores).
- Envío de documentación a clientes.
- Asignación de chasis.

#### 3.1.1 Ciclos - Cumplimiento de objetivos trazados por mes

Table 2. Ciclos

| Ciclo                      | Fecha         | Actividad realizada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Logro alcanzado                                                       | Dificultad Identificada                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.<br>Diciembre            | Semana 1 - 2  | Al ingresar a la empresa no habían funciones claras durante este tiempo. Se observó y se asistió a reuniones con jefa inmediata. Envío de documentos del archivo como declaraciones de importación y facturas a otros empleados de la empresa.                                                                                             | Se conoció acerca de la empresa y como funciona la venta de un chasis | Fue difícil ofrecer apoyo en el trabajo, ya que no habían funciones por realizar.                                                                                                                                                                                                                             |
|                            | Semana 3 - 4  | No se realizaron funciones puntuales del puesto, pero se apoyo al área de comunicaciones en la realización de un video para una reunion con empleados.                                                                                                                                                                                     |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2.<br>Enero                | Semana 1      | Se apoyó al área de finanzas en la revisión de los contratos activos de la empresa, recolección y organización de estos en el sistema. Ingreso de los datos de los chasis al sistema para posteriormente facturarlo.                                                                                                                       | Hacer asignaciones de chasis y envío de documentos a clientes.        | Al expedir tránsitos libres se necesitan las huellas de los jefes, en una ocasión le pasó un accidente laboral al jefe inmediato, y el otro jefe no tenía acceso al sistema por que no tenía su password.                                                                                                     |
|                            | Semana 2 - 4  | Ingreso de archivos planos al RUNT para expedir tránsitos libres, ingreso de datos de chasis al sistema.                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Febrero                    | Semana 1-3    | Ingreso de archivos planos al RUNT para expedir tránsitos libres, ingreso de datos de chasis al sistema.                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                            | Semana 4      | Ingreso de archivos planos al RUNT para expedir tránsitos libres, ingreso de datos de chasis al sistema zeus, facturación de chasis, envío de asignación de chasis a carroceras, envío de documentos al cliente para matrícula del vehículo.                                                                                               |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.<br>Marzo                | Semana 1 - 3  | Ingreso de archivos planos al RUNT para subir información de los chasis al sistema y así el cliente pueda matricular el vehículo, Ingreso de archivos planos al RUNT para expedir tránsitos libres, ingreso de datos de chasis al sistema.                                                                                                 | Hacer asignaciones de chasis a carroceras                             | Se encontró que los datos del chasis hay que ingresarlos recién se tenga la declaración de importación, pero esto no lo sabía hasta que un cliente hizo un reclamo de un chasis que no se había subido en RUNT en el mes de diciembre, que sucedió cuando se llegó a la empresa y no habían funciones claras. |
|                            | Semana 4      | Ingreso de archivos planos al RUNT para subir información de los chasis al sistema y así el cliente pueda matricular el vehículo, Ingreso de archivos planos al RUNT para expedir tránsitos libres, ingreso de datos de chasis al sistema zeus, organización de archivo: facturas de proveedores, facturas de clientes y otros documentos. |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.<br>Abril - Mayo - Junio | Semana 1 - 12 | Al finalizar el mes de marzo la empresa dió la orden de realizar las funciones desde casa a sus empleados.                                                                                                                                                                                                                                 | -                                                                     | No apoyar totalmente con las funciones del trabajo, ya que no brindaron implementos. (Computador).                                                                                                                                                                                                            |

Nota: Elaboración propia.