

UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS PARA
LA EMPRESA EMBAPACK S.A.S.

Yury Alexandra Carvajal Silva

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ, D.C.
2017

UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



DISEÑO DEL MANUAL DE PROCESOS PARA
LA EMPRESA EMBAPACK S.A.S.

Yury Alexandra Carvajal Silva

Tesis presentada para obtener el título de Ingeniero Industrial

Director(a): Jaime Eduardo Arturo Calvache

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍAS
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ, D.C.
2017

Tabla de Contenido

Introducción	14
1. Contexto del trabajo	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación.....	17
1.4 Delimitación.....	18
1.5 Objetivos	18
1.5.1 Objetivo general	18
1.5.2 Objetivos específicos.....	18
1.6 Formulación de hipótesis	19
1.6.1 Hipótesis general	19
1.6.2 Hipótesis de trabajo	19
1.7 Marco de referencia.....	19
1.7.1 Marco teórico.....	19
1.7.2 Marco contextual	25
1.8 Aspectos metodológicos.....	28
1.8.1 Tipo de investigación	28
1.8.2 Población y muestra	28
1.8.3 Recolección de la información	28
1.8.4 Procedimiento.....	28
1.8.4.1 Sensibilizar	28
1.8.4.2 Elaborar un diagnóstico general	28
1.8.4.3 Identificación de los procesos.....	29
1.8.4.4 Levantamiento de la información	29
1.8.4.5 Análisis de la información	29

1.8.4.6 Generalidades del proceso	29
1.8.4.7 Validar mapa de procesos	29
2. Identificación de las funciones de los cargos y unidades administrativas	30
2.1 Presentación de la Empresa	30
2.1.1 Misión.....	30
2.1.2 Visión	30
2.1.3 Ubicación.....	30
2.2 Objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas	30
2.2.1 Gerente general.....	30
2.2.1.1 Objetivo general del cargo.....	31
2.2.1.2 Funciones.....	31
2.2.2 Sub - Gerente	32
2.2.2.1 Objetivo general del cargo.....	32
2.2.2.2 Funciones.....	32
2.2.3 Director Financiero / Contador	33
2.2.3.1 Objetivo general del cargo.....	33
2.2.3.2 Funciones.....	33
2.2.4 Auxiliar contable	34
2.2.4.1 Objetivo general del cargo.....	34
2.2.4.2 Funciones.....	34
2.2.5 Director Comercial	35
2.2.5.1 Objetivo general del cargo.....	36
2.2.5.2 Funciones.....	36
2.2.6 Director Administrativo.....	36
2.2.6.1 Objetivo general del cargo.....	37
2.2.6.2 Funciones.....	37
2.2.7 Coordinador de Gestión y Logística.....	38
2.2.7.1 Objetivo general del cargo.....	38

2.2.7.2 Funciones.....	38
2.2.8 Coordinador de Compras.....	39
2.2.8.1 Objetivo general del cargo.....	39
2.2.8.2 Funciones.....	40
2.2.9 Coordinador de Talento Humano	41
2.2.9.1 Objetivo general del cargo.....	41
2.2.9.2 Funciones.....	41
2.2.10 Coordinador de Producción.....	44
2.2.10.1 Objetivo general del cargo.....	44
2.2.10.2 Funciones.....	44
2.2.11 Supervisor de Producción.....	45
2.2.11.1 Objetivo general del cargo.....	45
2.2.11.2 Funciones.....	45
2.2.12 Almacenista	47
2.2.12.1 Objetivo general del cargo.....	47
2.2.12.2 Funciones.....	47
2.2.13 Operario de corte y ensamblaje	49
2.2.13.1 Objetivo general del cargo.....	49
2.2.13.2 Funciones.....	50
2.2.14 Conductor y mensajero.....	51
2.2.14.1 Objetivo general del cargo.....	52
2.2.14.2 Funciones.....	52
3. Determinación de las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución	54
4. Definición y descripción de los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización	55
4.1 Mapa de Procesos.....	55
4.2 Procesos Gerenciales.....	55
4.2.1 Proceso de Planeación Presupuestal	56

4.2.2	Proceso de Compras	57
4.2.3	Proceso de recepción de compras	58
4.2.4	Proceso de Registro de Productos Nuevos	59
4.2.5	Proceso de realización de inventarios.....	60
4.2.6	Proceso de remisiones de materias primas	61
4.2.7	Proceso de Traslado de Materias Primas e Insumos.....	61
4.2.8	Proceso de Compras eventuales	62
4.3	Procesos Misionales	64
4.3.1	Proceso de Gestión Comercial.....	64
4.3.2	Proceso de Cotización y Orden de Producción.....	65
4.3.3	Proceso de Creación de Cliente Nuevo	66
4.3.4	Proceso de Elaboración de Ficha Técnica del Producto.....	67
4.3.5	Proceso de Producción	68
4.3.6	Proceso de Control de Calidad	69
4.3.7	Proceso de Entrega	70
4.4	Procesos de Apoyo de Talento Humano	71
4.4.1	Proceso de Selección de Personal.....	71
4.4.2	Proceso de Contratación de Personal.....	71
4.4.3	Proceso de Inducción.....	73
4.4.4	Proceso de Asesoría y capacitación del equipo humano	73
4.4.5	Proceso de Accidente o Incidente de Trabajo.....	74
4.4.7	Proceso de registro de incapacidades	76
4.4.8	Proceso trámite de liquidación de incapacidad.....	77
4.4.9	Proceso de solicitud y autorización de vacaciones	78
4.4.10	Proceso de Liquidación de Contrato Laboral	79
4.5	Procesos de Apoyo Contables	81
4.5.1	Proceso de Ajuste de Cuentas con Clientes.....	81
4.5.2	Proceso de Ajuste de Cuentas con Proveedores	82

4.5.3	Proceso de Cancelación de Anticipos de Clientes	83
4.5.4	Proceso de Cheques Devueltos	83
4.5.5	Proceso de Conciliación Bancaria	84
4.5.6	Proceso de Consulta de Saldo en Bancos	86
4.5.7	Proceso de Control de costos de inventario	87
4.5.8	Proceso de Revisión y Cuadre de Caja	87
4.5.9	Proceso de Diligenciamiento de Consignaciones	88
4.5.10	Proceso de Diligenciamiento de Informe de Movimiento de Caja	89
4.5.11	Proceso de Diligenciamiento de Recibos de Gastos	90
4.5.12	Proceso de elaboración y presentación de Informes a Entidades Estatales	91
4.5.13	Proceso de elaboración y envío de medios magnéticos a la DIAN	92
4.5.14	Proceso Recepción Pago de Clientes	94
4.5.15	Proceso de Reembolso de Caja Menor	96
4.5.16	Proceso de Registro de Consignaciones	97
4.5.17	Proceso de Informe de la Empresa a la Superintendencia de Sociedades	98
4.5.18	Proceso de Revisión de Cartera de la Empresa	99
4.5.19	Proceso Solicitud Crédito Cliente Nuevo	100
4.5.20	Proceso de Cuadre de Gastos de Personal por Actividades del Cargo	102
4.5.21	Proceso de Interface de Nómina	104
4.5.22	Proceso de Liquidación de Nómina	105
4.5.23	Proceso de Liquidación de Vacaciones	106
4.5.24	Proceso de Pago de Nómina	108
4.5.25	Proceso de Pago de Parafiscales	109
4.6	Procesos de Apoyo de Mensajería	110
4.6.1	Proceso de Archivo de Documentos	110
4.6.2	Proceso de Gestión de Autorizaciones	111
4.6.3	Proceso de Entrega de Documentos a Clientes	112
4.6.5	Proceso de Recaudo de Dinero pagado por Clientes	114

4.6.6 Proceso de Solicitud y Entrega de Documentación a Entidades	115
4.7 Procesos de Apoyo en Seguridad y Salud Ocupacional.....	115
4.7.1 Proceso de Cotización y Selección de Proveedores	115
4.7.2 Proceso de Dotación de Uniformes	117
4.7.3 Proceso de Dotación del Botiquín	118
4.7.4 Proceso de Determinación de Elementos de Protección Personal a Comprar	119
4.7.5 Proceso de Dotación de Elementos de Protección Personal	119
4.7.6 Proceso de Recepción y Entrega de Elementos de Protección Personal	120
4.8 Procesos de Apoyo en Servicios Generales y Cafetería.....	121
4.8.1 Procesos de Compra de Implementos de Aseo y Cafetería	121
4.8.2 Proceso de Mantenimiento, limpieza y organización de la Cocina	122
4.8.3 Proceso de Cuidado y Mantenimiento de las Plantas de las Oficinas	122
4.8.4 Proceso de Aseo de la Nevera	123
4.8.5 Proceso de Servicio de Cafetería	123
4.8.6 Proceso de Servicio de Aseo de las Áreas de Oficina	124
5. Manual de procesos para la empresa EMBAPACK S.A.S.	125
Misión.....	125
Visión	125
6. Conclusiones	157
Referencias bibliográficas.....	159

Lista de figuras

<i>Figura 1.</i> Árbol del problema de la empresa EMBAPACK S.A.S.....	16
<i>Figura 2.</i> Organigrama Embapack	26
<i>Figura 3.</i> Organigrama por Departamentos de Embapack	27
<i>Figura 4.</i> Líneas de comunicación entre las Unidades Administrativas y Operativas de EMBAPACK	54

<i>Figura 5.</i> Mapa de Procesos de EMBAPACK	55
<i>Figura 6.</i> Proceso de planeación presupuestal.....	56
<i>Figura 7.</i> Proceso de compras	57
<i>Figura 8.</i> Proceso de recepción de compras	58
<i>Figura 9.</i> Proceso de registro de productos nuevos	59
<i>Figura 10.</i> Proceso de realización de inventarios.....	60
<i>Figura 11.</i> Proceso de remisiones de materias primas	61
<i>Figura 12.</i> Proceso de traslado de materias primas e insumos	62
<i>Figura 13.</i> Proceso de compras eventuales.....	63
<i>Figura 14.</i> Proceso de Gestión Comercial.....	64
<i>Figura 15.</i> Proceso de cotización y orden de producción.....	65
<i>Figura 16.</i> Proceso de creación de cliente nuevo	66
<i>Figura 17.</i> Proceso de elaboración de ficha técnica del producto	67
<i>Figura 18.</i> Proceso de producción	68
<i>Figura 19.</i> Proceso de control de calidad	69
<i>Figura 20.</i> Proceso de entrega	70
<i>Figura 21.</i> Proceso de selección de personal.....	71
<i>Figura 22.</i> Proceso de contratación de personal.....	72
<i>Figura 23.</i> Proceso de inducción	73
<i>Figura 24.</i> Proceso de asesoría y capacitación del equipo humano	74
<i>Figura 25.</i> Proceso de Manejo de incidente o accidente de trabajo	75
<i>Figura 26.</i> Proceso de sistematización de reporte de accidente de trabajo	76
<i>Figura 27.</i> Proceso de registro de incapacidades.....	77
<i>Figura 28.</i> Proceso de trámite de liquidación de incapacidad	78
<i>Figura 29.</i> Proceso de solicitud y autorización de vacaciones	79
<i>Figura 30.</i> Proceso de liquidación de contrato laboral	80
<i>Figura 31.</i> Proceso de ajuste de cuentas con clientes.....	81
<i>Figura 32.</i> Proceso de ajuste de cuentas con proveedores.....	82
<i>Figura 33.</i> Proceso de cancelación de anticipos de clientes.....	83
<i>Figura 34.</i> Proceso de cheques devueltos.....	84
<i>Figura 35.</i> Proceso de conciliación bancaria.....	85
<i>Figura 36.</i> Proceso de consulta de saldo en Bancos	86
<i>Figura 37.</i> Proceso de control de costos de inventario.....	87
<i>Figura 38.</i> Proceso de revisión y cuadro de caja	88

<i>Figura 39.</i> Proceso de diligenciamiento de consignaciones	89
<i>Figura 40.</i> Proceso de diligenciamiento de informe de movimiento de caja	90
<i>Figura 41.</i> Proceso de diligenciamiento de recibos de gastos	91
<i>Figura 42.</i> Proceso de elaboración y presentación de informes a entidades estatales.....	92
<i>Figura 43.</i> Proceso de elaboración y envío de medios magnéticos a la DIAN	94
<i>Figura 44.</i> Proceso de recepción de pagos de clientes	95
<i>Figura 45.</i> Proceso de reembolso de caja menor	97
<i>Figura 46.</i> Proceso de registro de consignaciones.....	98
<i>Figura 47.</i> Proceso de informe de la empresa a la Superintendencia de Sociedades	99
<i>Figura 48.</i> Proceso de revisión de cartera de la empresa	100
<i>Figura 49.</i> Proceso de solicitud de crédito cliente nuevo	101
<i>Figura 50.</i> Proceso de cuadro de gastos de personal por actividades del cargo	103
<i>Figura 51.</i> Proceso de interface de nómina	104
<i>Figura 52.</i> Proceso de liquidación de nómina	106
<i>Figura 53.</i> Proceso de liquidación de vacaciones.....	107
<i>Figura 54.</i> Proceso de pago de nómina	108
<i>Figura 55.</i> Proceso de pago de parafiscales.....	109
<i>Figura 56.</i> Proceso de archivo de documentos	110
<i>Figura 57.</i> Proceso de gestión de autorizaciones.....	111
<i>Figura 58.</i> Proceso de entrega de documentos a clientes	112
<i>Figura 59.</i> Proceso de pagos y consignación en bancos.....	113
<i>Figura 60.</i> Proceso de recaudo de dinero pagado por clientes	114
<i>Figura 61.</i> Proceso de solicitud y entrega de documentación a entidades	115
<i>Figura 62.</i> Proceso de cotización y selección de proveedores	116
<i>Figura 63.</i> Proceso de dotación de uniformes	117
<i>Figura 64.</i> Proceso de dotación del botiquín	118
<i>Figura 65.</i> Proceso de determinación de elementos de protección personal a comprar.....	119
<i>Figura 66.</i> Proceso de dotación de elementos de protección personal	119
<i>Figura 67.</i> Proceso de recepción y entrega de elementos de protección personal	120
<i>Figura 68.</i> Proceso de compra de implementos de aseo y cafetería.....	121
<i>Figura 69.</i> Proceso de mantenimiento, limpieza y organización de cocina	122
<i>Figura 70.</i> Proceso de cuidado y mantenimiento de las plantas de la oficina.....	122
<i>Figura 71.</i> Proceso de aseo de la nevera.....	123
<i>Figura 72.</i> Proceso de servicio de cafetería.....	123

Figura 73. Proceso de aseo de las áreas de oficina..... 124

Resumen

La empresa EMBAPACK S.A.S. con su interés de seguir creciendo como compañía en la ciudad de Bogotá para proyectarse a nivel nacional consideró de vital importancia iniciar la organización de los aspectos faltantes para poder acceder a la certificación de calidad que le daría la posibilidad de acceder a nuevos mercados. Por ello, al identificar como una de sus debilidades la carencia de un manual de procesos se dio a la tarea de construirlo, lo cual constituyó el propósito del presente estudio, en la que para tal efecto se buscó definir los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo y duplicidad, identificar las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución, identificar y describir los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización con el fin de establecer responsabilidades, frecuencias y tiempos, y diseñar el manual de procesos. Con el logro de estos diferentes aspectos, se concluye que toda empresa debería organizar su manual de procesos para dar claridad a sus operarios en cuanto a sus labores e interacciones dentro de la empresa, para facilitar la incorporación de nuevos elementos y para emprender procesos de certificación que les permitan mejorar su competitividad en el mercado.

Palabras clave: Manual de procesos, empresa, cargos, organigrama, Embapack

Abstract

EMBAPACK S.A.S. with its interest to continue growing as a company in the city of Bogota to project at the national level considered it of vital importance to start organizing the missing aspects in order to be able to access the quality certification that would give it the possibility of accessing new markets. For this reason, when identifying as one of its weaknesses the lack of a manual of processes was given to the task of constructing it, which was the purpose of the present study, in which, for this purpose, it was sought to define the objectives and functions of each position and administrative units in order to avoid overloads of work and duplicity, to identify lines of communication to achieve an adequate interrelation between the administrative units of the institution, to identify and describe the different processes and procedures that are developed within the organization with the order to establish responsibilities, frequencies and times, and design the manual of processes. With the achievement of these different aspects, it is concluded that every company should organize its manual of processes to give clarity to its operators in terms of their work and interactions within the company, to facilitate the incorporation of new elements and to undertake certification processes that allow them to improve their competitiveness in the market.

Keywords: Process manual, company, positions, organization chart, Embapack

Introducción

Con el propósito de emprender el camino hacia el logro de su certificación de calidad la empresa EMBAPACK S.A.S. se ha propuesto elaborar su manual de procesos, los cuales, hasta la fecha, no estaban descritos ni documentados.

Es así como mediante la realización de este estudio se busca desarrollar para la empresa en mención el Manual de Procesos el cual permitirá efectuar una reorganización de la misma, aclarar las funciones de los diferentes cargos, facilitar y optimizar el funcionamiento de la empresa, y hacerla más productiva.

Para ello, el presente documento consta de seis capítulos en donde se desarrollan los siguientes aspectos: En el primer capítulo se presentan las generalidades y el contexto que dio origen a su desarrollo, con el planteamiento del problema, la justificación, la presentación de los objetivos, el marco de referencia y el diseño metodológico.

En el segundo capítulo se muestra el diagnóstico de la empresa donde se hace una presentación de esta y se desglosan los cargos con sus objetivos y funciones.

En el tercer capítulo se muestran las líneas de comunicación entre las diferentes unidades administrativas y operativas de EMBAPACK.

En el cuarto capítulo se detallan los procesos de la empresa mediante sus diagramas de flujo.

En el quinto capítulo se muestra el manual de procesos diseñado para la empresa y en el sexto capítulo se plantean las conclusiones tras el desarrollo del estudio.

1. Contexto del trabajo

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas deben estructurar sus elementos físicos y operacionales de manera innovadora con el propósito de optimizar las condiciones laborales y brindar mejores posibilidades de desempeño a su talento humano. Esto a su vez, permite elevar el nivel de funcionamiento de la empresa y responder de manera más eficiente a las demandas del mercado e incrementar su ventaja competitiva.

La identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos de las actividades administrativas y operativas componen un mecanismo de planeación adecuado para guiar la empresa hacia el logro de sus objetivos organizacionales, al igual que para la gestión estratégica y la mejora continua en la perspectiva de contribuir a la creación de sistemas de calidad que garanticen la producción de bienes o prestación de servicios que permitan posicionar a la empresa y generarle una mayor competitividad (Alvarado y Hernández, 2006).

En ese orden de ideas, según lo expresan Alvarado y Hernández (2006) “la máxima rentabilidad de la producción se obtiene fabricando la cantidad requerida de productos, de calidad óptima y en el tiempo convenido, con el método mejor y más económico” (p.9).

Cuando la actividad empresarial busca ser desarrollada apuntándole a objetivos de máxima eficacia y eficiencia, se requiere que se analicen los procesos que forman parte de su organización, los cuales deben ser de pleno conocimiento por parte de todos sus integrantes, debido a la importancia de las interacciones entre las funciones y las actividades que conducen a una realización integrada de las mismas, encausando en su sinergia los esfuerzos hacia el logro del plan estratégico de la empresa. De esta manera se entiende que la eficiencia de los procesos de una empresa determinan su eficiencia como organización, y es en ese aspecto donde se debe centrar la atención en la concreción y fortalecimiento como objetivo fundamental de la actividad productiva, para poder desde ello, planificar la programación de las actividades propias de cada proceso con el fin de optimizar la gestión y consecución de

los objetivos organizacionales y de permitir a la gerencia tomar decisiones que maximicen el valor de la empresa (Alvarado y Hernández, 2006).

EMBAPACK S.A.S es una empresa creada para brindar un servicio seguro de empaque y embalaje, su línea de productos está conformada por huacales, caja estibas, estibas en madera (pallets) y diseños especiales. Dado a que trabajan con madera, sus políticas se centran en conservación y aprovechamiento eficiente de los recursos ambientales lo que permite garantizar la calidad de los productos.

Se preocupa por mejorar el ambiente de trabajo y es consciente que en este momento no se cuenta con el manual de Procesos, lo cual implica que los cargos no tienen claramente definidas sus funciones, no existen elementos de medición y de evaluación para las mismas y es por esto que pueden presentarse dualidad de funciones en los puestos de trabajo e ineficiencia en las labores desarrolladas, lo cual se refleja en el árbol del problema que se muestra en la figura 1.

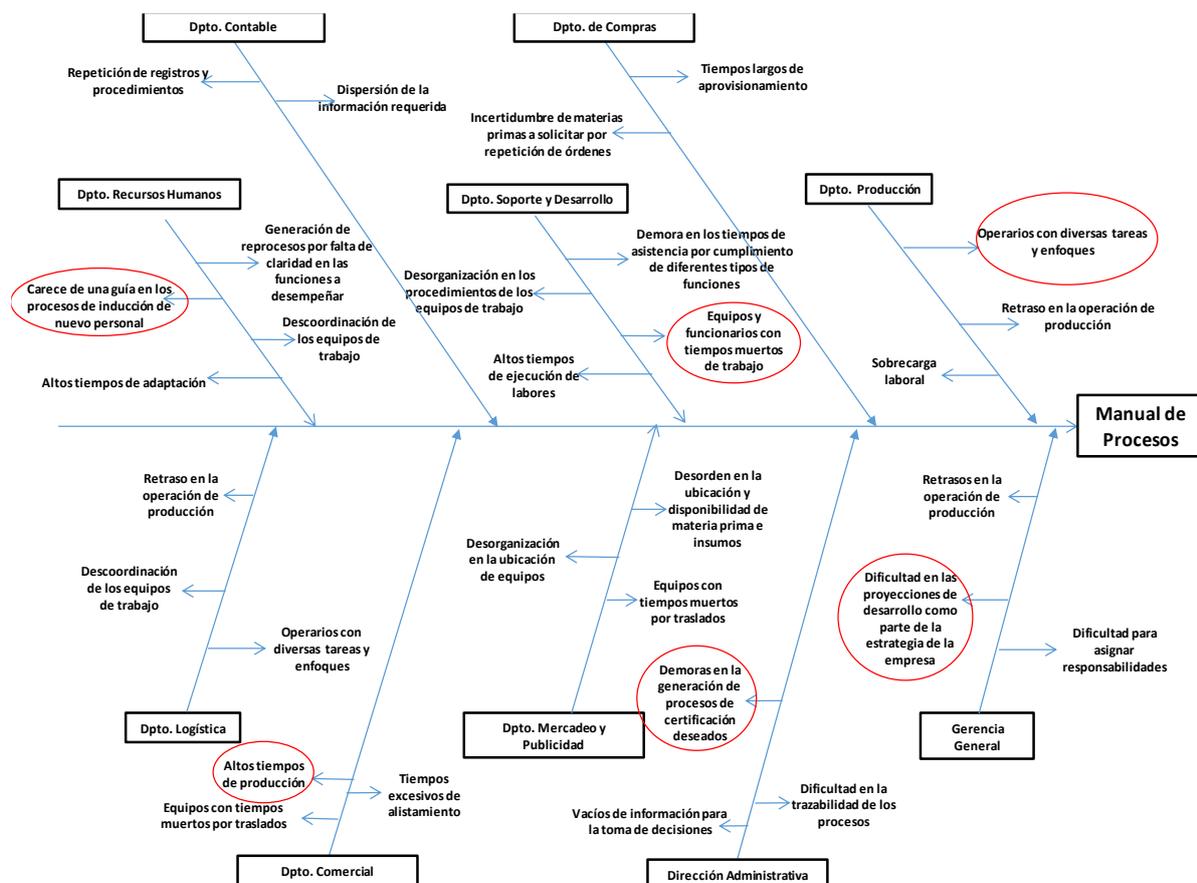


Figura 1. Árbol del problema de la empresa EMBAPACK S.A.S.
Fuente: Autora (2017)

1.2 Formulación del problema

Con base en lo anterior se plantea la pregunta, ¿cuáles son los procesos, procedimientos y acciones con los que ha de contar el manual de procesos de la empresa Embapack S.A.S. para lograr certificar su sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015?

1.3 Justificación

El diseño de los procesos, procedimientos y acciones que conformen el Manual de Procesos permitiría optimizar la gestión de la empresa, y generaría un mayor grado de efectividad de la misma, mediante la consecución de eficiencia y eficacia en todos y cada uno de los procesos y procedimientos desarrollados por cada una de las áreas que la componen, con lo cual se obtendrían niveles más eficientes de productividad orientados a incrementar su desarrollo y fortalecimiento, lo cual garantizaría la permanencia de la empresa en el mercado, su posicionamiento y una mayor competitividad.

Por ello, el manual de procesos es una herramienta que permitiría desde su concepción integrar las acciones encaminadas a agilizar el trabajo en todas las áreas administrativas y operativas que componen la organización, mediante lo cual se facilitan el desarrollo tanto de las acciones como de las responsabilidades de los trabajadores en procura de mejorar el desempeño de la empresa para con sus clientes.

Así mismo, desde el desarrollo de procesos adecuados se establecerían las bases de un sistema de información que uniformaría y controlaría el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitaría su alteración arbitraria; lo que permitiría a su vez la determinación, en forma más sencilla, de las responsabilidades por fallas o errores, así como aumentaría la eficiencia de los empleados, al indicarles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

También, dentro de los beneficios que traería a la empresa el diseño del Manual de Procesos, es que serviría para la implementación de acciones encaminadas a mejorar el servicio, con lo que se optimizaría el tiempo de labor, en cada área de la empresa, con lo que se producirían niveles más elevados de productividad.

Además, el Manual de Procesos entregaría a la empresa un panorama interno de las actividades a realizar por su talento humano desde la definición de los cargos (perfil ocupacional, destinación salarial, selección, ubicación, entre otros), actividades y responsabilidades inherentes. A partir de esto serviría de base para elaborar el Plan de inducción inicial y de capacitación permanente al personal, según cada uno de los cargos requeridos por la empresa.

Finalmente, la existencia del manual de procesos permitiría implementar acciones planificadas para la incorporación de técnicas de la administración y producción orientadas a que la empresa de cumplimiento a su misión y a las exigencias un mundo globalizado.

1.4 Delimitación

El diseño del Manual de Procesos se efectúa para toda la empresa EMBAPACK S.A.S., cuya sede queda ubicada en la zona industrial del municipio de Mosquera.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Diseñar los procesos, procedimientos y acciones que conformen el manual de procesos de la empresa Embapack S.A.S para lograr certificar su sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar las funciones de los cargos y unidades administrativas, con el fin de definir los objetivos y funciones de cada puesto de trabajo.
- Determinar las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución.
- Definir y describir los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización con el fin de establecer responsabilidades, frecuencias y tiempos.
- Elaborar el manual de procesos para la empresa EMBAPACK S.A.S.

1.6 Formulación de hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Se plantea como hipótesis general la siguiente:

La aplicación de los procesos, procedimientos y acciones que conformen el manual de procesos de la empresa Embapack S.A.S permitirá lograr la certificación de su sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015.

1.6.2 Hipótesis de trabajo

Se plantea como hipótesis de trabajo la siguiente:

Es posible conocer y diseñar los procesos, procedimientos y acciones de funcionamiento administrativo y operativo de la empresa EMBAPACK S.A.S., que conformen su manual de procesos.

1.7 Marco de referencia

1.7.1 Marco teórico

A continuación se detallan los elementos teóricos y conceptuales que le dan soporte y fundamento al desarrollo de la investigación, para tal efecto se considerarán algunas definiciones así como el punto desde el cual se aborda la ejecución de este estudio.

Como el propósito que da inicio al desarrollo de este estudio es la intención de certificación en el sistema de gestión de calidad, vale la pena anotar que este se define como la parte de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesada, según corresponda, en donde los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como los relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional (Ortega y Vásquez, 2015).

Berna (2015), comprende el Sistema de Gestión de Calidad de una organización, como el mecanismo empleado para la planeación, establecimiento y ejecución de procesos y sus respectivas acciones de mejora continua, bajo estándares de calidad determinados, medidos a través de indicadores y que se desarrollan en pro de los clientes comprendiéndolos como la fuente de ingresos de la organización y de quienes depende la empresa para lograr sus objetivos.

Así, los procesos cobran particular importancia ya que al evaluar el funcionamiento de una empresa, son múltiples las actividades que deben realizarse para la entrega del producto o servicio al consumidor final y más aún para lograr en él una experiencia e satisfacción total (Riley, 2001).

En el camino de la preparación de la organización orientada a lograr la certificación, la empresa debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, la cual plantea dentro de ellos (ISO, 2008):

- Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, cuando sea aplicable.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y al mejora continua de estos procesos

Para tal efecto la gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización (Ruiz, Almaguer, Torres, Hernández, 2013). Para Alfaro (2009), la gestión por procesos es una forma de conducir o administrar una organización, concentrándose en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas. Por otra parte Pepper (2011), considera que la gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se

persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Lo anterior se amplía por Bravo (2012), cuando plantea que la gestión de procesos es una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente.

A partir del análisis de estas definiciones se puede determinar los siguientes rasgos característicos de la gestión por procesos (Ruiz et al., 2013):

- Es una forma de organización para la dirección de una entidad.
- Centra la atención en los procesos de dicha entidad, mediante su identificación, documentación, control y mejora continua.
- Está enfocado a obtener la satisfacción de ambas partes con énfasis en el cliente.

Los procesos en su actuar transformador evidencian determinadas características, que es importante conocer, dada la implicación que su adecuada comprensión y análisis tiene sobre la gestión que de los mismos se realice. Así, entre las más importantes se encuentran (Ruiz, et al., 2013):

- La repetitividad
- La variabilidad
- Son susceptibles de ser mejorados
- Rebasan las estructuras funcionales

Los primeros pasos para orientar las organizaciones a la estructura por procesos hacen parte de la orientación como organizaciones horizontales, este tipo de organización coadyuva a encontrar respuestas, y las proporciona dentro del marco de una alineación con funcionalidad interrelacionada e integrada del trabajo y las metas, solución de problemas en “tiempo real” y el mejoramiento continuo del desempeño, características distintivas de la ventaja competitiva del futuro (Ostroff, 1999).

La gestión, administración y estructuración de procesos tiene como objetivo mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, que se deben modelar, automatizar, integrar, monitorear y optimizar de forma continua (Mejía, 2011).

Los cargos en una organización y sus funciones representan la importancia operativa de cualquier empresa, lo cual se soporta en la teoría desde diversos autores, a saber:

Chiavenato (2009) anota que la descripción de un puesto “significa relacionar lo que hace el ocupante, como lo hace, en qué condiciones y por qué” (p.222), de igual forma, menciona que en la descripción de un puesto se relacionan, sucintamente, las actividades, las obligaciones y las responsabilidades del puesto, lo que conlleva a una organización más detallada de lo que cada trabajador debe realizar y la forma en cómo debe ser realizado (Alvarado y Hernández, 2006); de tal forma que se minimizan los posibles errores que pudieran presentarse en la ejecución de las tareas (Velásquez, 2015).

Para el desarrollo del manual de procesos es fundamental conocer en detalle las funciones y los objetivos de cada cargo y cómo se interrelacionan en el funcionamiento de la empresa, por lo tanto vale la pena anotar que un proceso es “una serie de actividades o pasos relacionados entre sí, a través de los cuales se transforman unos recursos y se obtiene un producto o servicio” (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2005, p. 10, en: Alvarado y Hernández, 2006).

La norma ISO 9001, que plantea los sistemas de calidad en pro de tener sistemas más eficientes en las empresas, define a los procesos como un “conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ISO, 2008), logrando así diferentes elementos que permitirán la correcta identificación de los procesos que se ejecutan en la empresa objeto de estudio (Alvarado y Hernández, 2006).

De acuerdo con Montes (2013), "el manual de procesos, es una herramienta que permite a la Organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente" (p.14). Este concepto es de particular importancia ya que a partir de él se despliega cada uno de los procesos encaminados al fortalecimiento de la empresa; dándole parámetros fundamentales para la toma de decisiones asertivas, planeación, organización, evaluación y posteriormente el cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.

Se justifica la elaboración de Manuales de Procesos cuando un conjunto de actividades y tareas se tornan complejas y se dificulta para los niveles directivos su adecuado registro, seguimiento y control, tanto en una parte como en la totalidad de una empresa.

Los objetivos de un manual de procesos son (Agudelo, Castañeda y Rojas, 2009):

- Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución.
- Ayuda a brindar servicios más eficientes
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evita la improvisación en las labores
- Ayudar a orientar al personal nuevo
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores
- Proporciona información a la empresa acerca de la marcha de los procesos
- Evita discusiones sobre normas, procedimientos y actividades
- Facilita la orientación y atención al cliente externo
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal
- Servir como punto de referencia para las actividades de
- Control interno y auditoría
- Ser la memoria de la institución.

Sus características se pueden resumir en las siguientes:

- Satisfacer las necesidades reales de la institución
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos
- Facilita los trámites mediante una adecuada diagramación
- Redacción breve, simplificada y comprensible
- Facilitar su uso al cliente interno y externo
- Ser lo suficiente flexible para cubrir diversas situaciones
- Tener una revisión y actualización continua

Es conveniente recalcar que un manual de procesos representa el paso a paso de las actividades y tareas que debe realizar un funcionario o una organización. El manual de procesos no debe confundirse con un manual de funciones, que es el conjunto de actividades

propias a un cargo para determinar niveles de autoridad y responsabilidad. Así mismo, no es un manual de normas agrupadas en reglamentos que constituyen el conjunto de disposiciones generales, leyes, códigos y estatutos que conforman la base jurídica de la organización (Agudelo, Castañeda y Rojas, 2009).

La existencia del manual de procesos en la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización. “Se pueden identificar las siguientes funciones básicas del manual de procesos:

- El establecimiento de objetivos
 - La definición de políticas, guías, procedimientos y normas.
 - La evaluación del sistema de organización.
 - Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
 - Las normas de protección y utilización de recursos.
 - La aplicación de un sistema de méritos y sanciones para la administración de personal.
 - La generación de recomendaciones.
 - La creación de sistemas de información eficaces.
 - El establecimiento de procedimientos y normas.
 - La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
 - El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.
 - La elaboración de sistemas de normas y trámites de los procedimientos”
- (Gómez, 2001).

Un proceso, por su parte, se entiende como una serie de labores secuenciales e interdependientes, que conducen a la obtención de un propósito, en el que se agrega valor a un bien o servicio y apoya la satisfacción de una necesidad, las cuales requieren ser documentadas.

La forma más eficaz de documentar un proceso es mediante un diagrama de flujo o flujograma. Se trata de una secuencia de símbolos unidos entre sí. Cada símbolo representa una tarea o actividad. Los diagramas de flujo se pueden representar en vertical (para leer de arriba abajo) o en horizontal (para leer de izquierda a derecha). El diagrama debe ser sencillo, es decir, fácil de seguir y comprender, cuidando su consistencia de conjunto. Debe tener un

inicio y un final determinado, pues representa un proceso. En el transcurso del proceso y diagrama, se suceden las actividades o procedimientos y, en ocasiones, se han de tomar decisiones. Los diagramas de flujo utilizan una serie de símbolos predefinidos para representar el flujo de operaciones con sus relaciones y dependencias. El formato del diagrama de flujo no es fijo, existiendo diversos tipos que emplean simbología diferente (Gil y Vallejo, 2008; Carro y González, 2008).

