

Los manuales de procesos herramienta clave para el desarrollo de las actividades organizacionales¹

Salomé G. Gañan²

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables,
Universidad Católica

Luis Amigó

CPP01: Práctica I- CPP02: Práctica II

Leidy Patricia Rodríguez Piñeros³

10 de noviembre de 2022

¹ Este artículo se presenta como opción de grado para alcanzar el título de contador público

² Estudiante del programa de contaduría pública de la Universidad Católica Luis Amigó, correo: Salome.gallegoga@amigo.edu.co

³ Contadora pública, especialista en gestión y control tributario, docente de tiempo completo Universidad Católica Luis Amigó

Tabla de contenido

1. Los manuales de procesos herramienta clave para el desarrollo de las actividades organizacionales	3
2. Nombre del autor.....	3
3. Denominación de la modalidad de práctica.....	4
4. ARUS S.A	13
4.1. Historia	13
4.2. Ubicación	13
4.3. Estrategia corporativa.....	14
4.4. Valores	14
4.5. Organigrama.....	15
5. Diagnóstico del área de interés del estudio	29
6. Objetivos	43
6.1. Objetivo general	43
6.2. Objetivos específicos.....	43
7. Justificación.....	44
8. Marco conceptual	47
9. Descripción metodológica.....	52
10. Resultados del análisis de información	55
11. Presentación de la propuesta, herramienta o modelo de mejoramiento.....	56
12. Conclusiones	57
13. Recomendaciones.....	58
14. Anexos.....	59
14.1. Anexo 1	59
14. Referencias	62

1. Los manuales de procesos herramienta clave para el desarrollo de las actividades organizacionales

2. Nombre del autor

El presente trabajo es presentado por Salomé Gallego Gañan, estudiante de Contaduría Pública de la Universidad Católica Luis Amigó, quien actualmente está cursando el noveno semestre de la carrera profesional mediante modalidad presencial. Según el plan de estudios, la estudiante debe realizar a este tiempo el curso de practica I, el cual consiste en desarrollar la práctica profesional por el término de un año en una empresa de cualquier sector económico y de acuerdo a esta presentar una sustentación de la misma, donde se dé a conocer la realidad empresarial y se proponga una mejora a una situación específica de la organización conforme a los conocimientos adquiridos desde la teoría y la práctica, en este orden de ideas las practicas se están de ejerciendo en la compañía ARUS S.A dedicada a la prestación de servicios tales como la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), la Inteligencia Artificial, la Gestión de TI, y la TI híbrida, entendida como el diseño y puesta en marcha de la automatización de procesos de edificios y Data center de última generación que incluye cableado estructurado, sistemas eléctricos de media y baja tensión, seguridad y control.

3. Denominación de la modalidad de práctica

Para la obtención de un título profesional como requisito se tiene la realización de las prácticas profesionales, entendidas como aquella actividad obligatoria de formación académica y profesional de los estudiantes, la cual hace posible la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera profesional, es decir, la finalidad de la práctica es enviar a los educandos al mundo laboral mediante su vinculación a una organización pública o privada ya sea de carácter nacional e internacional, para sumarle a la preparación teórica la experiencia laboral garantizando un avance en el crecimiento personal y profesional, puesto que allí el estudiante desarrolla sus habilidades, focaliza su campo de interés y promueve a la solución de problemas.

De acuerdo a lo anterior y conforme a la normatividad colombiana “se encuentran obligados a vincular aprendices todos los empleadores de carácter privado que desarrollen cualquier tipo de actividad económica diferente de la construcción y que ocupen un número de trabajadores no inferior a quince.” (Decreto número 1072 del 2015, 2015, p.220)

Para tener un panorama más completo del tema según (Trujillo Herrera, 2020), “en relación con el caso consultado es preciso indicar que se tienen en cuenta como precedentes la Ley 789 de 2002, el Decreto 055 de 2015, el Decreto 1072 de 2015 y el Acuerdo 007 de 2012 modificado por el Acuerdo 004 de 2014, entre otras”.

Es decir, las prácticas o actividades que en el sistema educativo colombiano cumplen con las características señaladas en el numeral 2 del artículo 2.2.4.2.3.2 del Decreto 1072 de 2015, son aquellas realizadas en el marco de la educación media técnica, los programas de formación complementaria ofrecidos por las escuelas normales superiores, la educación superior y los programas de formación laboral de la educación para el trabajo y el desarrollo humano. No obstante, el empleador durante la

fase lectiva y práctica no podrá sustraerse de las obligaciones de afiliación y pago al Sistema de Seguridad Social en Salud y lo que respecta a la parte práctica, en la modalidad de pasantía, tendrá que afiliarlo al Sistema General de Riesgos Laborales y no podrá en ningún caso trasladarse dicha obligación al estudiante. (Trujillo Herrera, 2020)

De manera específica de acuerdo a la normatividad de la institución educativa sobre la cual se realizó la formación académica, se tiene en cuenta que, en la Universidad Católica Luis Amigó las prácticas permiten potenciar la formación integral de los estudiantes a partir de la aplicación de los aprendizajes y competencias obtenidas, así como la formación en competencias del ser, saber, hacer, convivir y trascender, generando experiencia laboral y aportando a la solución de problemas y necesidades del sector externo, de allí que sus principios sean la coherencia, la unidad, la equidad, la gestión, la pertinencia, el impacto, la legalidad, la interdisciplinariedad, la calidad, el sentido social, la cooperación, el seguimiento y la continuidad (Universidad Católica Luis Amigó, 2019, pp 1-6).

La universidad ofrece tres tipos de prácticas, las prácticas de observación entendidas como aquellas en las que el estudiante aprende desde la observación a un profesional en campo; las practicas formativas las cuales son las prácticas en las que el estudiante tiene la posibilidad de orientar un trabajo en campo bajo con el acompañamiento de un profesional docente; y las prácticas profesionales cuyo fin es aportar a la solución de los problemas y necesidades del sector externo. Por tanto, a partir de esta clasificación surgen las modalidades de prácticas dentro de las cuales se tiene la práctica empresarial; la práctica proyecto aplicado, asesoría y consultoría; la práctica de emprendimiento; la práctica investigativa; la docencia–servicio o docente asistencia; las practicas jurídicas, la práctica nacional o internacional; y la práctica social o comunitaria interdisciplinaria (Universidad Católica Luis Amigó, 2019, pp 5-14).

La práctica orientada a este trabajo es de tipo profesional y de modalidad empresarial, por ello es necesario definir dicha modalidad como la experiencia de práctica de un estudiante en una empresa o entidad, a nivel local o regional, en el marco de contratos de aprendizaje o convenios de práctica, que para ambos casos requieren de un acompañamiento por parte de la empresa y de la Universidad (Universidad Católica Luis Amigó, 2019, p.8).

Es así entonces como a continuación se presentara la evidencia de la realización de las prácticas profesionales correspondientes a la carrera de contaduría pública, las cuales se están desempeñando en la empresa ARUS S.A en el área de cartera, en primera instancia se hace mención al contrato de trabajo el cual se firmó el 9 de diciembre del 2022, donde se estipula que la fecha de inicio fue el 27 de diciembre del 2021 y la fecha de culminación el 26 de diciembre del 2022, contrato firmado por el término de un año o doce meses, de acuerdo a los requerimientos de la universidad.

Imagen 1

Contrato de trabajo



REGIONAL ANTIOQUIA CONTRATO DE APRENDIZAJE

EMPRESA	ARUS
NIT	800042471
DIRECCION	CALLE 19 # 43 G 169
TELEFONO	4446100
REPRESENTANTE LEGAL	CAROLINA CEBALLOS MONSALVE
CARGO	GERENTE DE BIEN HUMANO
CEDULA No.	32.244.152
NOMBRE APRENDIZ	SALOMÉ GALLEGO GAÑAN
CEDULA O TARJETA IDENTIDAD	1.000.409.212
FECHA NACIMIENTO	26 DE NOVIEMBRE DE 2000
DIRECCION	VEREDA ALTO DE KIKA – DON MATIAS
TELEFONO	3206236308
CORREO ELECTRONICO	salomegallego26@gmail.com
FECHA INICIACIÓN CONTRATO	27/12/2021
FECHA TERMINACIÓN CONTRATO	26/12/2022
ESPECIALIDAD O CURSO	CONTADURIA PUBLICA
EPS DEL APRENDIZ	SURA
ARL DEL APRENDIZ	ARL SURA
INSTITUCIÓN DE FORMACION:	Universidad Católica Luis Amigo

(Que no exceda el término de dos años contenido en el Artículo 30 de la Ley 789/02).

Entre los suscritos a saber: CAROLINA CEBALLOS MONSALVE, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 32.244.152 actuando como representante legal de la Empresa: ARUS NIT: 800042471, quien para los efectos del presente Contrato se denominará la EMPRESA, y **SALOMÉ GALLEGO GAÑAN** identificada con CC. **1.000.409.212** expedida en **DON MATIAS** quien para los efectos del presente Contrato se denominará el APRENDIZ, se suscribe el presente Contrato de Aprendizaje, conforme a lo preceptuado por la Ley 789 de 2002 y su el Decreto reglamentario 933 de 2003 y de acuerdo a las siguientes cláusulas:

Salomé Gallego Gañan

Nota. ARUS S.A. (2021). Contrato de trabajo [Fotografía]. Gestión humana.

Imagen 2

Contrato de trabajo



PRIMERA.- Objeto. El presente contrato tiene como objeto brindarle formación profesional integral al APRENDIZ en la especialidad de: **CONTADURIA PUBLICA** al cual se impartirá en su etapa lectiva en **Universidad Católica Luis Amigo** Mientras su etapa práctica se desarrollará en la EMPRESA: ARUS S.A, que fue asignada por el SENA.

SEGUNDA.- Duración y Períodos de la Formación: la formación tendrá un término de duración de **12 Meses**, Inicio 27 de diciembre de 2021 al 26 de diciembre de 2022, Como etapa PRODUCTIVA.

TERCERA.- Obligaciones:

1) POR PARTE DE LA EMPRESA.- En virtud del presente contrato la EMPRESA deberá:

- a) Facilitar al APRENDIZ los medios para que tanto en las fases lectiva y práctica, reciba Formación Profesional Integral, metódica y completa en la ocupación u oficio materia del presente Contrato.
- b) Diligenciar y reportar al respectivo Centro de Formación Profesional Integral de la **Universidad Católica Luis Amigo** las evaluaciones y certificaciones del APRENDIZ en su fase práctica del aprendizaje.
- c) Pagar mensualmente al APRENDIZ, por concepto de apoyo económico la suma de \$ **1.100.000** durante la etapa productiva de su formación.

PARÁGRAFO.- Este apoyo de sostenimiento no constituye salario en forma alguna, ni podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales que recaigan sobre estos últimos.

- d) Afiliar al APRENDIZ, durante la etapa práctica de su formación, a la Aseguradora de Riesgos Laborales (A.R.L. manejada por la empresa para su planta de personal), de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 30 de la Ley 789 de 2002 y el Artículo 5 del Decreto 933 de 2003.
- e) Efectuar, durante la fase lectiva y práctica de la formación, el pago mensual del aporte al régimen de Seguridad Social en Salud (EPS) y en etapa Productiva la ARL: correspondiente al APRENDIZ, sobre la base de un SMLV, tal y como lo establece el Artículo 30 de la Ley 789 de 2002 y el Artículo 5 del Decreto reglamentario 933 de 2003.

2). POR PARTE DEL APRENDIZ - El APRENDIZ, por su parte, se compromete en virtud del presente contrato a:

- a) Concurrir puntualmente a las clases durante los períodos de enseñanza para así recibir la Formación Profesional Integral a que se refiere el presente Contrato, someterse a los reglamentos y normas establecidas por el respectivo Centro de Formación **Universidad Católica Luis Amigo**, y poner toda diligencia y aplicación para lograr el mayor rendimiento en su Formación.
- b) Concurrir puntualmente al lugar asignado por la Empresa para desarrollar su formación en la fase práctica, durante el periodo establecido para el mismo, en las actividades que se le encomiende y que guarde relación con la especialidad de su Formación, cumpliendo con las indicaciones que le señale la EMPRESA. En todo caso la intensidad horaria que debe cumplir el APRENDIZ durante la etapa práctica en la EMPRESA, no podrá exceder de 48 horas (Conforme a lo dispuesto para cada curso de formación).

Salomé Gallego Gañan

Imagen 3

Contrato de trabajo



REGIONAL ANTIOQUIA CONTRATO DE APRENDIZAJE

CUARTA.- Supervisión.- La Empresa podrá supervisar al APRENDIZ en el respectivo Centro de Formación de **Universidad Católica Luis Amigo** supervisará al APRENDIZ en la Empresa para que sus actividades en cada período práctico correspondan al programa de la especialidad para la cual se está formando.

QUINTA.- Suspensión. El presente contrato se podrá suspender temporalmente en los siguientes casos: a) Licencia de maternidad. b) Incapacidades debidamente certificadas. c) Caso fortuito o fuerza mayor debidamente certificada o constatada d) Vacaciones por parte del empleador, siempre y cuando el aprendiz se encuentre desarrollando la etapa práctica. Parágrafo 1º. Esta suspensión debe constar por escrito. Parágrafo 2º Durante la suspensión el contrato se encuentra vigente, por lo tanto, la relación de aprendizaje está vigente para las partes (Empresa y Aprendiz).

