	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

1. RESEÑA

Centro de enseñanza automovilístico AUTOBUCARAMANGA CEA, en un establecimiento educativo privado, fue fundado aproximadamente hace 22 años, inicio en la ciudad de Barrancabermeja, después de algunos años decidido estar ubicarse en la ciudad de Bucaramanga, certificada por INCOTEC Y POR MINISTERIO DE TRANSPORTE, cuenta con 4 vehículos, 4 motocicletas y 2 camiones adaptados para el servicio de la preparación y educación de los estudiantes, en el mercado está posesionado, por su buen servicio y colaboración.

RAZON SOCIAL: Otros tipos de educación N.C.P

OBJETO SOCIAL: El centro de enseñanza Automovilístico se compromete a dar cumplimiento a la prestación del servicio de capacitación teórico-práctico de conducción para ello contamos con personal capacitados vehículos debidamente dotados y la infraestructura necesaria.

DIRECCION: Boulevard Bolívar 22 66

MISION


CENTRO DE ENSEÑANZAS AUTOMOVILISTICAS (CEA) autobucramanga es una empresa de carácter privado dedicada a la capacitación teorice-practico y actualizaciones normas de tránsito para conductores de vehículos livianos tanto públicos como particulares y al público en general.

Es un establecimiento docente capacita en técnicas de conducción teórico practico cuyo propósito es formar conductores con alto nivel de desempeño practico y defensivo basado en valores y principios de respeto tolerancia y respeto de la normatividad vial.

VISION

El centro de enseñanza automovilístico AUTOBUCARAMANGA CEA, se proyecta se proyecta ser en el 2020, un establecimiento docente líder en la prestación del servicio integrales de enseñanza automotriz formando conductores integrales profesionales idóneos y conocimientos en su responsabilidad social y ambiental.

N° De Sucursales	No tiene
Control Interno	No tiene
N° De Empleados	4 1. REPRESENTANTE LEGAL 2. DIRECTOR

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

	3 AUXILIAR ADMINISTRATIVO 1 4. AUXILIAR ADMINISTRATIVS 2
Software-Antigüedad	5 años
Si Han Realizado Auditorias En La Empresa	No ya que no sea visto en la necesidad de efectuar alguna no lo ven de gran importancia
Capacitaciones	Cuando es necesario actualizaciones del sistema
Contratación	A termino fijo inferior a 1año
Antivirus	Nod32 antivirus
Mantenimientos A Computadores	Cuando presentan un daño, y no realizan mantenimientos preventivos
Controles Para El Ingreso Al Sistema	Cada persona tiene clave de acceso
Copias De Seguridad	Las realiza la contadora cuando efectúa un proceso en el sistema
Manuales de funciones	No tiene

2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO INICIAL

ANALISIS	SUGERENCIA
<p>2.1 GESTION COMERCIAL: Según el análisis se encuentra en un rango bueno pero no es el mejor ya que el trabajo en equipo para el plan estratégico está bajo, esto afecta a la empresa de manera negativa al igual que la búsqueda de clientes ya que no se está trabajando las ventas que es parte fundamental de una empresa y que en ningún momento se puede descuidar se debe innovar constantemente no se</p>	<p>Realizar un estudio de mercados, buscar clientes, fortalecer el área de ventas y hacer un estudio de las amenazas y fortalezas, matriz Dofa para mirar el estado de la empresa en comparación de otras, fortalecer el área comercial, gestionar recursos en buenos asesores de ventas,</p>

evidencia el análisis de ventajas y desventajas con respecto a otras empresas. Lo que más se evidencia es que la empresa está descuidando la parte comercial y esto es un grave error ya que de esto dependen los ingresos, la empresa maneja baja publicidad por esto la empresa no se da a conocer, en el campo lleva tiempo pero falta mayor publicidad.

invertir en publicidad para que se pueda dar a conocer y hacer nuevos clientes, brindándoles promociones estrategias de ventas y conseguir clientes.

ANALISIS	SUGERENCIA
2.3 GESTION CONTABLE: esta con un buen comportamiento y se evidencia buen manejo de esta área, está bien organizado y cuenta con buenos estándares pero si debe manejar más relaciones con los bancos ya que es indispensable para la empresa.	Para el área contable sugiero se mantenga para que se pueda fortalecer la empresa.

ANALISIS	SUGERENCIA
2.4 GESTION ADMINISTRATIVA: mejorar en el seguimiento de procesos para la toma de decisiones y corregirlos a tiempo.	Hacer un seguimiento y corrección a los procesos

ANALISIS	SUGERENCIA
2.5 GESTION HUMANA: esta en un margen básico y falta el manual de funciones parte fundamental en una empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ se mantiene en un margen básico que deberá mejora para el bienestar no sirve que se detenga en un nivel medio debe subir, para tener mejores resultados y la creación del manual de funciones para la organización de la empresa. ❖ Analizar la contratación de nuevo personal en el área comercial, personal


	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

	eficiente, eficaz, proactivo que consiga buenos clientes a la empresa donde se mejore el área comercial.
--	--

ANALISIS	SUGERENCIAS
2.6 GESTION FINANCIERA: el área financiera esta fallando ya que no se maneja relación con las entidades financieras	Manejar relación y estar muy bien con las entidades financieras para tener un apalancamiento financiero cuando se necesite y es indispensable que todo se maneje mediante cuentas bancarias para mayor seguridad. Mejorar la relación con las entidades financieras estudiar cuales entidades le sirven más a mi empresa.

ANALISIS	SUGERENCIA
2.7 GESTION DE CALIDAD: para el buen resultado de esta área necesitamos indispensablemente, vigilar y controlar que se logren el mejoramiento las falencias de todas las áreas.	El área de calidad debe encargarse de hacer el seguimiento a las otras áreas del mejoramiento propuesto, vigilar, controlar que se mantenga.

2.8 ANALISIS GENERAL
En el análisis general podemos observar grandes Falencias que pueden decaer a la empresa por ejemplo el área de comercial: es una parte muy importante en cualquier sociedad ya que las ventas es donde obtenemos las utilidades. Lograr hacer seguimiento a las diferentes áreas. La creación e implementación Y hacer cumplir el manual de funciones en la entidad empezando a corregir donde se tiene en cuenta las sugerencias para el mejoramiento y cumplimiento de las metas de la organización.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

3. PROBLEMA

se analiza la situación actual de la empresa centro de enseñanzas automovilísticas AUTO BUCARAMANGA, constituida para la prestación de servicios de instrucción en conducción y normas de tránsito, este análisis se realizó con el objetivo de elaborar una propuesta de re ingeniería de procesos que permita corregir falencias y mejorar los resultados de la empresa. La empresa presenta una problemática grande en su organización por las cuales se hace necesaria la reconstrucción de procesos, La falta del manual de funciones en una entidad donde se diferencien las actividades de cada una de las personas que trabajan en la empresa donde los procesos y procedimientos para cada una de las personas que son parte de la organización, donde esto genera una desorganización y no permite trazar metas y objetivos para el personal, donde afecta el cumplimiento del reglamento interno de trabajo y políticas administrativas y la Transparencia administrativa y contable debido a que actualmente una sola es la encargada del control y manejo de los ingresos, así como la vigilancia y auditoria del mismo.

4. PROPUESTA

4.1. CREACION DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

Se realizará el organigrama con el fin de estructurar la organización y establecer los roles que han de desarrollar cada uno de los miembros de la empresa, con el fin de trabajar juntos de forma óptima y organizacional buscando siempre alcanzar las metas fijadas en la planificación y generar un clima organizacional significativo dentro de ella logrando de esta forma eficiencia, productividad y competitividad en los empleados y la organización en general.