1.7.2 Marco contextual

EMBAPACK está ubicada en el Parque Industrial Porvenir 2 del municipio de Mosquera, cuenta con una estructura organizativa definida en el organigrama de la figura 2.

Y su actividad está orientada a la fabricación y distribución de empaques de y embalajes para el transporte de todo tipo de productos a nivel industrial.

Para tal efecto la empresa cuenta con los departamentos que se indican en la figura 3.

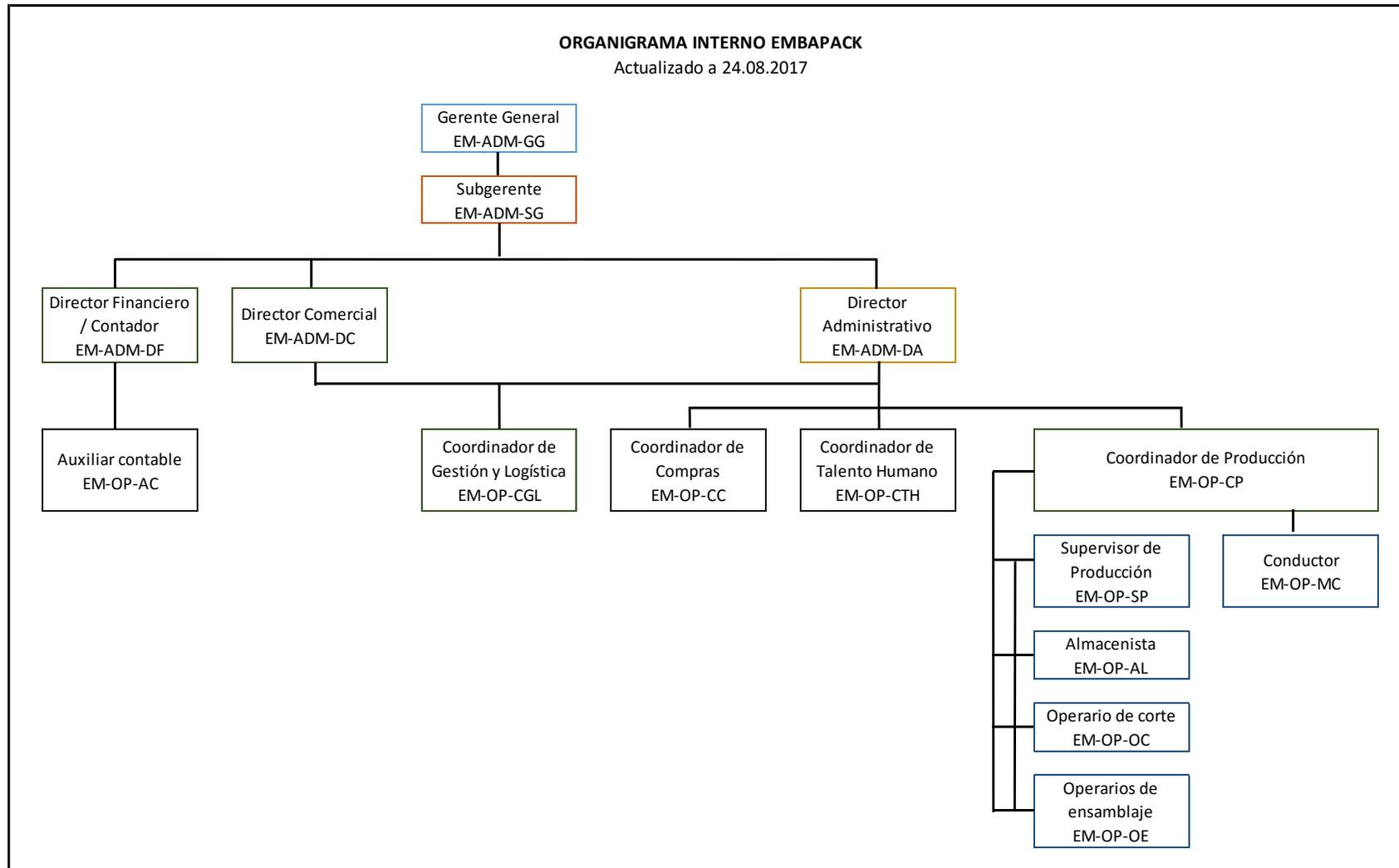


Figura 2. Organigrama Embapack
Fuente: Embapack (2017)

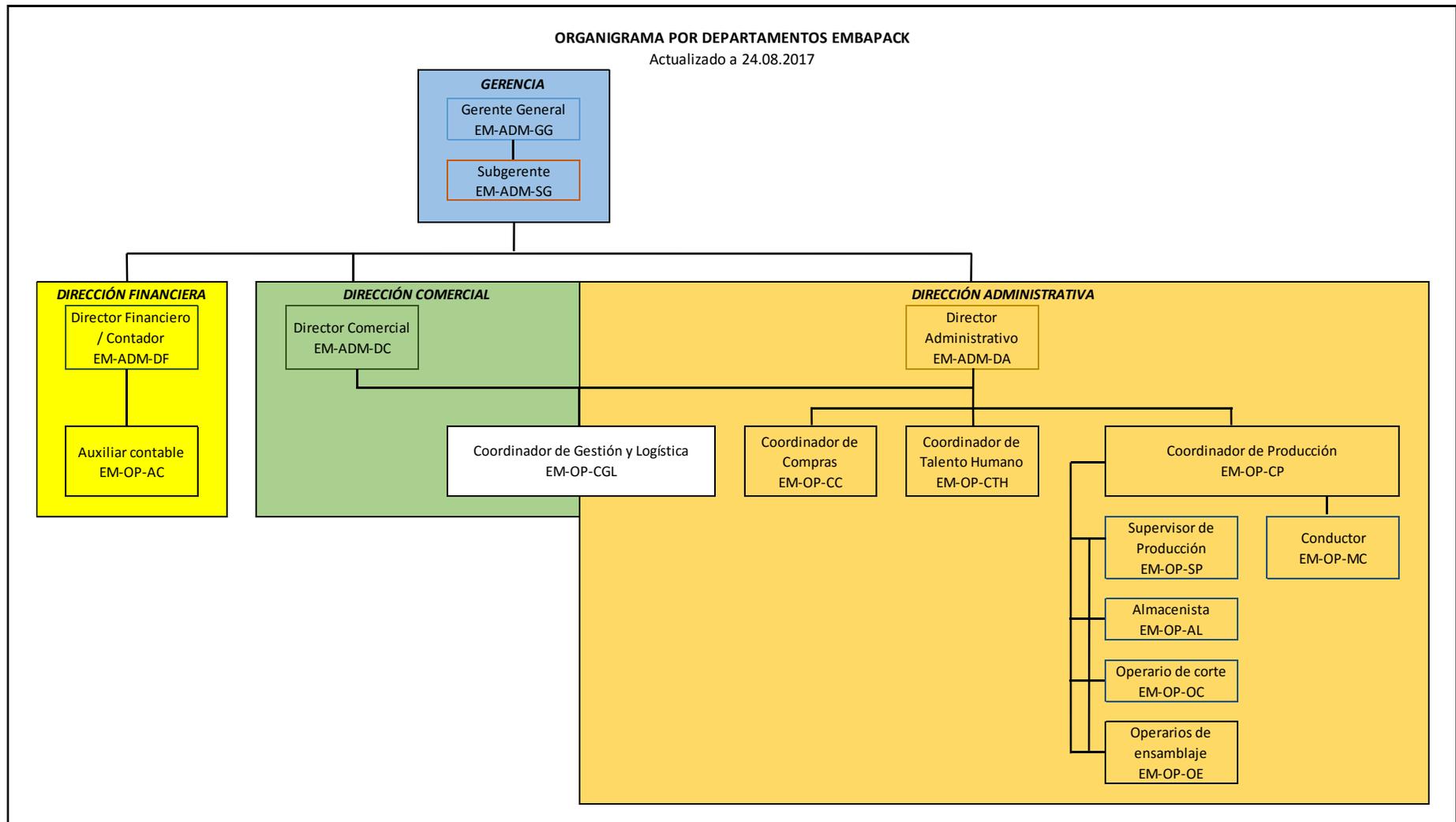


Figura 3. Organigrama por Departamentos de Embapack
Fuente: Embapack (2017)

1.8 Aspectos metodológicos

1.8.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo y analítico (Hurtado, 2000), ya que su propósito fue diseñar el manual de procesos, para lo cual se requirió desde lo descriptivo, tener en cuenta los cargos, sus funciones y la conexión entre los mismos, y analítico en cuanto se requirió estructurar los procesos de la organización en los que se articulaban tanto los departamentos como el personal, por funciones.

1.8.2 Población y muestra

La población objeto de estudio estuvo constituida por el personal de la empresa EMBAPACK S.A.S., conformada por 12 trabajadores, distribuidos en los diferentes departamentos.

1.8.3 Recolección de la información

Para la recolección de la información se emplearon formatos de observaciones y matrices de registros documentales, a partir de los cuales se elaboraron los mapas de procesos por departamento y global para la empresa. Para apoyar esta labor, se empleó el acompañamiento en el lugar de trabajo a cada uno de los colaboradores de la empresa.

Para el diseño del Manual de Procesos de la empresa EMBAPACK S.A.S., se empleó una metodología unificada y participativa.

1.8.4 Procedimiento

1.8.4.1 Sensibilizar

Se realizaron sesiones de sensibilización en las cuales se les explicó a los colaboradores de EMBAPACK S.A.S, sobre las ventajas de la documentación de los procesos.

1.8.4.2 Elaborar un diagnóstico general

En esta etapa se utilizó como principal recurso para la obtención de la información a los trabajadores de la empresa: tanto al funcionario que desempeña el cargo como a su jefe inmediato.

1.8.4.3 Identificación de los procesos

Se determinaron los macro procesos, los procesos por departamentos, los procedimientos y áreas de acuerdo con el organigrama.

1.8.4.4 Levantamiento de la información

Fue llevado a cabo mediante el acompañamiento en el sitio de trabajo a cada uno de los trabajadores de las distintas áreas de la empresa.

1.8.4.5 Análisis de la información

Con base en la información levantada en el acompañamiento realizado, en la definición de los cargos con sus funciones y en los procesos identificados, se determinaron los macro procesos, procesos, actividades y procedimientos propios de cada área de la empresa y sus interacciones.

1.8.4.6 Generalidades del proceso

Una vez analizada la información disponible, se ensamblaron los procesos llevados a cabo en la empresa, se definieron su objetivo, entradas, actividades, y salidas.

1.8.4.7 Validar mapa de procesos

Se expusieron ante la gerencia y las dependencias los aspectos considerados acerca de los macro procesos, procesos, procedimientos y actividades que estructuraron, logrando articular los aspectos faltantes y sobrantes en cada uno de ellos, desde la perspectiva tanto de la gerencia como de los trabajadores de cada área de la compañía.

2. Identificación de las funciones de los cargos y unidades administrativas

2.1 Presentación de la Empresa

EMBAPACK es una compañía dedicada a desarrollar y fabricar empaques y embalajes para el traslado de todo tipo de mercancía con el fin de satisfacer a los clientes con productos y servicios de óptima calidad, mediante una tecnología adecuada y un recurso humano capacitado, que le permite operar con eficiencia y competitividad. Trabaja bajo políticas de conservación del medio ambiente que le permite optimizar al máximo recursos y operaciones.

2.1.1 Misión

Poner a disposición de los clientes productos de embalaje que le permitan el adecuado acondicionamiento de los envíos de mercancías de distintos tamaños y pesos, garantizando su conservación durante las etapas de almacenamiento, manipulación, traslado y/o transporte pudiéndose utilizar tanto para envíos nacionales como internacionales. Todo esto en función de sus necesidades de embalaje, brindando una asesoría completa y personalizada que garantice un excelente servicio con calidad y dedicación.

2.1.2 Visión

Ser reconocidos como líderes a nivel nacional e internacional en la prestación del servicio de empaque y embalaje trabajando con un equipo comprometido en brindar soluciones con excelencia que superen las expectativas de los clientes.

2.1.3 Ubicación

EMBAPACK está ubicada en la Carrera 13 A 5 A-20, Bodega 24, Parque Industrial Porvenir II, Mosquera, Cundinamarca, Colombia.

2.2 Objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas

A continuación se describen los cargos que hay en la actualidad definidos en la empresa junto con su objetivo y funciones

2.2.1 Gerente general

Denominación del cargo : Gerente General

Código : EM-ADM-GG

Nivel	: Directivo
Asignación Salarial	: \$ 5'000.000
Dependencia	: Gerencia
Cargo de quien depende	: No Aplica

2.2.1.1 Objetivo general del cargo

Actúa como Representante Legal de la Empresa, fija las políticas administrativas, operativas y calidad. Planea, dirige y controla las actividades de la empresa, ejerciendo autoridad funcional sobre el resto de cargos ejecutivos, administrativos y operativos de la empresa.

Es responsable de administrar los recursos humanos, económicos y financieros de la empresa, asegurando su utilización en las mejores condiciones de costo, oportunidad y eficiencia, para lograr resultados concordantes con los objetivos empresariales.

2.2.1.2 Funciones

- Coordinar y supervisar las actividades operativas de cada una de las áreas de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, políticas, reglamento y manuales que amparan las operaciones de la compañía.
- Coordina y supervisa las funciones del Subgerente y Directores de áreas.
- Supervisa y dirige los planes estratégicos a corto, mediano y largo plazo de la empresa; así como el funcionamiento de los presupuestos, inversiones y estados financieros de la organización.
- Controla que cada área o departamento este cumpliendo con su misión dentro de la organización.
- Diseño y planeación de productos.
- Mejoramiento de producto terminado.
- Estudio y aprobación de compras de equipos y herramientas.
- Realizar la administración de las actividades de la empresa buscando su mejoramiento organizacional, técnico y financiero.
- Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos.
- Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados.

- Controlar la administración de los recursos monetarios y el cumplimiento de regulaciones en materia tributaria, arancelaria y demás obligaciones legales.
- Controlar los costos y rentabilidad de la empresa.
- Administrar los presupuestos operacionales y las inversiones de la empresa.

2.2.2 Sub - Gerente

Denominación del cargo	: Subgerente
Código	: EM-ADM-SG
Nivel	: Directivo
Asignación Salarial	: \$ 4'000.000
Dependencia	: Gerencia
Cargo de quien depende	: Gerente General

2.2.2.1 Objetivo general del cargo

Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente tanto el sistema comercial como el sistema administrativo, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales.

2.2.2.2 Funciones

- Coordinar y supervisar las actividades operativas de cada una de las áreas de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, políticas, reglamento y manuales que amparan las operaciones de la compañía.
- Coordina y supervisa las funciones de los directores comercial y administrativo de la empresa.
- Coordina los planes estratégicos a corto, mediano y largo plazo de la empresa; así como el funcionamiento de los presupuestos, inversiones y estados financieros de la organización.
- Diseño y planeación de productos.
- Mejoramiento de producto terminado.
- Estudio y aprobación de compras de equipos y herramientas, junto con la gerencia.

- Realizar la administración de las actividades de la empresa buscando su mejoramiento organizacional, técnico y financiero.
- Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos.
- Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados.
- Controlar la administración de los recursos monetarios y el cumplimiento de regulaciones en materia tributaria, arancelaria y demás obligaciones legales.
- Controlar los costos y rentabilidad de la empresa.
- Administrar los presupuestos operacionales y las inversiones de la empresa.

2.2.3 Director Financiero / Contador

Denominación del cargo	: Director Financiero
Código	: EM-ADM-DF
Nivel	: Directivo
Asignación Salarial	: \$ 2'000.000
Dependencia	: Departamento Financiero
Cargo de quien depende	: Sub Gerente

2.2.3.1 Objetivo general del cargo

Dirigir financieramente a la empresa, llevar su contabilidad y asesorarla en el manejo y cumplimiento financiero.

2.2.3.2 Funciones

- Dirigir y controlar financieramente el funcionamiento de la empresa.
- Elaborar el presupuesto anual en conjunto con la Gerencia
- Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido para Empresas productivas.
- Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la SIES.
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de FECONCAL que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.

- Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales el Fondo de Empleados esté obligado.
- Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
- Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
- Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
- Presentar los informes que requiera la Junta Directiva, el Gerente, el Comité de Control Social, el Revisor Fiscal y los asociados, en temas de su competencia.
- Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido
- Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de Economía Solidaria.

2.2.4 Auxiliar contable

Denominación del cargo	: Auxiliar contable
Código	: EM-OP-AC
Nivel	: Técnico
Asignación Salarial	: \$ 1'000.000
Dependencia	: Dirección Financiera
Cargo de quien depende	: Director Financiero / Contador

2.2.4.1 Objetivo general del cargo

Realizar y registrar las funciones contables tales como comprobantes y bajo la supervisión del Director Financiero.

2.2.4.2 Funciones

- Contabilizar todas las transacciones en el momento de la causación con los debidos impuestos y/o descuentos acordes a la normatividad vigente
- Contabilización de caja menor

- Contabilizar las compras y notas contables
- Realizar la apertura de productos.
- Elaborar contabilización de comprobantes de egresos, ingresos, recibos de caja y notas contables en SIIGO.
- Elaboración de remisiones, ordenes de producción y factura de venta
- Revisar a diario bancos para descargar cuentas por cobrar, manejo de saldos.
- Elaborar conciliaciones bancarias comprobando la veracidad de las partidas conciliatorias y asegurándose que el saldo en los libros y/o extractos bancarios sea razonable.
- Elaborar nómina de empleados, e informar al cargo de recursos Humanos.
- Liquidar planilla para el pago de seguridad mensualmente e informar al cargo de asistente administrativo.
- Causación, provisión y pago de nómina, arriendo y todos los pagos que genere la operación diaria.
- Liquidar y contabilizar prestaciones sociales (Prima, cesantías, intereses, vacaciones y liquidaciones).
- Realizar otras funciones de oficina como: mantener el archivo y sistemas de registro, completar informes y contestar preguntas de clientes y proveedores.
- Ejecución y análisis de Presupuesto.
- Realizar ejecución y control de inventarios.
- Realizar control de inventarios.
- Contabilidad en NIIF y en marco local.

2.2.5 Director Comercial

Denominación del cargo	: Director Comercial
Código	: EM-ADM-DC
Nivel	: Directivo
Asignación Salarial	: \$ 2'000.000
Dependencia	: Dirección Comercial
Cargo de quien depende	: Sub Gerente

2.2.5.1 Objetivo general del cargo

Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar eficientemente el sistema comercial, diseñando estrategias que permitan el logro de los objetivos empresariales, dirigiendo el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de los productos.

2.2.5.2 Funciones

- Ofrecer en el mercado los productos que la empresa comercializa y posicionar en el mercado el nombre de EMBAPACK.
- Gestionar oportunidades de negocio.
- Realizar las cotizaciones.
- Coordinar los pedidos con el área de producción.
- Coordinar los diseños del producto con producción.
- Elaborar propuestas y costos.
- Supervisar los procesos de facturación y cobranza de los productos que se comercializan.
- Atender los clientes asignados y realizar visitas para transmitir el servicio de atención personalizada.
- Cumplir con el presupuesto de ventas a su cargo.
- Supervisar el pago oportuno de los clientes a su cargo.
- Realizar seguimiento a las órdenes de compra y entrega a sus clientes.
- Actualizar información de los clientes.
- Realizar evaluación de la empresa a los clientes.
- Llevar un archivo con el seguimiento a cada uno de los clientes.
- Coordinar que se solucionen las quejas o reclamos de los clientes.
- Controlar y dar seguimiento a la gestión de cobranzas para asegurar que sea efectiva y eficaz y gestionar aquellos casos con problemas.

2.2.6 Director Administrativo

Denominación del cargo : Director Administrativo

Código : EM-ADM-DA

Nivel	: Directivo
Asignación Salarial	: \$ 2'000.000
Dependencia	: Dirección Administrativa
Cargo de quien depende	: Sub Gerente

2.2.6.1 Objetivo general del cargo

Planea, dirige y controla, organiza las actividades de la empresa, ejerciendo autoridad funcional sobre el resto de cargos ejecutivos, administrativos y operativos de la empresa. Es responsable de administrar los recursos humanos, económicos y financieros de la empresa, asegurando su utilización en las mejores condiciones de costo, oportunidad y eficiencia, para lograr resultados concordantes con los objetivos empresariales.

2.2.6.2 Funciones

- Planear, organizar, coordinar y supervisar las actividades operativas de cada una de las áreas de la empresa.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, políticas, reglamento y manuales que amparan las operaciones de la compañía.
- Ejecuta los planes estratégicos a corto, mediano y largo plazo de la empresa; así como el funcionamiento de los presupuestos, inversiones y estados financieros de la organización.
- Controla que cada área o departamento este cumpliendo con su misión dentro de la organización.
- Presentar informes mensuales a gerencia, con indicativos de cada área.
- Toma de decisiones con aprobación de gerencia.
- Controlar y verificar inventarios
- Garantizar el cumplimiento de las normas, reglamentos, políticas e instructivos internos.
- Controlar y supervisar los reportes financieros, comparando resultados reales con los presupuestados.
- Controlar los costos y rentabilidad de la empresa.
- Administrar los presupuestos operacionales y las inversiones de la empresa.
- Todas aquellas labores que le sean asignadas por su jefe inmediato.

2.2.7 Coordinador de Gestión y Logística

Denominación del cargo	: Coordinador de Gestión y Logística
Código	: EM-OP-CGL
Nivel	: Coordinación
Asignación Salarial	: \$ 1'300.000
Dependencia	: Departamento de Gestión y Logística
Cargo de quien depende	: Director Comercial y Director Administrativo

2.2.7.1 Objetivo general del cargo

Asistir a la Dirección Comercial y Administrativa con base en las necesidades y garantizar el efectivo procesamiento de la cotización, orden de compra cliente, orden de producción, remisión, facturación y envío de mercancías.

2.2.7.2 Funciones

Proceso Operaciones:

- Digitar y supervisar el proceso de orden de producción, remisión, orden de compra y factura de venta en coordinación y visto bueno de la gerencia comercial
- Organizar y coordinar entrega de mercancía a clientes según ruta de despacho y en coordinación con el Jefe de producción.
- Realizar el Manejo de cartera y cobro a los clientes. (Informe semanal)
- Coordinar la recepción de documentos de entrada y salida de correspondencia.
- Organizar los documentos necesarios para presentar a bancos, clientes y/o proveedores con el apoyo de la contadora según la naturaleza del documento y que estos sean entregados con la mayor prontitud.
- Diligenciar documentación requerida por clientes.
- Realizar actividades inherentes al cargo como la recepción de llamadas telefónicas.
- Controlar y conciliar entrega de facturación (reporte semanal)
 - o Verifica que la Cotización se encuentre aprobada
 - o Elabora Orden de compra cliente (Si el cliente no la genera, se debe realizar internamente)
 - o Elabora Orden de producción + ficha técnica (Especificaciones de la madera)

- o Elabora Remisión
- o Una vez entregada la remisión se realiza facturación (orden de compra + remisión firmada)
- o Envío para coordinadora
- o Seguimiento a la documentación

Gestión Comercial:

- Realizar adecuado servicio postventa
- Cargar información correspondiente a CRM (se entiende, como la gestión sobre la relación con los clientes, estrategia de negocios centrada en el cliente)
- Agendar citas de los clientes a la gerencia comercial.
- Enviar correos informativos a los clientes según las pautas establecidas por la gerencia comercial.
- Llevar registros de proyectos entregados a clientes.

Gestión Administrativa:

- Administrar la base de datos de los activos.
- Apoyo a Talento Humano.

2.2.8 Coordinador de Compras

Denominación del cargo	: Coordinador de Compras
Código	: EM-OP-CC
Nivel	: Coordinación
Asignación Salarial	: \$ 1'300.000
Dependencia	: Departamento de Compras
Cargo de quien depende	: Director Administrativo

2.2.8.1 Objetivo general del cargo

Proveer recursos a la empresa con eficiencia manteniendo existencias y buscando buenas fuentes de suministros a buen precio y con buena calidad.

2.2.8.2 Funciones

- Gestionar la adquisición de materia prima, insumos, servicios y demás artículos necesarios para el buen desarrollo de los procesos en la empresa.
- El departamento de compras recibirá la solicitud de compra diligenciada en formatos establecidos por la empresa, por cada departamento de la empresa para dar respuesta oportuna y no generar controversia alguna a la hora de la entrega de esta.
- Solicitar cotizaciones a los proveedores, para elaborar los cuadros comparativos.
- Procesar los requerimientos de almacén ágil y oportunamente.
- Realizar y enviar las solicitudes de cotización oportunamente.
- Recibir las cotizaciones
- Elaborar la orden de compra, previa autorización de la gerencia de la empresa.
- Enviar las órdenes de compra cada vez que se generen, vía correo electrónico a los diferentes proveedores.
- Revisar y dar visto bueno a la facturación que llega a la oficina, verificando que coincida tanto las cantidades como los valores con las órdenes de compra y adjunte las remisiones y orden de compra para ser pasada a contabilidad.
- Llevar control interno de las compras realizadas, precios, proveedor.
- Archivar la documentación solicitada a proveedores.
- Llevar base de datos de los proveedores
- Llevar seguimiento de órdenes de compra con su respectiva numeración
- Dar soporte al almacenista de la relación de la materia prima solicitada para su debida recepción.
- Evaluar proveedores semestralmente de acuerdo a su servicio, entrega calidad y rapidez.
- Ir de la mano con el almacenista a la hora de solicitar materia prima según proyectos pendientes.
- Tener stock de mínimos y máximos para optimizar costos
- Tanto compras como contabilidad deben estar pendiente de pagos de proveedores respetando términos de negociación de compra para no dañar el enlace entre la solicitud y el despacho de la materia prima.
- Compras debe tener buenas relaciones con los proveedores pues ellos son los aliados estratégicos para una buena negociación en precios y en calidad.

- Estar en contacto frecuente con proveedores para revisar promociones, descuentos o productos nuevos.
- Tener lista de precios actualizados
- Realizar llamadas o visitas a la competencia para revisar en qué nivel se ubica la empresa frente a ellos.
- Todas aquellas labores que le sean asignadas por su jefe inmediato

2.2.9 Coordinador de Talento Humano

Denominación del cargo	: Coordinador de Talento Humano
Código	: EM-OP-CTH
Nivel	: Coordinación
Asignación Salarial	: \$ 1'300.000
Dependencia	: Departamento de Talento Humano
Cargo de quien depende	: Director Administrativo

2.2.9.1 Objetivo general del cargo

Coordinar, administrar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el reclutamiento, selección, capacitación y movimientos del personal, asegurando la estabilidad en las relaciones laborales, el cumplimiento de las disciplinas y reglamentos internos, así como contribuir a fomentar una adecuada cultura organizacional en la empresa.

2.2.9.2 Funciones

Disponibilidad de talentos en cantidad y calidad requeridos:

- Definir los perfiles de competencia para los cargos y apoyar la formalización de estructuras, funciones y responsabilidades.
- Realizar entrevistas de selección a postulantes según tipo de cargo
- Controlar el desarrollo de los procesos de Reclutamiento, Selección e Inducción de Personal (interno y externo), con el propósito de proponer los candidatos que cumplan con las especificaciones de los cargos vacantes.

Gestión de la relación contractual:

- Gestionar el proceso de contratación bajo las condiciones definidas por la Gerencia General y las políticas de la compañía y pago de remuneración de manera correcta y oportuna.
- Garantizar el pago de salarios, prestaciones sociales legales y seguridad social derivados de la contratación laboral de todos los empleados de la empresa.
- Tomar conjuntamente con la Gerencia, decisiones en materia de terminación de contrato de acuerdo a las políticas de la empresa y con ajuste al régimen laboral vigente.

Gestión de capacitación y desarrollo:

- Construir a partir de un diagnóstico de necesidades de capacitación el Plan Anual de Capacitación velando por su efectiva ejecución.
- Diseñar e implementar un plan de desarrollo de talentos para la empresa que permita el crecimiento y acreditación profesional de sus trabajadores.
- Coordinar actividades de capacitación para los trabajadores con la ARL en materia de Salud Ocupacional.
- Compensación, bienestar, Salud Ocupacional y Calidad de Vida Laboral:
- Gestionar el trámite de las novedades para liquidación de nómina personal y pago de seguridad social tales como: Ingresos, retiros, incapacidades, memorandos, llamados de atención, permisos, bonificaciones, horas extras, turnos entre otros y realizar la relación de dichas novedades al departamento de contabilidad.
- Realizar visitas periódicas al área de Producción y oficinas, supervisando la estabilidad de las relaciones laborales y cultura organizacional, atendiendo de manera oportuna y efectiva las necesidades de personal que procedan de acuerdo a sus condiciones generales de trabajo.
- Atender las necesidades del personal respecto a la claridad en el pago de sus percepciones, cumplimiento de las medidas disciplinarias y efectividad en las acciones de reclutamiento y selección.
- Realizar el control y seguimiento de los permisos, licencias e incapacidades laborales.
- Realizar el control y seguimiento de la asistencia de personal según informe de Reloj Biométrico.

- Organizar y desarrollar actividades culturales, recreativas y de bienestar social para el personal de la empresa y sus familias, reportando fecha, hora y lugar ante la ARL.
- Coordinar con la caja de compensación todas aquellas actividades en beneficio de los empleados y socializarlo en la empresa.
- Garantizar la información oportuna en materia de Talento Humano y bienestar, a través de las publicaciones en las carteleras.
- Diseñar e Implementar el Programa de Salud Ocupacional de la empresa.
- Liderar el proceso de elaboración del Panorama de Riesgos, Plan de emergencias, Programa de Salud Ocupacional.
- Liderar el proceso de elaboración, mejoramiento y Seguimiento del subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo. Vigilancia Epidemiológica, Higiene industrial, Seguridad Industrial.
- Verificar el cumplimiento de las sesiones a las reuniones mensuales del COPASO.
- Supervisar la entrega oportuna de dotación y elementos de protección personal.

Desarrollo Organizacional:

- Generar las condiciones para el desarrollo de las personas que laboran en la empresa y las mejores condiciones organizacionales y de entorno, para obtener el mayor potencial de cada persona al servicio de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Garantizar el proceso de comunicación interna y resolución de conflictos entre todas las dependencias de la empresa.
- Establecer e implementar la aplicación de evaluación de Desempeño a los trabajadores de la compañía.
- Elaborar y actualizar el manual de funciones, que contenga la estructura interna, funciones, descripción de cargos del personal de la empresa.

Organización y Planificación del área de Talento Humano:

- Actualizar y socializar a los trabajadores el Reglamento Interno de Trabajo, Regimen Sancionatorio, otorgamiento de permisos laborales, programas de salud ocupacional, políticas y la reglamentación correspondiente a Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.
- Establecer, implementar y socializar los procedimientos del área de talento humano.
- Control de la Gestión de Talento Humano

- Establecer e implementar indicadores de gestión para el área de Talento Humano y así poder presentar los informes a la gerencia.
- Elaborar y realizar seguimiento del cronograma actividades de Talento Humano en coordinación con la gerencia.

2.2.10 Coordinador de Producción

Denominación del cargo	: Coordinador de Producción
Código	: EM-OP-CP
Nivel	: Coordinación
Asignación Salarial	: \$ 1'600.000
Dependencia	: Departamento de Producción
Cargo de quien depende	: Director Administrativo

2.2.10.1 Objetivo general del cargo

Responsable de prever, organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar las operaciones de las áreas productivas garantizando el cumplimiento de los planes de producción, con un eficiente manejo de recursos y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos.

2.2.10.2 Funciones

- Responsable directo del análisis, planeación y ejecución de planes que implican nuevos proyectos de producción.
- Administrar y controlar las novedades de mano de obra
- Asesora y coordina el trabajo de los operarios
- Tramitar la orden de producción que emite la gerencia comercial de acuerdo a los requerimientos del cliente y entrega formal para la ejecución al jefe de producción.
- Realizar el control de calidad de producto en proceso, producto terminado, anclajes y embalajes de equipos en el lugar que se requiera para satisfacer las necesidades del cliente.
- Presentar y garantizar que las normas establecidas para cada producto se cumplan.

- Verificar el tipo de embalaje con el cliente, tomando medidas y teniendo en cuenta toda la información necesaria para elaborar el producto.
- Realizar auditorías y control de procesos operativos para garantizar que se ejecuten correctamente los procedimientos.
- Realizar actividades de apertura y cierre de Bodega 1.
- Realizar entregas "pequeñas" no superiores a 50 kg. En el vehículo designado por la empresa.
- Despachar las mercancías con el conductor verificando que las condiciones del producto y materiales para anclar sean las especificadas por el cliente.
- Coordinar el equipo de trabajo para desarrollar actividades de entregas y anclaje.
- Elaborar, revisar y mantener actualizadas las descripciones de puestos del personal a su cargo.

2.2.11 Supervisor de Producción

Denominación del cargo	: Supervisor de Producción
Código	: EM-OP-SP
Nivel	: Operativo
Asignación Salarial	: \$ 1'200.000
Dependencia	: Departamento de Producción
Cargo de quien depende	: Coordinador de Producción

2.2.11.1 Objetivo general del cargo

Cumplir con los objetivos de producción, tanto en calidad, cantidad y tiempo, así como verificar el uso adecuado de la maquinaria y equipo asignado al personal.

2.2.11.2 Funciones

- Administrar y controlar las novedades de mano de obra.
- Asesora y coordina el trabajo de los operarios.
- Establecer el cubicaje y embalaje del producto una vez recibida la orden de producción, para pasar la orden de salida de materia prima de almacén para su proceso.

- Realizar el control de calidad de producto en proceso, producto terminado.
- Establecer los tiempos en la producción según la orden de producción.
- Presentar y garantizar que las normas establecidas para cada producto se cumplan
- Coordinar y Planificar todas las labores de la planta.
- Coordinar el mantenimiento correctivo de máquinas y equipos de acuerdo a la solicitud previa de almacén.
- Capacitar al personal operativo que ingresa en aspectos técnicos para las áreas de corte y de armado, manejo y cuidados en la operación de equipos, principales herramientas, entre otros.
- Responsable del mantenimiento del clima laboral adecuado.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad y seguridad industrial en la manufactura y acondicionamiento de los productos.
- Mantener una comunicación interdepartamental fluida, con el fin de informar sobre el desarrollo de la producción, productos y cantidades fabricadas, plantear las mejoras que tengan lugar; mejorando así la calidad de los productos, los tiempos de producción y la disminución de los costos.
- Optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos tanto humanos como materiales y financieros acorde a las políticas, normas y tecnología de la empresa.
- Proponer a su jefe inmediato la adquisición de nueva maquinaria a fin de mejorar la productividad, según las necesidades del departamento.
- Programar las actividades de su departamento de acuerdo al plan de producción suministrado por el Coordinador Operativo, a fin de optimizar las entregas de producto terminado a tiempo.
- Optimizar el espacio industrial, mejorando el flujo de los procesos productivos realizados, eliminando movimientos innecesarios de materiales y de mano de obra.
- Colaborar con sus conocimientos cuando se requiera remodelar o implementar un área en la compañía.
- Coordinar y revisar la elaboración, actualización y cumplimiento de los procedimientos básicos de operación y técnicas de fabricación.
- Coordinar con el Almacenista el programa de mantenimiento, preventivo y correctivo de equipos y realizar la verificación respectiva.
- Realizar el análisis de tiempos y movimientos de cada uno de los procesos de producción en planta.