SEXTA.- Terminación. El presente Contrato podrá darse por terminado en los siguientes casos:

- a) Por mutuo acuerdo entre las partes (Vínculo Laboral con la EMPRESA, Realización de estudios de posgrado (beca nacional o internacional) en ciudad diferente a la residencia del presente contrato de aprendizaje o incorporación al Servicio Militar Obligatorio).
- b) Por el vencimiento del término de duración del presente contrato.
- c) La cancelación de la matrícula por parte de la **Universidad Católica Luis Amigo** (o SENA) de acuerdo con el reglamento previsto para los Alumnos.
- d) El bajo rendimiento o las faltas disciplinarias cometidas en los períodos de Formación Profesional Integral en la **Universidad Católica Luis Amigo** o en la EMPRESA, cuando a pesar de los requerimientos de la Empresa o de la **Universidad Católica Luis Amigo**, no se corrijan en un plazo razonable. Cuando la decisión la tome la Empresa, ésta deberá obtener previo concepto favorable de la **Universidad Católica Luis Amigo** (o SENA).
- e) El incumplimiento de las obligaciones previstas para cada una de las partes.

SEPTIMA.- Relación Laboral. El presente contrato no implica relación laboral alguna entre las partes, y se registrará en todas sus partes por el Artículo 30 y s.s. de la Ley 789 de 2002 y Decreto reglamentario 933 de 2003

Declaración Juramentada. El APRENDIZ declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra ni ha estado vinculado con la empresa o con otras empresas en una relación de aprendizaje. Así mismo, declara que no se encuentra ni ha estado vinculado mediante una relación laboral con la EMPRESA.

Para efecto de lo anterior, firman las partes intervinientes a los 09 días del mes de diciembre del año 2021.

CAROLINA CEBALLOS MONSALVE
LA EMPRESA
C.C. No. 32.244.152

SALOMÉ GALLEGO GAÑAN
APRENDIZ
CC N° 1.000.409.212

Nota. ARUS S.A. (2021). Contrato de trabajo [Fotografía]. Gestión humana.

En segunda y tercera instancia como requisito de ley se deja constancia del certificado de EPS y ARL, con la finalidad de demostrar que la empresa está cumpliendo con sus obligaciones legales como empleadora.

Imagen 4

Certificado de EPS



Nota. ARUS S.A. (2022). Certificado de EPS [Fotografía]. Gestión humana.

Imagen 5

Certificado de ARL

ARL | sura

Medellín, 14 de diciembre de 2021

LA DIRECCIÓN DE AFILIACIONES Y RECAUDOS

HACE CONSTAR:

Que la(s) persona(s) relacionada(s) en el siguiente listado, se encuentra(n) afiliada(s) en Riesgos Laborales desde las fechas indicadas, a SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A como trabajadores de ARUS S A que se encuentra EN COBERTURA.

A continuación se relacionan las fechas de afiliación

Número identificación	Nombre	Fecha inicio afiliación	Fecha fin afiliación	Código de transacción	Tipo Cotizante
Centro de trabajo:	0000000001 OFICINA PPAL MEDELLIN		Clase: 1	Porcentaje Cotización:	0,522 %
C1000409212	GALLEGO GAÑAN SALOME	27/12/2021		18120343	APRENDICES DEL SENA ETAPA PRODUCTIVA

null

Atentamente,



Dirección de Afiliaciones y Recaudos

Este certificado tiene validez para efectos de afiliación del trabajador a SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A así como para su desafiliación
 Importante: La información contenida en este certificado puede ser validada en cualquier momento por SEGUROS DE VIDA SURAMERICANA S.A

Este certificado fue generado con la información registrada en la base de datos el 14/12/2021 10:12:25.
 Los trabajadores marcados con asterisco (*) son afiliados Independientes.
 Las coberturas marcadas con dos asteriscos (**) son coberturas pendientes de retiro.

Dirección IP: 181.143.11.42, 198.143.56.2, 172.16.42.57

VIGILADO
 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
 DE COLOMBIA

Nota. ARUS S.A. (2022). Certificado de ARL [Fotografía]. Gestión humana.

Y en una última instancia se adjunta la carta laboral donde se detallan las funciones a desempeñar en el cargo como practicante de cartera.

Imagen 6

Carta funciones laborales



Medellín, 10 de febrero de 2022

ARUS S.A.

NIT 800042471-8

HACE CONSTAR QUE:

SALOME GALLEGO GAÑAN identificado con cedula de ciudadanía No **1.000.409.212** labora en la compañía desde el 27 de diciembre de 2021, se desempeña en el cargo de **PRACTICANTE PROFESIONAL**, con un contrato de aprendizaje.

Las funciones que desempeñan son:

- Actualización de BD de Documentos.
- Conciliación de anticipos.
- Conciliación estados de cuenta clientes Occidente.
- Requerimientos de clientes.
- Apoyo gestión de cobro Zona Centro.
- Gestión de cobro Zona Occidente.
- Apoyo conciliación Zona Centro.
- Apoyo Cierre de Ordenes.
- Manejo de documentos clientes nuevos.
- Cartas de paz y salvo clientes.
- Cartas referencias comerciales y confirmación.
- Actualización de Comerciales en la BP.
- Actualización de correo de envío factura electrónica de clientes.
- Actualización de BD Cupo de Clientes (Informa).

Este certificado se expide a solicitud del interesado.

Atentamente,

CAROLINA CEBALLOS MONSALVE

Gerente Bien Humano

Teléfono (054)4446100 Ext 1138

4. ARUS S.A

La empresa dentro de la cual se está realizando la práctica profesional es ARUS S.A, compañía que hace parte del grupo SURA, con 33 años de experiencia en el suministro y prestación de servicios tecnológicos a través de la innovación y transformación digital con un talento humano calificado. Su desarrollo en el mercado se ilustra en la figura 1 donde se presentan cada uno de los sucesos importantes en la compañía. (ARUS S.A, 2021)

4.1.Historia

Figura 1

Historia ARUS S.A



Nota. El presente grafico ilustra la historia de la compañía. Elaboración propia

4.2.Ubicación

La presencia regional de la compañía se da en Colombia, Estados Unidos, México, Honduras, Costa Rica, República Dominicana, Panamá, Ecuador, Perú y Chile. Es de precisar que actualmente en Colombia la empresa se encuentra ubicada Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla. En Medellín existen dos centros uno de estos es el Centro de Operaciones de Itagüí y el otro es el Centro Empresarial Ciudad del Rio, en este último es donde se desarrolla la práctica profesional, su dirección es carrera 48 20 114 piso 11, torre 3, tal como se ilustra a continuación. (ARUS S.A, 2021)

Imagen 7

Centro Empresarial Ciudad del Rio Medellín



Nota. Londoño Gómez. (2021). Centro Empresarial Ciudad del Rio [Fotografía].

<https://co.pinterest.com/pin/290411875942384984/>

4.3. Estrategia corporativa

Como estrategia corporativa la empresa tiene unir lo humano con lo digital, de allí que sus objetivos estratégicos sean ser una compañía que garantiza el desarrollo integral de la gente, para fortalecer el modelo de servicio y portafolio; ser una compañía innovadora que evoluciona en sus productos, garantizando su sostenibilidad; y ser una compañía rentable, que genere utilidades para los accionistas. Esto mediante el método para hacer las cosas el cual consiste en ser ágiles y abiertos a los cambios, tener al cliente como centro de las decisiones, ser pioneros e innovadores, ser responsables del propio desarrollo, y ser apasionados por servir. (ARUS S.A, 2021)

4.4. Valores

Los valores de la compañía son la empatía (nos conectamos con las emociones de los demás, sin importar su nivel en la organización, la integridad (somos coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos), la pasión (amamos lo que hacemos y nos caracteriza la alegría) y la transparencia (actuamos con responsabilidad, nuestras conversaciones y comportamientos son sinceros, sin hacer daño a los demás). (ARUS S.A, 2021)

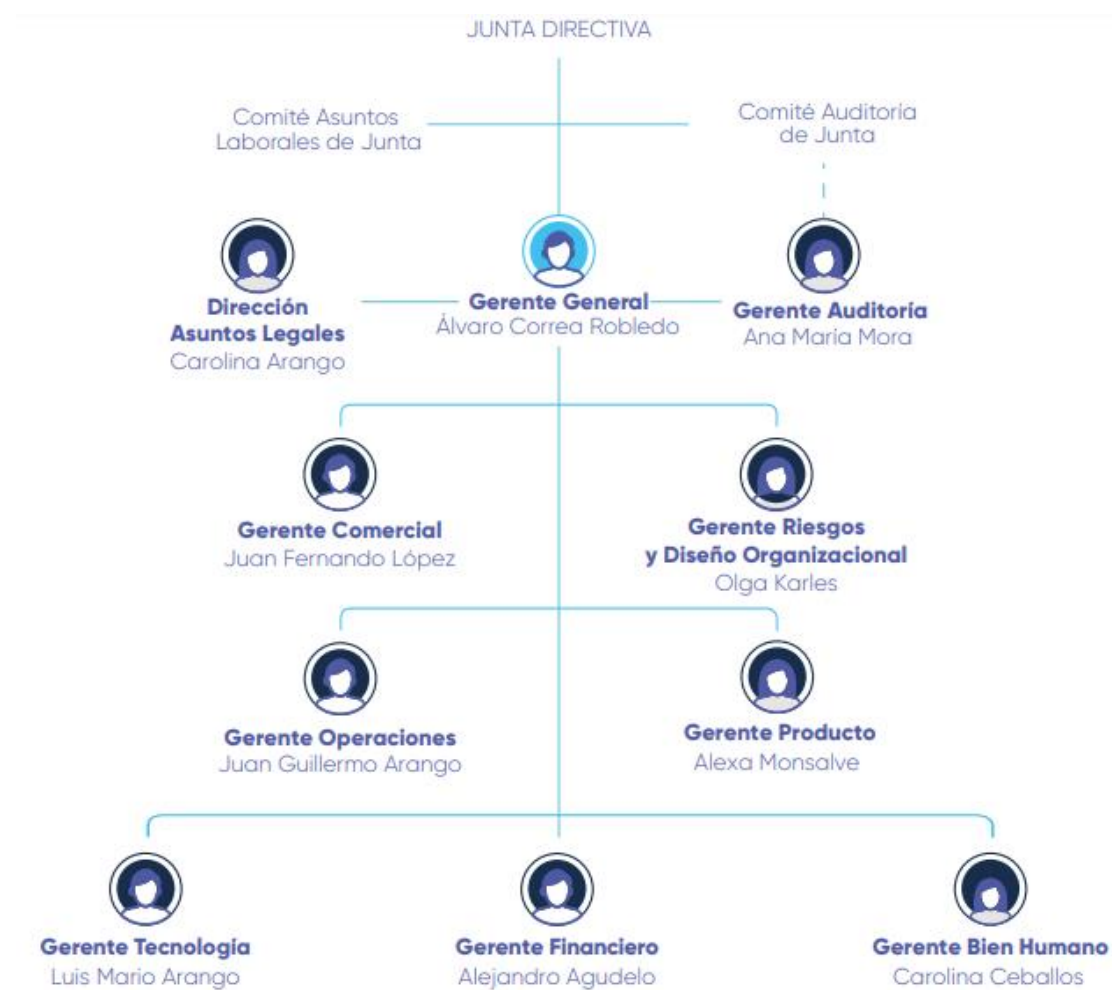
4.5.Organigrama

Dentro del organigrama de la empresa se tiene que este se encabeza por el gerente general, la dirección de asuntos legales y el gerente de auditoría, del primero de estos se despliega la gerencia comercial, la gerencia de riesgos y diseño organizacional, la gerencia de operaciones, la gerencia de producto, la gerencia de tecnología, la gerencia de bien humano y la gerencia financiera. Esta última se encuentra conformada en primera instancia por un coordinador de costo de producto y un especialista de costo de producto; en segunda instancia por un director de planeación financiera, un especialista de planeación financiera, un analista de planeación financiera, un controller, y un auxiliar de planeación financiera; en tercera instancia por un director de contabilidad, por un analista de contabilidad, un analista de activos fijos, un auxiliar de contabilidad, un analista financiero, un líder de impuestos y un auxiliar de impuestos; en un cuarto lugar por un director de tesorería, un auxiliar de tesorería, un auxiliar de facturación, un analista de cartera y un auxiliar de cartera, es preciso aquí dentro de esta dirección que cabe el desempeño de la práctica profesional como practicante de cartera, donde se apoya cada uno de los procesos y cargos de la dirección; y en un quinto por un director de abastecimiento, un analista de abastecimiento, un auxiliar de abastecimiento, un negociador, un analista de compras, un líder de almacén, un analista de almacén y un auxiliar de almacén. (ARUS S.A, 2021)

Para tener más claridad en el organigrama a continuación se ilustran lo descrito anteriormente