4.2. AJUSTE Y APLICACIÓN DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES


Se realizará la asignación, notificación y delimitación de funciones y responsabilidades propias de cada cargo, así como también el seguimiento y asesoría a su correcta aplicación.

4.3. REINDUCCION AL PERSONAL

Se ejecutarán capacitaciones a la parte administrativa e instructor de la siguiente manera:

Parte administrativa: Re inducción, socialización de manual de organización y funciones, reglamento de trabajo y sistema de gestión de la calidad.

Instructores: Re inducción, socialización d manual de organización y funciones,

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

reglamento interno de trabajo y sistema de gestión de la calidad, Normas de tránsito, plataformas del Runt y Sicov.

4.4. PLANIFICACION, ADMINISTRATIVA Y ADAPTACION DE CONTENIDOS PARA REDES SOCIALES:


Apoyo en los aspectos del manejo de redes sociales, desde la planificación, adaptación de contenidos, implementación de estrategias y gestión de campañas publicitarias con el fin de incrementar las ventas directas de cursos de conducción y capacitaciones para las empresas.

5. RESULTADOS

5.1 MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES

Centro De Enseñanza Automovilística

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

Elaboró: Coordinador de Calidad	Revisó: Director	Aprobó: Director
---	----------------------------	----------------------------

MANUAL DE FUNCIONES

CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA AUTOBUCARAMANGA

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual es un elemento básico del Sistema de Gestión de la Calidad y de Control Interno de la gestión del personal, de acuerdo con su desarrollo intelectual y humano.

Este documento proporcionará mediante una adecuada planeación, ejecución y control, el ejercicio eficiente, efectivo y eficaz de la gestión con miras a lograr los objetivos de **EL CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA AUTOBUCARAMANGA** en el marco de la Planeación Estratégica

El Manual de Funciones define y enumera las actividades necesarias para obtener dichos objetivos, las agrupa, asigna las responsabilidades funcionales, la propiedad para la delegación de la autoridad para llevarlas a cabo en forma tal que se coordine las relaciones de autoridad horizontal y vertical en los diferentes niveles.

1.1 Objetivos del Manual

- Construir un marco de orden que contribuya al éxito de la gestión y desarrollo, mediante la integración racional de las áreas que componen la

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

organización, de tal forma que se posibilite el adecuado cumplimiento de las funciones encaminadas al logro de los objetivos.


- Facilitar la consulta de quienes tienen la responsabilidad de dirigir, ejecutar y controlar los procesos respectivos y servir de herramienta para que Administración General evalúe la gestión de cada uno de los funcionarios que lo conforman.
- Establecer los principios y criterios que sustentan a la organización, con base en los cuales ésta se debe desarrollar para tener claridad sobre las interrelaciones de auditoría y dependencia, con el objeto de compendiar y normalizar las disposiciones internas y externas que regulan el funcionamiento de sus áreas básicas, para sí delimitar las responsabilidades y funciones de cada parte intrínseca a la institución.

Cuando se presenten situaciones no previstas en el Manual de Funciones, como encontrarse en la necesidad de realizar una función o asumir una responsabilidad nueva, deberá cuidarse que este documento no resulte un obstáculo que impida desarrollar una acción en forma rápida y eficiente. Por consiguiente y para prevenir esta situación, será preferible que el funcionario enfrentado a un requerimiento imprevisto o cambiante, asuma la responsabilidad, que por autoridad y nivel le corresponde, en la forma más favorable, consultando con el nivel jerárquico superior y/o coordinando con otros funcionarios, si es posible, canalizando el asunto hacia aquella área cuyas tareas sean más afines a la situación presentada.

Si la nueva situación tiende a hacerse constante o permanente, se avisará al Administrador General a efectos de establecer la oportunidad de introducir modificaciones al Manual, procedimiento que ha desarrollarse acorde con lo que se establece a continuación.


2. ESTRUCTURA DE EL CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA AUTOBUCARAMANGA .

2.1 Generalidades

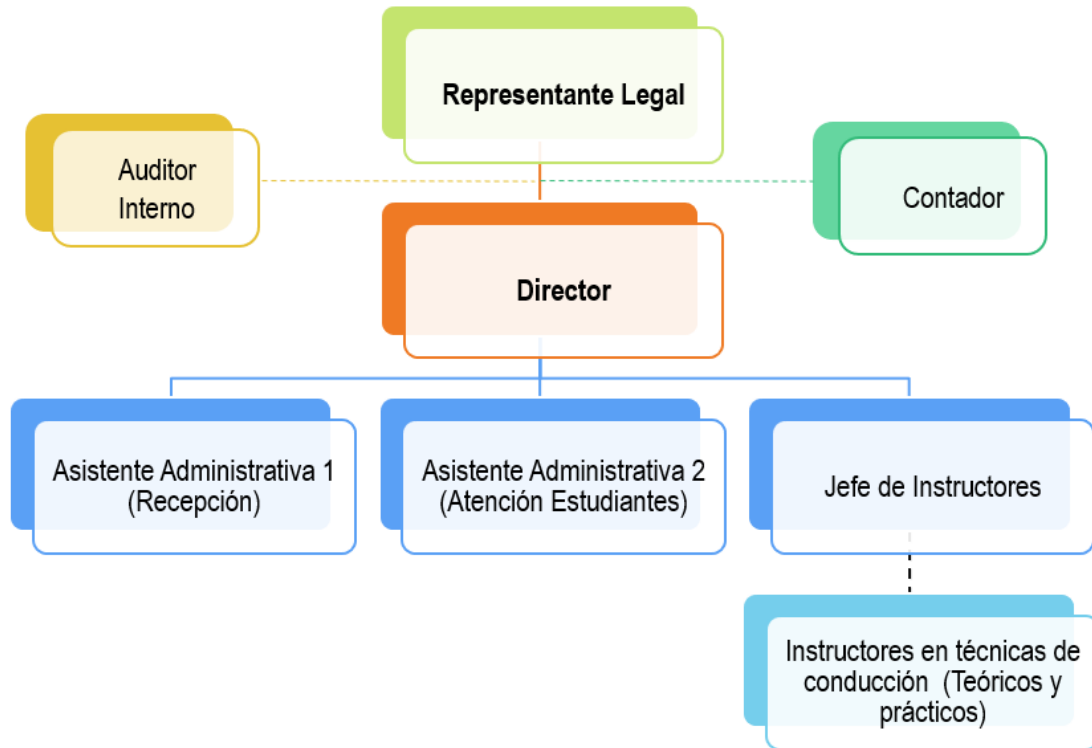
	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

El CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA AUTOBUCARAMANGA. Ejecuta su objeto y funciones en diferentes áreas que le apoyan en determinadas actividades o labores. Ninguno puede ni debe realizar todas las funciones que se requieren en una organización. Debe existir una delimitación de funciones y responsabilidades acorde con las especializaciones.