- Realizar el diligenciamiento y reporte al área de Talento Humano del formato Inspección de uso de elementos de protección personal
- Realizar el diligenciamiento y reporte al área de Talento Humano de formato Inspección de maquinaria e instalaciones locativas
- Reportar al área de Talento Humano a través del formato de novedades de inspección cualquier anomalía presentada en la planta en aspectos tales como: Materias Primas, Producto, Herramientas, equipos, instalaciones locativas y condiciones inseguras.
- Brindar apoyo en áreas de producción cuando la producción se encuentre en picos altos de producción.

2.2.12 Almacenista

Denominación del cargo	: Almacenista
Código	: EM-OP-AL
Nivel	: Operativo
Asignación Salarial	: \$ 900.000
Dependencia	: Departamento de Producción
Cargo de quien depende	: Coordinador de Producción

2.2.12.1 Objetivo general del cargo

Supervisar los procesos de almacenamiento y despacho de materiales y equipos adquiridos, revisando, organizando y distribuyendo los mismos; a fin de mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización.

2.2.12.2 Funciones

- Dirigir, controlar y responder por la adquisición, manejo, almacenamiento, entradas, salidas, existencia y seguridad de las herramientas de producción, materias primas, dotación, elementos de protección personal que se adquirieran en la sección de suministro.
- Inspeccionar las distintas áreas de producción, almacén, bodega, verificando que los bienes muebles, herramientas, materia prima estén bien ubicados y organizados.

- Recibir y revisar materiales, repuestos, equipos, y otros suministros que ingresan al almacén, si existe algún faltante en las facturas de compra reportarlo a compras para que se pueda realizar la nota crédito respectiva.
- Verificar (Control de Calidad) que las características de materias primas, repuestos, equipos y/o suministros que ingresan al almacén se correspondan con la requisición realizada.
- Manejo de documentos como son kárdex, ordenes de Producción, remisiones, planillas de ingresos de mercancía, planilla para salida de mercancía, planilla rutero entrega de mercancía, planilla entrega de dotación y elementos de seguridad y protección personal, planilla de inventario de herramientas y equipos, planilla de mantenimiento de herramienta y equipos, planillas solicitud de materia prima, Planilla control de aserrín, Planilla de mantenimiento de herramienta.
- Registrar en el archivo manual (kárdex) y/o computarizado la mercancía que ingresa al almacén y/o salida.
- Clasifica, organiza y optimiza el material en el almacén a fin de garantizar su rápida localización.
- Controlar el tiempo que duran las órdenes de producción en bodega y reportar cualquier anomalía con el cargo de asistente administrativo.
- Organización en coordinación con el cargo de asistente administrativo la entrega y traslado de mercancías a clientes.
- Elabora guías de despacho y órdenes de entrega y despacha la mercancía solicitada al almacén; tales como elementos de protección personal, herramientas y equipos, entrega de materia prima de corte y ensamble.
- Cubicar cantidad de materia prima para orden de producción.
- Dar salida a la madera según referencia y tiempo de secado.
- Realizar primero salida de saldos de materiales.
- Realizar la salida de materia prima y de equipos fuera de planta.
- Llevar el control de las salidas de mercancía en el almacén registrándolo en el archivo manual (kárdex) y/o computarizado.
- Elaborar y controlar inventarios parciales y periódicos en el almacén, en coordinación con el cargo de Asistente Administrativo.
- Descargue de inventarios en AZ y/o sistemas (SIIGO) a diario.
- Realizar la rotación de inventarios.
- Elabora saldos de mercancía que quedan en existencia e informa al cargo de asistente administrativo.

- Guarda y custodia la mercancía existente en el almacén.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Realizar la Solicitud de materias primas, repuestos, equipos, y otros suministros, en coordinación con el cargo de Asistente Administrativo.
- Realizar Inmunización de madera contaminada, de acuerdo al procedimiento de preparación del químico y utilización de elementos de protección personal.
- Diligenciamiento de formatos: solicitud Tapabocas, guantes, salida de herramientas, equipos de planta y externo.
- Realizar la inspección y mantenimiento preventivo de equipos y herramientas de almacén teniendo en cuenta los protocolos de seguridad y llevando el registro en las fichas técnicas de dichos equipos.
- Realizar la solicitud de mantenimiento correctivo de los equipos y herramientas cuando estos lo ameriten con el cargo de asistente administrativo.
- Velar porque los inventarios estén protegidos contra toda clase de riesgos.
- Realizar Verificación de áreas locativas para informar daños.
- Realizar Verificación de extintores, recargas y vencimiento.
- Velar que las requisiciones, órdenes de producción, contratos, se realicen oportunamente y contengan sus respectivos soportes.

2.2.13 Operario de corte y ensamblaje

Denominación del cargo	: Operario de corte y ensamblaje
Código	: EM-OP-OCE
Nivel	: Operativo
Asignación Salarial	: \$ 837.700
Dependencia	: Departamento de Producción
Cargo de quien depende	: Coordinador de Producción

2.2.13.1 Objetivo general del cargo

Realizar todo tipo de tareas relacionadas con el corte y trozado de maderas, de piezas específicas de madera dimensionada, incorporando a su actividad inspecciones,

mantenimiento preventivo de equipos, manejo y almacenamiento de materiales; realizando a partir de la recepción de las piezas ya mecanizadas y las especificaciones de diseño de la orden de producción, el pre montaje para la preparación de determinados componentes y efectuar el armado y ajuste final de los elementos dentro del proceso de producción, cumpliendo los criterios de calidad establecidos y la reglamentación vigente sobre prevención, seguridad y salud laboral.

2.2.13.2 Funciones

Área de corte:

- Prepararse y protegerse con los elementos de protección personal antes de realizar las tareas.
- Inspeccionar partes y piezas de la sierra y/o máquinas de corte.
- Velar por la optimización de tiempo en alistamiento de la orden de producción.
- Organizar el plan de trabajo del área de corte.
- Realizar solicitud de materia prima a almacén según orden de producción.
- Preparar la pieza de madera a trozar de acuerdo a las especificaciones de diseño y/o cubicaje, verificando medidas de pre ensamble y optimizando la materia prima ubicándola sobre una mesa en el punto de corte de la sierra.
- Colocarse a un costado de la mesa y afirmar con sus manos la pieza de madera a cortar, desplazándola hacia el punto de operación del material.
- Realizar cepillado y/o planeado según orden de producción.
- Entregar oportunamente y de manera organizada por referencias las órdenes de producción.
- Entregar saldo de material a almacén.
- Realizar lista de chequeo preventivo de máquinas al finalizar la tarea e informar daños de maquinaria y/o herramientas a su jefe inmediato y al encargado de almacén.
- Realizar mantenimiento preventivo de máquinas.
- Realizar el aseo de cuarto de corte todos los días al finalizar labores.
- Informar para recolección de viruta.
- Brindar apoyo en el cargue y descargue de madera de la bodega 2 "Subachoque"
- Realizar entregas Externas.
- Brindar apoyo en anclajes de equipos

Área de ensamblaje:

- Prepararse y protegerse con los elementos de protección personal antes de realizar las tareas.
- Verificar las dimensiones de órdenes de producción antes de entrega.
- Ensamblar una combinación de partes de madera u otros materiales afines para fabricar diversos tipos de productos, de conformidad con normas y prescripciones estrictas según la orden de producción.
- Realizar armado de huacales y caja estibas entre otros productos, de conformidad con normas y prescripciones estrictas según la orden de producción.
- Velar por la optimización de materia prima.
- Realizar marcado de productos bien sea con logos de los clientes y distintivos de seguridad del producto.
- Realizar marcado de huacales con tratamiento fitosanitario.
- Realizar alistamiento de producto bien sea en zona de producto terminado y/o despacho.
- Realizar cargue de huacales, cajas o productos para entrega.
- Realizar organización de área de armado y ensamble.
- Velar por el cuidado de herramientas de trabajo y reportar los daños su jefe inmediato y al encargado de almacén.
- Realizar el aseo al área de armado y ensamble todos los días al finalizar labores.
- Brindar apoyo en anclajes de equipos

2.2.14 Conductor y mensajero

Denominación del cargo	: Conductor y mensajero
Código	: EM-OP-MC
Nivel	: Auxiliar
Asignación Salarial	: \$ 1'200.000
Dependencia	: Departamento de Producción
Cargo de quien depende	: Coordinador de Producción

2.2.14.1 Objetivo general del cargo

Mediante un vehículo de transporte, dar apoyo a las áreas de producción y administrativa, para facilitar las entregas, despachos, compras y desplazamiento de personal requerido para cumplir con el objeto social de la empresa.

2.2.14.2 Funciones

- Transportar en el vehículo destinado por la empresa, todos los productos, materias primas e insumos, objeto de la operación del negocio.
- Realizar las entregas del producto en los sitios y horas programados por el jefe de montajes y/o despachos.
- Dar apoyo al grupo de montajes en las entregas que requieran montaje o ensamblaje en el sitio determinado por el cliente.
- Mantener en perfecto estado, orden y limpieza el vehículo asignado por la empresa.
- Velar por la integridad del vehículo asignado por la empresa.
- Velar por el buen mantenimiento que se le debe hacer al vehículo asignado por la empresa; cambio de aceite, revisión de líquidos, frenos, motor, etc.
- Administrar y dar cuentas satisfactorias de los dineros que se le asignen para el desarrollo de sus actividades.
- Describir en el recibo de gasolina, el kilometraje con el cual cuenta el vehículo asignado por la empresa, en el momento de llenar el tanque.
- Efectuar las compras de materia prima, insumos, herramientas, piezas, etc. que le asigne el área administrativa.
- Informar de manera inmediata a la Gerencia, cualquier irregularidad, percance, o inconveniente que se presente dentro del desarrollo de sus actividades, tanto de manera personal como con el vehículo asignado.
- Realizar al inicio del día, un cronograma y recorrido que garantice la optimización del vehículo en la realización de las tareas asignadas por las áreas, dando prioridad a aquellas relacionadas con el área de producción y entregas; este recorrido, deberá presentarlo a la asistente administrativa antes de salir de la empresa.
- Al finalizar el día, deberá presentar a quien corresponda, un informe en el cual describa todas y cada una de las actividades realizadas en el cual indique: Lugar visitado, hora y tiempo estadía y de traslado y evaluación de las labores planeadas.

- En caso de verse implicado en un incidente en el cual se compruebe su culpabilidad directa, responderá económicamente por el valor del deducible que la aseguradora descuenta, según las pólizas adquiridas por la empresa.
- En caso de daños leves que no requieran reclamación ante el seguro, y sean directamente causados por su culpa, responderá por el valor de las reparaciones que se le deban realizar al vehículo asignado. Trátese de rayones, golpes, daños al motor o a cualquier parte del vehículo.
- Responder directamente por el valor de los partes que le imparta la secretaria de tránsito y transporte de Bogotá y ciudad donde se encuentre.
- En todos los caso, parquear el vehículo asignado por la empresa en lugares seguros tales como parqueaderos debidamente reconocidos y zonas no prohibidas por la secretaria de tránsito y transportes de Bogotá o ciudad en la que se encuentre.
- Verificar periódicamente la vigencia de los documentos como son: (Licencia de Conducción, Seguros, Revisión Técnico-mecánica y Certificación de carga cuando aplique) y reporte oportuno de su vencimiento.
- Conducir de manera responsable y acertada cuidando la imagen de la empresa que se encuentra plasmada en el vehículo asignado.
- Debido a la manipulación de cheques, dinero en efectivo, papeles importantes de la empresa, es de vital importancia un manejo correcto de éstos y de su soporte. Por lo tanto responderá, económicamente por los perjuicios que por descuido le ocasione a la empresa.
- Cargue y descargue manual de materias primas y/o producto terminado entre 15 Kg y 30 Kg.
- Realizar ocasionalmente actividades de otras áreas de producción supervisadas por su jefe inmediato; tales como: Grapado de tapas, Mantenimiento preventivo a máquinas de corte, apoyo al área del almacén, labores de mensajería, entre otros.
- Brindar apoyo al almacenista realizando la correcta administración a través de inventarios de herramientas, máquinas y materias primas utilizadas por la empresa en las bodegas destinadas por la empresa y/o proyectos donde se ejecuten actividades propias de la actividad económica de la compañía.

3. Determinación de las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución

Se identificaron las líneas de comunicación entre las diferentes unidades administrativas de la empresa EMBAPACK, las cuales se ilustran en la figura 4.

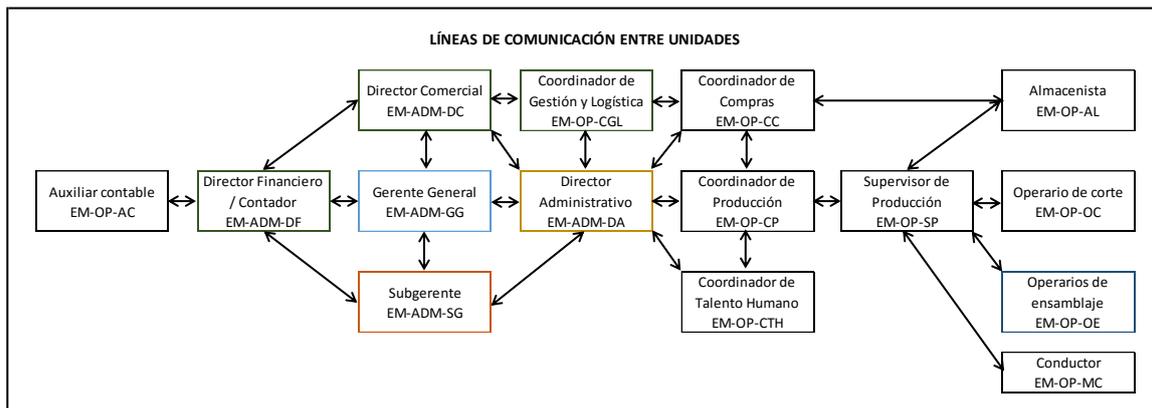


Figura 4. Líneas de comunicación entre las Unidades Administrativas y Operativas de EMBAPACK

Fuente: Autora (2017)

Las líneas de comunicación muestran la interacción entre las diferentes áreas, pese a ello, hay unos canales definidos entre la Gerencia y la Sub Gerencia con las Direcciones Financiera, Comercial y Administrativa. Así mismo hay un punto de enlace importante que es la Coordinación de Gestión y Logística en comunicación permanente con las Direcciones Comercial y Administrativa. Por su parte esta Dirección Administrativa se comunica en doble vía con sus coordinaciones de Talento Humano, Compras y Producción. A su vez la Coordinación de Producción lo hace, también en doble vía con el Supervisor de Producción, y con sus unidades operativas, a saber: Almacenista, Operario de corte, Operario de Ensamblaje y Conductor.

De esta manera la empresa mantiene un permanente flujo de comunicación e información, lo que permite verificar permanentemente el desarrollo de sus diferentes procesos.

4. Definición y descripción de los diferentes procesos y procedimientos que se desarrollan dentro de la organización

4.1 Mapa de Procesos

Para EMBAPACK se definieron tres grupos e procesos, a saber: los gerenciales, los misionales y los de apoyo (Figura 5). Dentro de los procesos gerenciales se encuentran los procesos de planeación presupuestal, compras e inventario. Como procesos misionales se tienen los procesos comercial y de producción. Finalmente, como procesos de apoyo están los de Recursos Humanos, los procesos contables, los de seguridad y salud ocupacional, los de mensajería y los de servicios generales.

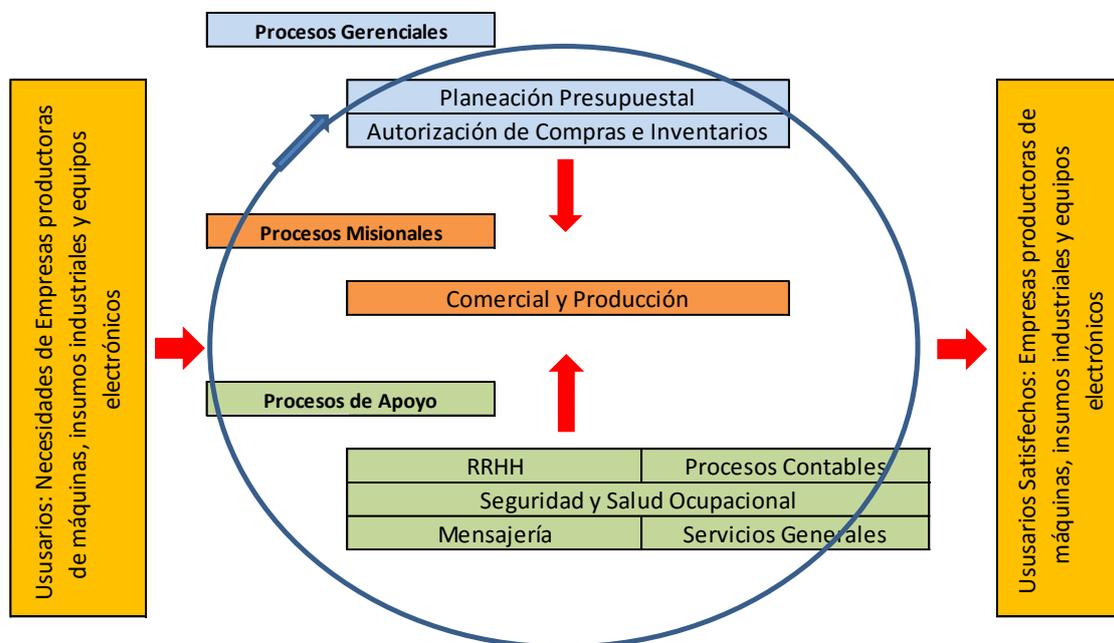


Figura 5. Mapa de Procesos de EMBAPACK
Fuente: Autora (2017)

A continuación se describen los procesos mediante los cuales se da el funcionamiento de la empresa EMBAPACK S.A.S.

4.2 Procesos Gerenciales

Los procesos gerenciales tienen como propósito el desarrollo de cuatro aspectos estratégicos de la empresa, a saber: la planificación, la organización, la dirección y el control de la empresa.

4.2.1 Proceso de Planeación Presupuestal

Tiene como objetivo definir para la empresa EMBAPACK el presupuesto de ingresos y gastos del siguiente año con base en el análisis de los datos históricos de la organización de los dos últimos años, mes a mes (Figura 6).

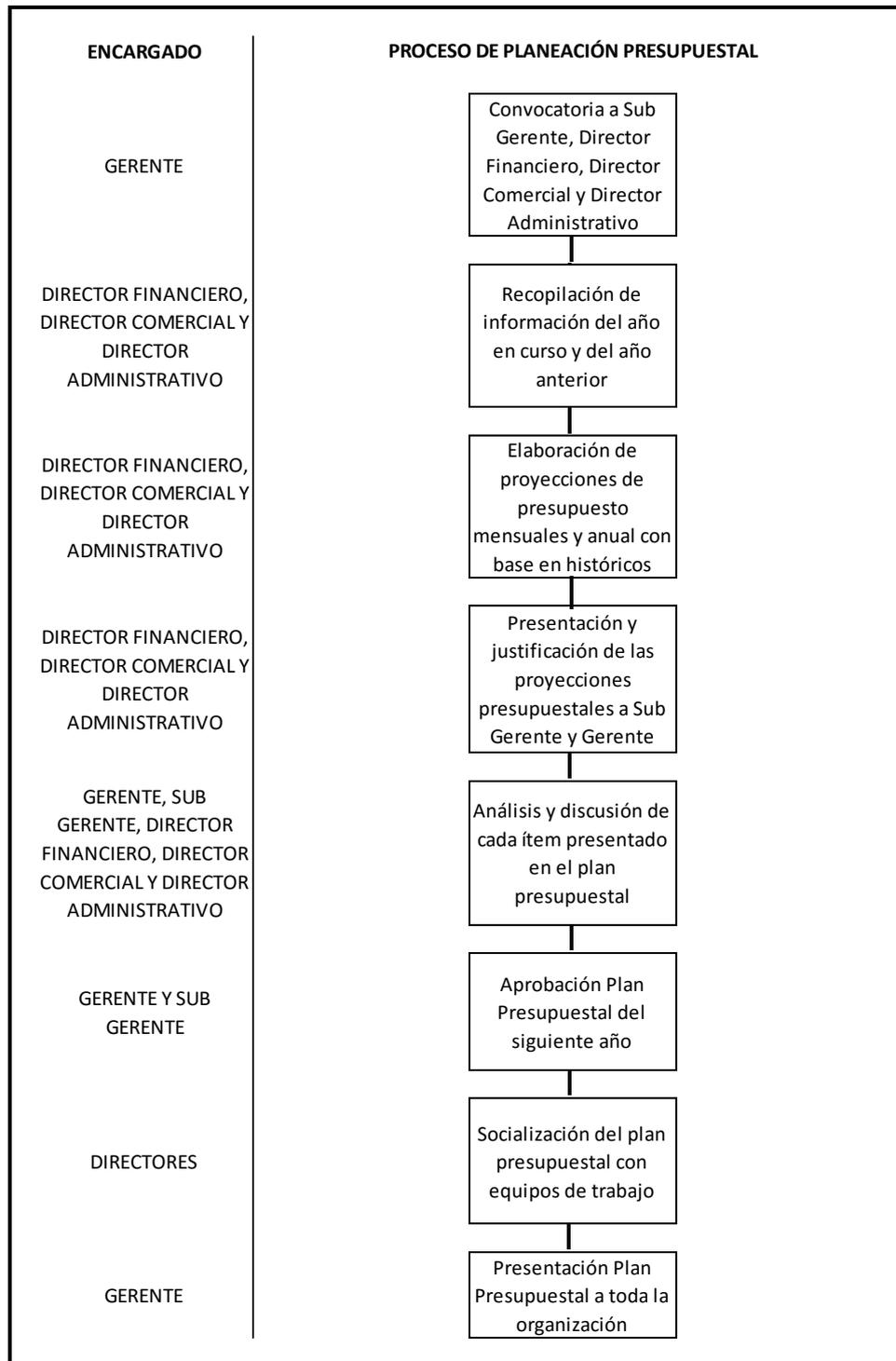


Figura 6. Proceso de planeación presupuestal
Fuente: Autora (2017)

4.2.2 Proceso de Compras

Tiene como objetivo determinar las materias primas e insumos necesarios de adquirir de acuerdo con los proyectos a emprender por parte de EMBAPACK o lo estimado a necesitar por falta de existencias, así como seleccionar el proveedor más adecuado para la compra de lo requerido (Figura 7).

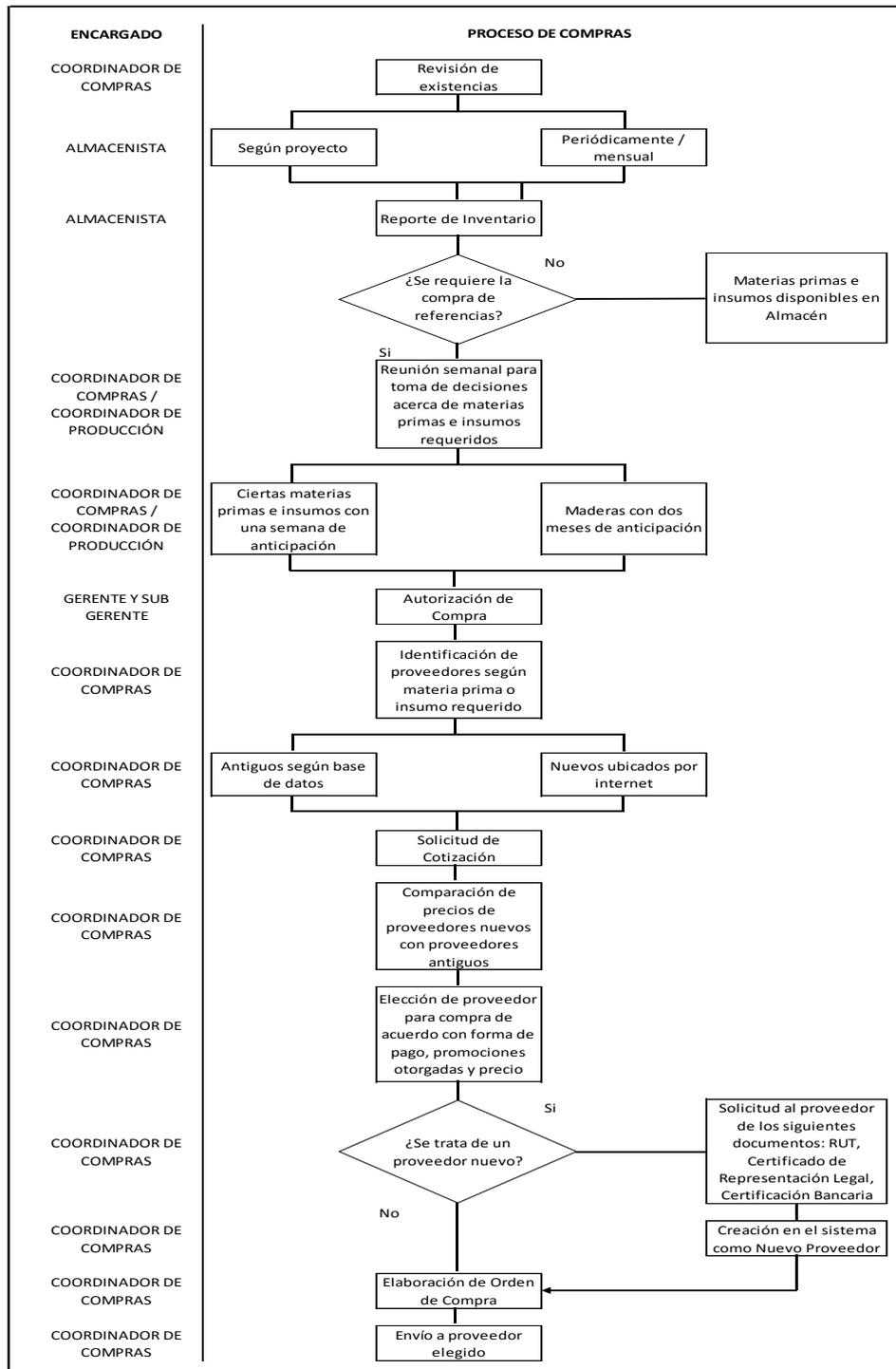


Figura 7. Proceso de compras
Fuente: Autora (2017)

4.2.3 Proceso de recepción de compras

Tiene como objetivo definir el procedimiento de recepción de los insumos y materias primas compradas a proveedores nacionales y o extranjeros desde la emisión de la orden de compra hasta la verificación de la factura con la remisión de despacho y recepción y su respectiva remisión a contabilidad para su registro (Figura 8).

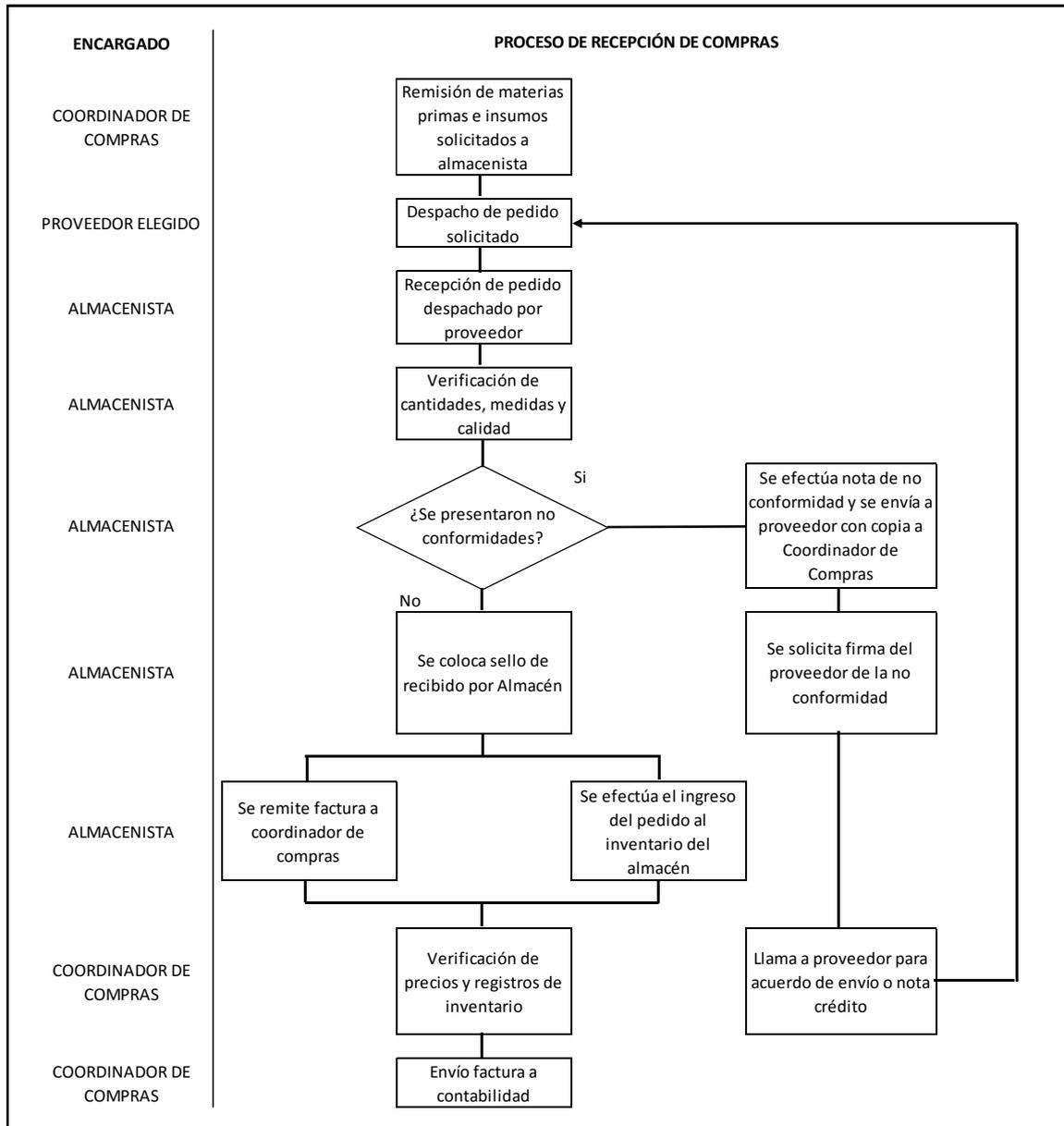


Figura 8. Proceso de recepción de compras
Fuente: Autora (2017)

4.2.4 Proceso de Registro de Productos Nuevos

Este proceso tiene como propósito la identificación de la información que caracteriza un nuevo producto y la correspondiente asignación de un código o referencia para su manejo en el sistema de inventarios de la empresa (Figura 9).

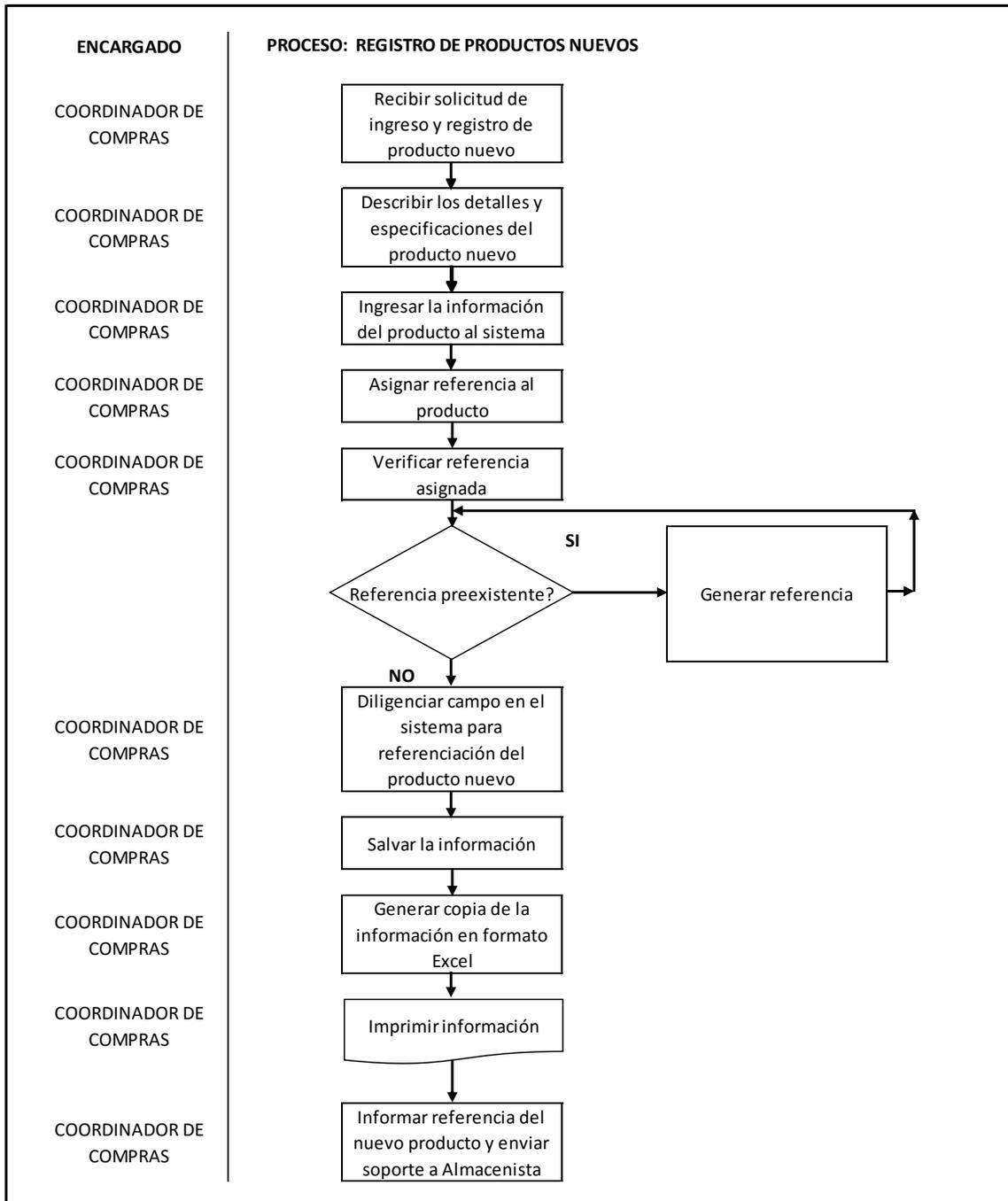


Figura 9. Proceso de registro de productos nuevos
Fuente: Autora (2017)

4.2.5 Proceso de realización de inventarios

Este proceso tiene como propósito definir la mecánica, organización y realización de los inventarios parciales y totales tanto del almacén como de las bodegas de insumos y materias primas (Figura 10).