Imagen 8

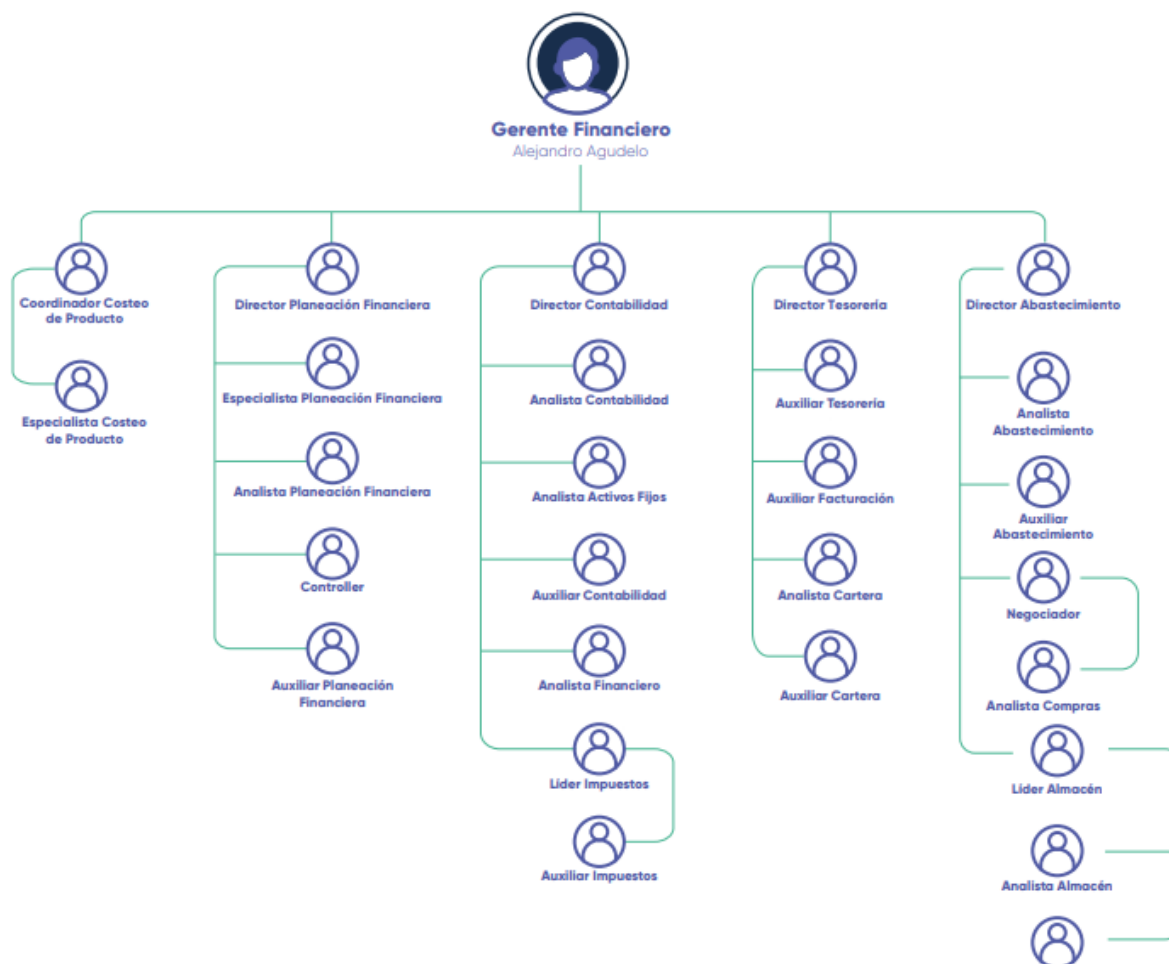
Organigrama-Junta directiva



Nota. ARUS S.A. (2021). Organigrama 2021 [Fotografía]. Intranet Arus

Imagen 9

Dirección financiera



Nota. ARUS S.A. (2021). Organigrama 2021 [Fotografía]. Intranet Arus

De acuerdo a lo anterior entonces se puede decir que ARUS S.A es una compañía bastante consolidada en todos los aspectos, ya que, desde años anteriores se nota el buen desarrollo de su estrategia corporativa en el mercado con un equipo humano altamente calificado, que entrega soluciones tecnológicas al servicio de las personas y las empresas que hacen posible imaginar, crear y evolucionar en este mundo globalizado.


La compañía ARUS S.A, esta pertenece al sector servicios de la economía, o el también conocido sector cuaternario, el cual según (Creditea, 2021), comprende las actividades económicas basadas en labores intelectuales o en la denominada economía del

conocimiento, este sector nace de la I+D+i, de la investigación, el desarrollo y la innovación; unas actividades propias del sector secundario e industrial, pero que por su importancia estratégica y sus modos propios de producción actualmente permiten hablar de ellas como un sector diferenciado del resto.

La empresa se clasifica en dicho sector porque presta servicios tales como la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA) entendida como un formato inteligente que le permite a todas las personas y empresas, liquidar y pagar sus aportes de seguridad al Sistema de la Protección Social, es decir, a los subsistemas de salud, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación, Sena e ICBF; Soluciones Digitales, las cuales se basan en la inteligencia artificial, analítica y automatización de procesos, que le permite a los clientes aumentar la productividad y aprovechar al máximo las capacidades humanas; Soluciones TI que permiten a las empresas conectar, y tener infraestructura de última tecnología; Gestión TI la cual presta servicios gestionados de tecnología como: velocidad, eficiencia en costos, aprovechamiento de tecnología y experiencia de usuario de los negocios modernos; la TI híbrida, entendida como el diseño y puesta en marcha de la automatización de procesos de edificios y Data center de última generación que incluye cableado estructurado, sistemas eléctricos de media y baja tensión, seguridad y control; los Servicios de Conectividad, la Ciber Seguridad y la Nube Híbrida. (ARUS S.A, 2021)

Los documentos sobre los cuales se puede soportar la información anterior son la Cámara de Comercio de Medellín, el Registro Único Tributario (RUT) y la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), documentos fundamentales en los cuales consta la información base de la compañía, tal como la razón social, el número de identificación, la actividad económica, la dirección, la responsabilidad tributaria, el representante legal, el gerente, los socios y accionistas, entre otros.

Imagen 10*Cámara de comercio*

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
 Fecha de expedición: 02/02/2022 - 4:59:34 PM  CAMARA DE COMERCIO
 DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Recibo No.: 0022261561 Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: bidjjbUVvjebXdck

 Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a
 www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que
 visualice la imagen generada al momento de su expedición. La
 verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días
 calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO
 MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: ARUS S.A.
 Sigla: No reportó
 Nit: 800042471-8
 Domicilio principal: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

MATRÍCULA

Matrícula No.: 21-125025-04
 Fecha de matrícula: 01 de Agosto de 1988
 Último año renovado: 2021
 Fecha de renovación: 12 de Marzo de 2021
 Grupo NIIF: 2 - Grupo I. NIIF Plenas.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 48 20 114 Piso 11, Torre 3,
 Edificio Centro Empresarial Ciudad
 del Rio
 Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
 Correo electrónico: asuntoslegales@arus.com.co
 Teléfono comercial 1: 4446100
 Teléfono comercial 2: 4446160
 Teléfono comercial 3: No reportó
 Página web: No reportó

Dirección para notificación judicial: Calle 46 41 69 Bloque A43
 Complejo Industrial Amtex
 Municipio: ITAGUI, ANTIOQUIA, COLOMBIA
 Correo electrónico de notificación: asuntoslegales@arus.com.co
 Teléfono para notificación 1: 4446100
 Teléfono para notificación 2: 4446160
 Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona jurídica ARUS S.A. SI autorizó para recibir notificaciones

Página: 1 de 43

Nota. ARUS S.A. (2022). Cámara de comercio [Fotografía]. Ruta Z VPN

Imagen 11*Cámara de comercio*

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
 Fecha de expedición: 02/02/2022 - 4:59:34 PM



Recibo No.: 0022261561

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: bidjjbUVvjebXdck

 Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

d) Adquirir, enajenar o gravar bienes inmuebles, cualquiera que fuere la cuantía.

PARÁGRAFO: La representación de la Sociedad corresponde en forma privativa al GERENTE GENERAL, con facultades para celebrar o ejecutar, sin otra limitación que la establecida en estos estatutos en cuanto se trate de operaciones que deban ser previamente autorizadas por la JUNTA DIRECTIVA o por la ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, todos los actos y contratos comprendidos dentro del objeto social, o que tengan el carácter simplemente preparatorio, accesorio o complementario para la realización de los fines que la Sociedad persigue y los que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la Sociedad con las limitaciones que se desprenden de estos estatutos. La anterior proposición fue puesta a consideración de la Asamblea de Accionistas, quien la aprobó en forma unánime, dicha propuesta se anexa a la presente acta. Se faculta al representante legal de la sociedad para adelantar todos los trámites relacionados con la reforma de los estatutos sociales aprobada.

CAPITAL

QUE EL CAPITAL DE LA SOCIEDAD ES:		NRO. ACCIONES	VALOR NOMINAL
AUTORIZADO	\$2.000.000.000,00	2.000.000	\$1.000,00
SUSCRITO	\$1.457.869.000,00	1.457.869	\$1.000,00
PAGADO	\$1.457.869.000,00	1.457.869	\$1.000,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

GERENTE: La sociedad tendrá un Gerente. El Gerente es el representante legal de la sociedad para todos los efectos.

GERENTES SUPLENTE: El Gerente General será reemplazado en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, por uno o varios suplentes.

CAPACIDAD Y ATRIBUCIONES: El Gerente como Representante Legal de la sociedad, judicial o extrajudicial, se entiende conferido el más amplio mandato para la ejecución y desarrollo del objeto social, por tanto tiene facultades para ejecutar y celebrar sin otras limitaciones que las establecidas en la ley y en los estatutos sociales, todos los actos, contratos y operaciones comprendidos dentro del objeto social o que tengan carácter simplemente preparatorio, accesorio o complementario

Imagen 12*Cámara de comercio*

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
 Fecha de expedición: 02/02/2022 - 4:59:34 PM



Recibo No.: 0022261561

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: bidjjbUVvjebXdck

 Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

22. Velar porque los empleados de la sociedad cumplan sus deberes a cabalidad.

23. Convocar a la Asamblea de Accionistas a su reunión ordinaria anual.

24. Celebrar los actos, contratos y operaciones comprendidos en el objeto social de la sociedad y necesarios para que esta desarrolle plenamente sus fines, pero sometiendo de manera previa a la aprobación de la Junta Directiva los negocios sujetos a esta exigencia por norma legal o estatutaria.

25. Cumplir las demás funciones que le correspondan según la ley o los estatutos sociales.

NOMBRAMIENTOS**REPRESENTANTES LEGALES**

Por Extracto de Acta No.389 del 29 de julio de 2020, de la Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 13 de agosto de 2020, con el No.18347 del libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE GENERAL	ALVARO CORREA ROBLEDO	C.C. 10.252.441

Por Extracto de Acta No.320 del 20 de marzo de 2014, de la Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 6 de junio de 2014, con el No.11237 del libro IX, se designó a:

REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE	ALEXA BIBIANA MONSALVE NARANJO	C.C. 43.746.573
------------------------------	--------------------------------	-----------------

Por Extracto de Acta No.406 del 30 de septiembre de 2021, de la Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 5 de noviembre de 2021, con el No.34553 del libro IX, se designó a:

SEGUNDO REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE	CAROLINA CEBALLOS MONSALVE	C.C. 32.244.152
--------------------------------------	----------------------------	-----------------

Por Extracto de Acta número 398 del 16 de marzo de 2021, de la Junta

Imagen 13*Cámara de comercio*

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
 Fecha de expedición: 02/02/2022 - 4:59:34 PM



Recibo No.: 0022261561 Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: bidjbbUVvjebXdck

 Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 10 de mayo de 2021, con el No.16147 del libro IX, se designó a:

TERCER REPRESENTANTE JHON MARIO LOAIZA CANO C.C. 9.958.380
 LEGAL SUPLENTE

Por extracto de acta No 295 del 4 de octubre de 2011, de la Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 25 de octubre de 2011, con el No.19093 del libro IX, se designó a:

CUARTO SUPLENTE DEL GERENTE JUAN GUILLERMO ARANGO HURTADO C.C. 71.664.436

JUNTA DIRECTIVA

Por Extracto de Acta No. 47 del 18 de marzo de 2021, de la Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 28 de abril de 2021 con el No. 15089 del libro IX, se designó a:

NOMBRE	IDENTIFICACION
ALEJANDRA ARBOLEDA BEDOYA	C.C. 32.297.108
DANIEL MESA GOMEZ	C.C. 1.037.589.690
DAVID PELAEZ GOMEZ	C.C. 1.037.580.942

REVISORES FISCALES


Por Acta No. 40 del 29 de marzo de 2016, de la Asamblea, inscrita en esta Cámara de Comercio el 4 de mayo de 2016, con el No. 11183 del libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
FIRMA REVISORA FISCAL	ERNST & YOUNG AUDIT S.A.S	NIT. 860.008.890-5

Por Comunicación del 20 de abril de 2021, de la Firma Revisora Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 23 de abril de 2021 con el No. 14660 del libro IX, se designó a:

REVISOR FISCAL PRINCIPAL LUISA FERNANDA OSORIO C.C. 1.094.928.756

Imagen 14*Cámara de comercio*

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL
 Fecha de expedición: 02/02/2022 - 4:59:34 PM 
CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN PARA ANTIOQUIA

Recibo No.: 0022261561 Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: bidjjbUVvjebXdck

 Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

MARIN

TP. 210071-T

Por Comunicación del 12 de julio de 2021, de la Firma Revisora Fiscal, inscrita en esta cámara de comercio el 23 de julio de 2021, con el No.23459 del libro IX, se designó a:

REVISOR FISCAL SUPLENTE	ESTEFANI BLANDON SALDARRIAGA	C.C. 1.037.650.380 T.P. 276120-T
-------------------------	---------------------------------	-------------------------------------

PODERES

Acto:	PODER OTORGAMIENTO
Documento:	ESCRITURA PÚBLICA Nro.: 1865 Fecha: 2020/12/17 DE LA NOTARIA 22 DE MEDELLIN
Procedencia:	REPRESENTANTE LEGAL
Nombre Apoderado:	CAROLINA CEBALLOS MONSALVE
Identificación:	32244152
Estado Nombramiento:	SIN ACEPTACION
Clase de Poder:	GENERAL
Inscripción:	2021/01/14 Libro: 5 Nro.: 24

Facultades del Apoderado:

Para que represente a las sociedades tanto extrajudicial como judicialmente en todo aquello que se tenga que ver con las relaciones laborales de las sociedades, en ejercicio del presente poder la apoderada podrá ejercer entre otras las siguientes actividades:

1. Atención de diligencias judiciales por demandas laborales en contra de las empresas ARU S.A. ENLACE OPERATIVO S.A.S.
2. Atención de diligencias administrativas ante el Ministerio de Trabajo por querellas e investigaciones.
3. Poder para rendir interrogatorio de parte en los procesos judiciales de carácter laboral a los que las empresas ARUS S.A.- ENLACE OPERATIVO S.A. sean citadas.
4. Representar a las sociedades en la suscripción de contratos laborales bajo cualquier modalidad.
5. Atender las reclamaciones laborales directas que formulen a las

En relación a lo anterior ARUS S.A, es una sociedad anónima, dividida en 1.457.869 acciones, las cuales se dividen entre cinco accionistas, los cuales son ARUS Holding S.A.S, Grupo de Inversiones Suramericana S.A, Inversiones y Construcciones Estratégicas S.A.S, Corporación Unidad del Conocimiento Empresarial, Fundación Suramericana, cuya participación respectivamente equivale al 94.83218%, 5.16761%, 0.00007%, 0.00007%, 0.00007%.