	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	


3. DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES



3.1 Representante Legal


CARGO: REPRESENTANTE LEGAL - GERENTE
JEFE INMEDIATO: No aplica
PERSONAL A CARGO: Director, asistentes administrativos e instructores
OBJETIVO DEL CARGO: Representar la organización jurídicamente y velar por el cumplimiento de la misión de la entidad y su sistema de gestión de la calidad

REQUISITOS		
EDUCACIÓN	NIVEL	MODALIDAD
	No aplica	No aplica
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Instructor en técnicas de conducción 	

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	


EXPERIENCIA	Dos (2) años en áreas administrativas en empresas del sector, dirección o coordinación.
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Poseer licencia de conducción

COMPETENCIAS	
TRABAJO EN EQUIPO	Implica colaborar y cooperar activamente con los demás, formar parte de un grupo y trabajar juntos para lograr objetivos y metas comunes. Adecua los propios intereses a los intereses de un grupo de trabajo.
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes (Internos y externos), de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente (Interno y externo)
PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS	Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia
PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	Es el establecimiento eficaz de metas y prioridades, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
LIDERAZGO	Es la capacidad para orientar la acción de miembros de su equipo en una dirección generando confianza y con actitud optimista. Es la capacidad e tomar decisiones para el bienestar de la organización y conducir al grupo con miras a alcanzar objetivos. Implica promover motivación y el buen ejemplo a su equipo de trabajo.
TOMA DE DESICIONES	Es la capacidad de analizar información, datos, cambios o problemas para generar propuestas y soluciones, y seleccionar la mejor con eficacia y oportunidad, considerando las posibles consecuencias. Implica optar entre varias alternativas de acción.
ANALISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.
CONCIENCIA DE RIESGOS	Es el conocimiento reflexivo de las consecuencias de desviarse de la política y objetivos. Es comprender el impacto en la seguridad y salud en el trabajo de no cumplir con los controles, procedimientos y programas.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

SENSIBILIDAD AMBIENTAL	Es el conocimiento consiente del impacto que puede generar en el ambiente sus actividades y por lo tanto es responsable del cuidado de este.
-------------------------------	--

FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento de la Misión, Visión y Valores de la organización. • Responder por la calidad de la prestación del servicio en su institución. • Dirigir el proceso de planeación estratégica de la organización • Representar legal y jurídicamente al CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOBUCARAMANGA. • Generar los canales de comunicación interna y externa para garantizar la mejora continua de la organización • Nombrar la planta de personal. • Velar porque la entidad cuente con las instalaciones y equipos necesarios para su funcionamiento • Supervisar el funcionamiento del CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOBUCARAMANGA., la prestación de los servicios y el desarrollo de los programas institucionales. • Proponer las políticas administrativas bajo es esquema del sistema de Gestión de Calidad del CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOBUCARAMANGA, • Asegurarse que se realicen las auditorias y sus resultados, y que se den a conocer a quien corresponda de manera oportuna. • Cumplir y hacer cumplir a todos los funcionarios la normatividad vigente del orden legal. • Procurar que los Usuarios reciban el servicio de forma oportuna y de calidad • Manejar y velar por que los demás funcionarios conozcan de la información y documentación del CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOBUCARAMANGA. con criterio de Confidencialidad y Seguridad. • Cumplir las normas y decretos reglamentados • Hacer requerimientos al personal cuando la situación lo amerite. • Exaltar los meritos por la labor desempeñada. • Controlar el cumplimiento de las funciones correspondientes al personal docente, administrativo y operativo de la institución.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	


- Reportar las novedades e irregularidades a los entes certificados
- Dar sugerencias de perfiles del personal docente, y en su selección definitiva.
- Realizar la evaluación anual del desempeño de los docentes, y administrativos a su cargo.
- Aprobar planes de acción y de mejoramiento.
- Administrar el Sistema de gestión de calidad de la Entidad
- Responder por la calidad de la prestación del servicio en su institución.
- Las demás inherentes a la naturaleza y perfil de su cargo

INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua • Evaluación de desempeño y plan de capacitación • Servicio no conforme • Satisfacción del cliente • Mantenimiento de equipo

3.2 Director


CARGO: DIRECTOR
JEFE INMEDIATO: Representante Legal
PERSONAL A CARGO: Asistentes Administrativos e instructores
<p>OBJETIVO DEL CARGO: Ejercer las funciones de Dirección, Coordinación y Control de todas las actividades, procesos y procedimientos que se desarrollan en El Centro De Enseñanza Automovilística (CEA) AUTOBUCARAMANGA, así como velar por la existencia y mejoramiento de un Sistema de Gestión de Calidad Institucional. Cooperar en el cumplimiento de los planes de desarrollo acordes con los servicios que presta el Centro De Enseñanza Automovilística (CEA) AUTOBUCARAMANGA y proponer por la correcta y eficiente asignación de los Recursos Humanos, Técnicos y Financieros que dispone la Institución.</p>

REQUISITOS

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

EDUCACIÓN	NIVEL	MODALIDAD
	Mínimo Técnico	En educación o carreras administrativas.
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Nivel avanzado en, el manejo de herramientas ofimáticas, informáticas y redes sociales. Cursos y/o seminarios en atención y servicio al cliente. Cursos y/o seminarios en educación, normas viales y seguridad vial 	
EXPERIENCIA	Dos (2) años en áreas administrativas en empresas del sector, dirección o coordinación.	
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> Poseer licencia de conducción 	

COMPETENCIAS	
TRABAJO EN EQUIPO	Implica colaborar y cooperar activamente con los demás, formar parte de un grupo y trabajar juntos para lograr objetivos y metas comunes. Adecua los propios intereses a los intereses de un grupo de trabajo.
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes (Internos y externos), de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente (Interno y externo)
PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS	Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia
PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	Es el establecimiento eficaz de metas y prioridades, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
LIDERAZGO	Es la capacidad para orientar la acción de miembros de su equipo en una dirección generando confianza y con actitud optimista. Es la capacidad e tomar decisiones para el bienestar de la organización y conducir al grupo con miras a alcanzar objetivos. Implica promover motivación y el buen ejemplo a su equipo de trabajo.
TOMA DE DESICIONES	Es la capacidad de analizar información, datos, cambios o problemas para generar propuestas y soluciones, y seleccionar la mejor con eficacia y oportunidad, considerando las posibles consecuencias. Implica optar

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

	entre varias alternativas de acción.
ANALISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.
CONCIENCIA DE RIESGOS	Es el conocimiento reflexivo de las consecuencias de desviarse de la política y objetivos. Es comprender el impacto en la seguridad y salud en el trabajo de no cumplir con los controles, procedimientos y programas.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	Es el conocimiento consiente del impacto que puede generar en el ambiente sus actividades y por lo tanto es responsable del cuidado de este.

FUNCIONES	
●	Recepcionar y radicar de documentos entrantes y salientes en la organizacion.
●	Atender llamadas telefónicas, enviar y recibir correos electrónicos.
●	Atención al cliente de manera cordial y agendar a las personas para las clases de conducción .
●	Archivar documentos de acuerdo a la ley de archivo vigente.
●	Realizar demás actividades encomendadas por el jefe inmediato .
●	Mantener informado sobre lo que pasa en el departamento.
●	Darle tramite a los PQR radicados en la organización.
●	<input type="checkbox"/> Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador del departamento contable.
●	<input type="checkbox"/> Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa de la parte contable.
●	<input type="checkbox"/> Atender todas aquellas personas que necesiten información contable.
●	<input type="checkbox"/> Mantener actualizados los documentos contables legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera
●	<input type="checkbox"/> Elaborar la nomina y liquidación de seguridad social.
●	<input type="checkbox"/> Revisión de la contabilización de los documentos
●	<input type="checkbox"/> Clasificar adecuadamente de acuerdo a los centros de costos existentes los documentos contables
●	<input type="checkbox"/> Participar en la identificación de los riesgos de su área de trabajo y en la generación de acciones de mejora para su prevención
●	<input type="checkbox"/> Administrar la papelería y elementos de uso de la compañía llevando registros en las planillas indicadas.
●	<input type="checkbox"/> Colaboración continua en otras labores asignadas por su jefe inmediato.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

- Cumplir y hacer cumplir las normas y disposiciones reglamentarias del CEA por parte de instructores, estudiantes y empleados del CEA.
- Atender las auditorias de calidad programadas por el ente encargado.
- Recibir y custodiar el dinero entregado de los ingresos diarios del CEA
- Realizar la contabilización de los movimientos financieros del CEA
- Realizar seguimiento y revisión final mes a mes de la cartera pendiente por recaudar del CEA.
- Reportar la información que le sea solicitada por las autoridades del Tránsito y la secretaria de educación (SIET)
- Administrar el Sistema de gestión de calidad de la Entidad
- Responder por la calidad de la prestación del servicio en su institución.
- Informar a la Gerencia acerca de los requerimientos que respecto a las Apelaciones, quejas, reclamos y sugerencias sean presentadas por los usuarios en su puesto de trabajo.
- Hacer requerimientos al personal cuando la situación lo amerite.
- Exaltar los méritos por la labor desempeñada.
- Manejar redes sociales y publicidad
- Presentar a la Gerencia, en los términos que le sean establecidos, informes en los que se evidencie el seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas trazadas de forma mensual.
- Las demás inherentes a la naturaleza, ámbito de competencia y perfil de su cargo y que le sean asignadas por el Gerente.

INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ● Mejora continua ● Evaluación de desempeño y plan de capacitación ● Servicio no conforme ● Satisfacción del cliente ● Mantenimiento de equipo ● Cumplimiento en ventas

3.3 Asistente Administrativo 1

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1
--

JEFE INMEDIATO: Director

PERSONAL A CARGO: No aplica

OBJETIVO DEL CARGO: Apoyar y contribuir al fortalecimiento de la organización a través del el desarrollo eficaz, eficiente y efectivo de la atención de Usuarios y los trámites ante el Transito.

REQUISITOS

EDUCACIÓN	NIVEL	MODALIDAD
	Mínimo Técnico	En educación o carreras administrativas.
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Nivel avanzado en, el manejo de herramientas ofimáticas. Cursos y/o seminarios en atención y servicio al cliente. 	
EXPERIENCIA	Dos (2) años en áreas administrativas en empresas del sector.	

COMPETENCIAS

TRABAJO EN EQUIPO	Implica colaborar y cooperar activamente con los demás, formar parte de un grupo y trabajar juntos para lograr objetivos y metas comunes. Adecua los propios intereses a los intereses de un grupo de trabajo.
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes (Internos y externos), de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente (Interno y externo)
PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS	Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia
TOMA DE DESICIONES	Es la capacidad de analizar información, datos, cambios o problemas para generar propuestas y soluciones, y seleccionar la mejor con eficacia y oportunidad, considerando las posibles consecuencias. Implica optar entre varias alternativas de acción.
ANALISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.

CONCIENCIA DE RIESGOS	Es el conocimiento reflexivo de las consecuencias de desviarse de la política y objetivos. Es comprender el impacto en la seguridad y salud en el trabajo de no cumplir con los controles, procedimientos y programas.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	Es el conocimiento consiente del impacto que puede generar en el ambiente sus actividades y por lo tanto es responsable del cuidado de este.


FUNCIONES

- Atender al Usuario presencial y telefónicamente.
- Entregar e instruir al usuario sobre el proceso de trámites de la licencia.
- Realizar el registro y facturación a los usuarios al iniciar el proceso.
- Dirigir y coordinar todas las actividades del centro docente hacia la consecución del proyecto educativo del mismo.
- Ejercer la Dirección pedagógica, promover la innovación educativa e impulsar planes para la consecución de los objetivos del proyecto educativo del centro docente.
- Garantizar el cumplimiento de las leyes y demás disposiciones vigentes.
- Ejercer la jefatura de todo el personal adscrito al centro docente.
- Organizar el sistema de trabajo diario y ordinario del personal sometido al derecho laboral y conceder, por delegación, permisos por asuntos particulares al personal funcionario no docente y personal laboral destinado en el centro docente.
- Favorecer la convivencia en el centro docente, garantizar la mediación en la resolución de los conflictos e imponer las medidas disciplinarias que correspondan a los alumnos.
- Impulsar la colaboración con las familias, promoviendo la firma de los compromisos educativos pedagógicos y de convivencia, con instituciones y con organismos que faciliten la relación del centro con el entorno, y fomentar un clima escolar que favorezca el estudio.
- Impulsar procesos de evaluación interna del centro docente, colaborar en las evaluaciones externas y en la evaluación del profesorado y promover planes de mejora de la calidad del centro docente, así como proyectos de innovación e investigación educativa.
- Convocar y presidir los actos académicos y las sesiones del Consejo escolar y del Claustro del profesorado del centro y ejecutar los acuerdos adoptados en el ámbito de sus competencias.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

- Autorizar los gastos de acuerdo con el presupuesto del centro, ordenar los pagos y visar las certificaciones y documentos oficiales del centro.
- Proponer a la Consejería competente en materia educativa el nombramiento y cese de los miembros del equipo directivo, previa información al Claustro del profesorado y al Consejo escolar del centro docente.
- Aprobar el calendario general de actividades docentes y no docentes, así como los horarios del profesorado y del alumnado, de acuerdo con la planificación de las enseñanzas, y el proyecto educativo.
-
- Llevar el control de los registros de clases en la plataforma RUNT
- Suministrar a los Usuarios la información requerida en forma clara y oportuna.
- Realizar el control de la documentación entregada por los alumnos para el trámite.
- Manejar el archivo correspondiente de forma organizada
- Realizar control diario de los ingresos (Recibos y facturas) para presentar al director.
- Entregar al final del día los dineros recaudados al director.
- Realizar revisión inicial de la cartera semanalmente e informar sobre sus irregularidades a la Dirección
- Informar a la dirección acerca de los requerimientos que respecto a las Apelaciones, quejas, reclamos y sugerencias sean presentadas por los usuarios en su puesto de trabajo.
- Reportar la información que le sea solicitada por las autoridades del Transito
- Las demás inherentes a la naturaleza, ámbito de competencia y perfil de su cargo y que le sean asignadas por el director y/o Representante legal.

INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> ● Mejora continua ● Satisfacción del cliente ● Cumplimiento en ventas

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

3.4 Asistente Administrativo 2

CARGO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO 2
JEFE INMEDIATO: Director
PERSONAL A CARGO: Instructores
OBJETIVO DEL CARGO: Apoyar y contribuir al fortalecimiento de la organización a través del el desarrollo eficaz, eficiente y efectivo de la atención de Usuarios, a su vez garantizar la organización del archivo y el control de las clases del centro de enseñanza.


REQUISITOS		
EDUCACIÓN	NIVEL	MODALIDAD
	Mínimo Técnico	En educación o carreras administrativas.
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel avanzado en, el manejo de herramientas ofimáticas. • Cursos y/o seminarios en atención y servicio al cliente. 	
EXPERIENCIA	Dos (2) años en áreas administrativas en empresas del sector.	

COMPETENCIAS	
TRABAJO EN EQUIPO	Implica colaborar y cooperar activamente con los demás, formar parte de un grupo y trabajar juntos para lograr objetivos y metas comunes. Adecua los propios intereses a los intereses de un grupo de trabajo.
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes (Internos y externos), de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente (Interno y externo)
PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS	Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia
PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	Es el establecimiento eficaz de metas y prioridades, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
TOMA DE	Es la capacidad de analizar información, datos, cambios o

DESICIONES	problemas para generar propuestas y soluciones, y seleccionar la mejor con eficacia y oportunidad, considerando las posibles consecuencias. Implica optar entre varias alternativas de acción.
ANALISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.
CONCIENCIA DE RIESGOS	Es el conocimiento reflexivo de las consecuencias de desviarse de la política y objetivos. Es comprender el impacto en la seguridad y salud en el trabajo de no cumplir con los controles, procedimientos y programas.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	Es el conocimiento consiente del impacto que puede generar en el ambiente sus actividades y por lo tanto es responsable del cuidado de este.