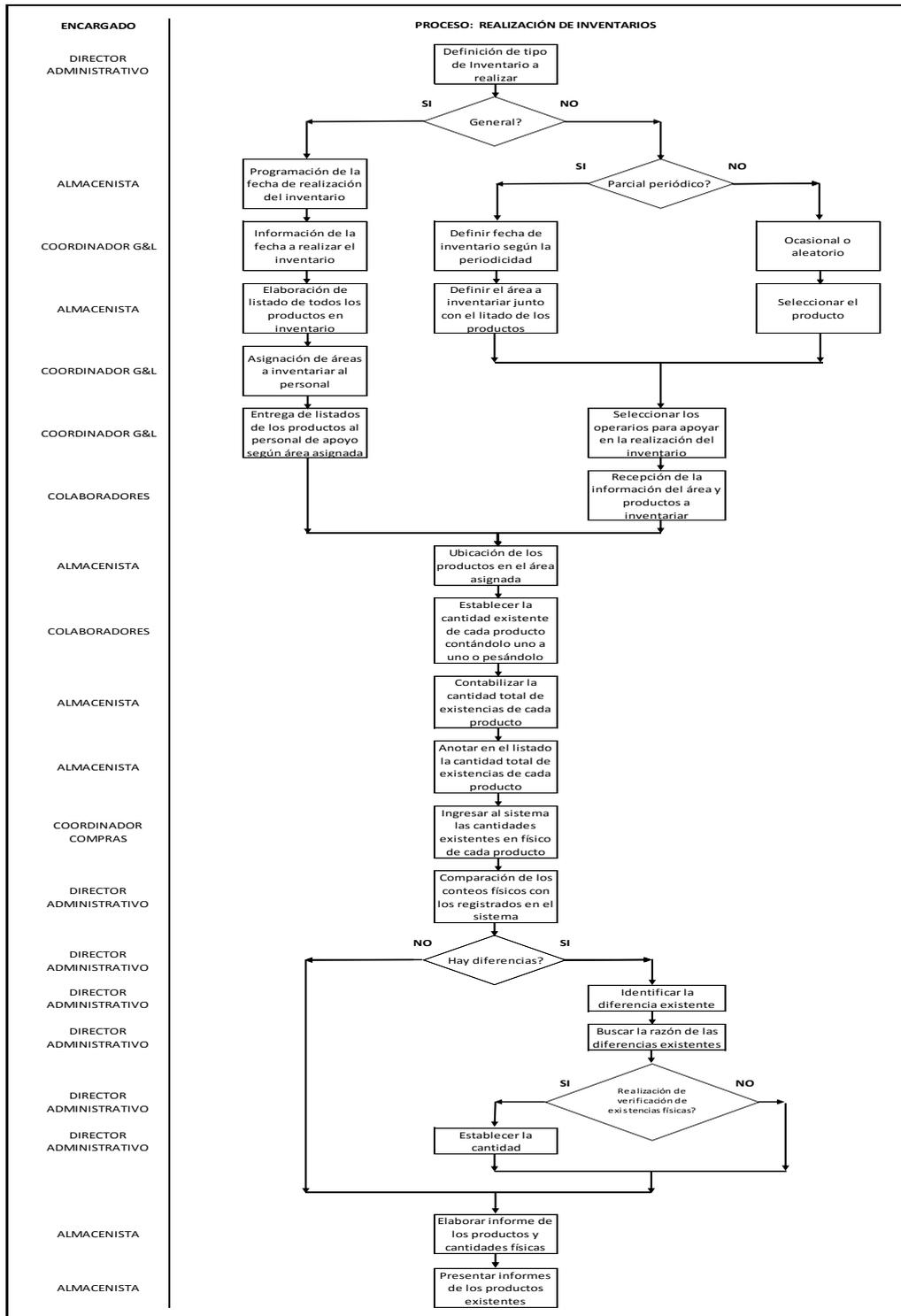


Figura 10. Proceso de realización de inventarios
Fuente: Autora (2017)

4.2.6 Proceso de remisiones de materias primas

Este proceso tiene como propósito establecer las directrices en el proceso de remisión de materias primas e insumos despachados y devueltos para el control de inventarios de almacén y bodegas (Figura 11).

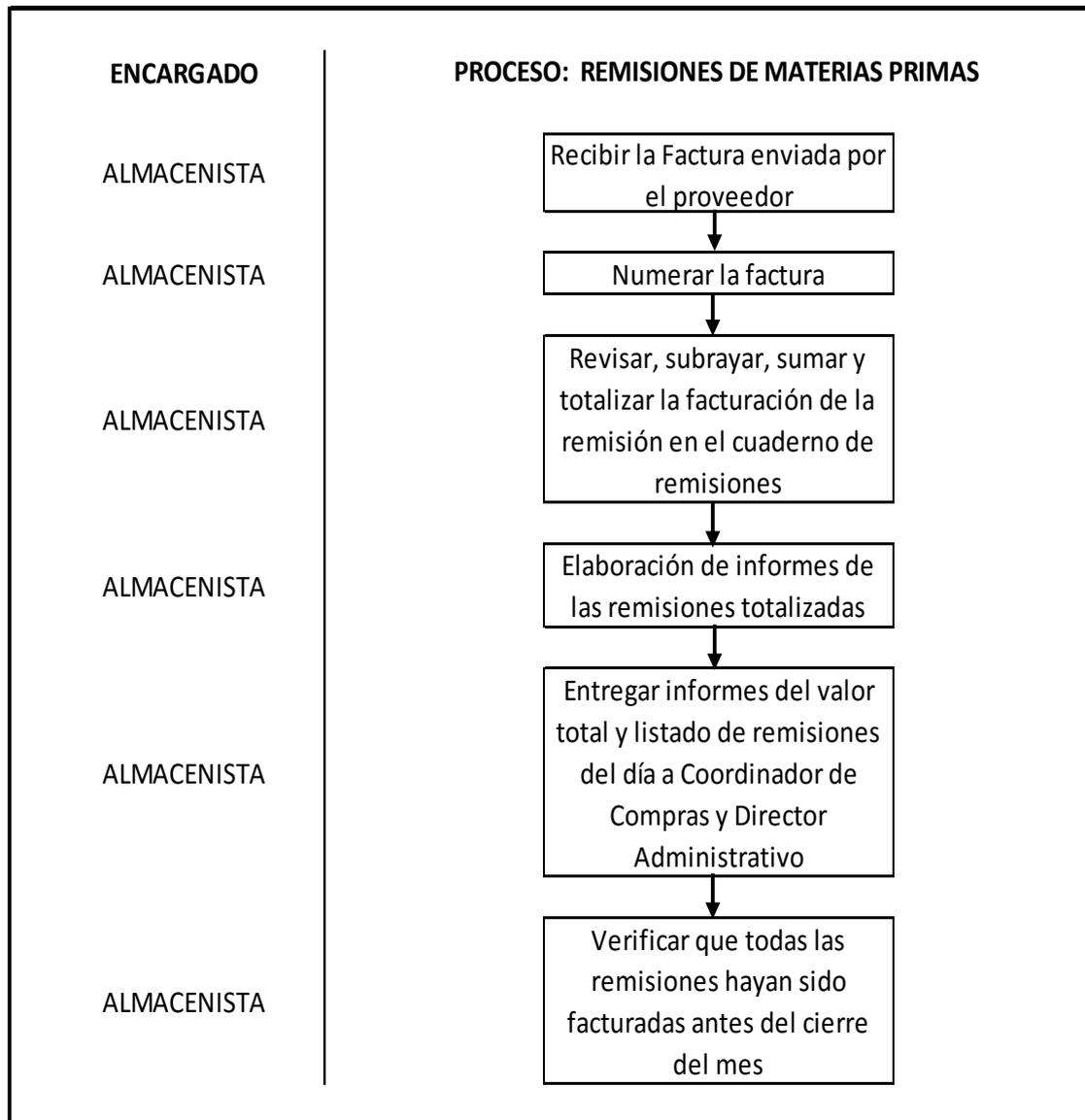


Figura 11. Proceso de remisiones de materias primas
Fuente: Autora (2017)

4.2.7 Proceso de Traslado de Materias Primas e Insumos

Este proceso tiene como objetivo documentar y registrar los traslados autorizados de materias primas e insumos entre las bodegas y el almacén de suministros de Embapack (Figura 12).

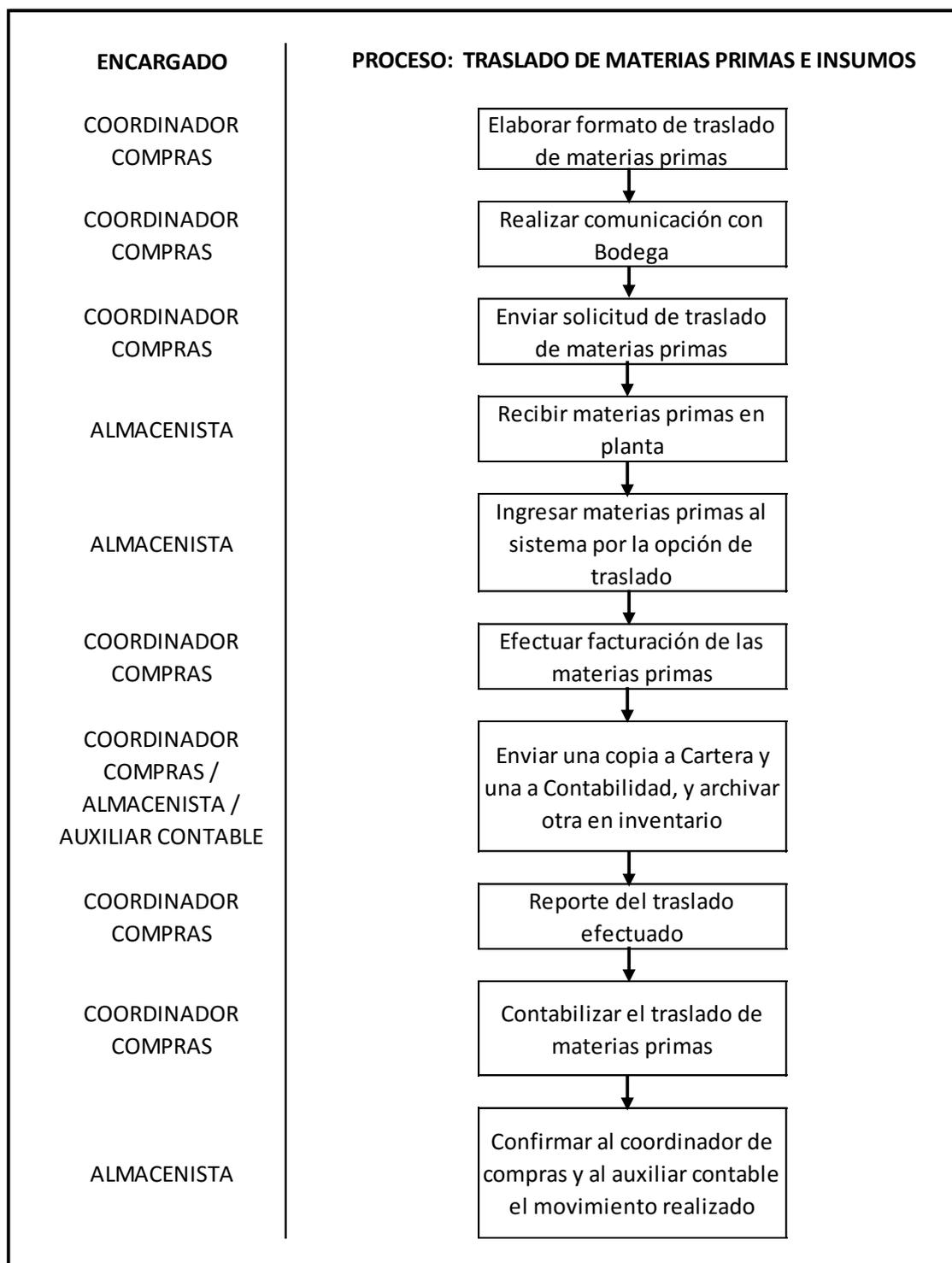


Figura 12. Proceso de traslado de materias primas e insumos
Fuente: Autora (2017)

4.2.8 Proceso de Compras eventuales

Este proceso tiene como propósito la autorización y adquisición de todos aquellos requerimientos que no son necesariamente para el proceso operativo de la empresa (Fig. 13).

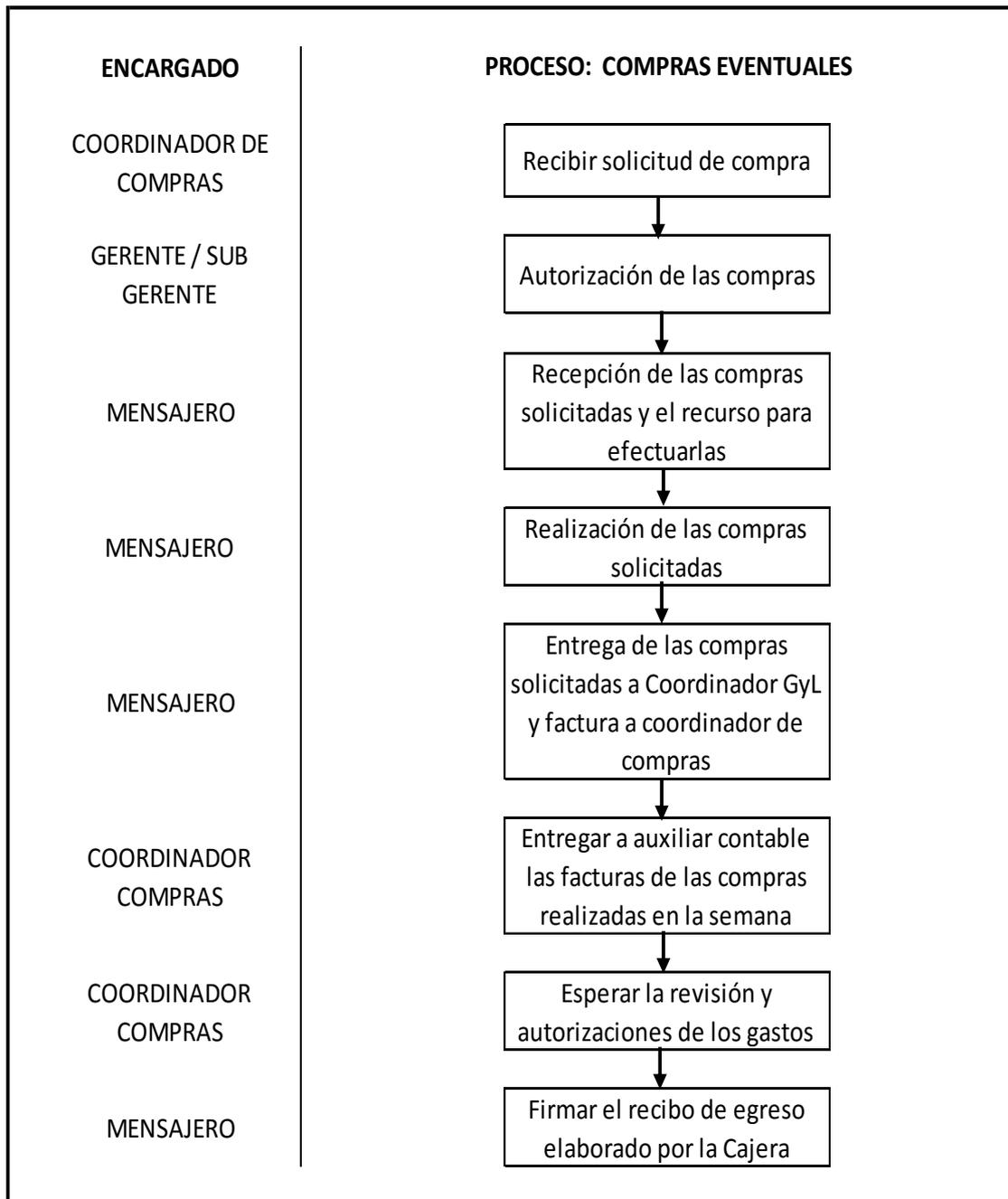


Figura 13. Proceso de compras eventuales
Fuente: Autora (2017)

4.3 Procesos Misionales

Los procesos misionales tienen como propósito desarrollar el cumplimiento de la misión de la empresa de poner a disposición de los clientes productos de empaque y embalaje, razón por la cual están enfocados en la ejecución de las labores de comercialización y producción, que se convierten en el corazón y razón de ser de Embapack.

4.3.1 Proceso de Gestión Comercial

Este proceso tiene como propósito la búsqueda de nuevos negocios para la empresa, bien sea con clientes antiguos o nuevos, lo cual está a cargo del director comercial (Figura 14).

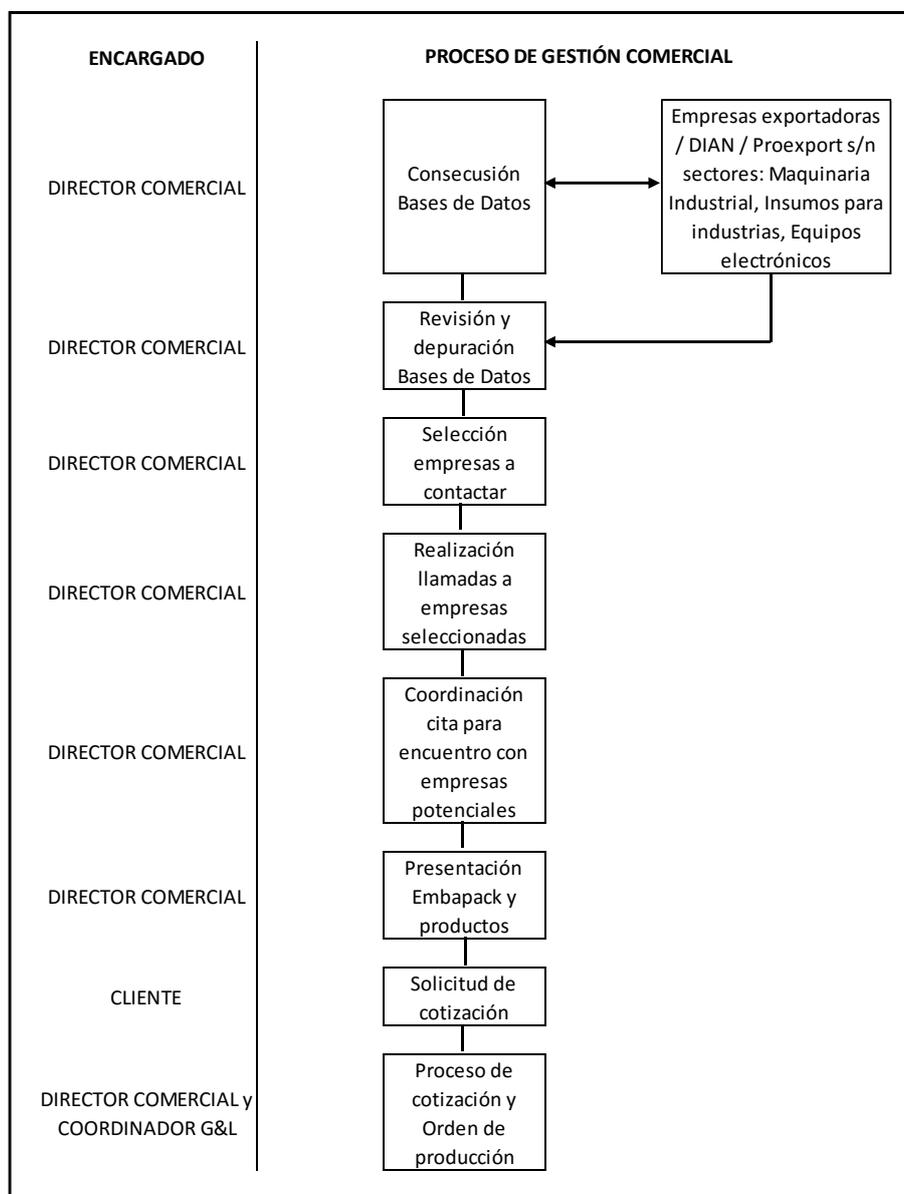


Figura 14. Proceso de Gestión Comercial
Fuente: Autora (2017)

4.3.2 Proceso de Cotización y Orden de Producción

Este proceso tiene como propósito la cotización de los nuevos trabajos solicitados, el aseguramiento de los negocios y la obtención de la correspondiente orden de producción (Figura 15).

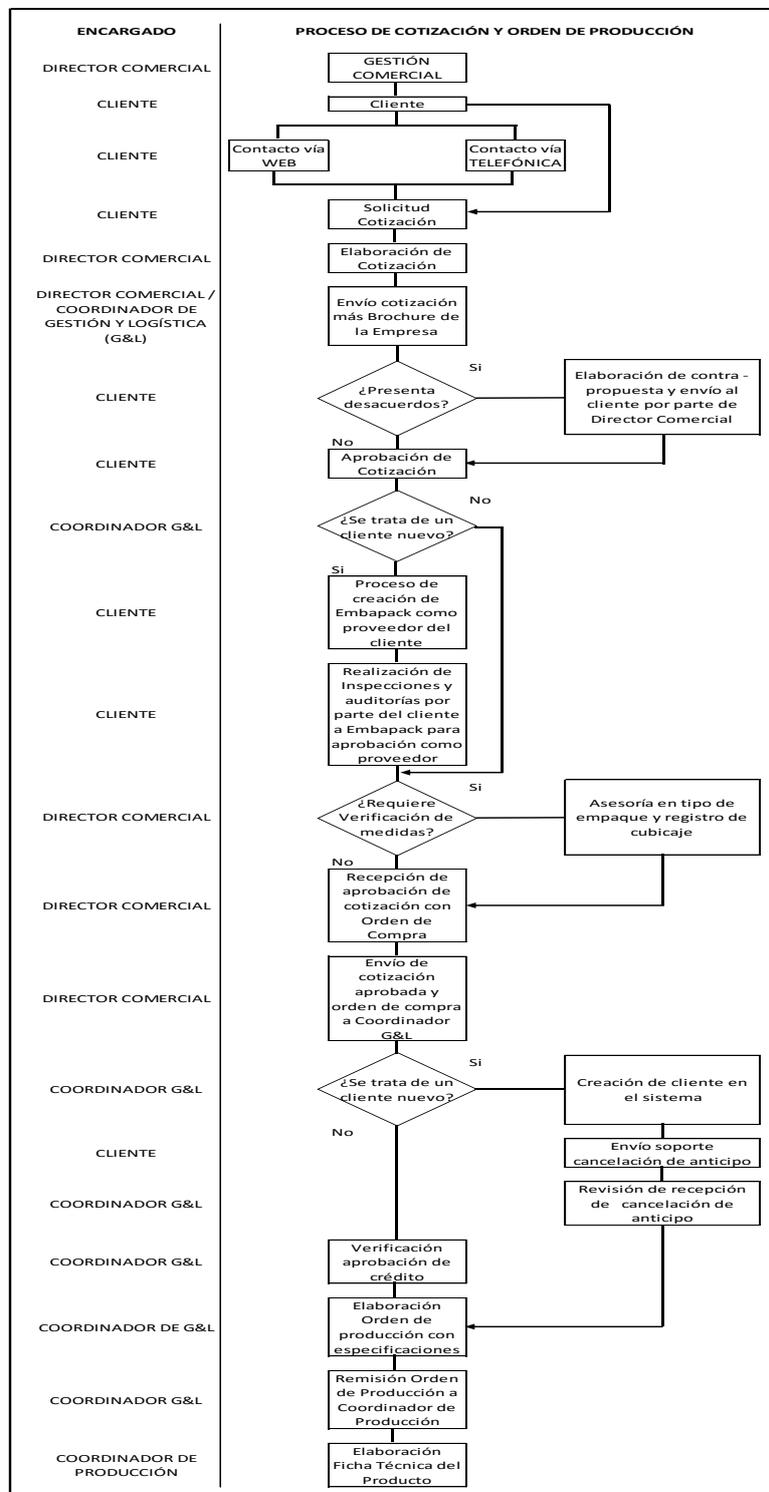


Figura 15. Proceso de cotización y orden de producción
Fuente: Autora (2017)

4.3.3 Proceso de Creación de Cliente Nuevo

Este proceso tiene como propósito la inclusión en la base de datos e clientes a los nuevos clientes que trabajan por primera vez con Embapack, con sus debidos soportes (Figura 16).

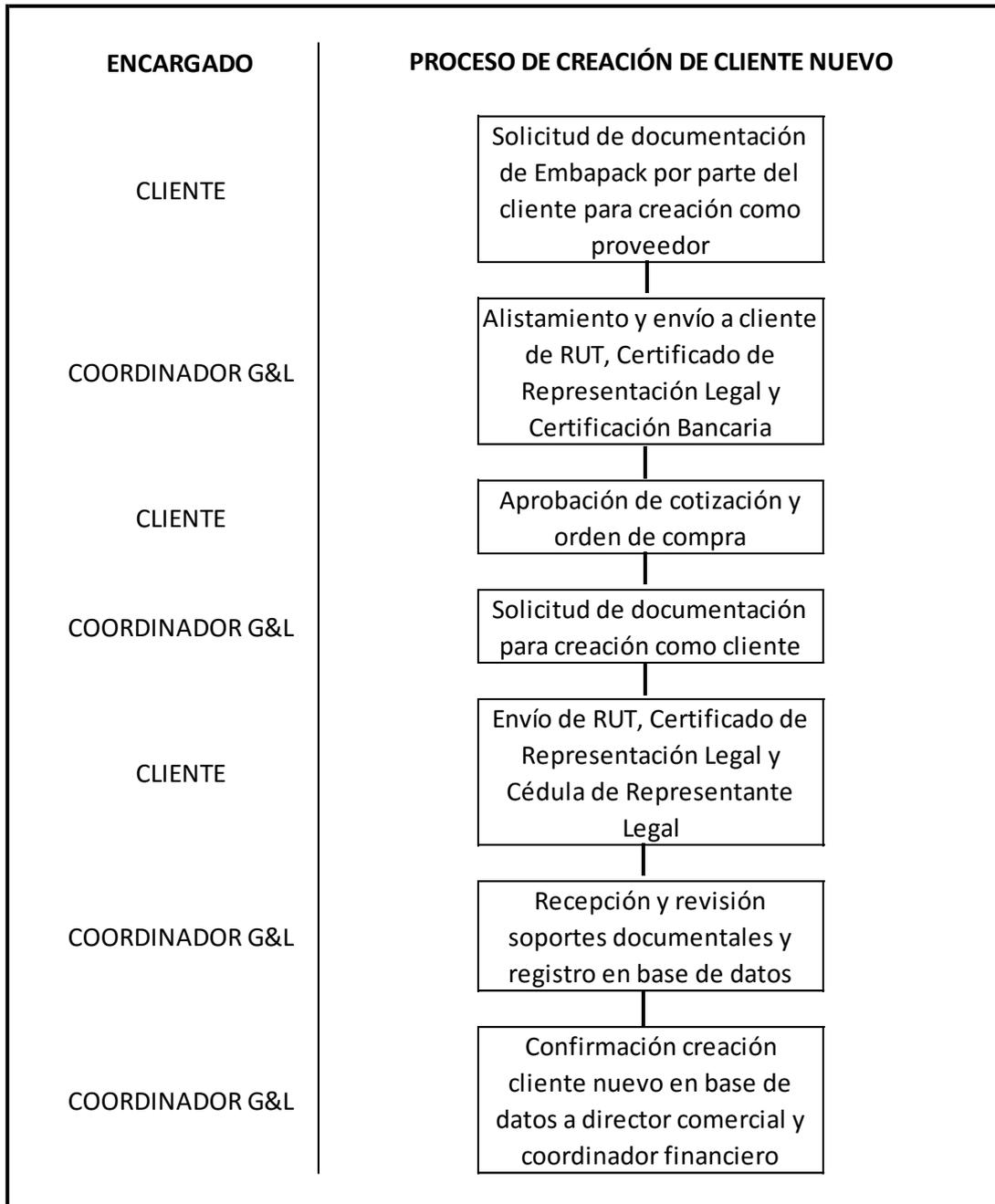


Figura 16. Proceso de creación de cliente nuevo
Fuente: Autora (2017)

4.3.4 Proceso de Elaboración de Ficha Técnica del Producto

Este proceso tiene como propósito, a partir de la orden de producción y, de acuerdo con los parámetros requeridos por el cliente, la elaboración de la ficha técnica del producto en la cual se detallan en planos las piezas a fabricar, dimensiones, tipos y necesidades de materiales e insumos (Figura 17).

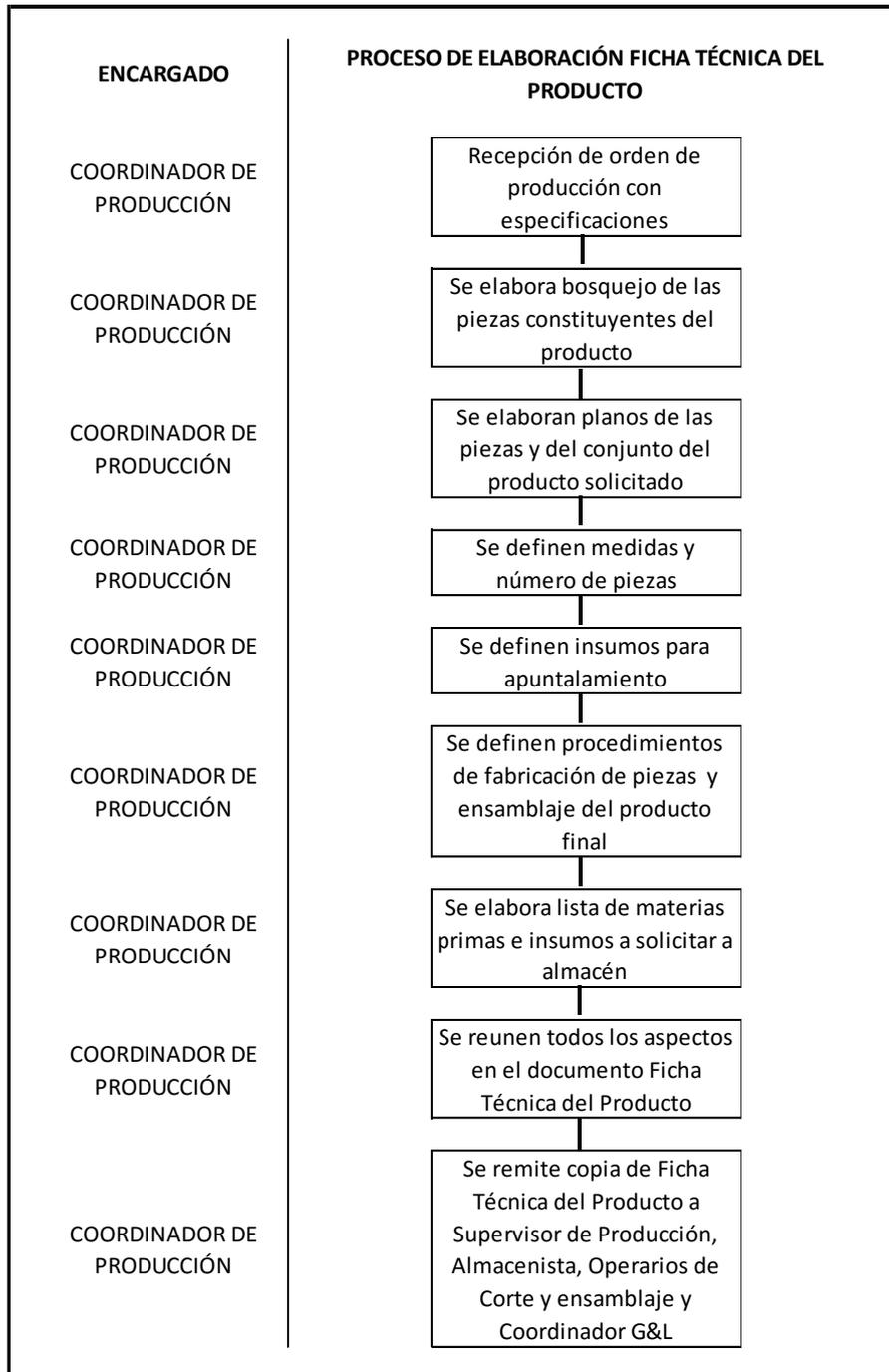


Figura 17. Proceso de elaboración de ficha técnica del producto
Fuente: Autora (2017)

4.3.5 Proceso de Producción

Este proceso tiene como propósito la fabricación de los empaques y embalajes que la empresa les ofrece a sus clientes de acuerdo con sus características y necesidades particulares (Figura 18).

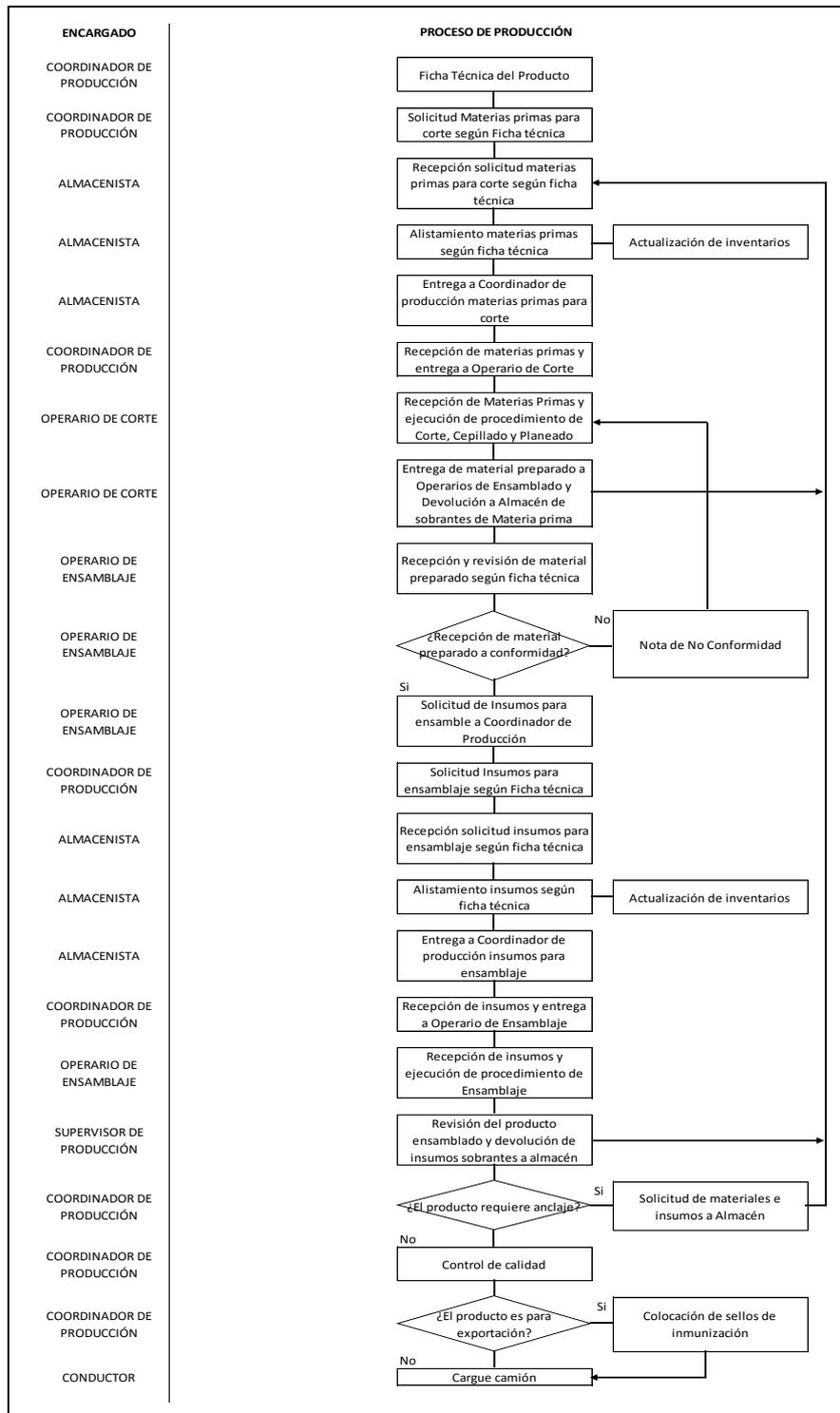


Figura 18. Proceso de producción
Fuente: Autora (2017)

4.3.6 Proceso de Control de Calidad

Este proceso tiene como propósito la verificación de que todo lo planeado y programado en la fabricación del producto haya quedado conforme a su ficha técnica (Figura 19).