Imagen 15

Composición accionaria



MA-0212-22

Señores
ARUS S.A.
Medellín, Antioquia

He auditado, de acuerdo con las normas de auditoría aplicables según el Decreto 2420 de 2015 y modificatorios, los estados financieros terminados al 31 de diciembre de 2020, no incluidos aquí, de ARUS S.A., identificada con NIT 800.042.471-8. Actualmente, me encuentro completando mi auditoría para emitir mi opinión sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2021.

Al 31 de diciembre de 2021, los registros contables de la cuenta 3105 "Capital suscrito y pagado", y el libro de registro de accionistas, no auditados, reflejan la siguiente información:

NIT	Accionista	No. Acciones	Valor en pesos (*)	Participación %
900.560.897	ARUS Holding S.A.S.	1,382,529	\$ 1,382,529,000	94.83218%
811.012.271	Grupo de Inversiones Suramericana S.A.	75,337	75,337,000	5.16761%
900.170.693	Inversiones y Construcciones Estratégicas S.A.S.	1	1,000	0.00007%
900.309.941	Corporación Unidad del Conocimiento Empresarial	1	1,000	0.00007%
890.910.471	Fundación Suramericana	1	1,000	0.00007%
Total, acciones		1,457,869	\$ 1,457,869,000	100%

(*) El valor nominal de la acción es de \$1,000 pesos.

La información financiera, contable y extracontable es responsabilidad de la Administración de la Compañía.

No estoy enterada de situaciones que impliquen cambios significativos a la información anteriormente indicada.

Esta certificación se expide por solicitud de la Administración de la compañía.

Firmado digitalmente por
LUISA FERNANDA OSORIO MARIN
 Fecha: 2022.01.24 17:33:35
 +05'00'
 Luisa Fernanda Osorio Marín
 Revisor Fiscal
 Tarjeta profesional 210071-T
 Designada por Ernst & Young Audit S.A.S. TR-530

Medellín, Antioquia
24 de enero de 2022

Nota. ARUS S.A. (2022). Composición accionaria [Fotografía]. Ruta Z VPN

Imagen 16

Registro único tributario- RUT

		Formulario del Registro Único Tributario			001	
2. Concepto <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="2"/> Actualización				4. Número de formulario 14798803291		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 8 0 0 0 4 2 4 7 1 8		6. DV 8	12. Dirección seccional Operativa de Grandes Contribuyentes		14. Buzón electrónico 3 1	
IDENTIFICACIÓN						
24. Tipo de contribuyente Persona jurídica		25. Tipo de documento 1	26. Número de Identificación		27. Fecha expedición	
Lugar de expedición		28. País	29. Departamento		30. Ciudad/Municipio	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido	33. Primer nombre		34. Otros nombres	
35. Razón social ARUS S.A.						
36. Nombre comercial ARUS					37. Sigla	
UBICACIÓN						
38. País COLOMBIA		39. Departamento Antioquia	40. Ciudad/Municipio Medellín		0 0 1	
41. Dirección principal CR 48 20 114 P 11 TO 3 ED EMPRESARIAL CIUDAD DEL RIO						
42. Correo electrónico lina.gomez@arus.com.co						
43. Código postal 6 6 2 9 9		44. Teléfono 1 4 4 4 6 1 0 0	45. Teléfono 2 3 2 0 6 5 9 8 0 5 9			
CLASIFICACIÓN						
Actividad económica						
Actividad principal 46. Código 4 6 5 1		Actividad secundaria 47. Fecha inicio actividad 2 0 1 3 0 9 0 4		Otras actividades 48. Código 4 3 2 1		49. Fecha inicio actividad 2 0 1 3 0 9 0 4
				50. Código 6 2 0 2 6 3 1 1		51. Código
						52. Número establecimientos 5
Responsabilidades, Calidades y Atributos						
53. Código: 3 5 7 9 1 0 1 3 1 4 1 5 1 8 2 6 4 2 4 8 5 2						
03- Impuesto al patrimonio		15- Autorretenedor		18- Precios de transferencia		
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario		26- Declaración individual precios de tran				
07- Retención en la fuente a título de renta		42- Obligado a llevar contabilidad				
09- Retención en la fuente en el impuesto		48- Impuesto sobre las ventas - IVA				
10- Obligado aduanero		52- Facturador electrónico				
13- Gran contribuyente						
14- Informante de exogena						
Obligados aduaneros				Exportadores		
54. Código: 2 2 2 3				55. Forma 3	56. Tipo 3	Servicio 1 2 3 1 2 4 8 3 8 4 8 5
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación						
Para uso exclusivo de la DIAN						
59. Anexos SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		60. No. de Folios: 0		61. Fecha: 2021 - 11 - 25 / 12 : 51: 41		
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016 Firma del solicitante:				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre ARANGO HURTADO JUAN GUILLERMO 985. Cargo Representante Legal Suplente Certificado		

Nota. ARUS S.A. (2022). RUT [Fotografía]. Ruta Z VPN

Imagen 17

CIU Actividad principal

Opciones de búsqueda			
Código comience por:	Descripción	Homologados desde versión 3	
CIU V4 4651		CIU V3	BUSCAR
Código CIU			
4651	<p>COMERCIO AL POR MAYOR DE COMPUTADORES, EQUIPO PERIFÉRICO Y PROGRAMAS DE INFORMÁTICA</p> <p>OCULTAR NOTAS EXPLICATIVAS</p> <p>Esta clase incluye: El comercio al por mayor de computadores y equipo periférico. El comercio al por mayor de cartuchos, tóner y cintas de impresora. El comercio al por mayor de fotocopiadoras y sus suministros en general nuevos y usados. El comercio al por mayor de programas de informática.</p> <p>Esta clase excluye: El comercio al por mayor de partes y piezas electrónicas. Se incluye en la clase 4652 «Comercio al por mayor de equipo, partes y piezas electrónicas y de telecomunicaciones». El comercio al por mayor de maquinaria y equipo de oficina (excepto computadores y equipo periférico). Se incluye en la clase 4659 «Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo n.c.p.». El comercio al por mayor de maquinaria controlada por computadora. Se incluye en la clase 4659 «Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo n.c.p.».</p>		

Nota. Cámara de Comercio de Medellín. (2022). *CIU Actividad principal* [Fotografía].

<https://virtuales.camaramedellin.com.co/consultas/ciu.html>

Imagen 18

CIU Actividad secundaria

Opciones de búsqueda			
Código comience por:	Descripción	Homologados desde versión 3	
CIU V4 4321		CIU V3	BUSCAR
Código CIU			
4321	<p>INSTALACIONES ELÉCTRICAS</p> <p>OCULTAR NOTAS EXPLICATIVAS</p> <p>Esta clase comprende la instalación y el mantenimiento de sistemas eléctricos en todo tipo de edificios y estructuras de ingeniería civil.</p> <p>Esta clase incluye: <input type="checkbox"/> La instalación de: - Instalaciones y accesorios eléctricos. - Líneas de telecomunicaciones. - Redes informáticas y líneas de televisión por cable, incluidas líneas de fibra óptica. - Antenas parabólicas. - Sistemas de iluminación. - Sistemas de alarma contra incendios y contra robos. - Alumbrado de calles y señales eléctricas. - Alumbrado de pistas de aeropuertos. <input type="checkbox"/> La conexión de aparatos eléctricos y equipo doméstico, incluidos sistemas de calefacción radiante.</p> <p>Esta clase excluye: <input type="checkbox"/> La construcción de líneas de comunicaciones y de transmisión de electricidad. Se incluye en la clase 4220, «Construcción de proyectos de servicio público». <input type="checkbox"/> La supervisión a distancia de sistemas electrónicos de seguridad, como los de alarma contra robos y contra incendios, incluido su mantenimiento. Se incluye en la clase 8020, «Actividades de servicios de sistemas de seguridad».</p>		

Nota. Cámara de Comercio de Medellín. (2022). *CIU Actividad secundaria* [Fotografía].

<https://virtuales.camaramedellin.com.co/consultas/ciu.html>

Imagen 19

CIU otras actividades

Opciones de búsqueda		
Código comience por:	Descripción	Homologados desde versión 3
CIU V4 <input type="text" value="6202"/>	<input type="text"/>	CIU V3 <input type="text"/>
BUSCAR		
Código CIU		
6202	<p>ACTIVIDADES DE CONSULTORÍA INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES INFORMÁTICAS OCULTAR NOTAS EXPLICATIVAS</p> <p>Esta clase incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La planificación y el diseño de los sistemas informáticos que integran el equipo (hardware), programas informáticos (software) y tecnologías de las comunicaciones (incluye redes de área local [LAN], red de área extensa [WAN], entre otras). Las unidades clasificadas en esta clase pueden proporcionar los componentes de soporte físico y lógico (como pueden ser el hardware y software) como parte de sus servicios integrados o estos componentes pueden ser proporcionados por terceras partes o vendedores. En muchos casos las unidades clasificadas en esta clase suelen instalar el sistema, capacitar y apoyar a los usuarios del sistema. <input type="checkbox"/> Los servicios de gerencia y operación in sitio, de sistemas informáticos y/o instalaciones informáticas de procesamiento de datos de los clientes, así como también servicios de soporte relacionados. <input type="checkbox"/> Los servicios de consultoría en el diseño de sistemas de administración de información y en equipos de informática. <input type="checkbox"/> Los servicios de consultoría para sistemas de ingeniería y fabricación asistida por computador. <input type="checkbox"/> El servicio de análisis de requerimientos para la instalación de equipos informáticos. <p>Esta clase excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La venta por separado de equipos o programas informáticos. Se incluye en la clase 4651, «Comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática» y en la clase 4741, «Comercio al por menor de computadores, equipos periféricos, programas de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados», según corresponda. <input type="checkbox"/> La instalación de computadores centrales y equipos similares. Se incluye en la clase 3320, «Instalación especializada de maquinaria y equipo industrial». <input type="checkbox"/> La instalación por separado (configuración) de los computadores personales e instalación por separado de software. Se incluye en la clase 6209, «Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos». 	

Nota. Cámara de Comercio de Medellín. (2022). *CIU Otras actividades* [Fotografía].

<https://virtuales.camaramedellin.com.co/consultas/ciu.html>

Imagen 20

CIU otras actividades

Opciones de búsqueda		
Código comience por:	Descripción	Homologados desde versión 3
CIU V4 <input type="text" value="6311"/>	<input type="text"/>	CIU V3 <input type="text"/>
BUSCAR		
Código CIU		
6311	<p>PROCESAMIENTO DE DATOS, ALOJAMIENTO (HOSTING) Y ACTIVIDADES RELACIONADAS OCULTAR NOTAS EXPLICATIVAS</p> <p>Esta clase incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> El suministro de infraestructura para servicios de hosting, servicios de procesamiento de datos y actividades conexas relacionadas. <input type="checkbox"/> Las actividades especializadas en alojamiento de: sitios web, servicios de transmisión de secuencias de video por internet (streaming), aplicaciones, entre otros. <input type="checkbox"/> El suministro de servicios de aplicación. <input type="checkbox"/> El suministro a los clientes de acceso en tiempo compartido a servicios centrales. <input type="checkbox"/> Las actividades de procesamiento de datos: elaboración completa de datos facilitados por los clientes y generación de informes especializados a partir de los datos facilitados por los clientes. <input type="checkbox"/> El suministro de servicio de registro de datos. <input type="checkbox"/> La tabulación y la digitación de todo tipo de datos. <input type="checkbox"/> El escaneo óptico de datos y de documentos. <input type="checkbox"/> El funcionamiento de oficinas de servicio de informática dedicadas al procesamiento de datos y alojamiento web. <p>Esta clase excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La explotación de los sitios web. Se incluye en la clase 6312, «Portales web». 	

Nota. Cámara de Comercio de Medellín. (2022). *CIU Otras actividades* [Fotografía].