FUNCIONES

- Atender al Usuario presencial y telefónicamente.
- Entregar e instruir al usuario sobre el proceso de trámites de la licencia.
- Realizar el registro y facturación a los usuarios al iniciar el proceso cuando se requiera.
- Entregar al director los dineros recaudados cuando corresponda.
- Llevar el cronograma de clases y realizar la programación en los sistemas requeridos tanto de clases teóricas como prácticas y exámenes a los aprendices de manera oportuna y de acuerdo a la necesidad del usuario y las políticas de la entidad.
- Controlar y realizar seguimiento a que los Instructores cumplan con las clases teórico prácticas de acuerdo a los lineamientos de la organización y el Ministerio de Transporte.
- Manejar el archivo del centro de enseñanza de forma organizada
- Suministrar a los Usuarios la información requerida en forma clara y oportuna.
- Llevar el control de los alumnos y su desempeño
- Realizar la revisión de las cuentas de cobro presentadas por los instructores respecto de clases prácticas o teóricas.
- Informar a la dirección acerca de los requerimientos que respecto a las Apelaciones, quejas, reclamos y sugerencias sean presentadas por los

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

- usuarios en su puesto de trabajo.
- Las demás inherentes a la naturaleza, ámbito de competencia y perfil de su cargo y que le sean asignadas por el director.

INDICADORES DE GESTION DE CALIDAD
<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua Satisfacción del cliente Mantenimiento de equipo Cumplimiento en ventas

3.5 Jefe de instructores

CARGO: JEFE DE INSTRUCTORES
JEFE INMEDIATO: Director – Asistente Administrativo 2
PERSONAL A CARGO: Instructores
OBJETIVO DEL CARGO: Apoyar y contribuir al fortalecimiento de la organización a través de la formación eficaz, eficiente y efectivo de los aspirantes ofreciendo ambientes agradables para su aprendizaje de igual manera formar a los aspirantes en los conceptos teórico prácticos necesarios que garanticen un aprendizaje idóneo en técnicas de conducción.

REQUISITOS		
EDUCACIÓN	NIVEL	MODALIDAD
	Mínimo Bachiller	No aplica
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Instructor en técnicas de conducción Cursos y/o seminarios en educación, normas viales, seguridad vial y mecánica básica 	
EXPERIENCIA	Tres (3) años como instructor en empresas del sector.	
OTROS:	Licencia de instructor	

COMPETENCIAS	
TRABAJO EN EQUIPO	Implica colaborar y cooperar activamente con los demás, formar parte de un grupo y trabajar juntos para lograr objetivos y metas comunes. Adecua los propios intereses


	a los intereses de un grupo de trabajo.
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes (Internos y externos), de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente (Interno y externo)
PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS	Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia
LIDERAZGO	Es la capacidad para orientar la acción de miembros de su equipo en una dirección generando confianza y con actitud optimista. Es la capacidad e tomar decisiones para el bienestar de la organización y conducir al grupo con miras a alcanzar objetivos. Implica promover motivación y el buen ejemplo a su equipo de trabajo.
TOMA DE DECISIONES	Es la capacidad de analizar información, datos, cambios o problemas para generar propuestas y soluciones, y seleccionar la mejor con eficacia y oportunidad, considerando las posibles consecuencias. Implica optar entre varias alternativas de acción.
ANALISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.
CONCIENCIA DE RIESGOS	Es el conocimiento reflexivo de las consecuencias de desviarse de la política y objetivos. Es comprender el impacto en la seguridad y salud en el trabajo de no cumplir con los controles, procedimientos y programas.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	Es el conocimiento consiente del impacto que puede generar en el ambiente sus actividades y por lo tanto es responsable del cuidado de este.

FUNCIONES

- Controlar y realizar seguimiento a que los Instructores cumplan con las clases teórico prácticas de acuerdo a los lineamientos de la organización y el Ministerio de Transporte.
- Supervisar y controlar el aseo y mantenimiento de los vehículos del CEA a cargo de los instructores.
- Prestar un servicio amable y puntual al cliente.

- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales asignados a su cargo.
- Dictar los módulos teórico práctico según los protocolos establecidos por la organización y la normatividad vigente.
- Cumplir con los cronogramas de trabajo establecidos
- Cumplir a cabalidad la normas de transito
- Diligenciar los diferentes registros de control establecidos en el centro de enseñanza
- Mejorar lo académico por medio de la actualización permanente.
- Desempeñar con responsabilidad, imparcialidad y eficiencia las funciones inherentes a al cargo: horario, planeación, entre otras.
- Manifiestar una conducta acorde a los principios y valores de la Institución, y cumplir las normas inherentes a la ética de profesión.
- Ejercer su labor académica sujeta a los principios éticos, científicos y pedagógicos.
- Explicar con claridad a los estudiantes, al comienzo de cada modulo, los criterios que se tendrán en cuenta para el desarrollo de las actividades pedagógicas, evaluaciones y actividades complementarias de nivelación.
- Promover entre los estudiantes los derechos y deberes del alumno.
- Respetar a los integrantes de la empresa
- Asesorar a la institución en lo académico, administrativo y técnico, cuando se requiera.
- Cumplir con actividades programadas por la institución, de carácter cultural, cívico y científico.
- Preparar con responsabilidad y profesionalismo las actividades académicas asignadas.
- Poner en práctica el Proyecto Educativo Institucional y los programas de capacitación.
- Reportar permanentemente y al final del proceso los resultados del desempeño del alumno
- Atender cortésmente los reclamos y las solicitudes de los estudiantes y resolver sus inquietudes de acuerdo con la normatividad existente.
- Las demás inherentes a la naturaleza y perfil de su cargo y que sean asignadas por el Jefe inmediato

OBLIGACIONES


	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

- Aportar la documentación e información requerida para su acreditación y el desempeño del cargo.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ninguna clase de discriminación.
- Impartir instrucción en las categorías para las cuales está autorizado.
- Impartir la enseñanza en una clase de vehículo de categoría igual a la categoría de la licencia que se pretende obtener.
- Impartir instrucción en los vehículos que cumplan con los requisitos establecidos en la reglamentación.
- No poner en riesgo la seguridad e integridad de los alumnos.
- Cumplir con las intensidades horarias determinadas para cada categoría de licencia.
- Capacitarse y actualizarse en el área donde se desempeña.
- Las demás que establezcan las normas
- Satisfacción del cliente

3.6 Instructores en técnicas de conducción (Teóricos y prácticos)

CARGO: INSTRUCTOR
JEFE INMEDIATO: Director – Jefe de instructores
PERSONAL A CARGO: No aplica
OBJETIVO DEL CARGO: Formar a los aspirantes en los conceptos teórico prácticos necesarios que garanticen un aprendizaje idóneo en técnicas de conducción.

REQUISITOS		
EDUCACIÓN	NIVEL	MODALIDAD
	Mínimo Bachiller	No aplica
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Instructor en técnicas de conducción • Cursos y/o seminarios en educación, normas viales, seguridad vial y mecánica básica 	
EXPERIENCIA	Dos (2) años en el mismo cargo en empresas del sector.	
OTROS:	Licencia de instructor	

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

COMPETENCIAS	
TRABAJO EN EQUIPO	Implica colaborar y cooperar activamente con los demás, formar parte de un grupo y trabajar juntos para lograr objetivos y metas comunes. Adecua los propios intereses a los intereses de un grupo de trabajo.
ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Implica un deseo de ayudar o servir a los clientes (Internos y externos), de comprender y satisfacer sus necesidades, aun aquellas no expresadas. Implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente (Interno y externo)
PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS	Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia
ANÁLISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.
CONCIENCIA DE RIESGOS	Es el conocimiento reflexivo de las consecuencias de desviarse de la política y objetivos. Es comprender el impacto en la seguridad y salud en el trabajo de no cumplir con los controles, procedimientos y programas.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	Es el conocimiento consciente del impacto que puede generar en el ambiente sus actividades y por lo tanto es responsable del cuidado de este.


FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Alistamiento diario del vehículo • Mantener en buen estado el automotor, reportando oportunamente las posibles fallas del mismo y los requerimientos de documentación y mantenimiento del mismo. • Prestar un servicio amable y puntual al cliente. • Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales asignados a su cargo. • Dictar los módulos teórico práctico según los protocolos establecidos por la organización y la normatividad vigente. • Cumplir con los cronogramas de trabajo establecidos • Cumplir a cabalidad la normas de transito • Diligenciar los diferentes registros de control establecidos en el centro de

enseñanza

- Mejorar lo académico por medio de la actualización permanente.
- Desempeñar con responsabilidad, imparcialidad y eficiencia las funciones inherentes a al cargo: horario, planeación, entre otras.
- Manifiestar una conducta acorde a los principios y valores de la Institución, y cumplir las normas inherentes a la ética de profesión.
- Ejercer su labor académica sujeta a los principios éticos, científicos y pedagógicos.
- Explicar con claridad a los estudiantes, al comienzo de cada modulo, los criterios que se tendrán en cuenta para el desarrollo de las actividades pedagógicas, evaluaciones y actividades complementarias de nivelación.
- Promover entre los estudiantes los derechos y deberes del alumno.
- Respetar a los integrantes de la empresa
- Asesorar a la institución en lo académico, administrativo y técnico, cuando se requiera.
- Cumplir con actividades programadas por la institución, de carácter cultural, cívico y científico.
- Preparar con responsabilidad y profesionalismo las actividades académicas asignadas.
- Poner en práctica el Proyecto Educativo Institucional y los programas de capacitación.
- Reportar permanentemente y al final del proceso los resultados del desempeño del alumno
- Atender cortésmente los reclamos y las solicitudes de los estudiantes y resolver sus inquietudes de acuerdo con la normatividad existente.
- Las demás inherentes a la naturaleza y perfil de su cargo y que sean asignadas por el Jefe inmediato

OBLIGACIONES

- Aportar la documentación e información requerida para su acreditación y el desempeño del cargo.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ninguna clase de discriminación.
- Impartir instrucción en las categorías para las cuales está autorizado.
- Impartir la enseñanza en una clase de vehículo de categoría igual a la categoría de la licencia que se pretende obtener.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	


- Impartir instrucción en los vehículos que cumplan con los requisitos establecidos en la reglamentación.
- No poner en riesgo la seguridad e integridad de los alumnos.
- Cumplir con las intensidades horarias determinadas para cada categoría de licencia.
- Capacitarse y actualizarse en el área donde se desempeña.
- Las demás que establezcan las normas
- Satisfacción del cliente

3.7 Contador

CARGO: CONTADOR
JEFE INMEDIATO: Representante Legal
PERSONAL A CARGO: No aplica
OBJETIVO DEL CARGO: Planificar las actividades contables de la Institución, controlando y verificando los procesos de registro, clasificación y contabilización del movimiento contable, a fin de garantizar que los estados financieros sean confiable y oportunos.

REQUISITOS		
EDUCACIÓN	NIVEL	MODALIDAD
	Profesional	Contabilidad
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en contabilidad 	
EXPERIENCIA	Mínimo dos años como contador en empresas del sector.	


COMPETENCIAS	
TRABAJO EN EQUIPO	Implica colaborar y cooperar activamente con los demás, formar parte de un grupo y trabajar juntos para lograr objetivos y metas comunes. Adecua los propios intereses a los intereses de un grupo de trabajo.
PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS	Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia
PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	Es el establecimiento eficaz de metas y prioridades, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

LIDERAZGO	Es la capacidad para orientar la acción de miembros de su equipo en una dirección generando confianza y con actitud optimista. Es la capacidad de tomar decisiones para el bienestar de la organización y conducir al grupo con miras a alcanzar objetivos. Implica promover motivación y el buen ejemplo a su equipo de trabajo.
TOMA DE DECISIONES	Es la capacidad de analizar información, datos, cambios o problemas para generar propuestas y soluciones, y seleccionar la mejor con eficacia y oportunidad, considerando las posibles consecuencias. Implica optar entre varias alternativas de acción.
ANALISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.
CONCIENCIA DE RIESGOS	Es el conocimiento reflexivo de las consecuencias de desviarse de la política y objetivos. Es comprender el impacto en la seguridad y salud en el trabajo de no cumplir con los controles, procedimientos y programas.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	Es el conocimiento consiente del impacto que puede generar en el ambiente sus actividades y por lo tanto es responsable del cuidado de este.

FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar Estados Financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica. • Revisar soportes contables de los registros realizados en la institución. • Revisar y elaborar conciliaciones bancarias. • Confeccionar las declaraciones de Impuestos sobre Ventas, Impuestos sobre la Renta, etc • Otras inherentes al cargo, que de acuerdo al tipo de Empresa o Bien Productivo sean necesarias ejecutar.


3.8 Auditor interno de Calidad

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

CARGO: AUDITOR INTERNO DE CALIDAD
JEFE INMEDIATO: Director – Representante Legal
PERSONAL A CARGO: No aplica
<p>OBJETIVO DEL CARGO: Vigilar el trabajo en el ámbito interno de la empresa persiguiendo un enfoque de criterios claramente definidos y documentados. El trabajo de auditoría comprende el examen y evaluación de la idoneidad y efectividad del sistema de control interno y de su eficacia para alcanzar los objetivos encomendados.</p> <p>Los siguientes son algunos de los objetivos:</p> <p>a) Determinar la conformidad con los criterios de auditoría del SGC del auditado.</p> <p>b) Determinar cuando el SGC del auditado se ha implementado y mantenido apropiadamente.</p> <p>c) Identificar las áreas de mejora potencial.</p>


REQUISITOS		
EDUCACIÓN	NIVEL	MODALIDAD
	Profesional	En carreras administrativas o sociales
FORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Diplomado en la implementación y gestión de la calidad iso 9001: 2008 	
EXPERIENCIA	Auditor de calidad o responsable del manejo de sistema de calidad mínimo dos (02) años.	

COMPETENCIAS	
TRABAJO EN EQUIPO	Implica colaborar y cooperar activamente con los demás, formar parte de un grupo y trabajar juntos para lograr objetivos y metas comunes. Adecua los propios intereses a los intereses de un grupo de trabajo.
PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS	Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia
PLANIFICACION DE ACTIVIDADES	Es el establecimiento eficaz de metas y prioridades, estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
LIDERAZGO	Es la capacidad para orientar la acción de miembros de su equipo en una dirección generando confianza y con actitud

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

	optimista. Es la capacidad e tomar decisiones para el bienestar de la organización y conducir al grupo con miras a alcanzar objetivos. Implica promover motivación y el buen ejemplo a su equipo de trabajo.
TOMA DE DESICIONES	Es la capacidad de analizar información, datos, cambios o problemas para generar propuestas y soluciones, y seleccionar la mejor con eficacia y oportunidad, considerando las posibles consecuencias. Implica optar entre varias alternativas de acción.
ANALISIS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN	Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.
CONCIENCIA DE RIESGOS	Es el conocimiento reflexivo de las consecuencias de desviarse de la política y objetivos. Es comprender el impacto en la seguridad y salud en el trabajo de no cumplir con los controles, procedimientos y programas.
SENSIBILIDAD AMBIENTAL	Es el conocimiento consiente del impacto que puede generar en el ambiente sus actividades y por lo tanto es responsable del cuidado de este.

FUNCIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Redactar y pasar para su aprobación al gerencia el plan de auditoría y la lista de chequeo que no es más que un listado en el que se incluyen todos los aspectos (algunos más detallados que otros, esto lo define el equipo auditor) que serán evaluados en la auditoria. • Llevar a cabo las entrevistas y la revisión de los documentos necesarios para cumplir con las actividades de la auditoria. • Emitir los documentos necesarios fruto de los hallazgos de la auditoria (Informe final de auditoría) • Comunicar estos documentos a todas las funciones de la Organización • Informar con la suficiente anticipación sobre la realización de la auditoria, a los cargos que serán auditados. • Resolver las dudas e inquietudes que los auditados tengan a lo largo de la actividad, sin que esto afecte su buen juicio a la hora de los hallazgos. • Llevar a cabo las entrevistas y la revisión de los documentos necesarios para cumplir con las actividades de la auditoria. • Emitir los documentos necesarios fruto de los hallazgos de la auditoria (Informe final de auditoría) • Comunicar estos documentos a todas las funciones de la Organización

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	12/05/2010	CREACION
02	27/01/2010	INCLUSION DE PERFIL AUDITOR INTERNO
03	31/05/2018	MODIFICACION DE FUNCIONES – INCUSION DE CARGO ADMINISTRADOR
04	24/08/2018	MODIFICACION DE FUNCIONES – INCLUSION DE ORGANIGRAMA Y ASIGNACION DE FUNCIONES DE ACUERDO AL MISMO.

5.2 CIRCULAR

CODIGO	AB-M-01
FECHA	24/08/2018
VERSION	04
PAGINA	

	CODIGO	AB-M-01
	FECHA	01/07/2018
	VERSION	03
	PAGINA	

CIRCULAR No. 020

DE : GERENCIA
 PARA : TODO EL PERSONAL DE AUTOBUCARAMANGA
 ASUNTO : PROMULGACION DEL MANUAL DE FUNCIONES
 FECHA : 20 DE NOVIEMBRE DE 2018

Comedidamente me permito dar a conocer el manual de funciones para que se promulgue y se cumpla a cabalidad a partir del 20 de Noviembre la empresa AUTOBUCARAMANGA adopto las funciones de MANUAL DE FUNCIONES De conformidad con esta Ley, la administración y vigilancia del sistema de carrera es de competencia de la Comisión Nacional del Servicio Civil y, por lo tanto, los concursos para proveer los cargos de manera definitiva se realizarán por ésta a través de las universidades públicas o privadas y de las Instituciones de Educación superior que sean acreditadas por la Comisión, para tal fin.

En el artículo 54 de la Ley 509 de 2004 se previó un régimen de transición en manera de carrera administrativa según el cual, mientras se expiden los decretos con fuerza de ley que desarrollen las facultades extraordinarias conferidas al Presidente de la República por el artículo 53, continuarán rigiendo las disposiciones legales y reglamentarias de carrera administrativa vigente al momento de la promulgación de la misma, es decir la Ley 443 de 1998 y los decretos que la complementan y la reglamentan.

Por lo tanto, hasta la fecha de promulgación de los decretos leyes, es preciso que las entidades tengan en cuenta las siguientes directrices:

- a). Todo el personal de la empresa deberá realizar las funciones que le corresponden de acuerdo al manual de funciones
- b). La evaluación del desempeño de los empleados de carrera continuará efectuándose en los términos establecidos en el Acuerdo 55 de 1999, expedido por la Comisión Nacional del Servicio Civil, en las fechas y oportunidades previstas en el Decreto 1572 de 1998.
- c). El retiro del servicio de los empleados de carrera procederá de acuerdo con las causales.

Notifíquese y cúmplase.

GERENTE DE LA EMPRESA AUTOBUCARAMANGA

6. DIAGNOSTICO FINAL

6.1 PANTALLAZO MATRIZ AREA DEL PROBLEMA

GESTION ADMINISTRATIVA			
No.	ENUNCIADOS	PUNTAJE	
1	La empresa tiene definido algún diagrama donde se muestra la forma como está organizada	4	
2	La información de los registros de la aplicación de los procedimientos generales de la empresa es analizada y utilizada como base para el	4	
3	La empresa involucra controles para identificar errores o defectos y sus causas, a la vez que toma acciones inmediatas para corregirlos.	3	
4	La gerencia tiene un esquema de seguimiento y control del trabajo de la gente que le permite tomar mejores decisiones.	3	
5	La empresa tiene definidas las responsabilidades, funciones y líneas de comunicación de los puestos de trabajo o cargos que desempeñan cada uno	4	
6	La empresa cuenta con una junta directiva o junta de socios que orienta sus destinos, aprueba sus principales decisiones, conoce claramente el patrimonio y aportes de los socios y su respectivo porcentaje de participación.	4	
7	La empresa tiene definidos y documentados sus procesos financieros, comerciales y de operaciones.	4	
8	Las personas de la empresa entienden y pueden visualizar los diferentes procesos de trabajo en los que se encuentra inmersa su labor.	4	
9	Las personas tienen pleno conocimiento de quién es su cliente interno, quién es su proveedor interno y qué reciben y entregan a estos.	4	
10	La empresa tiene documentados y por escrito los diversos procedimientos para la administración de las funciones diarias.	4	
11	La empresa posee un reglamento interno de trabajo presentado ante el Ministerio del Trabajo, un reglamento de higiene y una política de seguridad	4	
12	La empresa cuenta con un esquema para ejecutar acciones de mejoramiento (correctivas y preventivas e inspecciones) necesarias para garantizar la calidad del producto o servicio.	4	
13	Los productos o servicios de la empresa cumplen con las normas técnicas nacionales o internacionales establecidas para su sector o actividad	4	
14	La empresa capacita y retroalimenta a sus colaboradores en temas de calidad, servicio al cliente y mejoramiento continuo.	4	
15	El Gerente impulsa, promueve y lidera programas de calidad en la empresa.	4	
16	La empresa posee un manual de convivencia y un código de ética.	4	
17	La empresa se actualiza sobre las leyes o normas en materia laboral, comercial, tributaria y ambiental.	4	
PUNTAJE TOTAL		3,88	77,65%
Fuente: Elaboración Propia basada en Cámara de Comercio de Bogotá			

Suma=0 Promedio=0 Contar=1

6.2. EXPLICACION ANTES Y DESPUES DEL DIAGNOSTICO DE LA MATRIZ.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

<ul style="list-style-type: none"> ● -Una mayor facilidad para administrar los sueldos y salarios del personal; ● -Mayor objetividad y equidad al evaluar el desempeño del personal; ● -Un cada vez mayor perfeccionamiento de los métodos para reclutar, seleccionar, contratar y capacitar el factor humano de la empresa; ● -Un mejoramiento de las actividades de planeación de la institución, al insertarlas como parte de los manuales de políticas, de organización y procedimientos de la empresa. ● -Adicionalmente, ayudan a la Dirección a cumplir con una necesidad legal. para dirimir los conflictos de trabajo que pudieran surgir. 	<ul style="list-style-type: none"> ● - No hay una administracion de dinero. ● - organización para el trabajador. ● - claridad para el Gerente y el trabajador. ● -Auto Bucaramanga desea mejorar su contratación. ● - La dirección va cada día perfeccionando su mejora al trabajado.
--	--

7. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que damos a la empresa Auto bucarnaga es implementar, dar a conocer el manual de funciones y asignar a cada empleado sus funciones de acuerdo a este, ya que es primordial para mantener el orden en la empresa. Por otro lado se recomienda mejorar el area de gestion comercial ya que esta presentado unos errores que son graves en este departamento y que no se pueden descuidar.