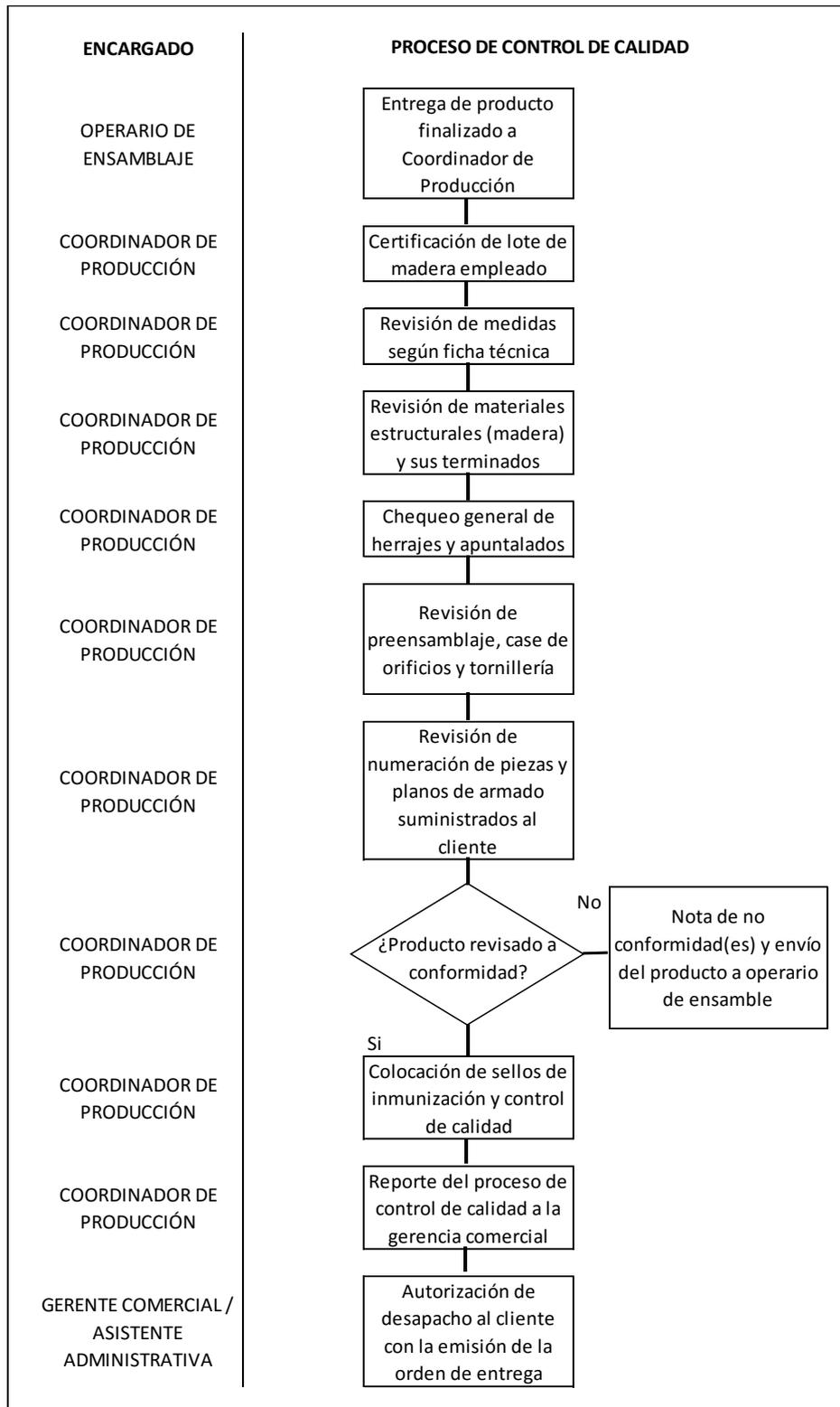


Figura 19. Proceso de control de calidad
Fuente: Autora (2017)

4.3.7 Proceso de Entrega

Este proceso tiene como propósito el despacho y entrega del producto terminado de acuerdo con la solicitud remitida por el cliente y del respectivo anclaje si fue requerido (Figura 20).

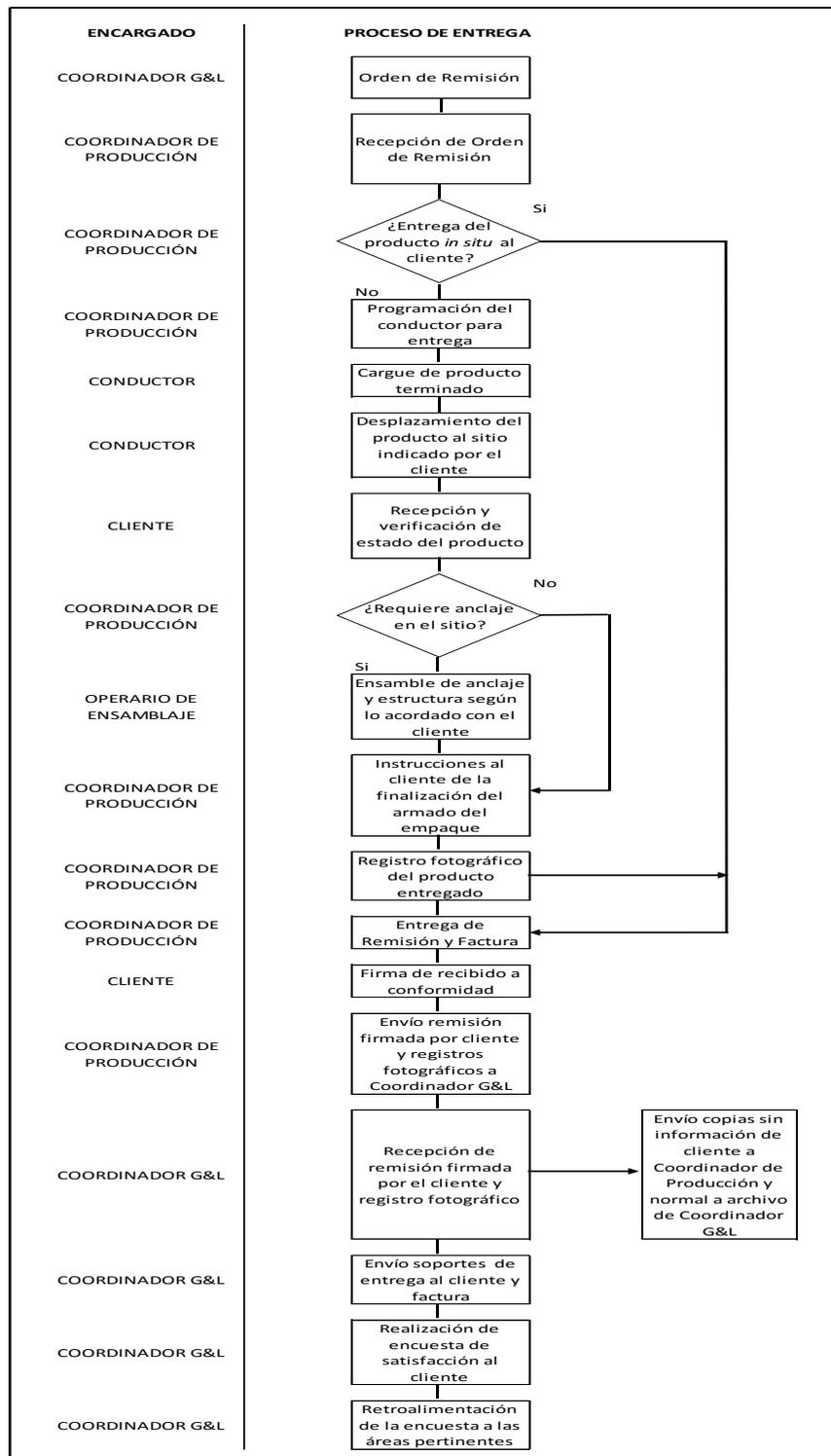


Figura 20. Proceso de entrega
Fuente: Autora (2017)

4.4 Procesos de Apoyo de Talento Humano

Los procesos de apoyo tienen como propósito sustentar los procesos gerenciales y misionales de la organización, encargándose de los aspectos que facilitan y operacionalizan el funcionamiento de la empresa.

4.4.1 Proceso de Selección de Personal

Este proceso tiene como propósito orientar la selección de personal para la empresa Embapack (Figura 21).

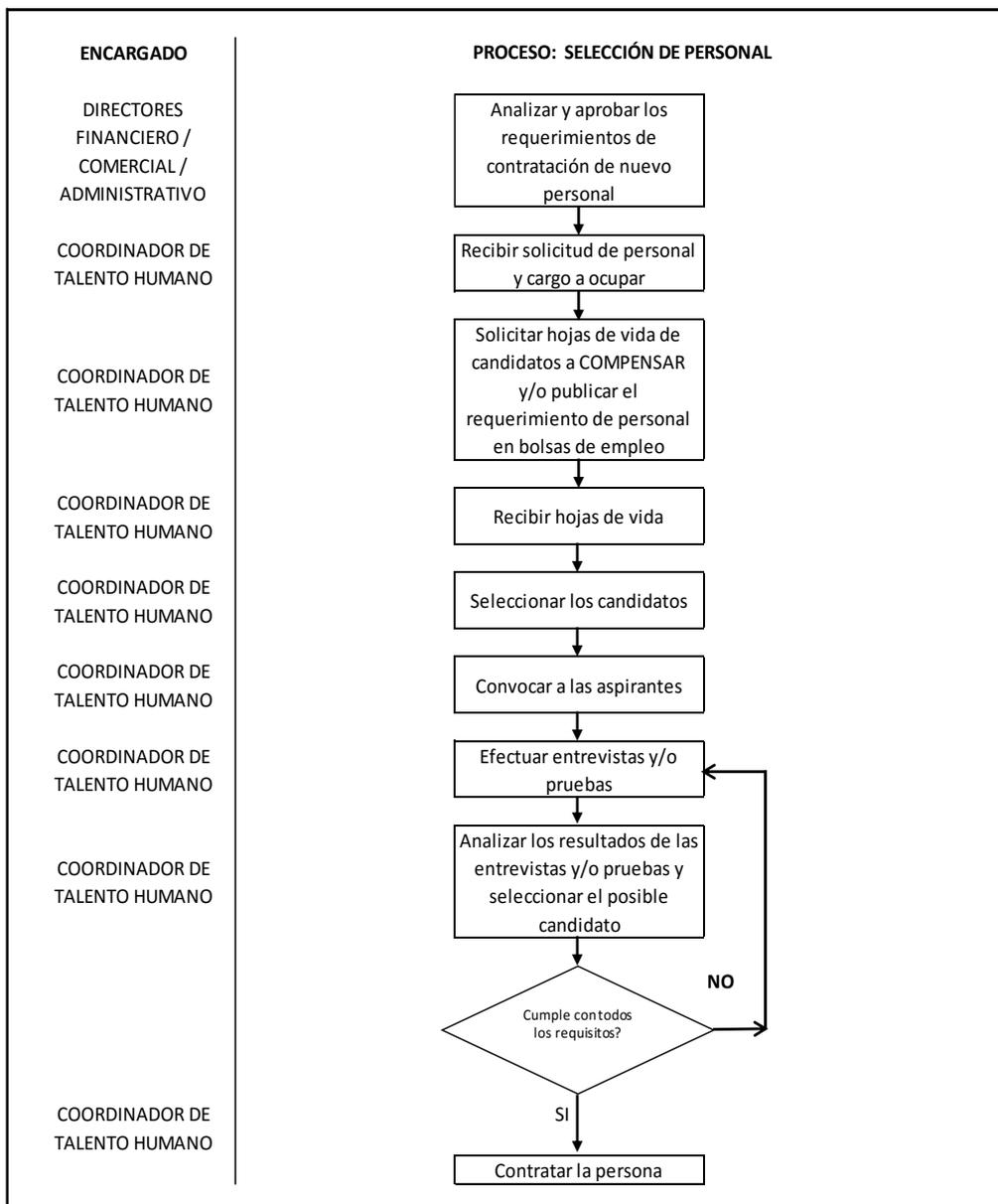


Figura 21. Proceso de selección de personal
Fuente: Autora (2017)

4.4.2 Proceso de Contratación de Personal

Este proceso tiene como propósito orientar la contratación de personal para la empresa Embapack (Figura 22).

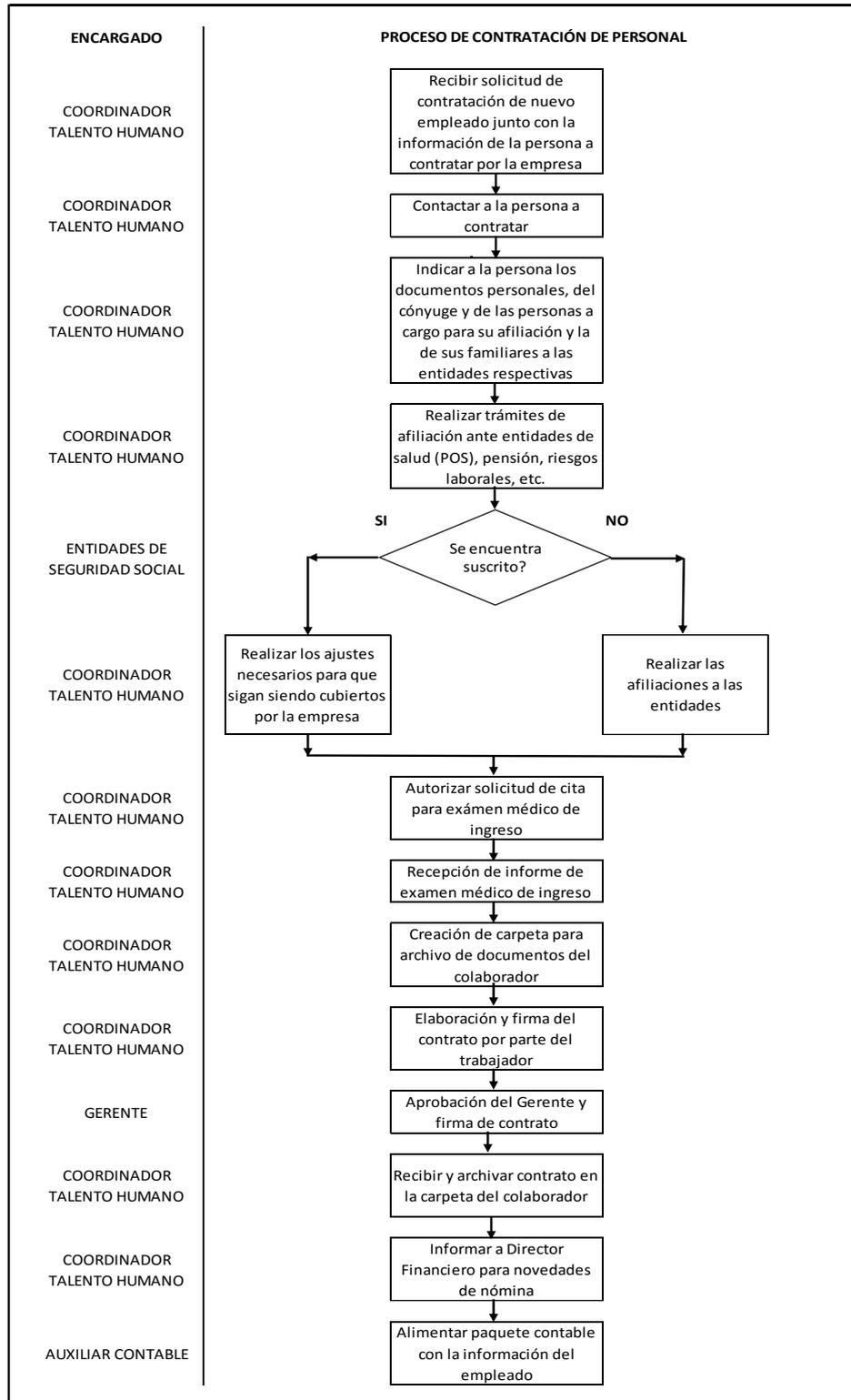


Figura 22. Proceso de contratación de personal
Fuente: Autora (2017)

4.4.3 Proceso de Inducción

Este proceso tiene como propósito ilustrar la inducción del personal nuevo una vez ingresa a laborar en la empresa (Figura 23).

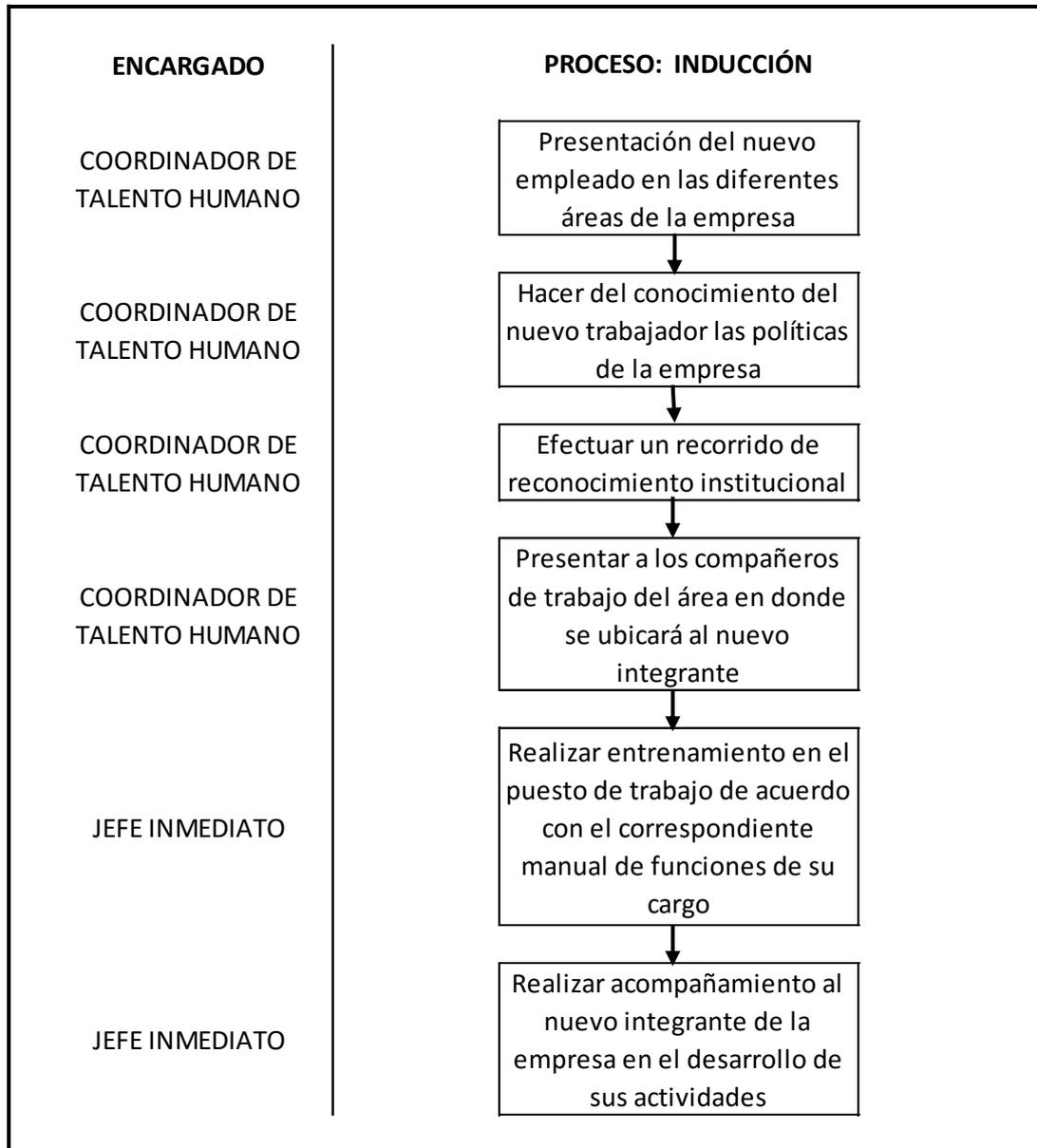


Figura 23. Proceso de inducción
Fuente: Autora (2017)

4.4.4 Proceso de Asesoría y capacitación del equipo humano

Este proceso tiene como propósito orientar el desarrollo de las asesorías y capacitación del equipo de trabajadores de la empresa Embapack (Figura 24).

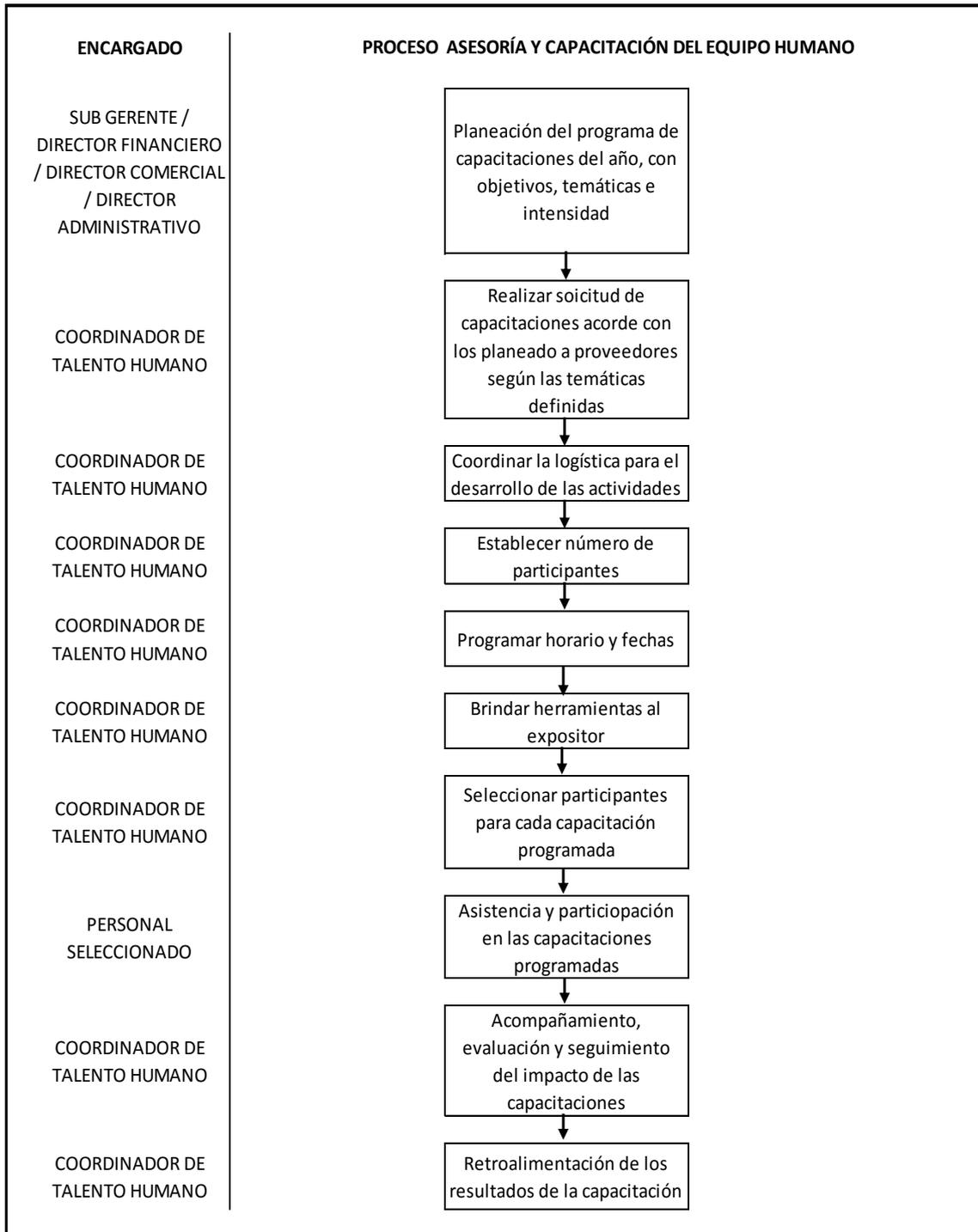


Figura 24. Proceso de asesoría y capacitación del equipo humano
Fuente: Autora (2017)

4.4.5 Proceso de Accidente o Incidente de Trabajo

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de atender los eventuales casos de incidentes o accidentes de trabajo (Figura 25).

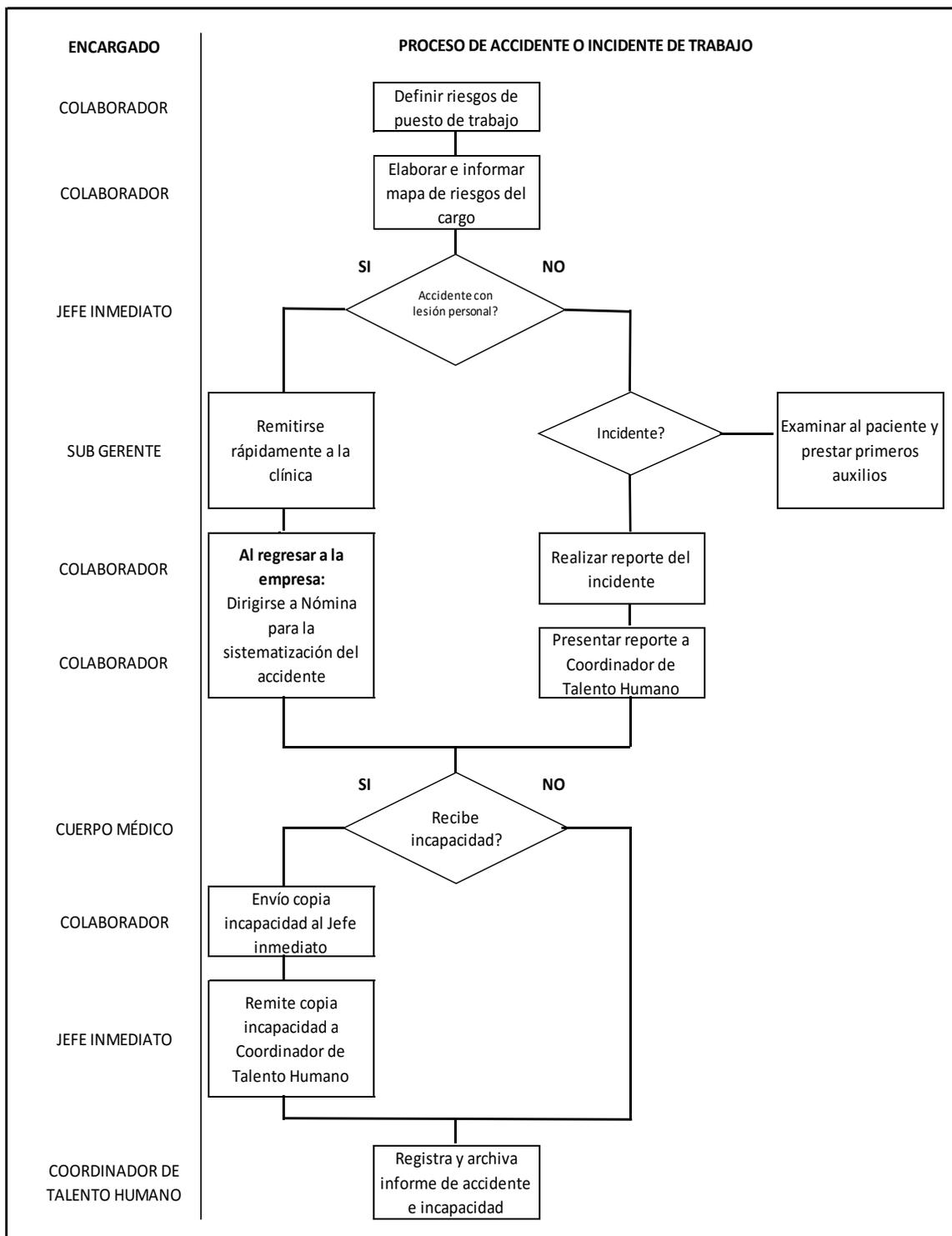


Figura 25. Proceso de Manejo de incidente o accidente de trabajo
Fuente: Autora (2017)

4.4.6 Proceso de Sistematización del Reporte de Accidente de Trabajo

Este proceso tiene como propósito orientar el reporte de los casos de accidente de trabajo (Figura 26).

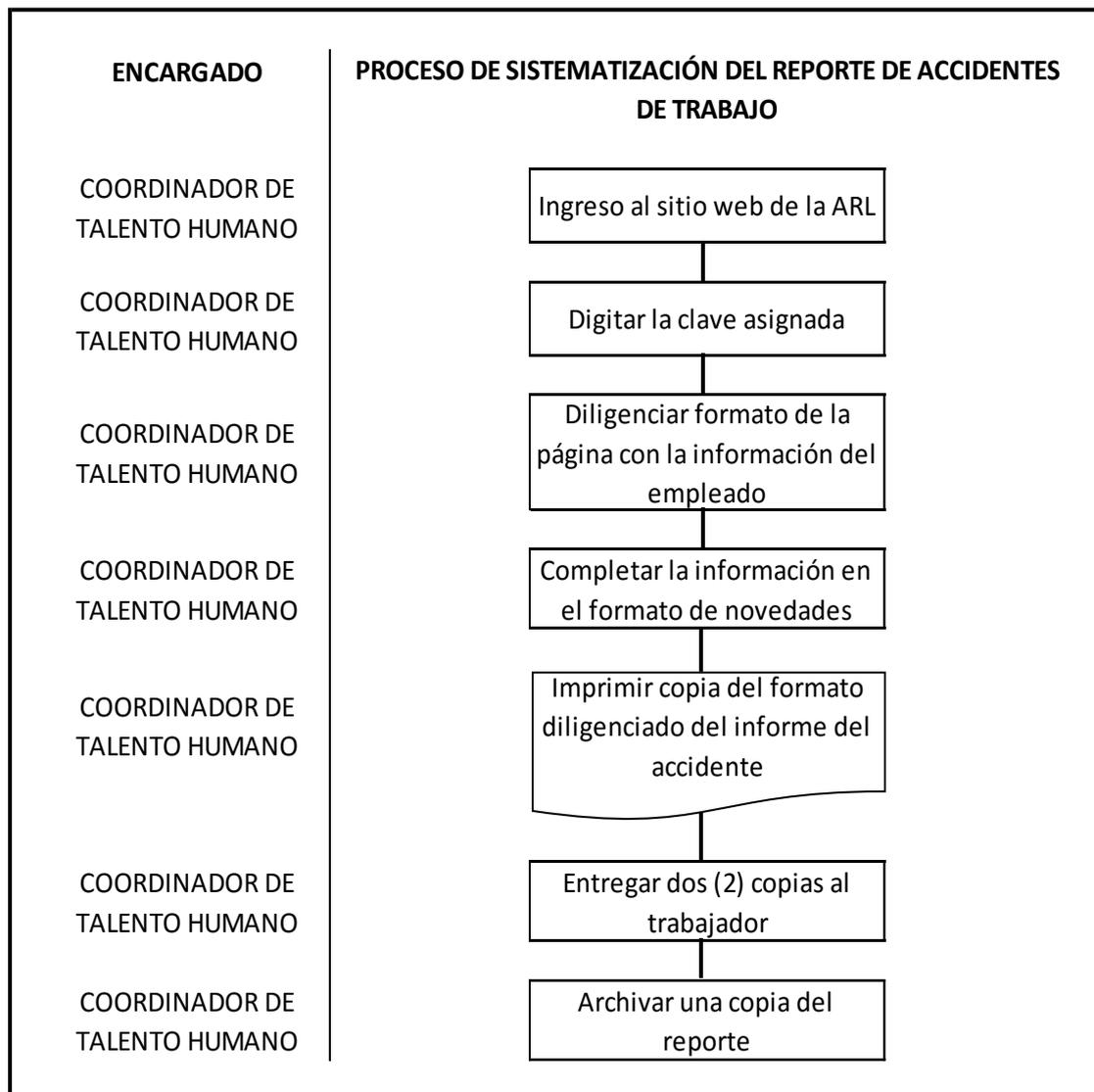


Figura 26. Proceso de sistematización de reporte de accidente de trabajo
Fuente: Autora (2017)

4.4.7 Proceso de registro de incapacidades

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de llevar a cabo el registro de incapacidades por accidentes de trabajo o enfermedad (Figura 27).