<https://virtuales.camaramedellin.com.co/consultas/ciu.html>

Imagen 21

CIU otras actividades

Opciones de búsqueda		
Código comience por:	Descripción	Homologados desde versión 3
CIU V4 <input type="text" value="4321"/>	<input type="text"/>	CIU V3 <input type="text"/>
BUSCAR		
Código CIU		
4321	<p>INSTALACIONES ELÉCTRICAS</p> <p style="text-align: center;">OCULTAR NOTAS EXPLICATIVAS</p> <p>Esta clase comprende la instalación y el mantenimiento de sistemas eléctricos en todo tipo de edificios y estructuras de ingeniería civil.</p> <p>Esta clase incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La instalación de: <ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones y accesorios eléctricos. - Líneas de telecomunicaciones. - Redes informáticas y líneas de televisión por cable, incluidas líneas de fibra óptica. - Antenas parabólicas. - Sistemas de iluminación. - Sistemas de alarma contra incendios y contra robos. - Alumbrado de calles y señales eléctricas. - Alumbrado de pistas de aeropuertos. <input type="checkbox"/> La conexión de aparatos eléctricos y equipo doméstico, incluidos sistemas de calefacción radiante. <p>Esta clase excluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La construcción de líneas de comunicaciones y de transmisión de electricidad. Se incluye en la clase 4220, «Construcción de proyectos de servicio público». <input type="checkbox"/> La supervisión a distancia de sistemas electrónicos de seguridad, como los de alarma contra robos y contra incendios, incluido su mantenimiento. Se incluye en la clase 8020, «Actividades de servicios de sistemas de seguridad». 	

Nota. Cámara de Comercio de Medellín. (2022). *CIU Otras actividades* [Fotografía].

<https://virtuales.camaramedellin.com.co/consultas/ciiu.html>

5. Diagnóstico del área de interés del estudio

En el presente apartado se pretende dar a conocer el contexto actual de ARUS S.A de acuerdo a la situación financiera del año 2021, tomando como foco los estados financieros, ya que, en estos se evidencia en estado de la compañía de manera amplia.

Imagen 22

Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera

ARUS S.A.

Al 31 de diciembre de 2021 (con cifras comparativas al 31 de diciembre 2020)

(Valores expresados en miles de pesos colombianos)

Activo	Notas	2021 Diciembre	2020 Diciembre
Activo Corriente			
Efectivo y equivalentes al efectivo	7	2.488.181	919.767
Cuentas comerciales por cobrar y otras, neto	8	49.287.966	55.755.109
Inventarios	9	952.401	256.350
Activos por impuestos	10	8.389.506	7.736.272
Otros activos no financieros	11	2.506.691	3.094.957
Total Activo Corriente		63.624.745	67.762.455
Activo No Corriente			
Equipos, neto	12	7.984.722	6.451.985
Activos por derecho de uso	18	24.321.191	18.314.928
Activos intangibles, neto	13	1.225.224	2.570.332
Activos por impuestos diferidos	10	1.952.901	2.223.458
Otros activos no financieros	11	9.581.288	7.946.880
Total Activo No Corriente		45.065.326	37.507.583
Total Activo		108.690.071	105.270.038
Pasivo y Patrimonio			
Pasivo Corriente			
Beneficios a empleados	14	6.331.449	6.388.477
Otras provisiones	15	443.640	257.921
Cuentas comerciales por pagar y otras	16	12.098.173	11.230.957
Pasivos por impuestos	10	5.943.947	4.500.566
Otros pasivos financieros	17	19.167.536	24.814.087
Otros pasivos no financieros	19	436.066	1.943.787
Pasivo por arrendamientos financieros	18	9.510.930	8.310.788
Total Pasivo Corriente		53.931.741	57.446.583
Pasivo No Corriente			
Pasivo por impuestos diferidos	10	73.587	272.799
Otros pasivos financieros	17	3.344.990	1.314.537
Otros pasivos no financieros	19	7.122.732	4.732.083
Pasivo por arrendamientos financieros	18	15.803.099	11.011.776
Total Pasivo No Corriente		26.344.408	17.331.195
Total pasivo		80.276.149	74.777.778
Patrimonio			
Capital emitido	20	1.457.869	1.457.869
Prima de emisión	20	12.632.838	12.632.838
Reservas	20	22.217.208	22.217.208
Resultado acumulado		(5.815.655)	(3.549.958)
Resultado del ejercicio		(2.078.338)	(2.265.697)
Total patrimonio		28.413.922	30.492.260
Total pasivo y patrimonio		108.690.071	105.270.038

Las notas que acompañan a los estados financieros son parte integral de éstos.


 Álvaro Correa Robledo
 Representante Legal
 (ver certificación adjunto)


 Lina María Gómez Echeverri
 Contador
 Tarjeta Profesional 226656-T
 (ver certificación adjunto)


 LUISA
 FERNANDA
 OSORIO MARIN
 Luisa Fernanda Osorio Marin
 Revisor Fiscal
 Tarjeta Profesional 210071-T
 Designada por Ernest & Young Audit S.A.S.
 (Véase mi informe del 21 de febrero de 2022)

Nota. ARUS S.A. (2022). *Estado de Situación Financiera* [Fotografía]. Ruta Z VPN

Imagen 23

Estado de Resultados

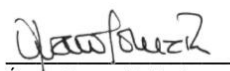
Tecnología + Información + Conocimiento

Estado de Resultados Integral ARUS S.A.

Al 31 de diciembre de 2021 (con cifras comparativas al 31 de diciembre 2020)
(Valores expresados en miles de pesos colombianos)

	Notas	2021 Diciembre	2020 Diciembre
Ingresos de actividades ordinarias	21	179.879.429	177.755.435
Costo de prestación de servicios	22	(152.986.729)	(154.162.943)
Ganancia bruta		26.892.700	23.592.492
Otros ingresos	25	1.960.620	2.624.761
Gastos de administración y venta	23	(7.396.040)	(6.507.122)
Otros gastos	25	(661.485)	(288.431)
Gastos por beneficios a empleados	24	(20.813.390)	(17.935.236)
Pérdidas y reversión de deterioro de valor	27	272.558	346.083
Otras pérdidas, neto	26	(443.307)	(226.473)
Pérdida por operación		(188.344)	1.606.074
Diferencia en cambio, neto	28	261.578	(201.899)
Ingresos financieros	28	38.141	35.932
Costos financieros	28	(2.505.387)	(4.134.549)
Ganancia (pérdida) activos a costo amortizado	28	630.912	99.832
Pérdida antes de impuestos		(1.763.100)	(2.594.610)
Gasto por impuestos	10	(315.238)	328.913
Pérdida operaciones continuadas		(2.078.338)	(2.265.697)
Pérdida neta		(2.078.338)	(2.265.697)

Las notas que acompañan a los estados financieros son parte integral de éstos.


Álvaro Correa Robledo
Representante Legal
(ver certificación adjunto)


Lina María Gómez Echeverri
Contador
Tarjeta Profesional 226656-T
(ver certificación adjunto)

LUISA
FERNANDA
OSORIO MARIN

Luisa Fernanda Osorio Marin
Revisor Fiscal
Tarjeta Profesional 210071-T
Designada por Ernest & Young Audit S.A.S. TR-530
(Véase mi informe del 21 de febrero de 2022)

Nota. ARUS S.A. (2022). *Estado de Resultados* [Fotografía]. Ruta Z VPN

Por lo tanto, el comportamiento financiero de ARUS S.A es el siguiente, en el 2021 respecto al 2020 se evidencia una baja en los ingresos alrededor de 22.000 millones de pesos, lo que indica que el presupuesto se ejecutó en 78,7%, y se creció en el año 2,1%, dicho crecimiento fue inferior a la inflación, esto refleja posiblemente eficiencia en los recursos, incentivo a la inversión y disminución en la incertidumbre. Respecto a la utilidad bruta en ARUS S.A no se logró el objetivo que era de 49.022 millones equivalente al 17,1% de los ingresos, solo se logró el 15,9% lo que es igual a 35.890 millones, situación no tan buena para la empresa. Dentro de los gastos de administración y ventas se denota un comportamiento bueno, porque se estuvo a la par con el cumplimiento de ingresos, brindando un crecimiento del 7% en valor absoluto respecto al año 2020, es de precisar que a pesar de que los gastos quedaron muy cercanos a la ejecución presupuestal de los ingresos se tuvo una variación del 7,1% en los gastos frente al 2020 cuando los ingresos solo subieron un 2,1%. (ARUS S.A, 2022)

Como resultado de esto la utilidad neta es de 420 millones, lo que indica que se está ejecutando prácticamente en 10%, debido a que el presupuesto era de 4.223 millones, pero la empresa dejó por debajo 4.803 millones; cabe resaltar que a pesar de dicha situación respecto al año 2020 la empresa mejoró, porque antes obtuvo pérdidas. (ARUS S.A, 2022)

Para tener mucha más claridad sobre la situación de la compañía, se hace necesario revelar su estado actual a partir de indicadores. Según el indicador de salud de caja EBITDA, el comportamiento de la compañía estuvo muy relacionado con el del año 2020, pero para efectos del año 2021 este arrojó un 8,3%, con diferencia en un 1,5% de lo presupuestado, lo que implica una disminución en el valor de la empresa. En el retorno sobre el patrimonio este fue del 0,8%, lo que presume que la empresa durante el periodo 2021 no tuvo la suficiente capacidad para generar beneficios con activos totales. (ARUS S.A, 2022)

Imagen 24

Resumen situación financiera

Concepto	2019	2020	2021			Var '21 [%]	
	Real	Real	Real	Ppto	[%]	vs '19	vs '20
Ingresos	249.970	221.325	225.874	287.123	78,8	-9,6	2,1
Utilidad Bruta	42.584	32.374	35.890	49.022	73,2	-15,7	10,9
% Margen Bruto	17,0	14,6	15,9	17,1			
Gastos Admon y Ventas	-40.905	-33.128	-35.470	-44.799	79,2	-13,3	7,1
Utilidad Neta	1.679	-754	420	4.223	9,9	-75,0	-155,7
% Margen Neto	0,7	-0,3	0,2	1,5			
EBITDA	21.784	18.189	18.806	28.007	67,1	-13,7	3,4
% EBITDA	8,7	8,2	8,3	9,8			
ROE	3,1	-1,4	0,8	8	10	-25,4	155

Nota. ARUS S.A. (2022). Resumen situación financiera [Fotografía]. Ruta Z VPN

Para entrar un poco más en detalle se presenta el resultado por negocio, donde básicamente en la vertical digital se tiene una participación del 13% de los ingresos, se da un cumplimiento del presupuesto en un 70% y un EBITDA bueno de 10,1%; en híbridos se tiene una participación del 20% de los ingresos, pero con una ejecución del 59% muy inferior a lo presupuestado, sumándole a esto un EBITDA de -4,7% , en servicios se tiene la participación mayor con un 43%, el cumplimiento de estos se da en un 88% y un EBITDA del 14, 9%, lo que indica que la empresa tuvo un resultado bueno ; y en integrador se tiene una participación de casi la cuarta parte de los ingresos en un 24%, cuyo cumplimiento es del 91% y un EBITDA del 6,3%. (ARUS S.A, 2022)

Imagen 25

Detalle resultado de negocio

Digital	Híbridos	Servicios	Integrador
Participación* 13	Participación* 20	Participación* 43	Participación* 24
Ingresos 30.523	Ingresos 44.920	Ingresos 97.023	Ingresos 53.408
Cumplimiento 70%	Cumplimiento 59%	Cumplimiento 88%	Cumplimiento 91%
EBITDA 3.069 10,1%	EBITDA -2.096 -4,7%	EBITDA 14.490 14,9%	EBITDA 3.343 6,3%

Cifras en millones de pesos

Nota. ARUS S.A. (2022). Detalle resultado de negocio [Fotografía]. Ruta Z VPN

Dicho de una manera más detallada, la contribución neta por producto de ARUS es la siguiente AIA 42%, GTI 41%, SET 13%, SuAporte 3%, SIMP 0,2%, SLNS -4%, SIP -36%, REI -51%, lo cual indica que la utilidad acumulada es de 4.730 millones y la pérdida es de 4.310 millones, para un total de utilidad 420 millones. Esto quiere decir que hay tres productos que se están absorbiendo en su mayoría la utilidad. (ARUS S.A, 2022)

Imagen 26

Contribución neta por producto



Nota. ARUS S.A. (2022). Contribución neta por producto [Fotografía]. Ruta Z VPN

Respecto a las ventas, dentro de la compañía estas son un concepto diferente a los ingresos, se entienden como aquellos negocios que se cerraron o contratos que se cierran por unos valores que se van a generar. Para el año 2021 estas fueron de 262.989 millones, equivalentes al 152%, superiores estas a las presupuestadas del año. De esto se puede predecir que entre más grandes sean las ventas, mejores garantías se tienen para los ingresos futuros del año 2022. (ARUS S.A, 2022)

Imagen 27

Ventas



Nota. ARUS S.A. (2022). Ventas [Fotografía]. Ruta Z VPN

Dentro del indicador de cartera la empresa sobresale, ya que, los recaudos aumentaron en un 72,4% equivalentes a 4.277 millones respecto al año 2020, en relación a esto los días de cartera bajaron de 95 días de diciembre del 2020 a 82 días en el 2021, lo que significa que esta variación de 13 días son dos semanas de optimización del recaudo, lo cual indica una mejora de 7.562 millones. (ARUS S.A, 2022)