	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

ANEXOS

Carta



**CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA
AUTOBUCARAMANGA**

NIT 2181347-3

"SABER CONDUCIR NO ES UN LUJO ES UNA NECESIDAD"
 Clases de conducción para automóvil, camioneta, camión y motocicletas, Teoría y
 Técnica de conducción en las categorías A2, B1 Y C1

Bucaramanga 27 noviembre 2018

Señores:
 UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
 BUCARAMANGA

La presente es con el fin, de dar cumplimiento a la implementación de la organización y manual de funciones, llevando a cabo también la gestión de calidad y el cumplimiento de las mismas. Ante mano la re inducción al personal de AUTOBUCARAMANGA.

Agradezco su buena labor realiza en nuestro centro de enseñanza automovilístico.



RAIMUNDO RONDON
ADMINISTRADOR

BOULEVARD BOLIVAR NO. 27-65 - SAN FRANCISCO BUCARAMANGA
 Teléfono: 6266267 cel: 3170991987
auto Bucaramanga@celi@netnet.com



TRABAJO DIAGNOSTICO

CODIGO	AB-M-01
FECHA	24/08/2018
VERSION	04
PAGINA	

RUT

DIAN Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal **001**

2. Concepto: **02** Actualización
 4. Número de formulario: **14254037421**

5. Número de identificación Tributaria (RUT): **2181347-3**
 6. DV: **3**
 10. Dirección seccional: **Bucaramanga**
 14. Buzón electrónico: **3**

IDENTIFICACION

1. Tipo de contribuyente: **2** Persona natural o sucesión jurídica
 25. Tipo de documento: **13** Cédula de ciudadanía
 26. Fecha expedida: **19910810**
 27. País: **COLOMBIA**
 28. Departamento: **Bolívar**
 29. Comuna: **San Vicente de Chiquí**
 30. Primer apellido: **FUERO**
 31. Segundo apellido: **FRIAS**
 32. Primer nombre: **JARD**
 33. Otro nombre: **689**

UBICACION

34. País: **COLOMBIA**
 35. Departamento: **Bolívar**
 36. Ciudad/Municipio: **Bucaramanga**
 37. Dirección: **CULEVAR BOLIVAR 22 80 BARR SAN FRANCISCO**
 38. Correo electrónico: **obucaramangecos@hotmail.com**
 39. Teléfono 1: **8358307**
 40. Teléfono 2: **917435214**

CLASIFICACION

Actividad principal: **7101970812**
 Actividad secundaria: **702079973912**
 Otras actividades: **8559**
 Ocupación: **1229**
 Responsabilidades: **125**

12- Ventas régimen simplificado

Declaración aduanera
 41. Código: **1234567890**

Exportadores
 42. Pyme: No Sí
 43. Tipo: Comercio exterior Comercio interior
 44. Servicio: 1 2 3
 45. Modo: 1 2 3
 46. CPC: 1 2 3


Para uso exclusivo de la DIAN

47. Aprobado: Sí No
 48. No. de Folios: **3**
 49. Fecha: **20130814**

50. Nombre: **VELANDIA MARCELA PAOLA ANTONIO**
 51. Cargo: **Gerente I**


Y. S. F. 2018



	TRABAJO DIAGNOSTICO	CODIGO	AB-M-01
		FECHA	24/08/2018
		VERSION	04
		PAGINA	

CAMARA DE COMERCIO





CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA

CERTIFICADO GENERADO A TRAVÉS DE LAS VENTANILLAS
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: BUCARAMANGA, 2018/09/20 HORA: 8:27:58
8555778

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: W2AV11D8C9

LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE VERIFICAR EL CONTENIDO Y CONFIABILIDAD, INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM OPCIÓN CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN CITADO EN EL ENCABEZADO. ESTE CERTIFICADO, QUE PODRÁ SER VALIDADO POR UNA ÚNICA VEZ, CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.

CERTIFICADO DE MATRICULA MERCANTIL DE:
FIGUEROA FRIAS JAIRO

ESTADO MATRICULA: ACTIVO

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

EL PRIMER JUEVES HÁBIL DE DICIEMBRE DE ESTE AÑO, SERÁ ELEGIDA LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA POR AFILIADOS. LA INSCRIPCIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS DEBE HACERSE DURANTE LA SEGUNDA QUINCENA DEL MES DE OCTUBRE DE 2018. PARA INFORMACIÓN DETALLADA PODRÁ DIRIGIRSE A LA OFICINA PRINCIPAL, AL CORREO ELECTRÓNICO ELECCIONES2018@CAMARADIRECTA.COM, O PODRÁ OBTENER INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB WWW.CAMARADIRECTA.COM

C E R T I F I C A

FECHA DE RENOVACIÓN: MARZO 26 DE 2018
GRUPO NIIF: GRUPO III. MICROEMPRESAS

C E R T I F I C A

MATRICULA: 05-063307-01 DEL 1997/88/12
NOMBRE: FIGUEROA FRIAS JAIRO
CEDULA DE CIUDADANIA : 2181347
NIT: 2181347-3

DOMICILIO: BUCARAMANGA

DIRECCION COMERCIAL: BOULEVAR BOLIVAR # 22 - 60 - 66 BARRIO SAN FRANCISCO
MUNICIPIO: BUCARAMANGA - SANTANDER
TELEFONO1: 6358307
TELEFONO2: 6340937
TELEFONO3: 3176352141
EMAIL : wotobucaramangaceaa@hotmail.com

NOTIFICACION JUDICIAL
DIRECCION: BOULEVAR BOLIVAR # 22 - 60 - 66 BARRIO SAN FRANCISCO

Image Not Verified

PAGINA 3

FIGUEROA PRIAS JAIRO

IMPORTANTE: LA FIRMA DIGITAL DEL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA CONTENIDA EN ESTE CERTIFICADO ELECTRONICO, SE ENCUENTRA EMITIDA POR UNA ENTIDAD DE CERTIFICACION ABIERTA AUTORIZADA Y VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, DE CONFORMIDAD CON LAS EXIGENCIAS ESTABLECIDAS EN LA LEY 527 DE 1999.

EN EL CERTIFICADO SE INCORPORAN TANTO LA FIRMA MECANICA QUE ES UNA REPRESENTACION GRAFICA DE LA FIRMA DEL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, COMO LA FIRMA DIGITAL Y LA RESPECTIVA ESTAMPA CRONOLOGICA, LAS CUALES PODRA VERIFICAR A TRAVES DE SU APLICATIVO VISOR DE DOCUMENTOS PDF.

NO, OBTANTE SI USTED EXPIDIÓ EL CERTIFICADO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL PUEDE IMPRIMIRLO DESDE SU COMPUTADOR CON LA CERTEZA DE QUE FUE EXPEDIDO POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA. LA PERSONA O ENTIDAD A LA QUE USTED LE VA A ENTREGAR EL CERTIFICADO PUEDE VERIFICAR, POR UNA SOLA VEZ, SU CONTENIDO INGRESANDO A WWW.CAMARADIRECTA.COM OPCION CERTIFICADOS ELECTRONICOS Y DIGITANDO EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN EL ENCABEZADO DEL PRESENTE DOCUMENTO. EL CERTIFICADO A VALIDAR CORRESPONDE A LA IMAGEN Y CONTENIDO DEL CERTIFICADO CREADO EN EL MOMENTO EN QUE SE GENERÓ EN LAS VENTANILLAS O A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE LA CÁMARA.