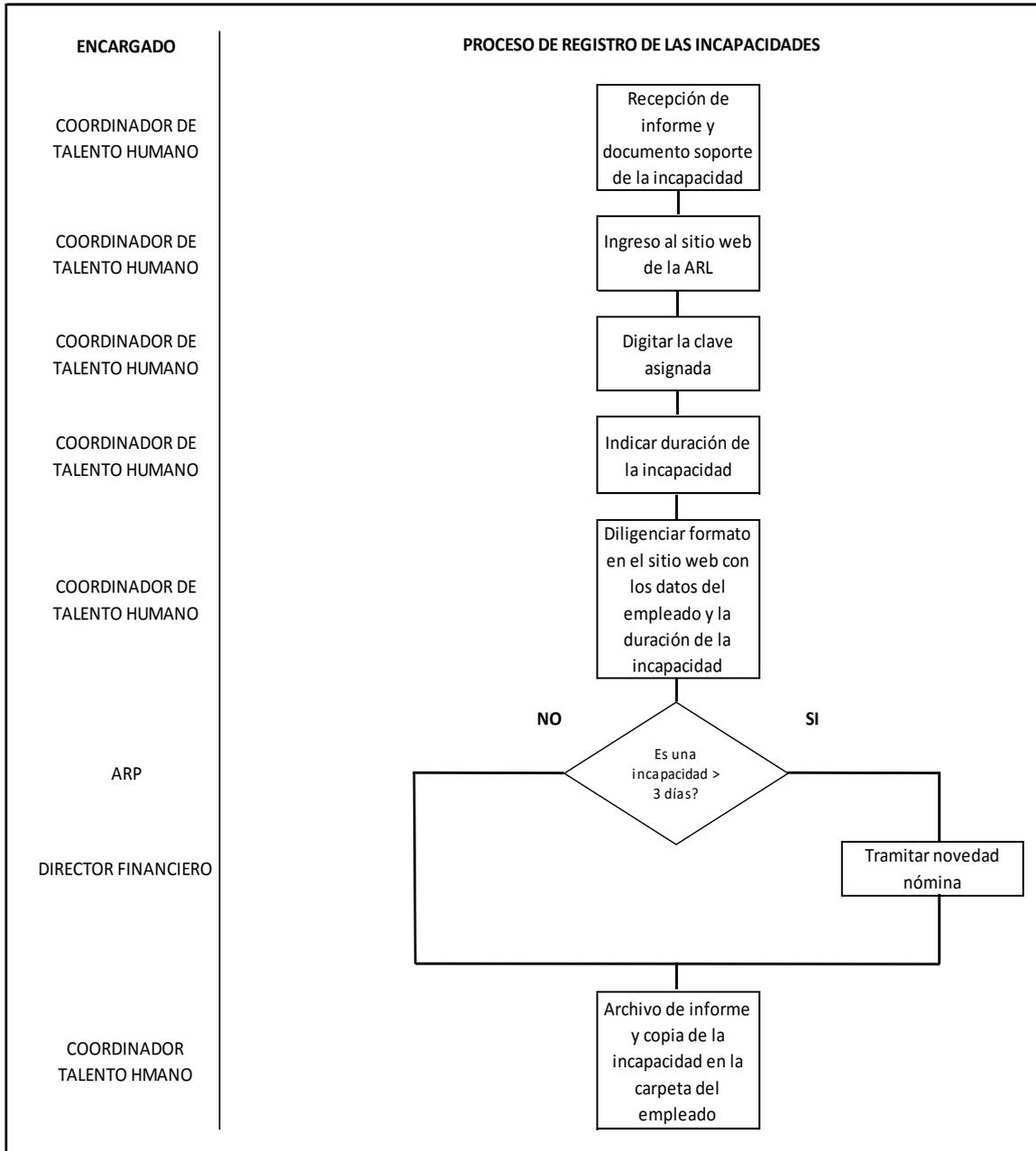


Figura 27. Proceso de registro de incapacidades
Fuente: Autora (2017)

4.4.8 Proceso trámite de liquidación de incapacidad

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de llevar a cabo el trámite de liquidación de incapacidades por accidentes de trabajo o enfermedad (Figura 28).

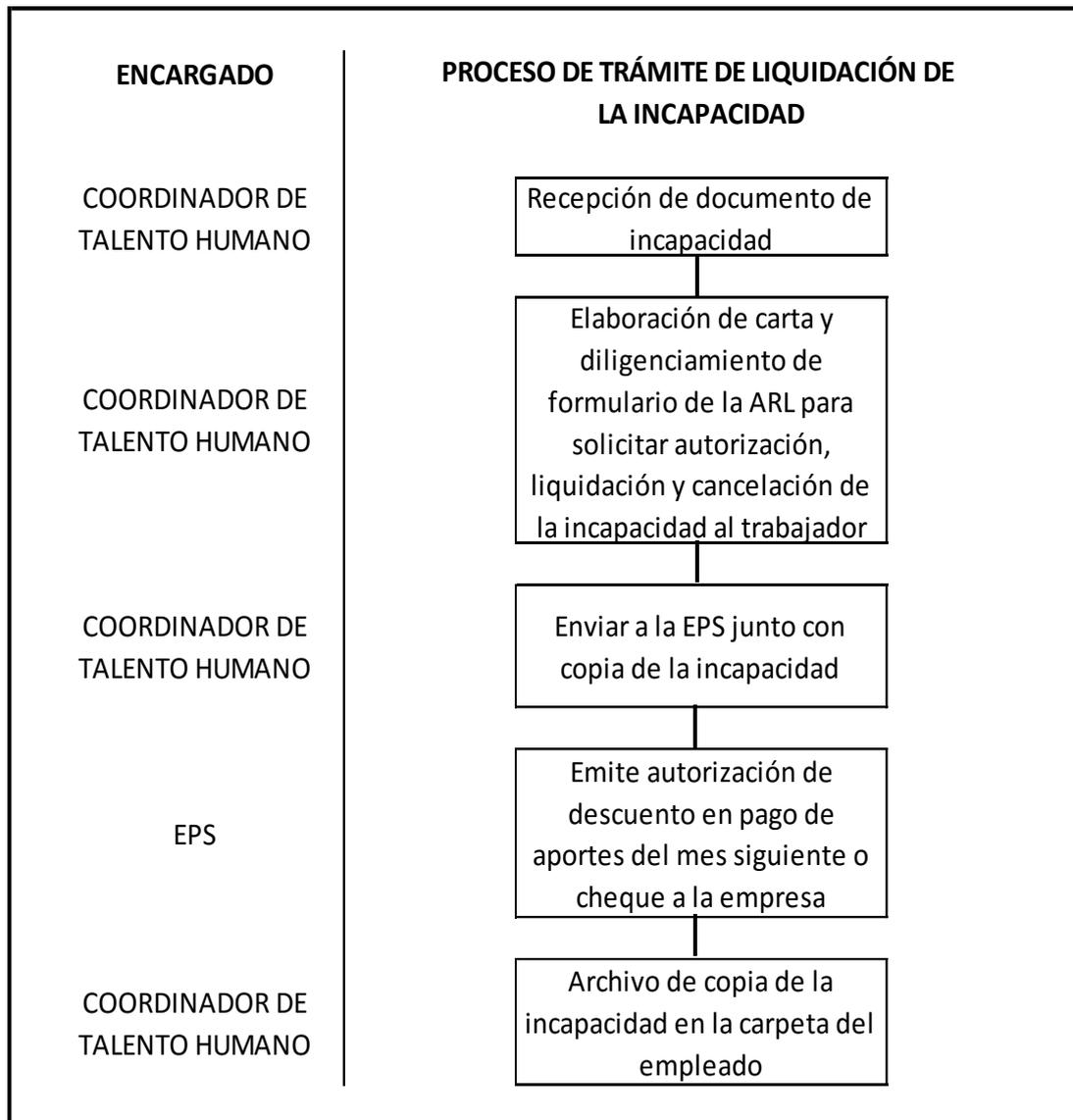


Figura 28. Proceso de trámite de liquidación de incapacidad
Fuente: Autora (2017)

4.4.9 Proceso de solicitud y autorización de vacaciones

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de llevar a cabo la solicitud y autorización de vacaciones (Figura 29).

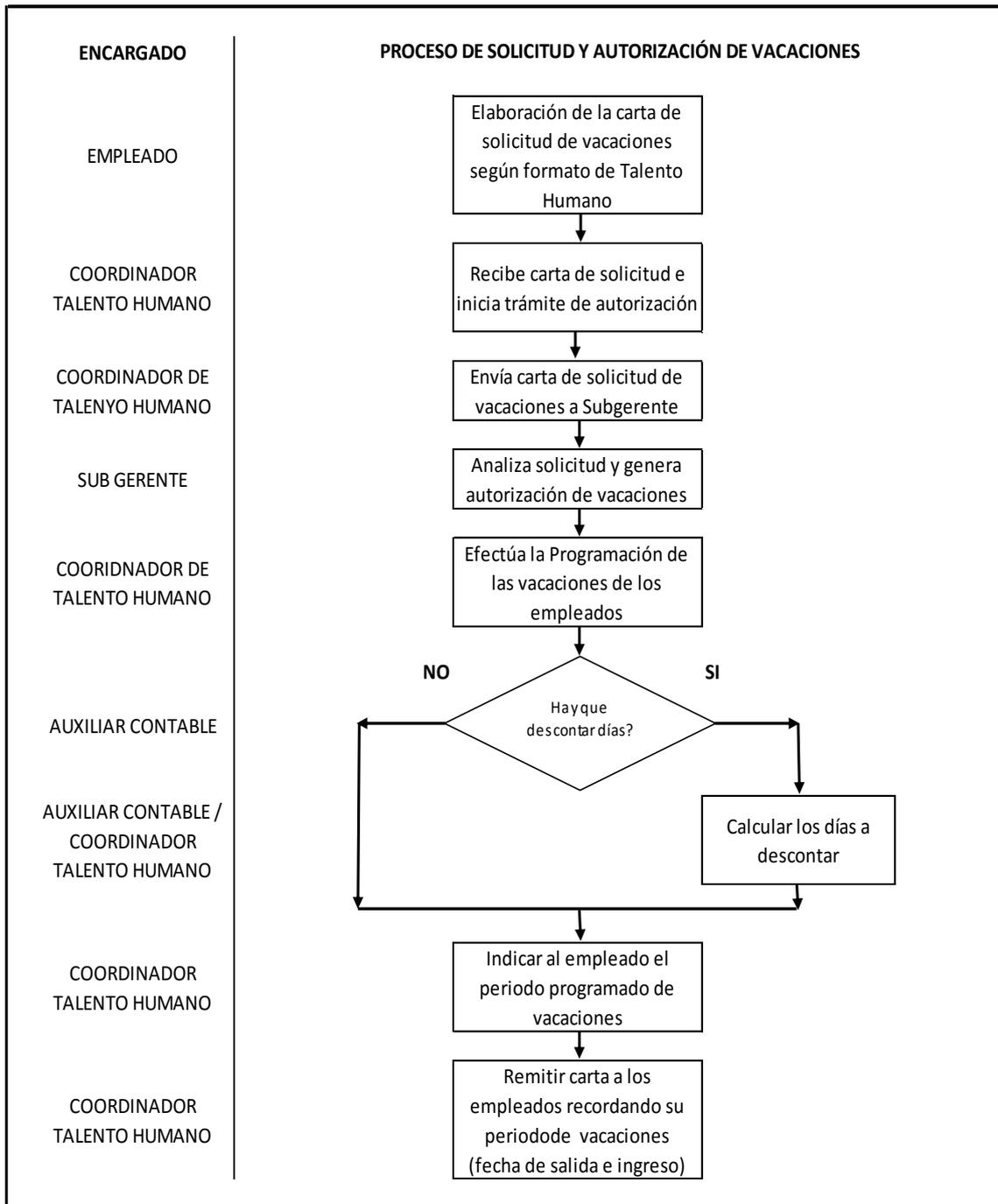


Figura 29. Proceso de solicitud y autorización de vacaciones
Fuente: Autora (2017)

4.4.10 Proceso de Liquidación de Contrato Laboral

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de llevar a cabo la liquidación del contrato laboral de trabajadores que se retiren o sean retirados de la empresa (Figura 30).

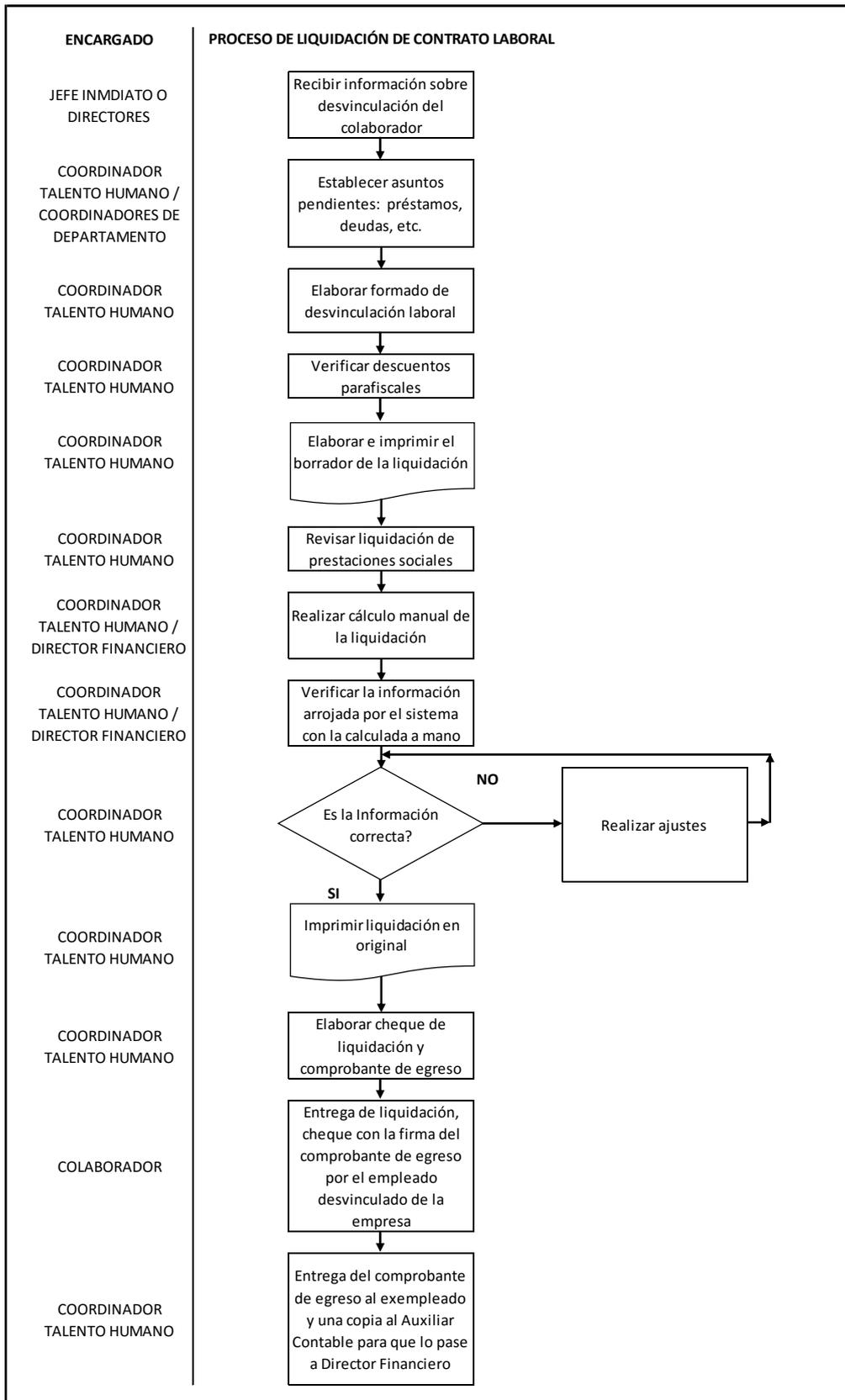


Figura 30. Proceso de liquidación de contrato laboral
Fuente: Autora (2017)

4.5 Procesos de Apoyo Contables

Los procesos de apoyo tienen como propósito sustentar los procesos gerenciales y misionales de la organización, encargándose de los aspectos que facilitan y operacionalizan el funcionamiento de la empresa.

4.5.1 Proceso de Ajuste de Cuentas con Clientes

Este proceso tiene como propósito ajustar las cuentas pendientes de los clientes que por algún motivo se encuentren sin aclarar (Figura 31).

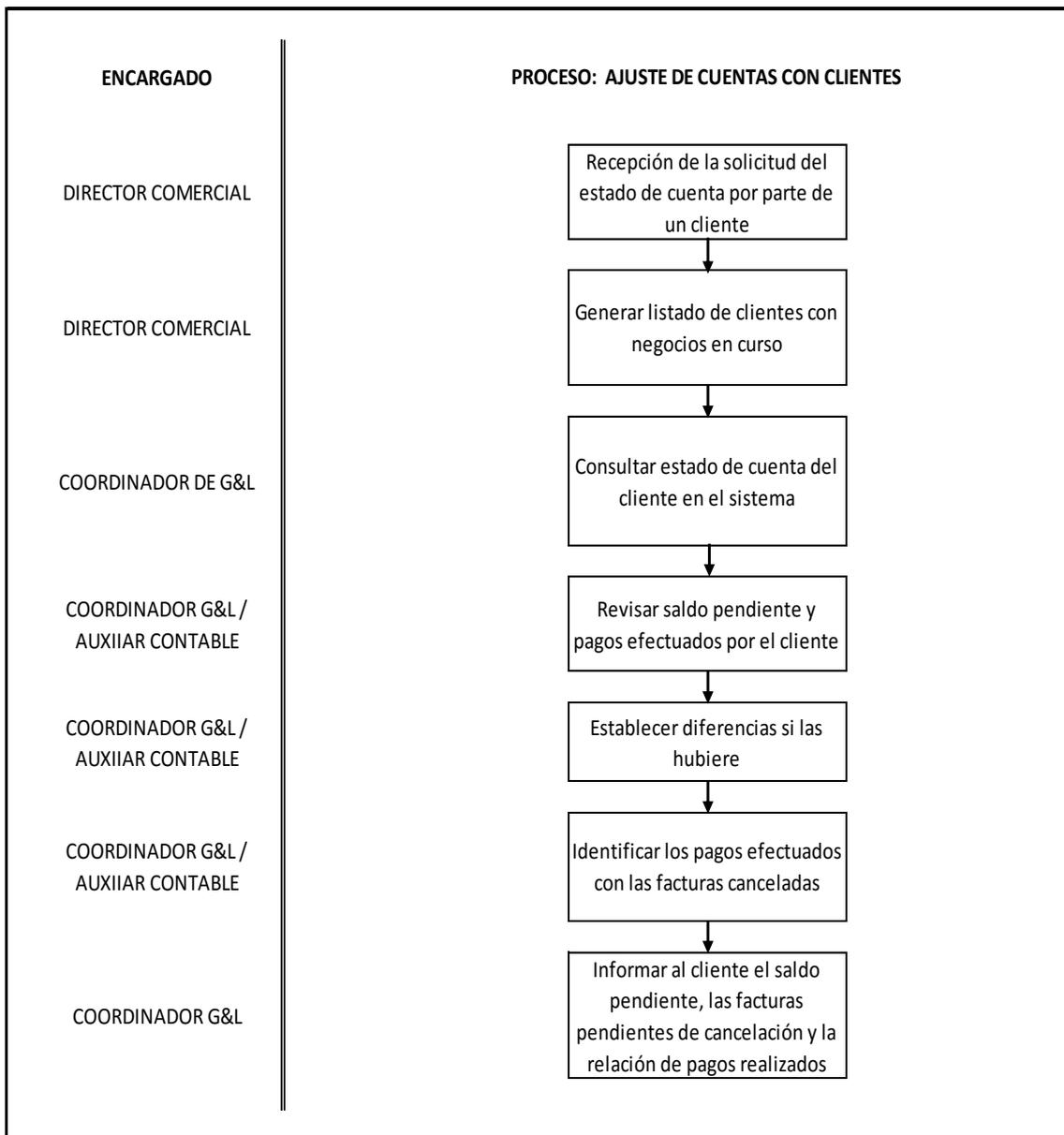


Figura 31. Proceso de ajuste de cuentas con clientes

Fuente: Autora (2017)

4.5.2 Proceso de Ajuste de Cuentas con Proveedores

Este proceso tiene como propósito, ajustar las cuentas pendientes con los proveedores que por algún motivo se encuentren sin aclarar (Figura 32).

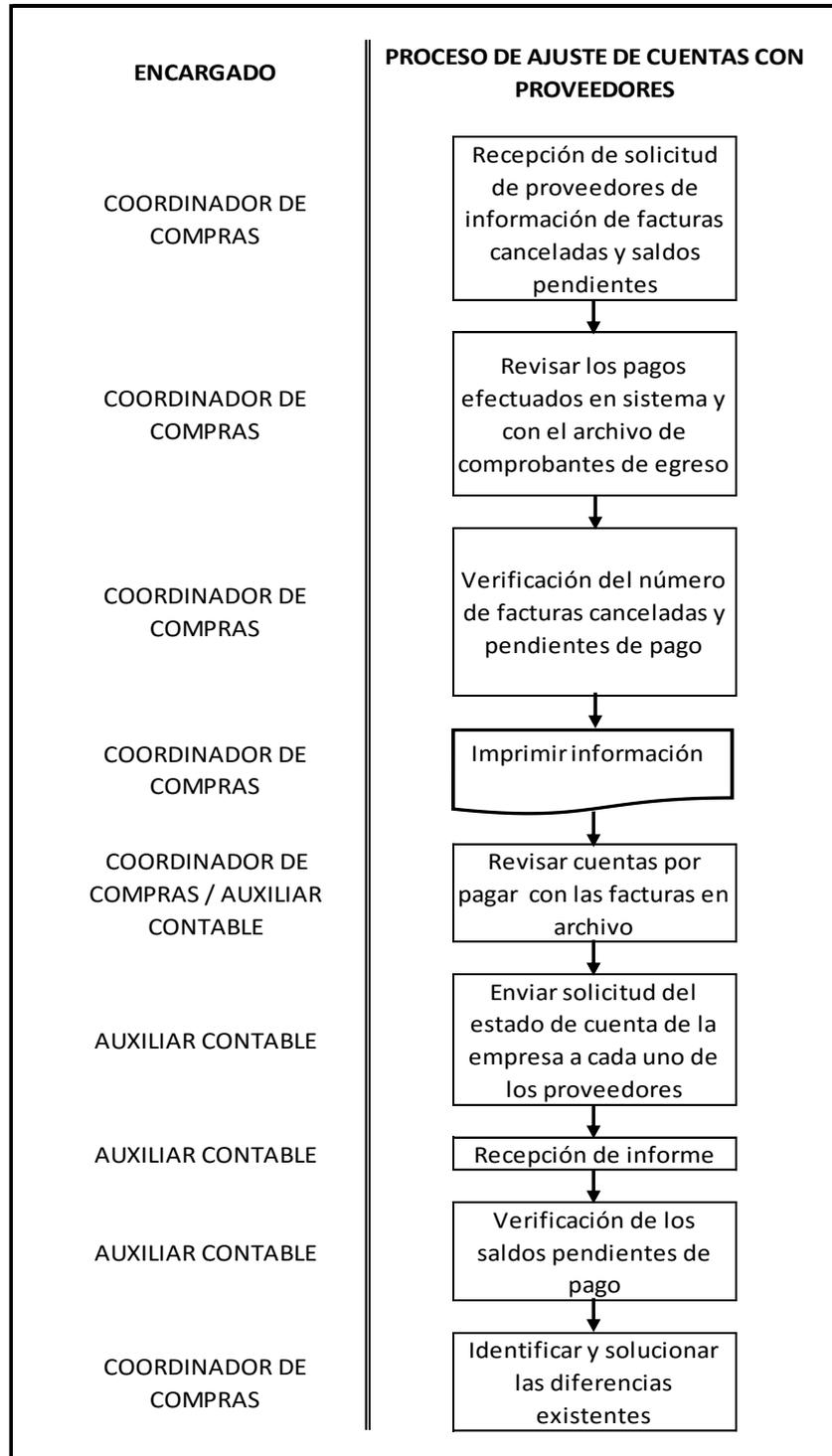


Figura 32. Proceso de ajuste de cuentas con proveedores
Fuente: Autora (2017)

4.5.3 Proceso de Cancelación de Anticipos de Clientes

Este proceso tiene como propósito, gestionar y registrar el pago de los anticipos de órdenes de producción emitidas por los clientes nuevos (Figura 33).

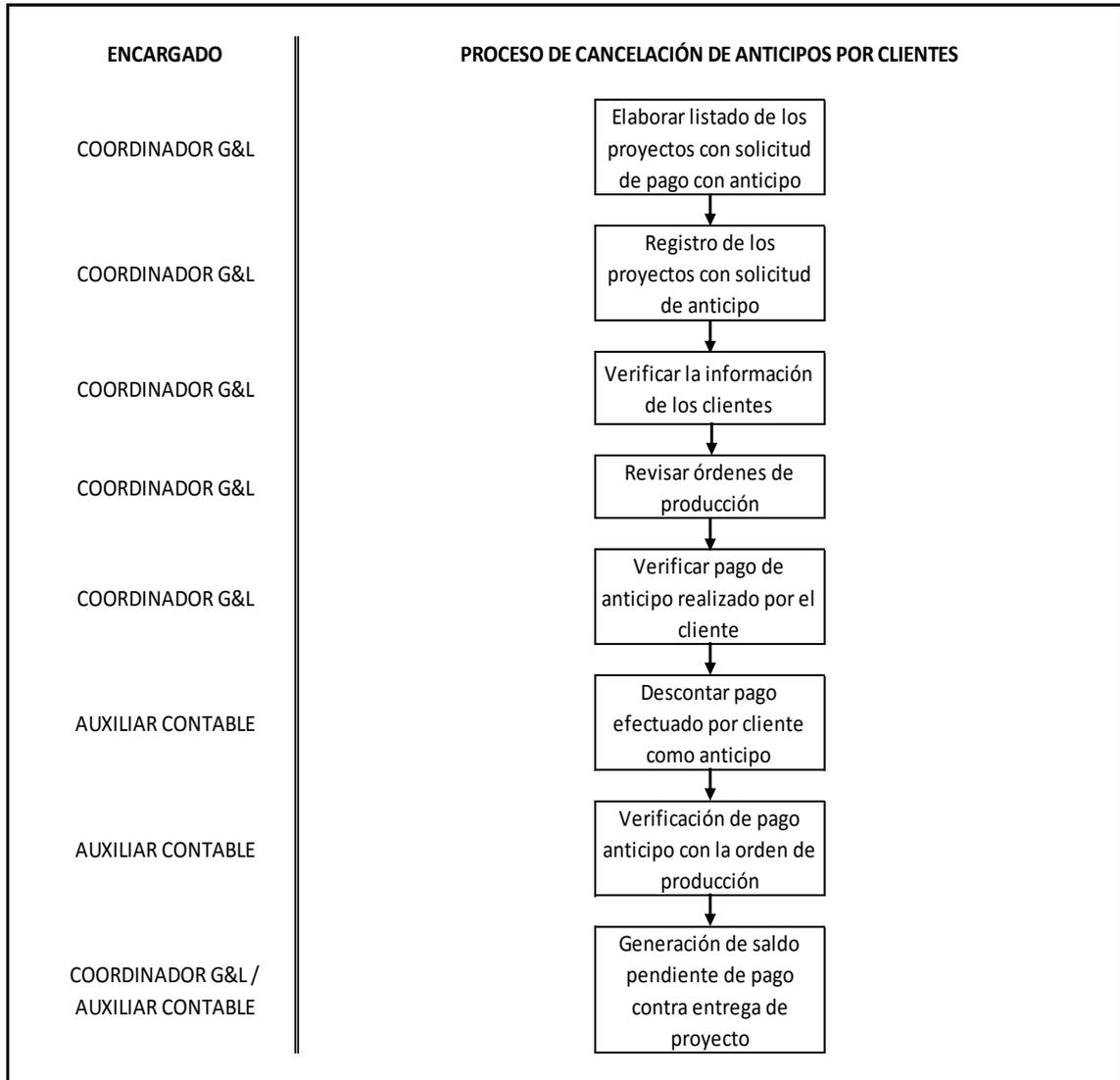


Figura 33. Proceso de cancelación de anticipos de clientes
Fuente: Autora (2017)

4.5.4 Proceso de Cheques Devueltos

Este proceso tiene como propósito, recibir, registrar e identificar la causal de los cheques devueltos a clientes por parte de las entidades bancarias (Figura 34).

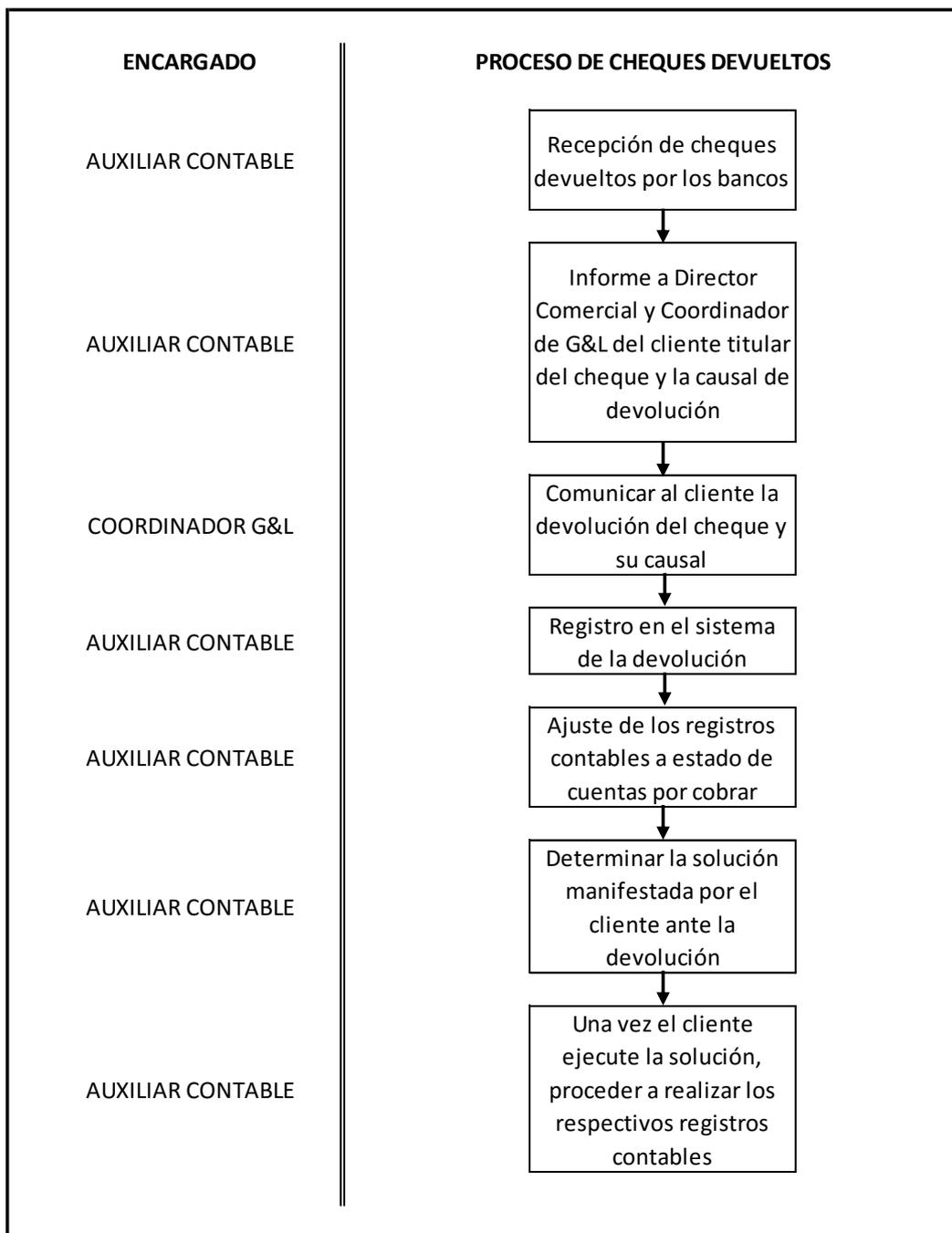


Figura 34. Proceso de cheques devueltos
Fuente: Autora (2017)

4.5.5 Proceso de Conciliación Bancaria

Este proceso tiene como propósito, desarrollar el proceso con el que se efectúan las conciliaciones bancarias para determinar la existencia o no de inconformidades entre los registros de la empresa y los registros del banco (Figura 35).

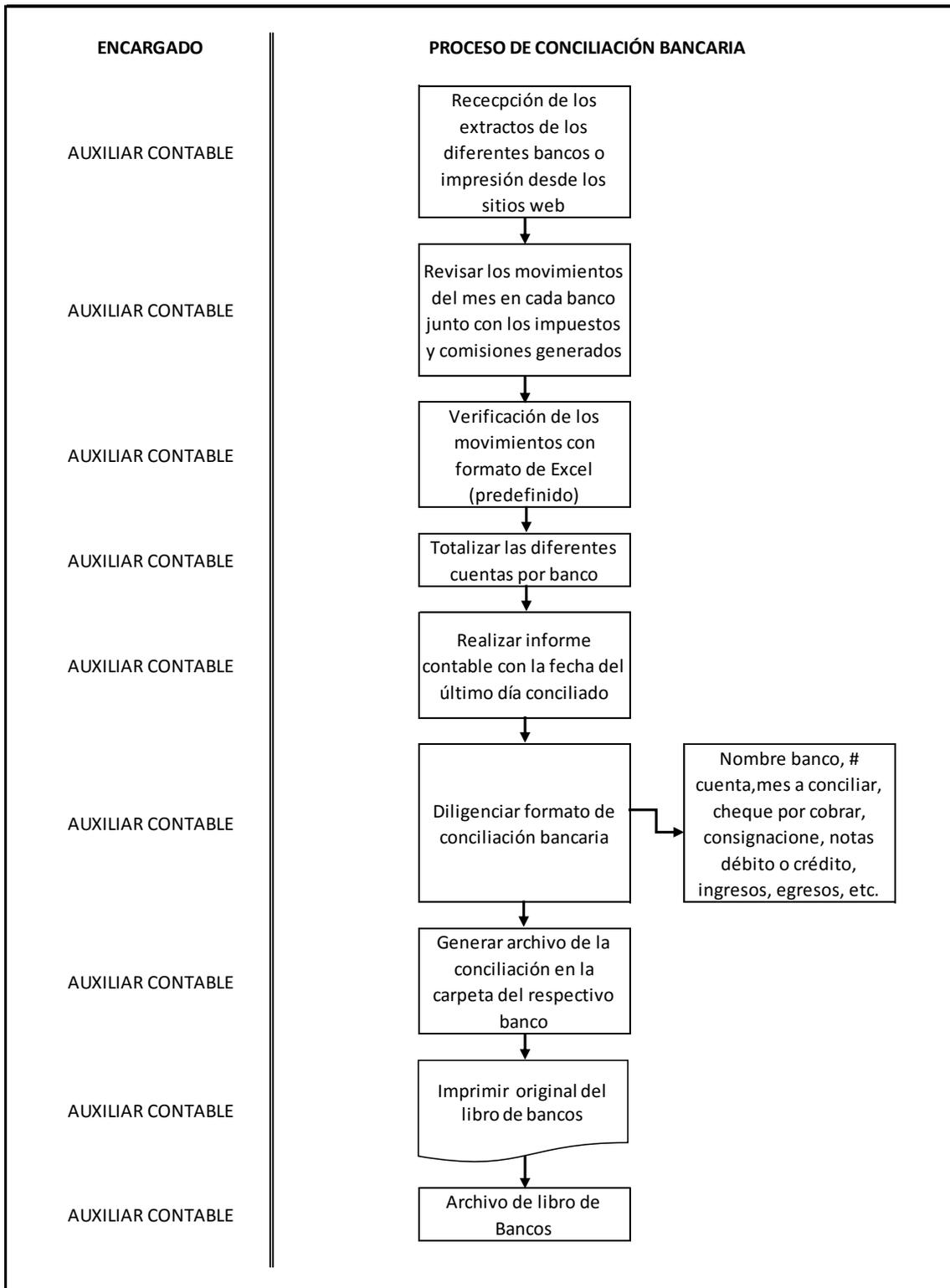


Figura 35. Proceso de conciliación bancaria
Fuente: Autora (2017)

4.5.6 Proceso de Consulta de Saldo en Bancos

Este proceso tiene como propósito, determinar las cantidades en saldo en las diferentes cuentas bancarias de la empresa (Figura 36).