Imagen 28

Recaudos



Nota. ARUS S.A. (2022). Recaudos [Fotografía]. Ruta Z VPN

Imagen 29

Cartera



Nota. ARUS S.A. (2022). Cartera [Fotografía]. Ruta Z VPN

En cuanto al endeudamiento de la empresa se tiene que este aumento a partir del leasing, entendido como el pasivo que se toma para realizar operaciones comerciales, el cual entre más alto sea mucho mejor es la dinámica comercial, tal como se evidencia para el año 2021 con un aumento del 31,01% o 5.991 millones. Caso contrario en la deuda financiera donde el ideal es que esta sea la mínima posible, en la cual se ve un efecto positivo, ya que, debido al mejor recaudo se pudo hacer amortizaciones, lo que quiere decir que el trabajo de

cartera dio un resultado favorable en la medida que el pasivo financiero paso de 13.328 a 6.062 millones equivalente esto a una reducción del -54,42%. (ARUS S.A, 2022)

Imagen 30

Endeudamiento



Nota. ARUS S.A. (2022). Endeudamiento [Fotografía]. Ruta Z VPN

Referente a la participación del mercado y la competencia se tiene que de las 10.000 empresas más importantes del país, ARUS S.A solo le vende a 80 compañías, lo que significa que esto no es relevante, y que la empresa constantemente se enfrenta a competencias como COEM, SONDA, COLSFOT, C&W, NESTMAX, SynergyTech, Controles Empresariales, Uniples, Redsis, Lan Security, Claro; Axity Clientes: Nutresa y Bancolombia; IBM - Kyndril Clientes: Tuya, Argos, Nutresa; Unisys Clientes: Éxito, Bancolombia; TCS, TATA, INDRA, TIVIT, ASIC, Unisys, TeamIT, Ofi, E-global, Conix, Comware, Colsfot. (ARUS S.A, 2022)

Imagen 31

Clientes

Nota. ARUS S.A. (2022). Clientes [Fotografía]. Ruta Z VPN

Relacionado a esto ARUS S.A tiene un grupo de aliados, como aquella ficha clave que comparten las mismas expectativas, por medio de los cual se asegura la prestación de servicios de alta calidad, algunos de estos son:

Imagen 32

Aliados

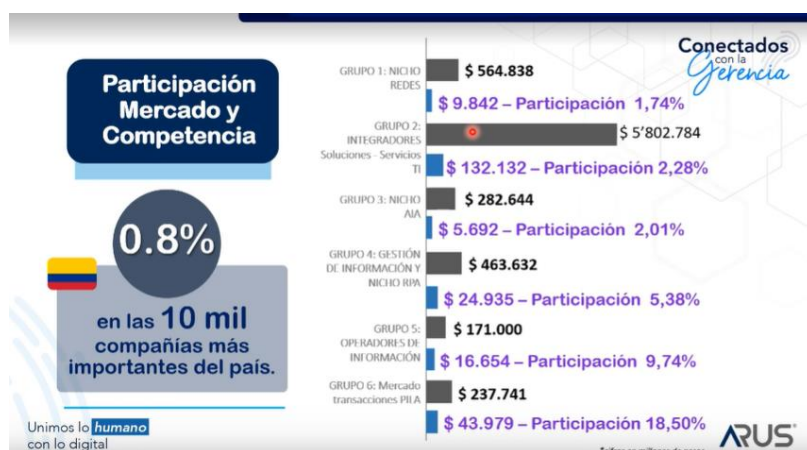
					
					
					
					
					
					

Nota. ARUS S.A. (2022). Aliados [Fotografía]. Ruta Z VPN

De manera específica si se revisan las líneas de negocio se evidencia que la participación de estas es, nicho de redes 1,74%, soluciones y servicios TI 2,28%, analítica inteligencia artificial 2,01%, gestión de información y nicho 5,38%, operadores de información 9,74%, y mercado transacciones PILA 18,5%. Esto indica que la empresa no tiene el suficiente foco y especialidad para las grandes empresas del país. (ARUS S.A, 2022)

Imagen 33

Participación, mercado y competencia



Nota. ARUS S.A. (2022). Participación, mercado y competencia [Fotografía]. Ruta Z VPN

En síntesis, se puede decir que, los resultados durante el año 2021 no fueron buenos para ARUS S.A, puesto que, los ingresos fueron deficientes para darle una retribución al patrimonio de los accionistas y los indicadores financieros están lejos de lo que se esperaba, pero cabe resaltar que desde los indicadores de liquidez y las ventas se ubican factores positivos como el recaudo, la cartera y el endeudamiento.

De acuerdo a los resultados de la empresa en el 2021, para el año 2022 las prioridades de ARUS S.A, son la focalización del portafolio, el posicionamiento de productos, las nuevas iniciativas de mercado, los proyectos estratégicos y el desarrollo de la fuerza comercial. Cabe mencionar que la empresa decidió cerrar el producto de redes e infraestructura, porque,

presenta márgenes negativos, tiene riesgo alto de fraude y compite con empresas informales, lo cual implica un mayor foco en el portafolio y productos de alto avance tecnológico. (ARUS S.A, 2022)

La empresa para corregir sus falencias, se está focalizando además en los proyectos de Arus Renting, BPasS, visión artificial, biometría, DATA, y en la adquisición de alguna compañía, que sea un complemento y genere grandes sinergias con las líneas existentes, o que brinde un sector en el cual no se tiene presencia. (ARUS S.A, 2022)

Una vez aclarado el panorama de la compañía, se puede hablar de manera específica sobre el área de cartera en la cual se están desempeñando las prácticas profesionales, cuyas funciones a nivel general son generación de la cartera diaria y semanal, gestión de cobro por zonas (Antioquia, Centro, Norte, Occidente); creación, actualización y documentación de los clientes y deudores; conciliación de estados de cuenta; cartas de paz y salvo; certificaciones comerciales; apoyo a facturación; actualización de comerciales en la BP; consulta de informes financieros y listas laft; contabilización de los recibos de caja por ventas, incapacidades, pólizas y anticipos; conciliación de notas crédito y anticipos, cierre de las ordenes por pedido; conciliación de la no exigible; tratamiento de los diferidos, provisión de la cartera; deterioro de cartera; y presentación de informes al cierre de mes. Para tener mayor claridad respecto a las funciones del área ver Anexo 1.

Es de precisar que, esta área obtuvo un desempeño bastante relevante durante el periodo del 2021, en aspectos como el recaudo y los días de rotación de cartera, con el fin de seguir manteniendo y fortaleciendo el área de cartera, esta se analizara a partir de una matriz DOFA cuyo propósito es reconocer los aspectos relevantes del área a nivel interno y externo que permitan establecer estrategias de mejora.

Dentro de los aspectos internos en primera instancia se ubican las fortalezas, donde la empresa se caracteriza por tener un buen software contable, en la medida que incorpora las

funciones claves de la organización mediante soluciones inteligentes; por el control de la cartera vencida a la cual se le hace seguimiento semana tras semana con la intención de identificar los clientes con mayor mora y darle solución a la cartera de estos; es de precisar que los clientes o deudores se les realizan diferentes consultas y se revisan desde el área financiera y jurídica, para garantizar que las condiciones de crédito se cumplan y evitar inconveniente de cualquier índole con estos; del mismo modo dentro del área se destaca el equipo de trabajo por su compromiso y responsabilidad en las funciones, puesto que existe un apoyo mutuo que conduce al desarrollo óptimo de los procesos; finalmente, el área cuenta con una buena seguridad en los procesos en la medida que otorga un usuario y una contraseña a cada empleado para cada una de las rutas y procesos que se requieren en el área lo que garantiza privacidad de la información.

En un segundo eslabón respecto a los aspectos internos del área se hará mención de las debilidades, entendidas como aquellos aspectos no favorables, dentro de estos se ubican los siguientes, en el área hay poca existencia de manuales de procesos de cartera y si los hay estos se encuentran desactualizados, lo que indica que en ausencia de un empleado en muchas ocasiones se presencia el desconocimiento de los procesos; para efectos del cobro de la cartera se ubican diferentes falencias, puesto que, la base de datos de los clientes se encuentra desactualizada lo que genera ineficiente cobro, en la medida que, hay correos electrónicos y números de teléfonos errados o en muchas ocasiones no se tiene contacto con el deudor, además al momento de pedir apoyo a los comerciales y solicitantes de las facturas, que son quienes tienen contacto con el cliente en primera instancia, se evidencia muy poca disposición para brindar ayuda en el cobro de la cartera o en la disposición de información para contactar el cliente, en relación a la cartera se presentan dificultades en el reconocimiento de los pagos que generan los clientes, ya que, estos no están culturizados para el envío de los soportes de pago al correo de cartera, puesto que, existen muchos clientes con el correo errado para el

envío de los soportes dado que se evidencia lo envían a correos no activos dentro del área; el desconocimiento de los pagos implica aplicar estos a como se acomoden según la cartera, lo que da lugar a la no conciliación de saldos o estados de cuenta con los clientes, porque se presenta que se le aplica el pago al cliente por una factura y este aun no la ha pagado, sumado a esto está la retención de correos errados de facturación, donde se cree haberle enviado la factura al cliente y este no cuenta con ella, dicha situación también se presenta cuando el robot falla en el envío de las facturas lo que implica enviar estas de manera manual lo que da lugar a posibles errores; por último, en cuanto al equipo de trabajo del área los integrantes están muy nuevos, lo que ocasiona desconocimiento en algunos procesos debido a la poca experiencia en la compañía.

Por otro lado, se presentan los aspectos externos que permean el área de cartera, donde inicialmente como factor positivo se da lugar a las oportunidades, dentro de las cuales se tienen, posibles negociaciones con clientes nuevos debido al reciente producto que se va lanzar al mercado (Arus Renting, BPasS, visión artificial, biometría, DATA); la consideración de adquirir una compañía la cual genere grandes sinergias con las líneas existentes, o que brinde un sector en el cual no se tiene presencia, ocasiona grandes oportunidades de negocio y expansión en el mercado; y la capacitación de los empleados en cada todas las funciones del área con la intención de mitigar el desconocimiento de procesos y ampliar la experiencia en la compañía.

Como factor negativo de los aspectos externos se tienen las amenazas del área de cartera respecto a su contexto, dentro de las cuales se ubican, la cartera de difícil cobro, puesto que hay clientes que no atienden a la gestión de cobro, hay otros que están en asuntos legales y otros en ley de reestructuración, lo que genera a su vez un acrecentamiento en la cartera morosa o vencida, es de precisar que en la no respuesta de los clientes intervienen las diferentes debilidades del área; en una última instancia, significa una amenaza más para toda

la compañía y para el área la consolidación de ofertas de negocios por parte de la competencia, debido a que, se genera una disminución en las ventas, y en los recaudos de cartera.

Figura 2

Matriz DOFA área de cartera

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Se tiene un software contable de buena calidad. • Control de la cartera más vencida • Correcto y riguroso estudio de crédito de los clientes • Equipo de trabajo responsable • Buena comunicación entre el equipo de trabajo • Buena seguridad en los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • No hay manuales de los procesos de cartera. • La información de los clientes para el cobro de cartera es ineficiente, es decir, base de datos desactualizada. • No se tiene culturizado el cliente a enviar los soportes de pago, lo que ocasiona un retraso en el reconocimiento de los pagos. • En su mayoría todo el personal es nuevo, por ende, hay muy poca experiencia en los procesos. • Ausentismo de los comerciales y solicitantes para la solución de carteras. • Falla en el envío de las facturas, por parte del robot. • Estados de cuenta no conciliados con los clientes
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de una nueva empresa • Exploración de nuevos mercados • Posibles negociaciones con nuevos clientes • Capacitación de las funciones de los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen carteras de difícil cobro, con clientes ya en asuntos legales • Difícil comunicación con algunos clientes • Devolución de las facturas • Aumento de clientes en cartera • Ofertas de la competencia

Nota. Elaboración propia, según análisis del área de práctica profesional.

6. Objetivos

6.1.Objetivo general

Diseñar un manual de procesos del área de área de cartera de ARUS S.A

6.2.Objetivos específicos

Definir las funciones de cada puesto del área de cartera.

Compilar la información correspondiente a cada uno de los procesos del área de cartera.

Documentar los procesos del área de cartera.

7. Justificación

Los manuales de procesos son una herramienta fundamental, para el desarrollo de las funciones en una compañía, puesto que, detallan cada una de las actividades a realizar a partir de una base informacional que brinda un paso a paso de un proceso, cuya finalidad es ser el soporte para garantizar el desarrollo de las actividades de manera normal.

O dicho de otra manera, según (Ramos Huancani , 2018) los manuales de proceso son aquellos que describen en forma sistemática, tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para el adecuado funcionamiento de una empresa, es decir, estos identifican los propósitos y necesidades de la empresa, por medio de una precisión de las tareas, la determinación de las líneas de autoridad y las responsabilidades, con el fin de lograr los objetivos trazados por la organización de manera eficaz y eficiente (p. 4).

La razón por la cual se hace necesario implementar la herramienta anterior en el área de cartera de ARUS S.A, se da debido a que, en esta se presenta una carencia en cuanto al conocimiento de los procesos, en la medida que al momento de ingresar a realizar la práctica profesional, el aprendizaje requirió en un 100% de una persona asesora, nunca hubo un apoyo en un manual de procesos que indicara el desarrollo de las funciones entregadas; para no ir muy lejos con el pasar de los días un funcionario del área fue desempleado, lo que ocasiono un vacío dentro de la misma porque habían muchas de las funciones de este empleado que solo las sabía él y no estaban documentadas, lo que dio lugar a recurrir a su ayuda para poder generar las actividades requeridas, situaciones como estas se presentan en el día a día, por tal motivo, se hace necesario actualizar y generar manuales de los procesos de cartera, puesto que, estos son una guía indispensable que garantizan el cumplimiento de las funciones del área.