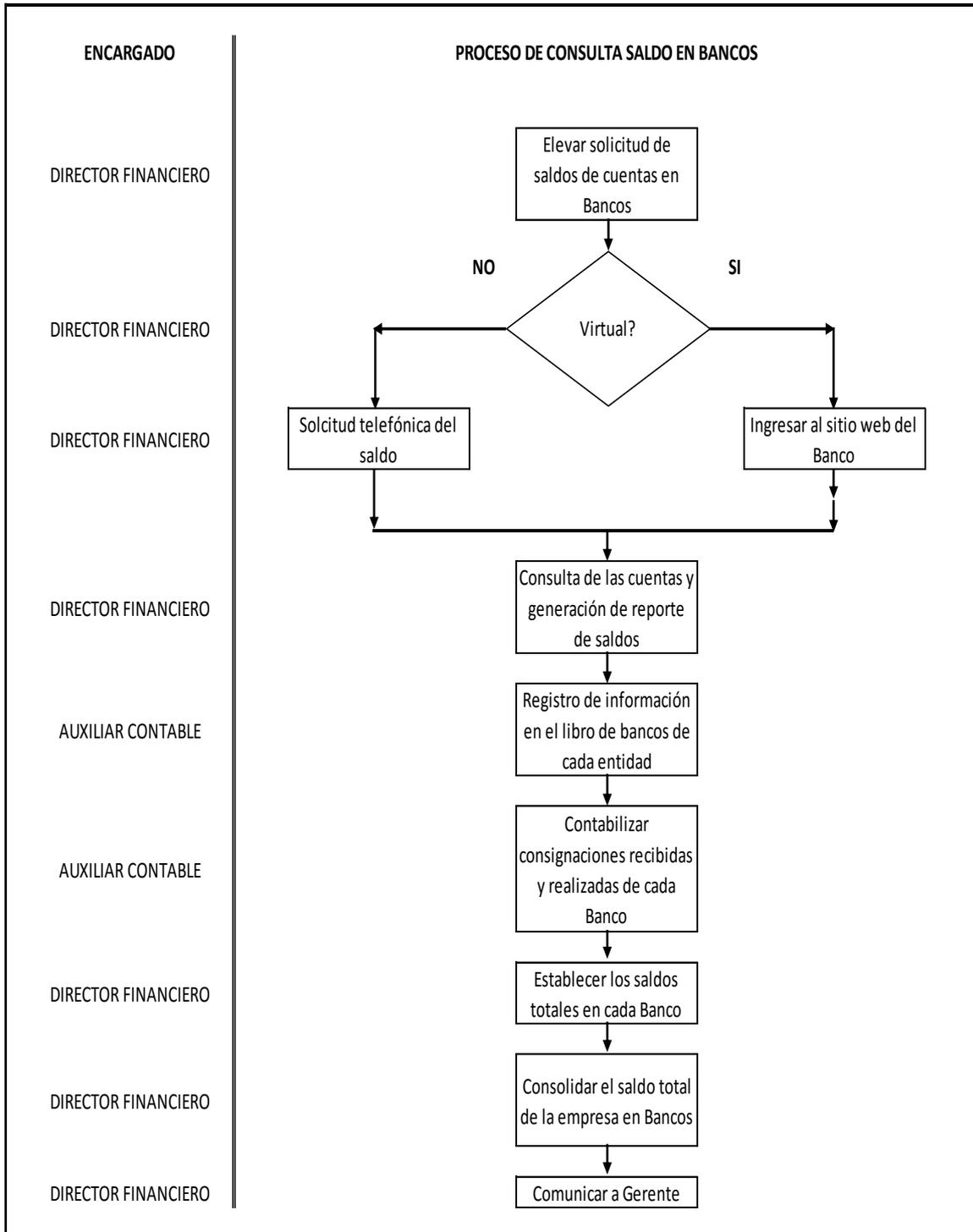


Figura 36. Proceso de consulta de saldo en Bancos
Fuente: Autora (2017)

4.5.7 Proceso de Control de costos de inventario

Este proceso tiene como propósito, determinar el inventario y el costo del mismo, previa verificación de existencias vs registros en sistema (Figura 37).

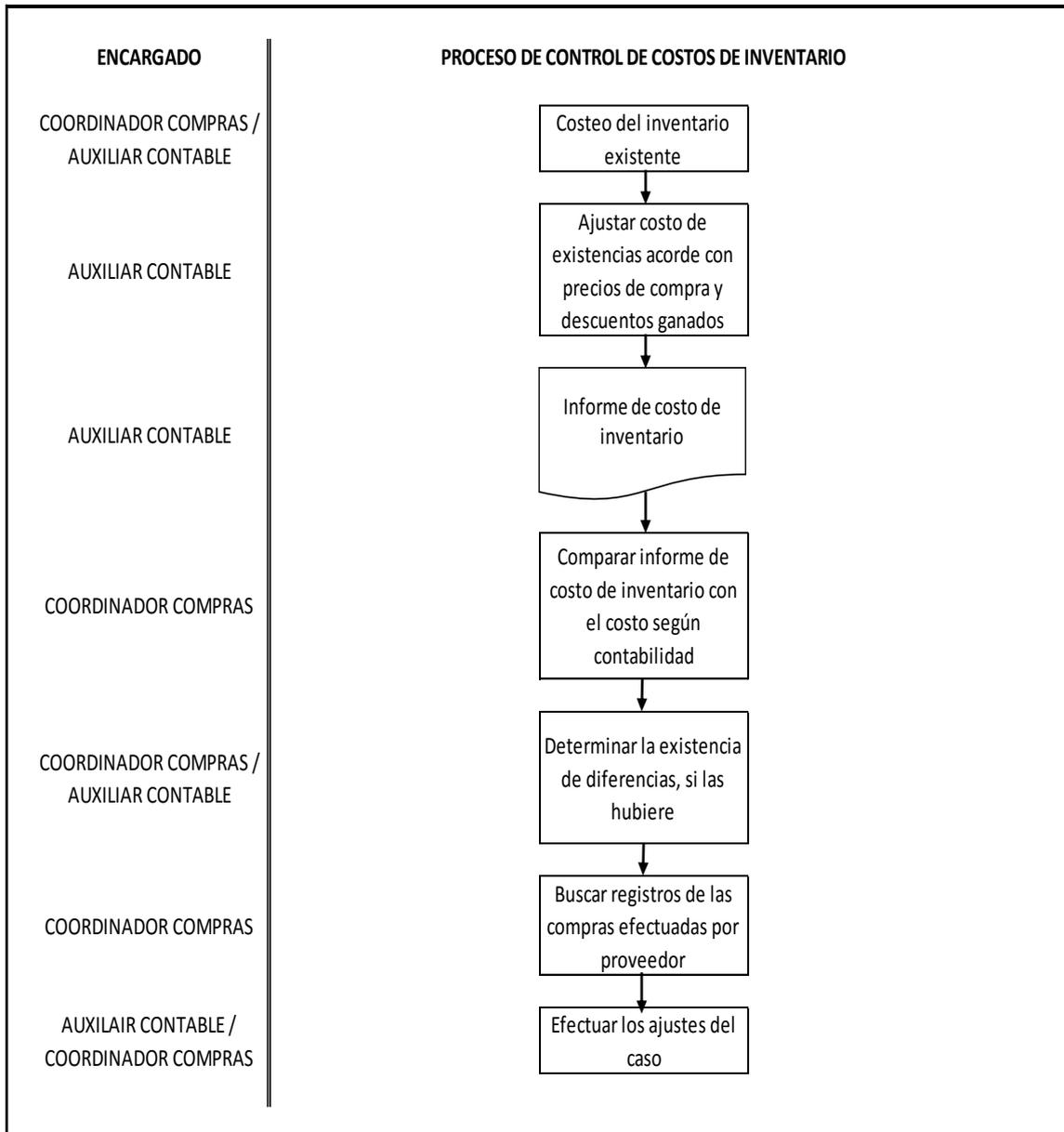


Figura 37. Proceso de control de costos de inventario
Fuente: Autora (2017)

4.5.8 Proceso de Revisión y Cuadre de Caja

Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de cuadro y revisión de la caja menor de la empresa (Figura 38).

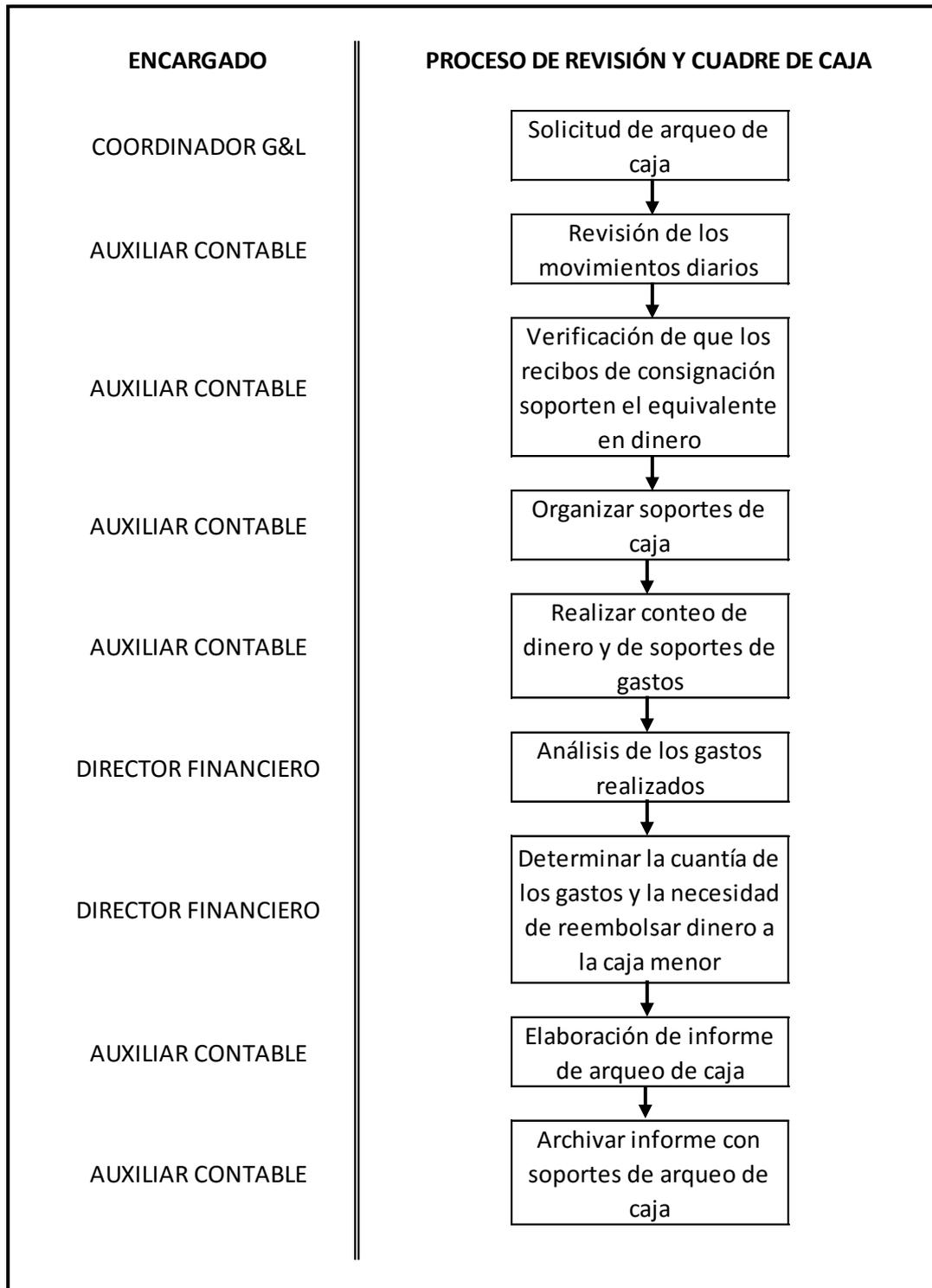


Figura 38. Proceso de revisión y cuadro de caja
Fuente: Autora (2017)

4.5.9 Proceso de Diligenciamiento de Consignaciones

Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de diligenciamiento y realización de consignaciones (Figura 39).

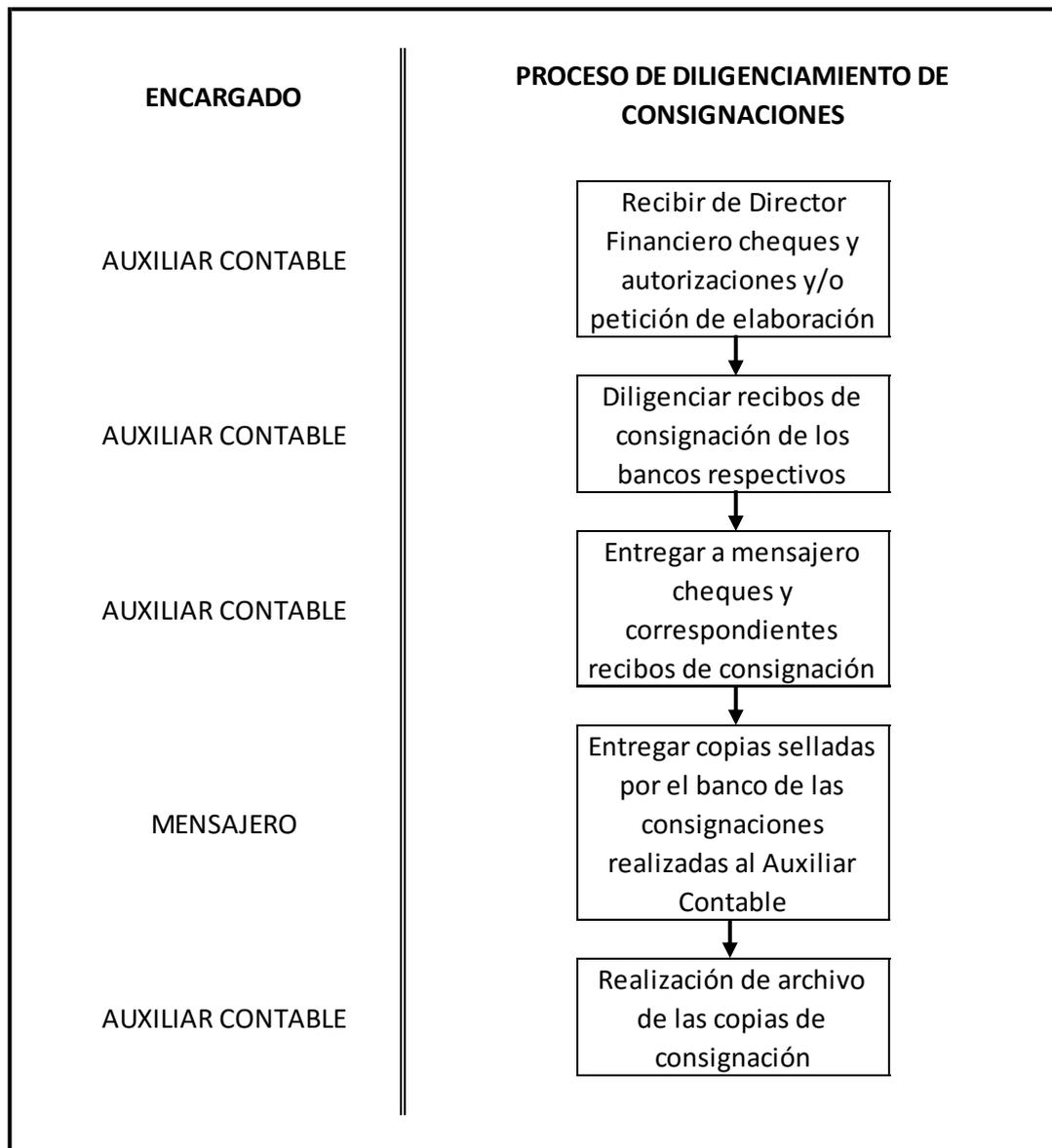


Figura 39. Proceso de diligenciamiento de consignaciones
Fuente: Autora (2017)

4.5.10 Proceso de Diligenciamiento de Informe de Movimiento de Caja

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de diligenciamiento de informes de movimiento de caja (Figura 40).

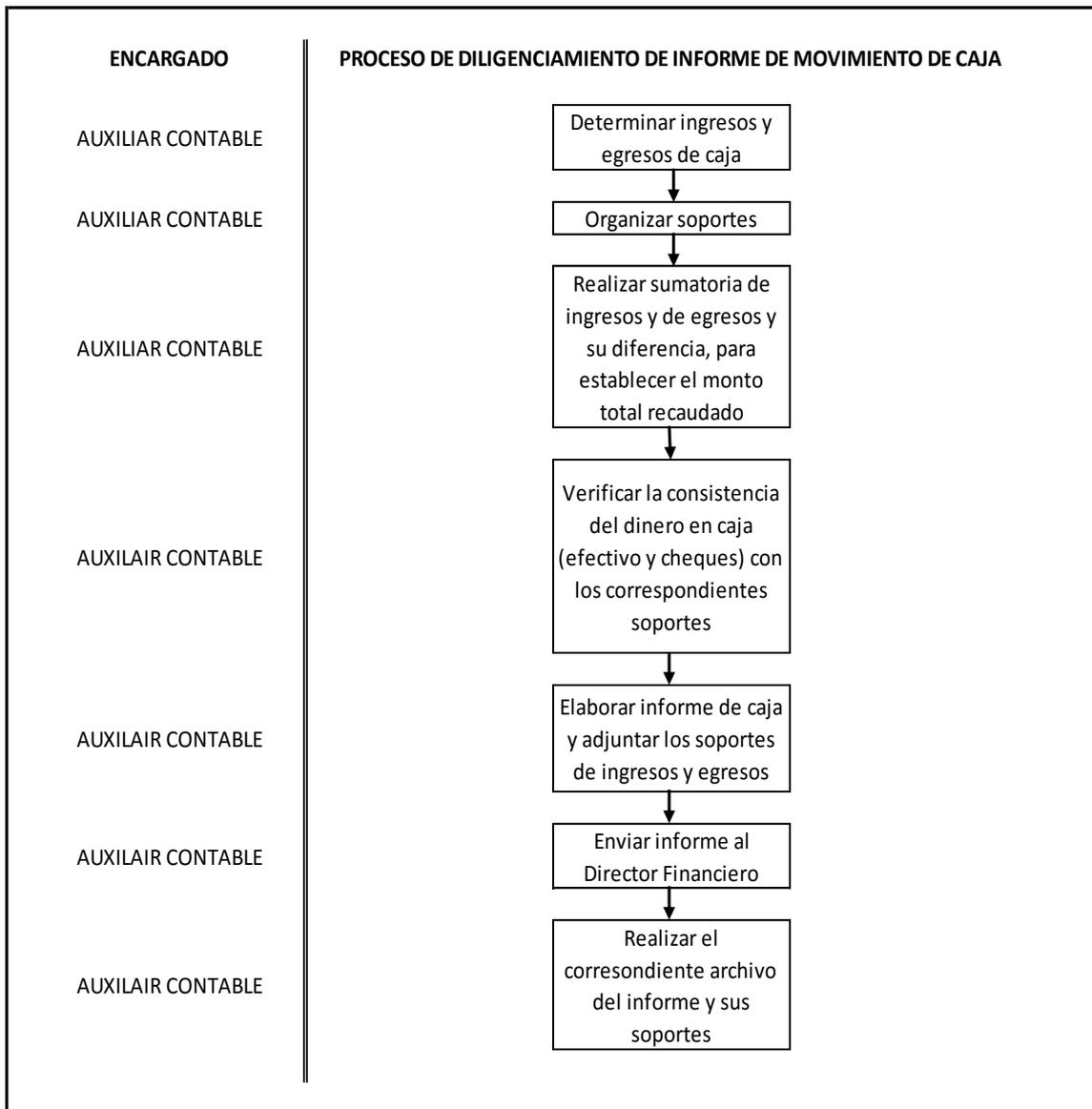


Figura 40. Proceso de diligenciamiento de informe de movimiento de caja
Fuente: Autora (2017)

4.5.11 Proceso de Diligenciamiento de Recibos de Gastos

Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de diligenciamiento y realización de recibos de gastos (Figura 41).

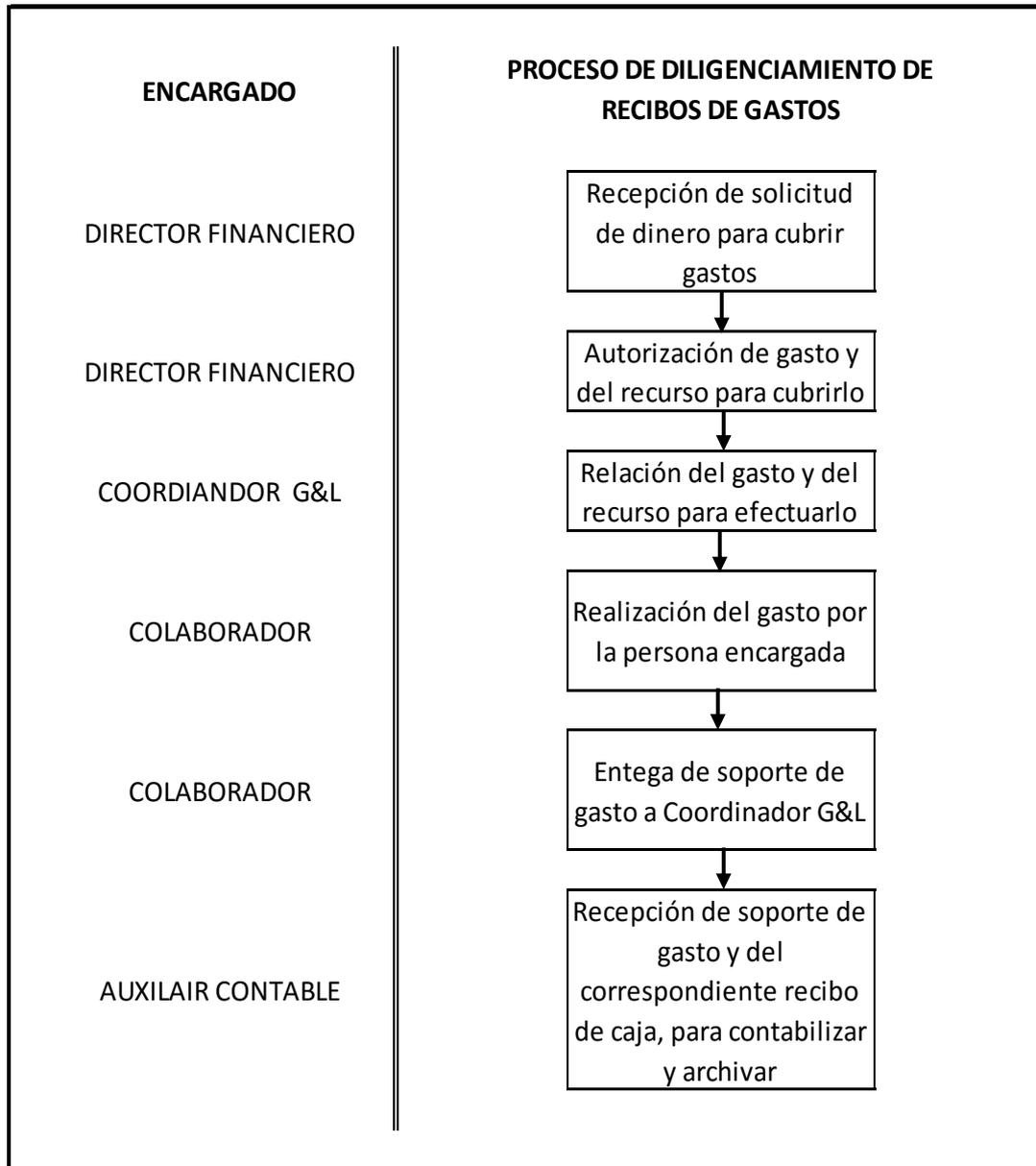


Figura 41. Proceso de diligenciamiento de recibos de gastos
Fuente: Autora (2017)

4.5.12 Proceso de elaboración y presentación de Informes a Entidades Estatales

Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de documentación y elaboración de informes para entidades estatales (Figura 42).

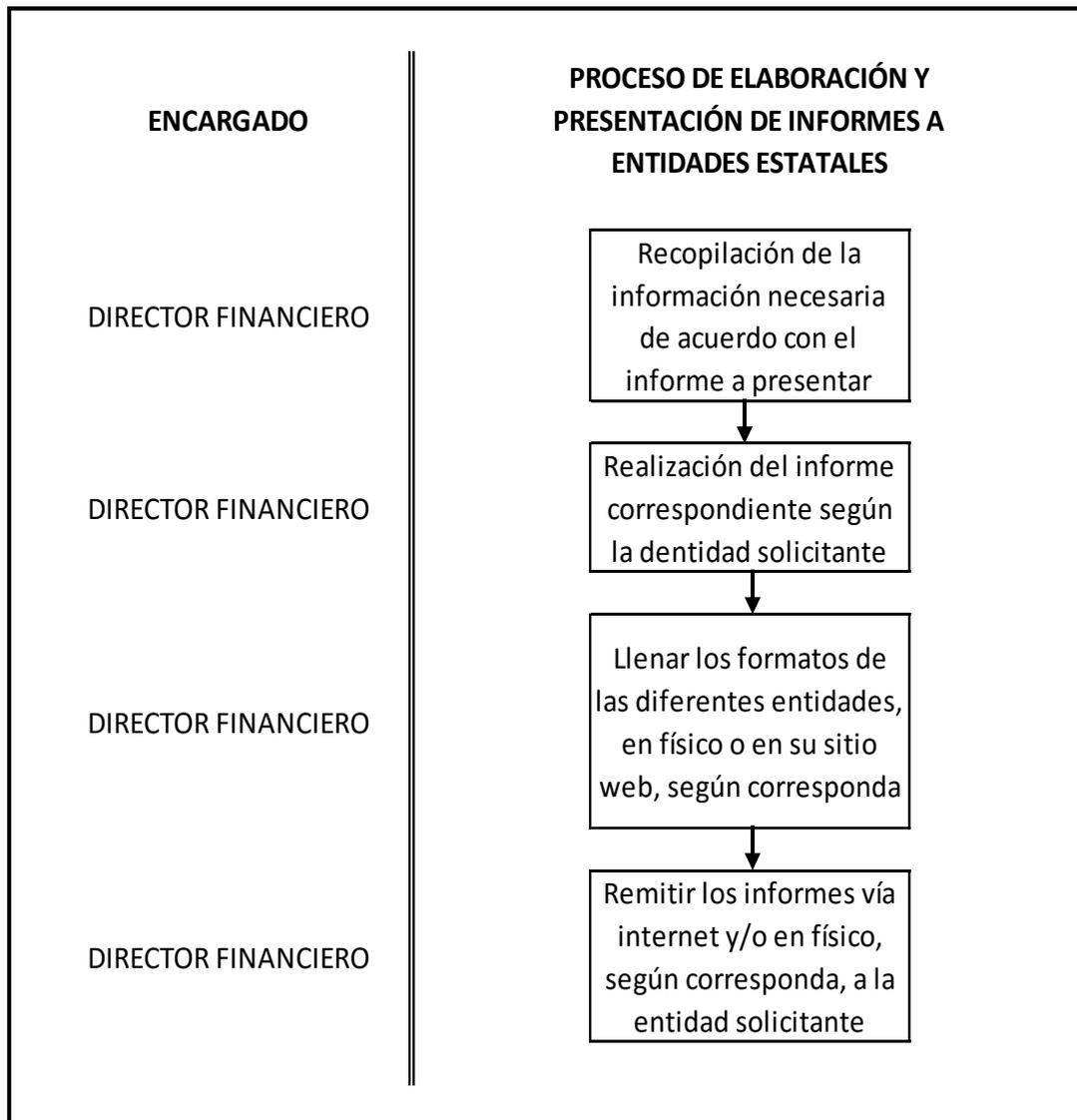
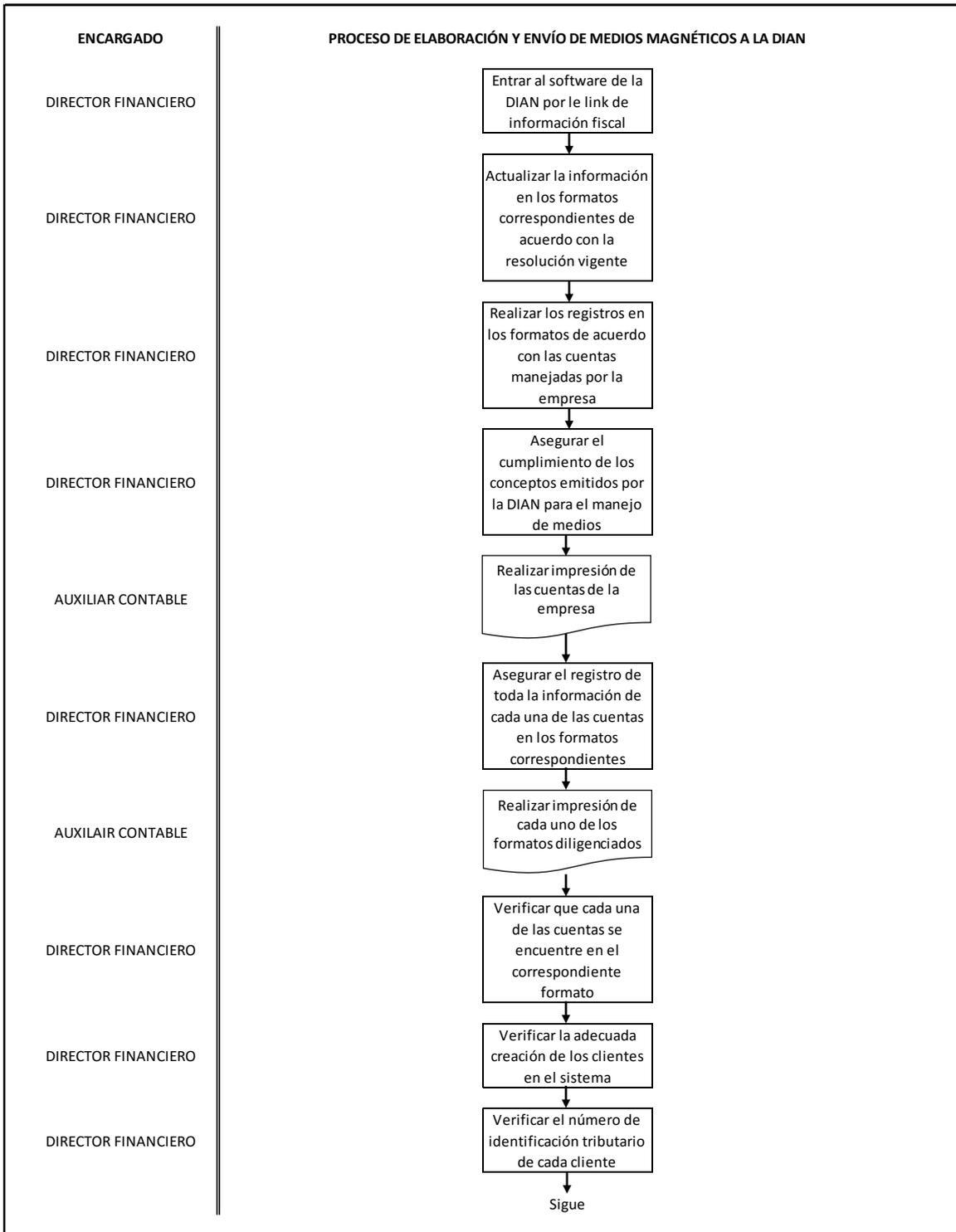


Figura 42. Proceso de elaboración y presentación de informes a entidades estatales
Fuente: Autora (2017)

4.5.13 Proceso de elaboración y envío de medios magnéticos a la DIAN

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de documentación y presentación del requisito de medios magnéticos a la DIAN (Figura 43).



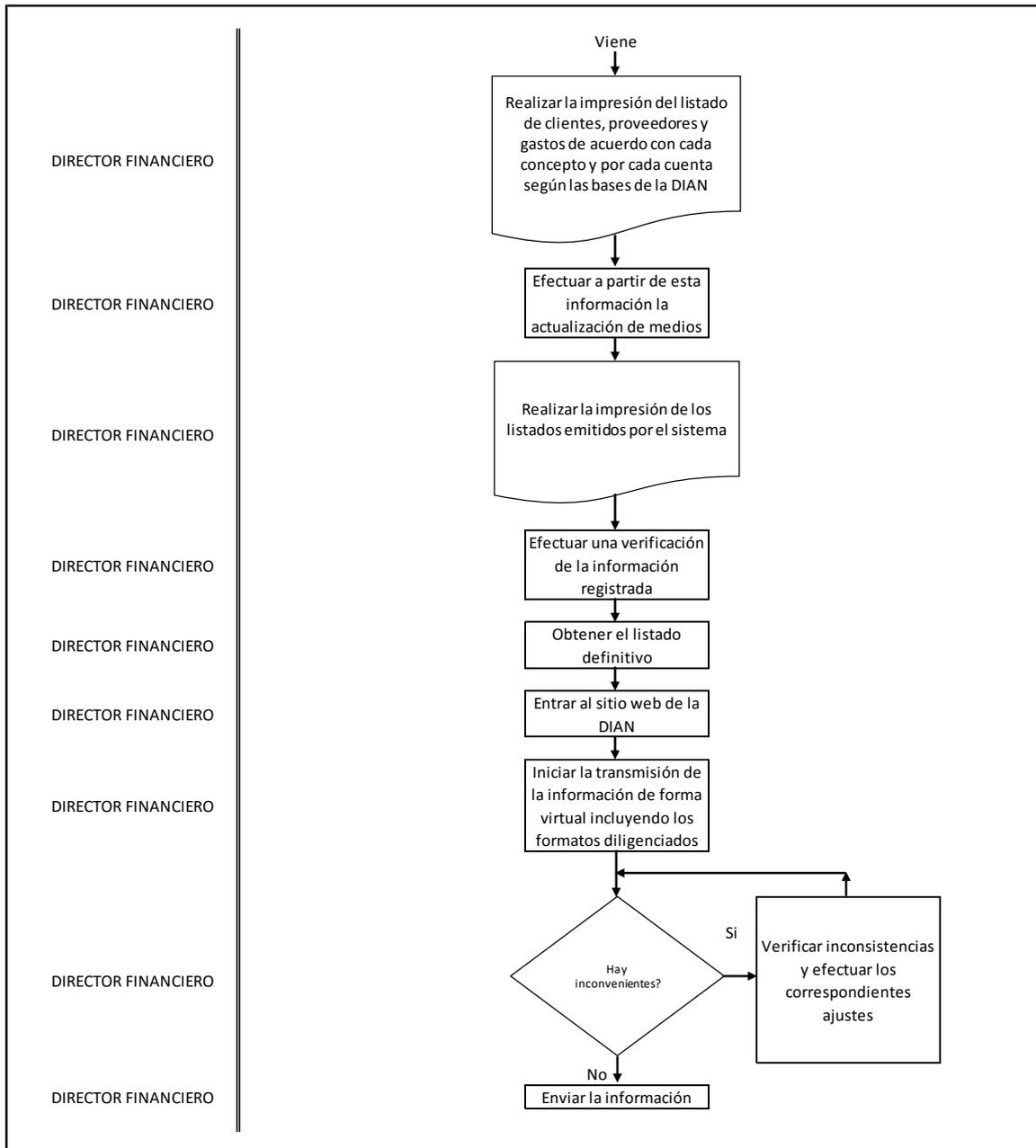


Figura 43. Proceso de elaboración y envío de medios magnéticos a la DIAN
Fuente: Autora (2017)

4.5.14 Proceso Recepción Pago de Clientes

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de recepción de los pagos de los clientes (Figura 44).