Es así entonces, como se puede determinar que los manuales de procesos son un medio de comunicación escrito que permiten al empleado, conocer de manera clara con

respecto al cumplimiento de sus funciones, qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para cumplir una determinada tarea (Ramos Huancani, 2018, p.5).

En palabras de (Burgos Roca & Quínapallo García), los manuales de procesos dan a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales; propician la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente; evitan duplicidad de funciones y, a la vez, sirve como indicador para detectar omisiones; propician mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa; facilitan la inducción de los nuevos colaboradores de la institución; permiten la integración de todos los colaboradores así como la funcionalidad integral del personal, propician el ahorro de esfuerzos y recursos y son un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno (2016, p.3).

Cabe mencionar que el desarrollo de este trabajo, aporta al ejercicio profesional contable, el esclarecimiento de la necesidad de recurrir a herramientas como los manuales de procesos, con la finalidad de garantizar una correcta ejecución de las funciones y evitar errores dentro de los procesos a desarrollar, es decir, este trabajo destaca la importancia del detalle y la descripción de cada actividad en una área de una empresa para generar control interno y lograr los objetivos organizacionales.

Desde el ámbito institucional este trabajo se realiza con la intención de obtener el título profesional de contaduría pública, cuyo beneficio a su vez es dejar huella en la compañía a partir de una buena sistematización de los procesos y funciones del área, además, poder dejar un gran aporte a la universidad, en cuanto se destaque la importancia de los manuales de procesos en las empresas y esto genere posibles investigaciones que vayan más

allá de un simple diseño, permitiendo a los futuros profesionales tener como base la consolidación del dicho trabajo de practica que propicie mejores soluciones y permita trascender de acuerdo a las exigencias de los medios y las empresas.

8. Marco conceptual

Para el desarrollo de este trabajo se hace necesario especificar conceptos claves que le brindan claridad al propósito de la práctica profesional, basado en la elaboración de un manual de procesos del área de cartera, cuya importancia radica en estandarizar las funciones de los empleados de manera detallada, para proporcionar formalidad, identificar responsabilidades, hacer uso eficiente de los recursos y del tiempo e integrar el accionar bajo una documentación secuencial de las actividades realizadas.

Un manual es “una guía orientadora con carácter formal u oficial para la ejecución de un determinado proceso” (Burgos Roca & Quínapallo García , 2016, p.3), o dicho de otra manera es “una herramienta efectiva del control interno la cual actúa como guía práctica de políticas, procedimientos, y controles de segmentos específicos dentro de la organización” (Ramos Huancani , 2018, p.36). Por lo tanto, se concibe como manual aquella herramienta o guía que indica como proceder o como realizar determinada actividad.

Relacionado a lo anterior, se hace necesario hacer mención al concepto de proceso, el cual en palabras de (Westreicher, 2020), “es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado”; simultáneamente (Equipo editorial, 2021) concibe este concepto como un “flujo de actividades que se producen entre los diversos componentes de una empresa o institución”, siendo esto así, los procesos son una secuencia de labores que se relacionan entre sí, para efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

El manual de procesos a desarrollar se hará con respecto al área de cartera de la empresa ARUS S.A, lo que hace necesario, definir la cartera como “las deudas de los clientes de una empresa, que son provenientes de las ventas que se hacen ya sea a crédito o efectivo” (Cortés Ruiz, 2018), o dicho de otro modo es el componente más líquido de las empresas fundamentado en las cuentas por cobrar a los clientes o diferentes deudores (Institución Universitaria , 2020), lo que es igual a , los saldos adeudados por los clientes de una

compañía, como producto de la prestación de un servicio o la venta de un producto.

De acuerdo a lo anterior entonces un manual de procesos de cartera es una guía teórica que conlleva a la práctica tanto las acciones, como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales del área. A este se vinculan diferentes conceptos tales como las políticas, el flujograma, la enseñanza, la información, la eficiencia, la normatividad, la responsabilidad, el responsable, el trabajo en equipo y el control interno.

Partiendo de esto entonces las políticas son una “actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos” (Pérez & Gardey, 2008), estas su vez se definen como un “conjunto de decisiones y medidas tomadas por determinados grupos que detentan el poder, en pro de organizar una sociedad o grupo particular” (Equipo editorial, 2021). Por ende, las políticas son todos aquellos lineamientos sobre los cuales se fundamentan las decisiones y las acciones de las organizaciones, ya que, especifican las responsabilidades y los límites de cada actividad.

Un flujograma “consiste en una figura o gráfico que representa una serie de procesos o un grupo de actividades por medio de símbolos” (Rus Arias, 2020), es decir, un flujograma “ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso. Muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás” (Aiteco, 2021). Un flujograma es entonces un instructivo gráfico que guarda una relación directa con un proceso determinado, en la medida que esta especifica visualmente el paso a paso de una actividad.

Se entiende por enseñanza según (Gardey & Pérez , 2021) “un sistema o método de dar instrucción, formado por el conjunto de conocimientos, principios e ideas que se enseñan a alguien”, o dicho en palabra de (Equipo editorial, 2021) es “la transmisión de conocimientos, valores e ideas entre las personas”. Es decir, la enseñanza es aquel proceso mediante el cual se capacita una persona para la realización de una actividad determinada.

La información por su parte es un “conjunto de datos que configuran un mensaje que emite un emisor y que se pretende llegue al receptor para que quede informado” (Peiró, 2020), mientras que para (Significados, 2020), es un “conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado”. Por lo tanto, la información es una base de datos que es analizada por el hombre, para la toma de decisiones y ejecución de acciones que hacen posible el cumplimiento de los objetivos.

La eficiencia basada en el cumplimiento de los objetivos mediante los recursos disponibles guarda una relación con el manual de procesos, en la medida que, contribuye al desarrollo de las funciones establecidas dentro del área de manera correcta y en corto tiempo; esta es definida por (Significados, 2020), como “la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo” o dicho de otro modo es “la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos” (Pérez & Gardey, 2021)

En este mismo orden de ideas se hace necesario hacer mención de la normatividad sobre la cual todas las personas actúan conforme a una serie de reglas, que se estipulan para el cumplimiento de un mismo objetivo, este término es definido por (Significados, 2020) como “un conjunto de leyes o reglamentos que rigen conductas y procedimientos según los criterios y lineamientos de una institución u organización”. A este concepto se asocia la responsabilidad y el responsable, los cuales son respectivamente “dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo” (Significados, 2021), y ser “una persona que cumple con sus deberes de manera oportuna y eficiente” (Significados, 2020). Conforme a estos conceptos se puede considerar entonces que, desde la elaboración de un manual de procesos se requiere de la normatividad y la responsabilidad, ya que, estas son garantías que sustentan el cumplimiento de las funciones del área.

Todo proceso necesita del trabajo en equipo, este es una manera organizada de trabajar entre varias personas con el fin de alcanzar metas comunes, en este las habilidades de los integrantes son complementarias, mantienen una responsabilidad individual y mutua, además de un marcado compromiso común por los objetivos, generando una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado de sus integrantes, logrando mayor rendimiento, productividad y satisfacción personal. (Coworkingfy, 2019), es decir, “el trabajo en equipo incluye aquellas labores que se realizan de manera compartida y organizada, en las que cada quien asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común” (Equipo editorial, 2020).

La elaboración del manual de procesos del área de cartera contribuye al control interno de la compañía, el cual “permite la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración” (Santa Cruz , 2014), este además, “integra toda la organización, a partir de la implementación y vigilancia de su funcionamiento eficiente, detección de los desvíos respecto de lo predeterminado, y la adaptación conforme a las circunstancias de las políticas, normas y procedimientos que lo conforman” (Casal, 2004)

Por lo tanto, el control interno es un pilar esencial que promueve el desempeño de las actividades de manera exitosa, puesto que, mediante este se garantiza el cumplimiento de los objetivos del área de cartera que conllevan a un bienestar integral corporativo.

De acuerdo a los conceptos antes mencionado se puede decir que, en síntesis,

Los manuales de procesos determinan el orden lógico que deben seguir las actividades; promueven la eficiencia y especificación; delimitan responsabilidades, evitan duplicidades; determinan como deben ejecutarse las actividades, y también cuando y quien debe realizarlas; son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente; auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal; auxilian en la inducción del puesto; describen en forma detallada las actividades de cada puesto;

facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa; indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo; permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina; permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información; proporcionan la descripción de cada uno de sus funciones al personal; proporcionan una visión integral de la empresa al personal; se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento; y son guías del trabajo a ejecutar (Ramos Huancani , 2018, p.38).

9. Descripción metodológica

Este trabajo se desarrollará mediante un enfoque de investigación cualitativo conforme al cumplimiento de los objetivos, cuyo fin último es diseñar un manual de procesos en el área de cartera de ARUS S.A, que garantice un éxito en el área y permita el correcto desarrollo de las funciones.

La perspectiva metodológica cualitativa hace de lo cotidiano un espacio de comprensión de la realidad. Desde lo cotidiano y a través de lo cotidiano busca la comprensión de relaciones, visiones, rutinas, temporalidades, sentidos, significados. Los momentos del proceso investigativo cualitativo son de naturaleza simultánea y multiciclo. Permiten determinar la ruta metodológica que orienta el proceso investigativo, mediante múltiples construcciones e interpretaciones. Básicamente, el enfoque cualitativo de investigación social aborda las realidades subjetivas e inter subjetivas como objetos legítimos de conocimientos científicos. Busca comprender desde la interioridad de los actores sociales- las lógicas de pensamiento que guían las acciones sociales. Estudia la dimensión interna y subjetiva de la realidad social como fuente del conocimiento. La investigación social cualitativa apunta a la comprensión de la realidad como resultado de un proceso histórico de construcción a partir de las lógicas de sus protagonistas, con una óptica interna y rescatando su diversidad y particularidad. (Galeano M, 2004, pp.18-34)

De acuerdo a esto el alcance del trabajo es de tipo descriptivo, debido a que identifica los diferentes elementos, componentes y características del fenómeno a estudiar, cuyo objetivo es delimitar los hechos o sucesos que conforman el problema investigado, para descubrir y comprobar la asociación entre variables. (Méndez Álvarez, 2000, pp. 122-125). Es decir, el alcance de este trabajo es descriptivo, en la medida que para el diseño y elaboración de los manuales de procesos se requiere detallar el paso a paso de cada actividad del área de

cartera.

El tratamiento de la información, como las técnicas para recolectar la información son los hechos o documentos a los que se remite el investigador para obtener información la cual es la materia prima que permite explorar, describir y explicar hechos económicos o sociales de donde surge el problema de investigación, dichas técnicas se categorizan en fuentes primarias y secundarias, las cuales respectivamente son la información oral o escrita que se recopila por el investigador mediante escritos divulgados por los participantes en un acontecimiento; y la información escrita que ha sido recopilada a través de fuentes escritas o por un colaborador en un suceso. (Méndez Álvarez, 2000, pp. 142-147)

Las técnicas de información primaria utilizadas en este trabajo se basaron en la observación cuyo propósito es describir y explorar situaciones por parte del investigador, en cuanto este presencia el desarrollo de los procesos y actividades del área de cartera; y la entrevista como una técnica de conocimiento de la información cuya finalidad es obtener datos de determinado problema o situación, la cual direccionada en la práctica, busca conocer a detalle el paso a paso de los procesos de cartera.

Las técnicas de información secundaria se basaron en el análisis documental, en el cual se desarrollan cinco acciones según (Alfonzo, 2012), la primera consiste en rastrear e inventariar los documentos existentes y disponibles; la segunda en clasificar los documentos identificados; la tercera en seleccionar los documentos más pertinentes para los propósitos de la investigación; la cuarta en leer a profundidad el contenido de los documentos seleccionados, para extraer elementos de análisis; y la quinta en leer de forma cruzada y comparativa los documentos en cuestión, ya no sobre la totalidad del contenido de cada uno, sino sobre los hallazgos previamente realizados, a fin de construir una síntesis comprensiva total, sobre el proceso analizado. Es así entonces como el análisis documental de este trabajo

se fundamentó en los manuales de procesos ya desarrollados por el área de cartera de periodos pasados, que sirven como base para un conocimiento previo conforme a cada actividad desempeñada.

10. Resultados del análisis de información

Mediante las diferentes herramientas utilizadas para el desarrollo de este trabajo con énfasis en los resultados se puede mencionar inicialmente la estructura teórica hallada en la compañía, es decir, los manuales existentes en los procesos, los cuales suministraron información base para el desarrollo de algunos manuales del área de cartera, con esta herramienta se logró recopilar antecedentes los cuales fueron analizados según su funcionalidad y vigencia dentro de la operación actual del área.

Una vez analizada la información existente en la compañía, se realizó una entrevista, la cual permitió reconocer los cargos, las funciones del área y las áreas a las cuales se direccionan los procesos de cartera, la información obtenida fue bastante relevante, puesto que orientó la creación de los diferentes manuales del área de cartera.

Finalmente, se hizo uso de la observación directa mediante la cual se recopiló información valiosa como lo es el paso a paso de cada uno de los procesos de cartera. Básicamente, esta herramienta facilitó en gran medida el desarrollo y consolidación de cada uno de los manuales por medio de reuniones y/o explicaciones que permitieron realizar una descripción detallada de las funciones del área.

11. Presentación de la propuesta, herramienta o modelo de mejoramiento

A través del diagnóstico realizado a la compañía se halló la necesidad de crear un manual para el área de cartera, cuyo objetivo es establecer un instrumento guía para el cumplimiento de las funciones y procesos del área de cartera de ARUS S.A.

En este manual se evidenciará de manera específica cada una de las funciones y procesos que se desarrollan dentro del área, de acuerdo con el cargo, el responsable, la normatividad, las políticas, y la relación que se guarda con otras dependencias. Dicho manual se representará gráficamente mediante un flujograma en el cual se reflejan cada uno de los procesos o actividades de cartera de forma secuencial, en un orden lógico de acuerdo con el accionar del área, este a su vez detallará y describirá de modo textual las funciones y procesos mediante un paso a paso o guía informativa que garantiza el cumplimiento de los objetivos del área.

Para validar la herramienta anterior anexo enlace que corresponde al manual de procesos

<https://drive.google.com/drive/folders/11HVaed1ffE9XxJIT6pMiQv6Ku9IurdBg?usp=sharing>

g

12. Conclusiones

A partir de la realización del presente trabajo se puede concluir que los manuales son una herramienta fundamental para el desarrollo de los procesos dentro de las compañías, puesto que son un instrumento que se enfoca principalmente en la orientación y administración de los empleados, entendidos como el principal componente de la estructura organizacional, ya que, a través de su capacitación se logra eficiencia en los procesos, cumplimiento de los objetivos, institucionalización en los procesos y contribución al mejoramiento y desarrollo de la empresa.

Los manuales describen en forma sistemática las acciones y las operaciones que deben seguirse para el adecuado funcionamiento de una empresa, estos proporcionan un gran apoyo en las diferentes actividades a realizar, ya que actúan como instrumento de comunicación mediante el detalle o la especificación de los pasos a seguir para el cumplimiento de las funciones asignadas.

A nivel personal y laboral, a partir del desarrollo de la práctica profesional en el área de cartera de ARUS S.A se puede destacar en primera instancia el aprendizaje en cuanto al trabajo en equipo, el compromiso y la responsabilidad, la comunicación asertiva con los clientes y compañeros de trabajo, el sentido de pertenencia por la compañía y la puntualidad; en segunda instancia el conocimiento de conceptos claves en el área financiera, los estudios de crédito para los clientes, la importancia de un data de los clientes, la gestión de la cartera exigible, la conciliación de las CXC y las CXP, la contabilización de los ingresos, la creación de indicadores para los procesos y la generación de cartas de paz y salvo y referencias comerciales. Los anteriores aprendizajes contribuyeron al desarrollo de la práctica profesional en la medida que promovieron acciones para el cumplimiento de los objetivos del área y el desarrollo del manual de cartera.

13. Recomendaciones

Los manuales son un instrumento clave para el desarrollo de los procesos de una compañía y el cumplimiento de sus objetivos, por eso se le recomienda al área de cartera de ARUS S.A, continuar con la realización de manuales para las áreas de tesorería y facturación, para que así estas logren consolidar fuentes permanentes de información, capacitar los empleados, tener una mejor comprensión de las funciones y asegurar continuidad en sus procesos.

De otro lado, se le recomienda al área de cartera, realizar una revisión de los instructivos y mapear los cambios que se den en los procesos, para actualizar el manual del área según las necesidades que se presenten, garantizando una coordinación y funcionalidad en los procesos para ejecutar un buen control en cuanto se relacionan los empleados con el cumplimiento de los objetivos, las funciones y políticas de la compañía.

En el desarrollo del presente manual se notó que las políticas y controles del área se encuentran desactualizadas, por tal motivo se sugiere realizar una revisión de estos temas con el fin de actualizarlos conforme a lo que está vigente en el área y a los cambios que se han generado en la misma con el pasar del tiempo.

Se les recomienda además a los empleados del área financiera de ARUS S.A tomar el manual de cartera como material de estudio para posibles vacantes en el área, haciendo de estos una herramienta que facilite el ascenso o nuevas oportunidades laborales.

14. Anexos

14.1. Anexo 1

Entrevista

Fecha: 22/abril/2022

Objetivo: Identificar los parámetros de acción del área de cartera de ARUS S.A

Alcance: Reconocer las generalidades del área de cartera de ARUS S.A. en cuanto a funciones, responsables y áreas que se vinculan a los procesos de la misma.

Entrevistada: Johana Alejandra Tangarife

Cargo: Auxiliar de cartera

Preguntas

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña usted en el área de cartera de ARUS S.A?

R// Auxiliar de cartera

2. ¿Cuáles son los cargos del área de cartera de ARUS S.A?

R// El área de cartera esta a cargo de una dirección, donde se vinculan dos auxiliares y un practicante de cartera.

3. ¿Cuáles son las funciones del área de cartera de ARUS S.A? Indique los responsables de cada proceso y a qué área se direccionan estos.

R// Las funciones y los responsables del área de cartera de ARUS S.A son:

FUNCIÓN	RESPONSABLE	ÁREAS A LAS QUE SE DIRECCIONAN LOS PROCESOS
Creacion clientes nuevos	Auxiliar de cartera 1	Facturación y Planeación
Anulación de recibos de caja cartera durante el mismo día	Auxiliar de cartera 1	Cartera
Actualización de correo de envío factura electrónica de clientes	Auxiliar de cartera 1	Área comercial y facturación
Creación de empleados como deudores	Auxiliar de cartera 1	Contabilidad
Informe semanal cartera	Auxiliar de cartera 1	Área comercial y Área de operaciones
Provision Comisiones Cumplimiento ANS Causaciones y facturas -mensual	Auxiliar de cartera 1	Contabilidad
Comisiones Cumplimiento ANS Causaciones y facturas-trimestral	Auxiliar de cartera 1	Contabilidad
Gestión de Cobro Zona Antioquia	Auxiliar de cartera 1	Cartera
Conciliación Clientes Zona Antioquia	Auxiliar de cartera 1	Cartera
Gestión de Cobro Zona Centro	Auxiliar de cartera 1	Cartera
Conciliación Clientes Zona Centro	Auxiliar de cartera 1	Cartera
Conciliación Zona Antioquia	Auxiliar de cartera 1	Cartera
Cierre de Ordenes	Auxiliar de cartera 1	Planeación
Revision de Ordenes para FIC	Auxiliar de cartera 1	Planeación
Conciliacion saldo exigible y no exigible	Auxiliar de cartera 1	Contabilidad
Deterioro Cartera Trimestral y anual	Auxiliar de cartera 1	Contabilidad
Consulta de ingresos al banco e informe de ingresos diarios	Auxiliar de cartera 2	Cartera
Actualización de informe de recaudo e implementación de requerimientos	Auxiliar de cartera 2	Cartera
Identificación recibos de caja de Arus y Enlace Operativo	Auxiliar de cartera 2	Cartera y Contabilidad
Informe diario de cartera posterior a la compensación de los recibos de caja	Auxiliar de cartera 2	Cartera
Validación y Compensación de polizas con reportes de Polizas de gestión	Auxiliar de cartera 2	Cartera y Contabilidad
Identificación y compensación de las facturas del Banco de la republica	Auxiliar de cartera 2	Contabilidad
Gestión de cobro Zona Norte	Auxiliar de cartera 2	Cartera
Conciliación estados de cuenta clientes Zona Norte	Auxiliar de cartera 2	Cartera
Conciliación anticpos Zona Centro	Auxiliar de cartera 2	Cartera
1% positiva	Auxiliar de cartera 2	Cartera y Contabilidad
Informe Provision cartera mayores a 361 - traslado a deterioro	Auxiliar de cartera 2	Contabilidad
Reporte mensual recibos de caja con comercial	Auxiliar de cartera 2	Contabilidad
Leasing procaps	Auxiliar de cartera 2	Cartera y Contabilidad
Otros ingresos (fb50)	Auxiliar de cartera 2	Cartera
Informe provision trimestral	Auxiliar de cartera 2	Contabilidad
Contabilizacion anticipos	Auxiliar de cartera 2	Cartera y Contabilidad
Actualización de BD de Documentos	Practicante de cartera	Cartera
Apoyo Cierre de Ordenes	Practicante de cartera	Planeación
Gestión de cobro Zona Occidente	Practicante de cartera	Cartera
Conciliación estados de cuenta clientes Occidente	Practicante de cartera	Cartera
Gestión de cobro Zona Centro	Practicante de cartera	Cartera
Conciliación estados de cuenta clientes Centro	Practicante de cartera	Cartera
Conciliación de anticipos Zona Occidente, Zona centro	Practicante de cartera	Cartera
Apoyo Facturacion	Practicante de cartera	Facturación
Actualizacion de Comerciales en la BP	Practicante de cartera	Cartera
Cartas de paz y salvo clientes	Practicante de cartera	Cartera
Cartas referencias comerciales y confirmacion	Practicante de cartera	Cartera
Apoyo en la creacion de clientes	Practicante de cartera	Facturación y Planeación
Incapacidades	Practicante de cartera	Cartera y Contabilidad

Nombre del entrevistador: Salomé Gallego Gañan

Firma del entrevistador:

Salomé Gallego Gañan

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar entonces que a través de esta entrevista se logró recolectar información para el diseño el manual de cartera de ARUS S.A, en la medida que, se conocen las funciones del área, los responsables en cuanto a auxiliares y practicante, y las áreas que se relacionan con cartera tales como contabilidad y planeación financiera, por lo tanto, esto permite tener un panorama bastante amplio en cuando al detalle de los procesos para con ello generar la guía del accionar del área.

14. Referencias

- Aiteco. (12 de enero de 2021). *Aiteco consultores desarrollo y gestión* . Obtenido de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- Alfonzo. (2012). *Monografías*. Obtenido de Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Cualitativos: <https://www.monografias.com/trabajos93/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos/tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-datos-cualitativos# analisisda>
- ARUS S.A. (2021). *Intranet*. Obtenido de Intranet: www.intranetarus.com.co
- ARUS S.A (Dirección). (2022). *Conectemonos con la gerencia* [Película]. Colombia.
- Burgos Roca , A. F., & Quínallo García , C. M. (2016). Importancia de los manuales de procedimientos para las mejoras de los procesos operativos en las agencias de aduanas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 3. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/aduanas.html>
- Camara de Comercio de Medellín . (2022). *Camara de Comercio de Medellín*. Obtenido de Consulta de actividades económicas : <https://virtuales.camaramedellin.com.co/consultas/ciiu.html>
- Casal, A. M. (2004). *El control interno en la administración de empresas*. Universidad de Buenos Aires. Obtenido de <http://ojs.econ.uba.ar/index.php/Contyaudit/article/view/143/233>
- Cortés Ruiz, L. F. (18 de Enero de 2018). *Siigo*. Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/empresario/que-es-recaudo-de-cartera/>
- Coworkingfy. (09 de Noviembre de 2019). *Coworkingfy*. Obtenido de <https://coworkingfy.com/trabajo-en-equipo/>
- Creditea. (Marzo de 2021). *Creditea* . Obtenido de <https://www.creditea.es/blog/sectores-economicos>
- Decreto número 1072 del 2015. (2015). En M. d. Colombia, *Decreto número 1072 del 2015* (pág. 220). Bogotá, Colombia . Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>
- Equipo editorial . (5 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/ensenanza/>

- Equipo editorial. (28 de Septiembre de 2020). *Equipo editorial*. Obtenido de <https://concepto.de/trabajo-en-equipo/>
- Equipo editorial. (2 de Noviembre de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/proceso/>
- Equipo editorial. (5 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/politica/>
- Galeano M, M. E. (2004). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Medellín: Fondo Editorial Universidad Eafit. Obtenido de https://kupdf.net/download/galeano-maria-eumelia-diseo-de-proyectos-de-investigacion-cualitativa_5b0eca8be2b6f58a1b5f2168_pdf
- Gardey, A., & Pérez, J. (2021). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/ensenanza/>
- Institución Universitaria. (Noviembre de 2020). *Escolme*. Obtenido de https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf
- Méndez Álvarez, C. E. (2000). Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogotá: AW. HILL INTERAMERICANA S.A.
- Peiró, R. (29 de Septiembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/informacion-2.html>
- Pérez, J., & Gardey, A. (19 de Junio de 2008). Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/politica/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2021). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/eficiencia/>
- Ramos Huancani, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24281/PT-259.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rus Arias, E. (31 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/flujograma.html>
- Santa Cruz, M. (28 de Octubre de 2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/832
- Significados. (2020). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/eficiencia/>
- Significados. (5 de marzo de 2020). *significados.com*. Obtenido de

<https://www.significados.com/responsabilidad/>

Significados. (2020). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/informacion/>

Significados. (2021). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/normatividad/>

Significados. (2021). *Significados* . Obtenido de <https://www.significados.com/responsabilidad/>

Trujillo Herrera, A. J. (2020). *CONCEPTO 11336 DE 2020*. Bogotá. Obtenido de

https://normograma.sena.edu.co/normograma/docs/concepto_sena_0011336_2020.htm

Universidad Católica Luis Amigó. (28 de Octubre de 2019). *El ABC de las prácticas en la Universidad*

Católica Luis Amigó. Medellín, Colombia. Obtenido de

https://www.funlam.edu.co/uploads/documentosjuridicos/1704_El_ABC_de_la_practicas.pdf

Westreicher, G. (02 de Agosto de 2020). *Economipedia* . Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>