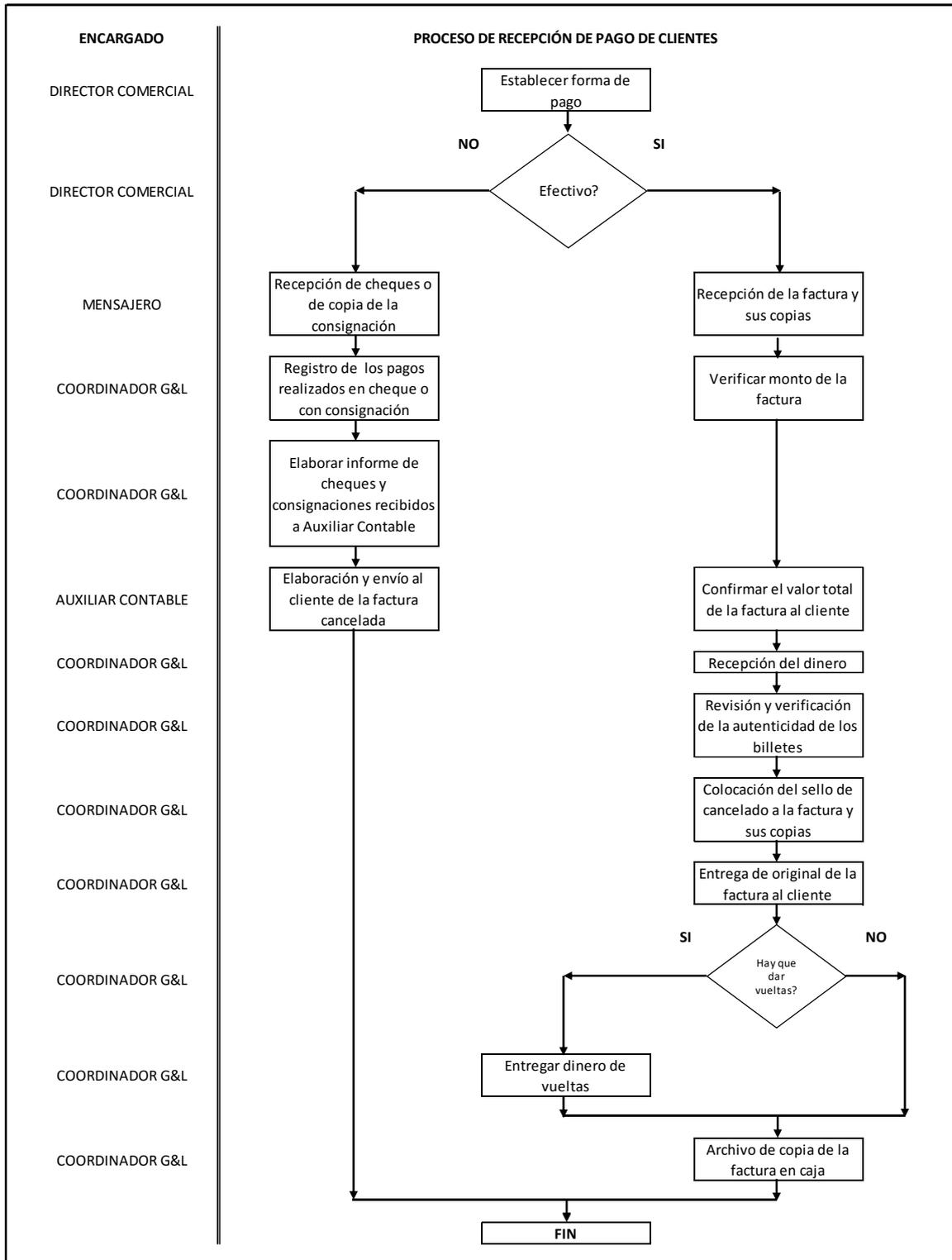
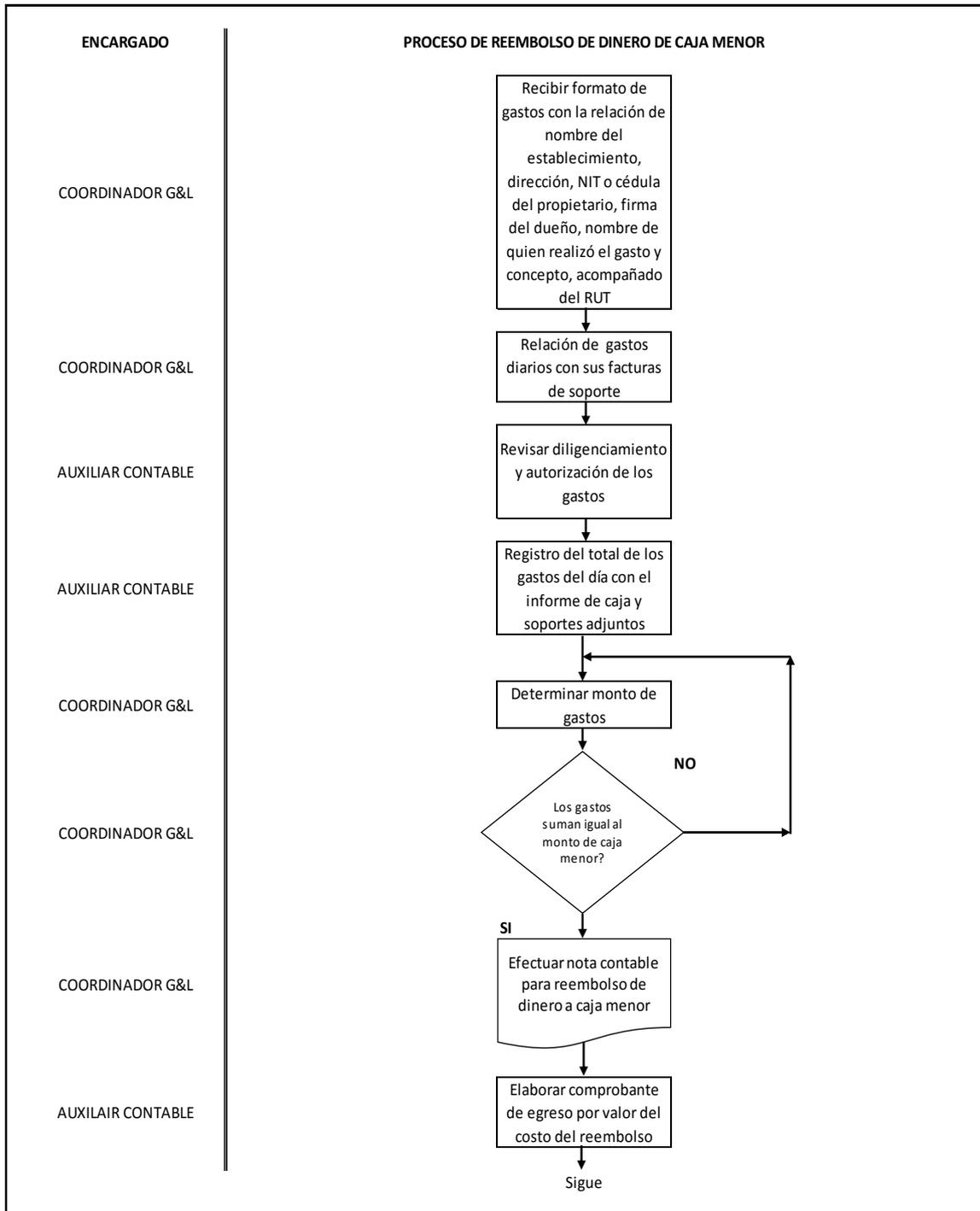


Figura 44. Proceso de recepción de pagos de clientes
Fuente: Autora (2017)

4.5.15 Proceso de Reembolso de Caja Menor

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de reembolso de caja menor a los funcionarios que les fue solicitada la adquisición o pago de algún bien o servicio (Figura 45).



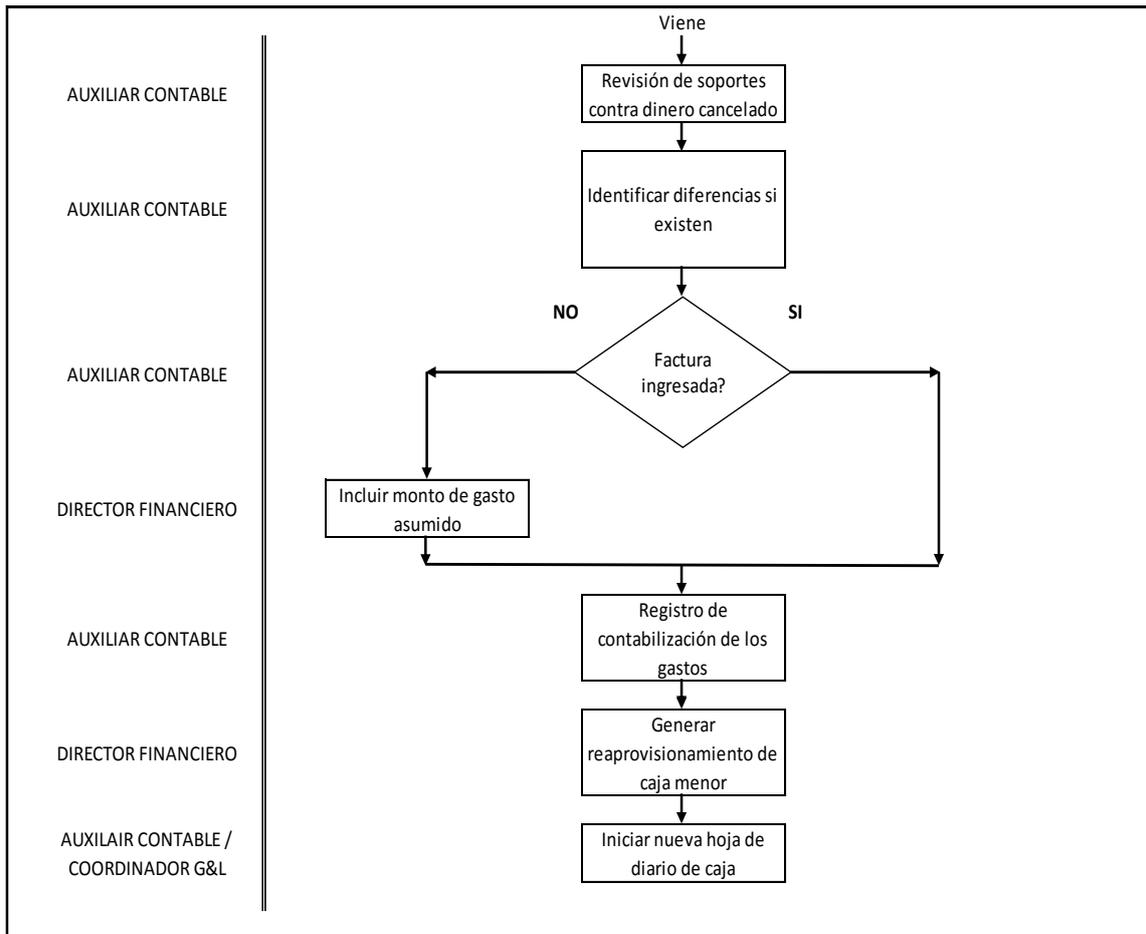


Figura 45. Proceso de reembolso de caja menor
Fuente: Autora (2017)

4.5.16 Proceso de Registro de Consignaciones

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de registro de consignaciones efectuadas en los diferentes bancos en los que tiene cuenta la empresa (Figura 46).

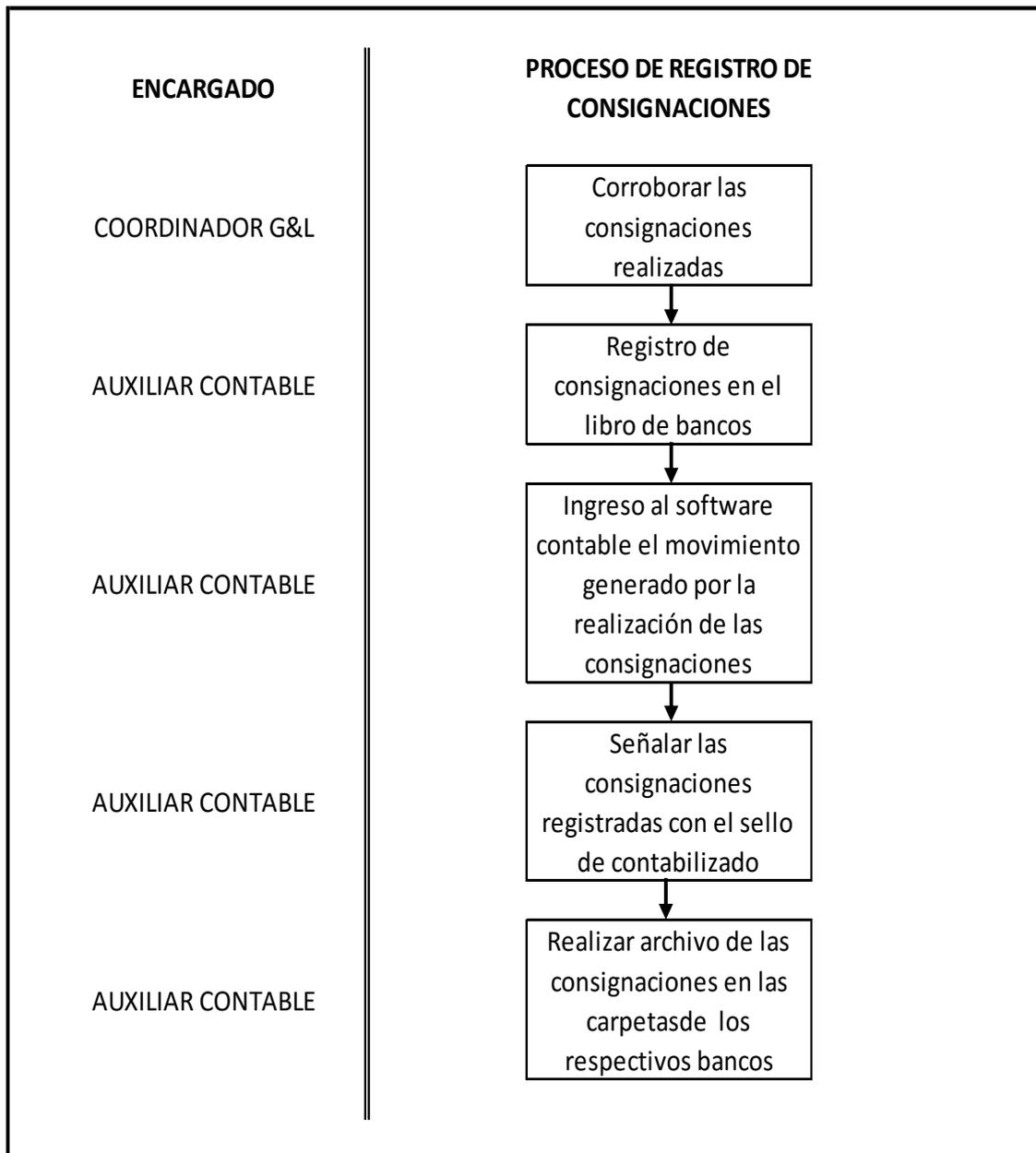


Figura 46. Proceso de registro de consignaciones
Fuente: Autora (2017)

4.5.17 Proceso de Informe de la Empresa a la Superintendencia de Sociedades

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de reporte periódico de informes de la empresa ante la Superintendencia de Sociedades (Figura 47).

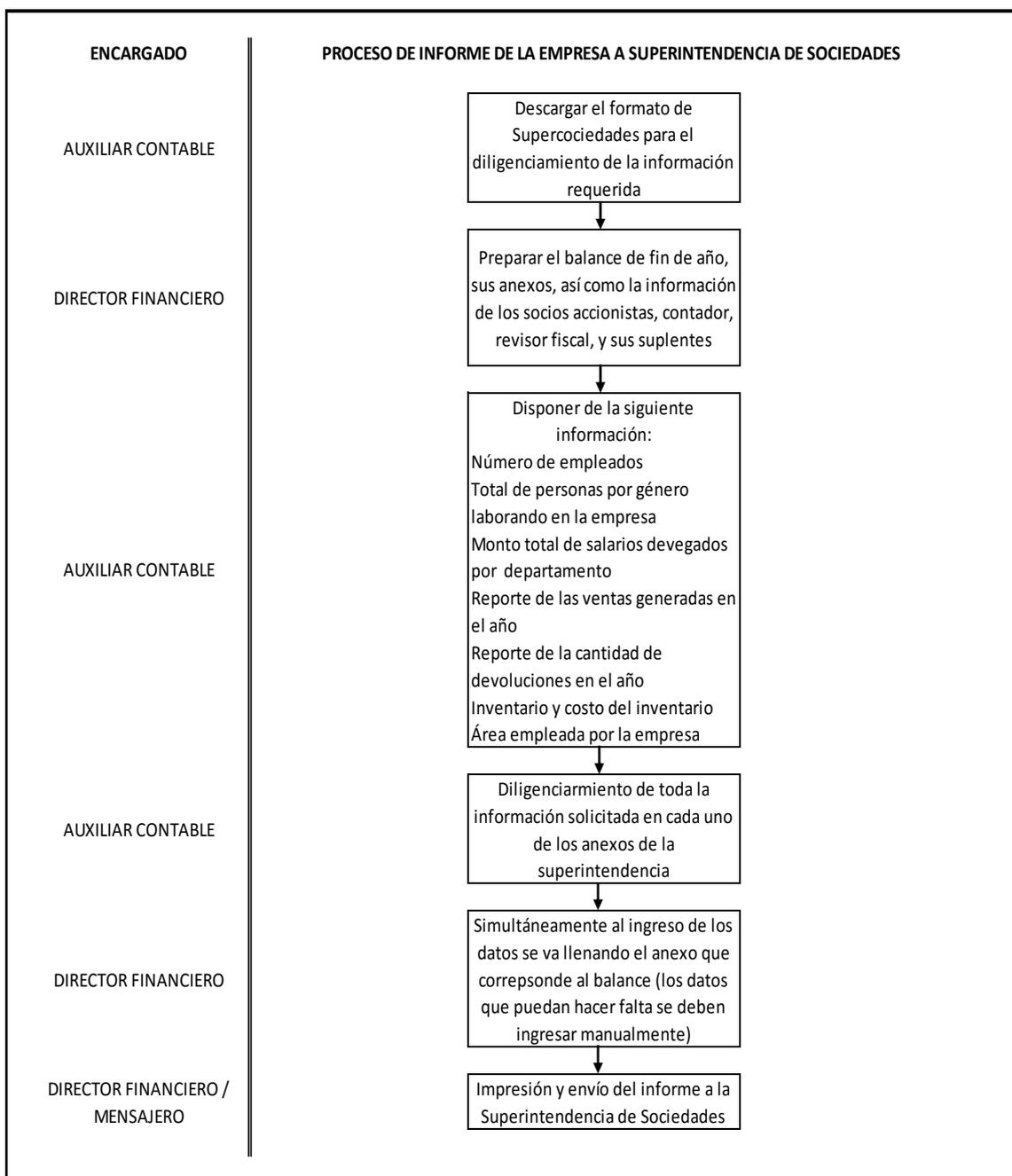


Figura 47. Proceso de informe de la empresa a la Superintendencia de Sociedades
Fuente: Autora (2017)

4.5.18 Proceso de Revisión de Cartera de la Empresa

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de revisión de cartera de la empresa (Figura 48).

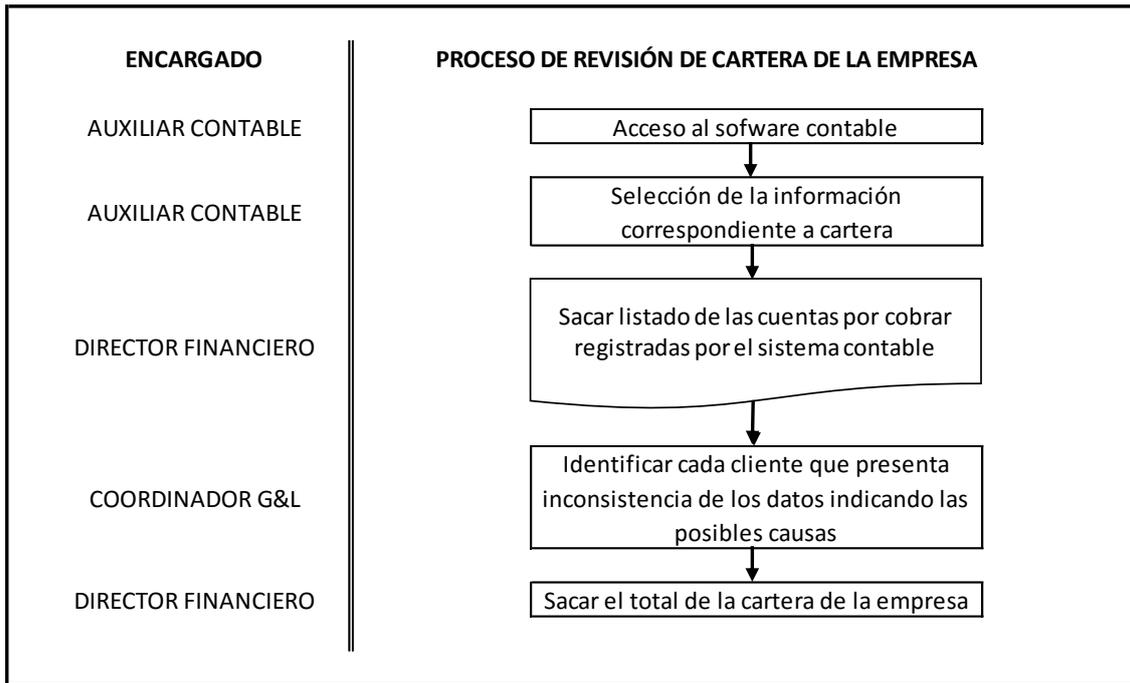


Figura 48. Proceso de revisión de cartera de la empresa
Fuente: Autora (2017)

4.5.19 Proceso Solicitud Crédito Cliente Nuevo

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual los clientes nuevos deben realizar la solicitud de crédito a la empresa (Figura 49).

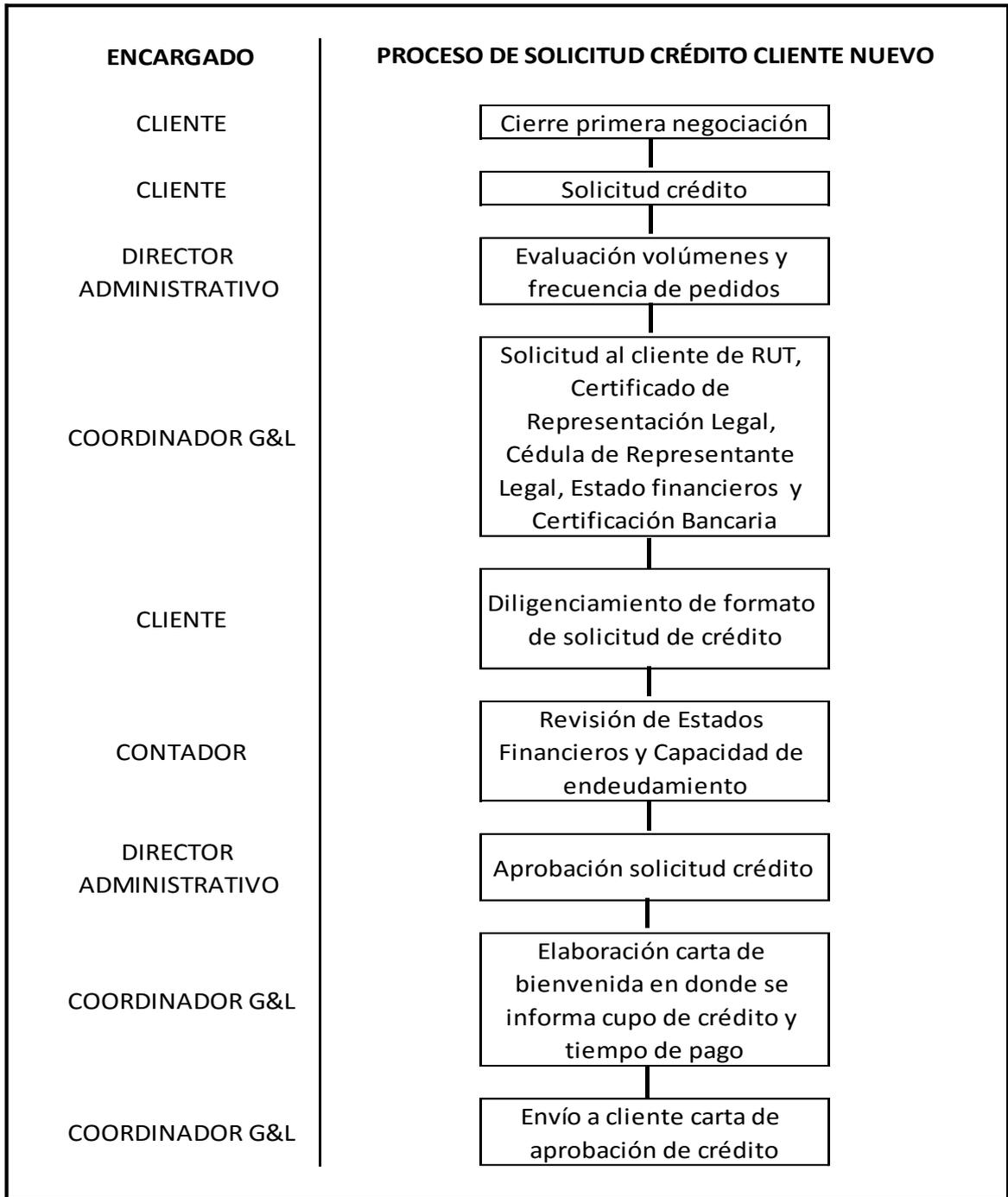
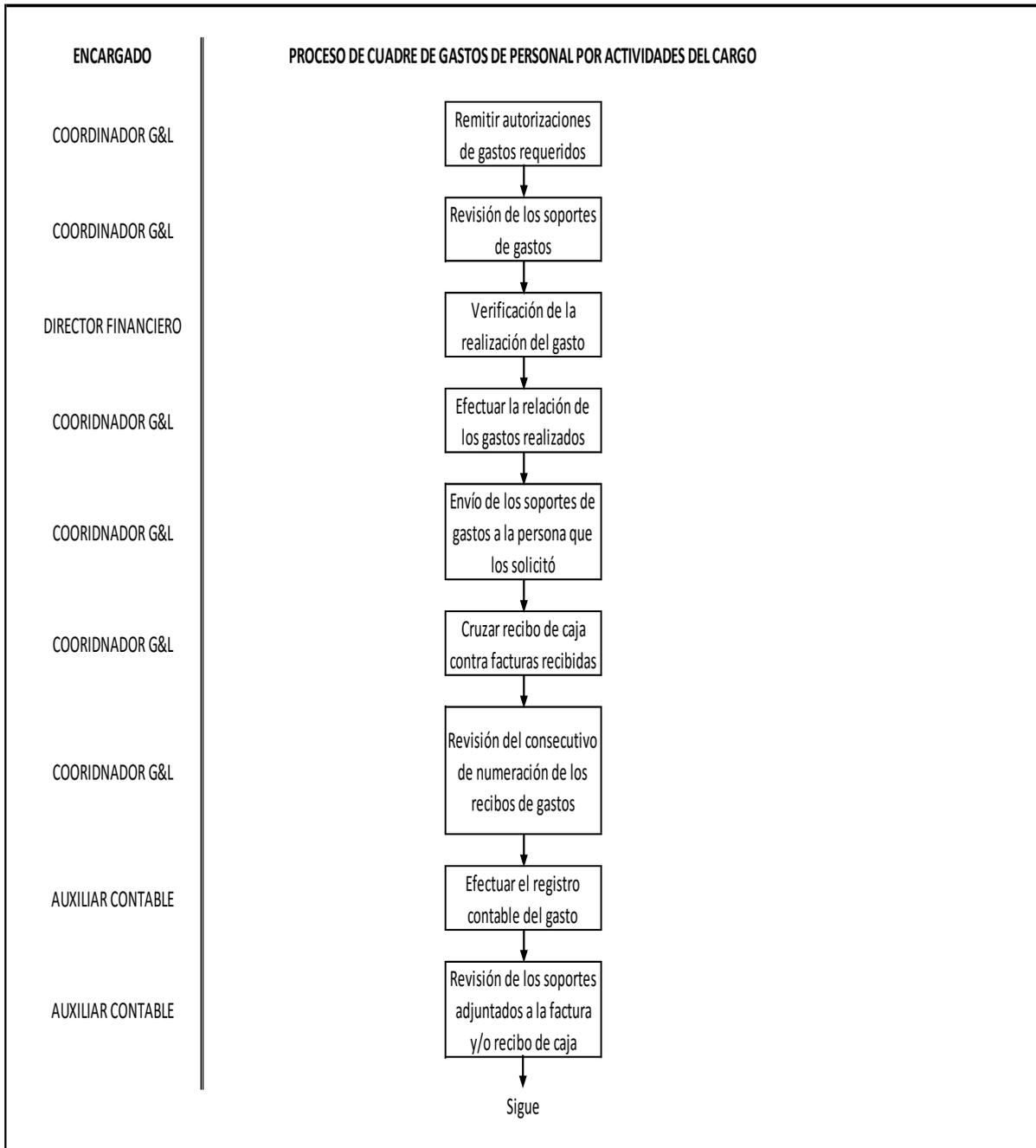


Figura 49. Proceso de solicitud de crédito cliente nuevo

Fuente: Autora (2017)

4.5.20 Proceso de Cuadre de Gastos de Personal por Actividades del Cargo

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza el cuadro de gastos por actividades del cargo (Figura 50).



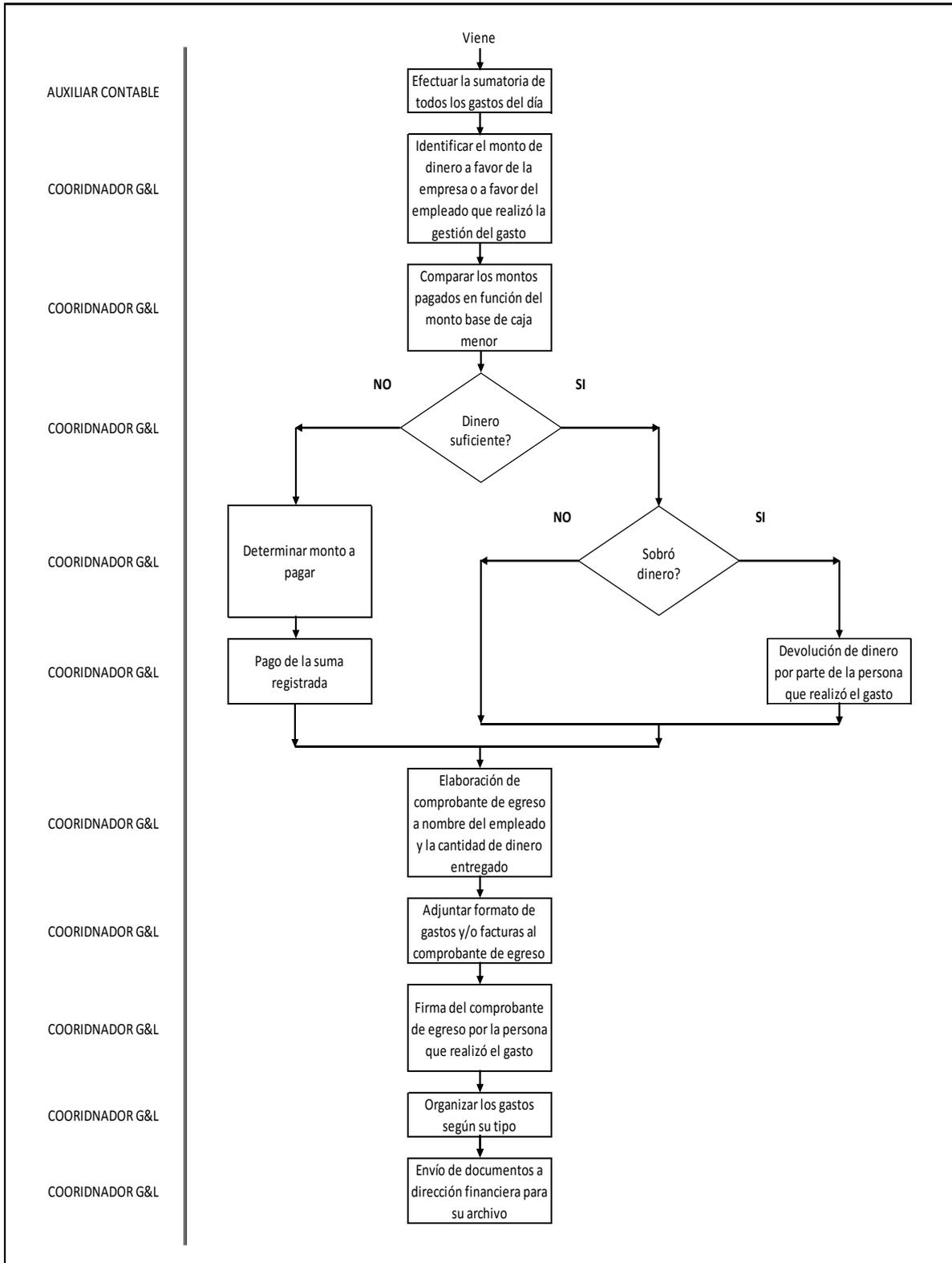


Figura 50. Proceso de cuadro de gastos de personal por actividades del cargo
Fuente: Autora (2017)

4.5.21 Proceso de Interface de Nómina

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza el registro, provisión y emisión de certificados de nómina (Figura 51).

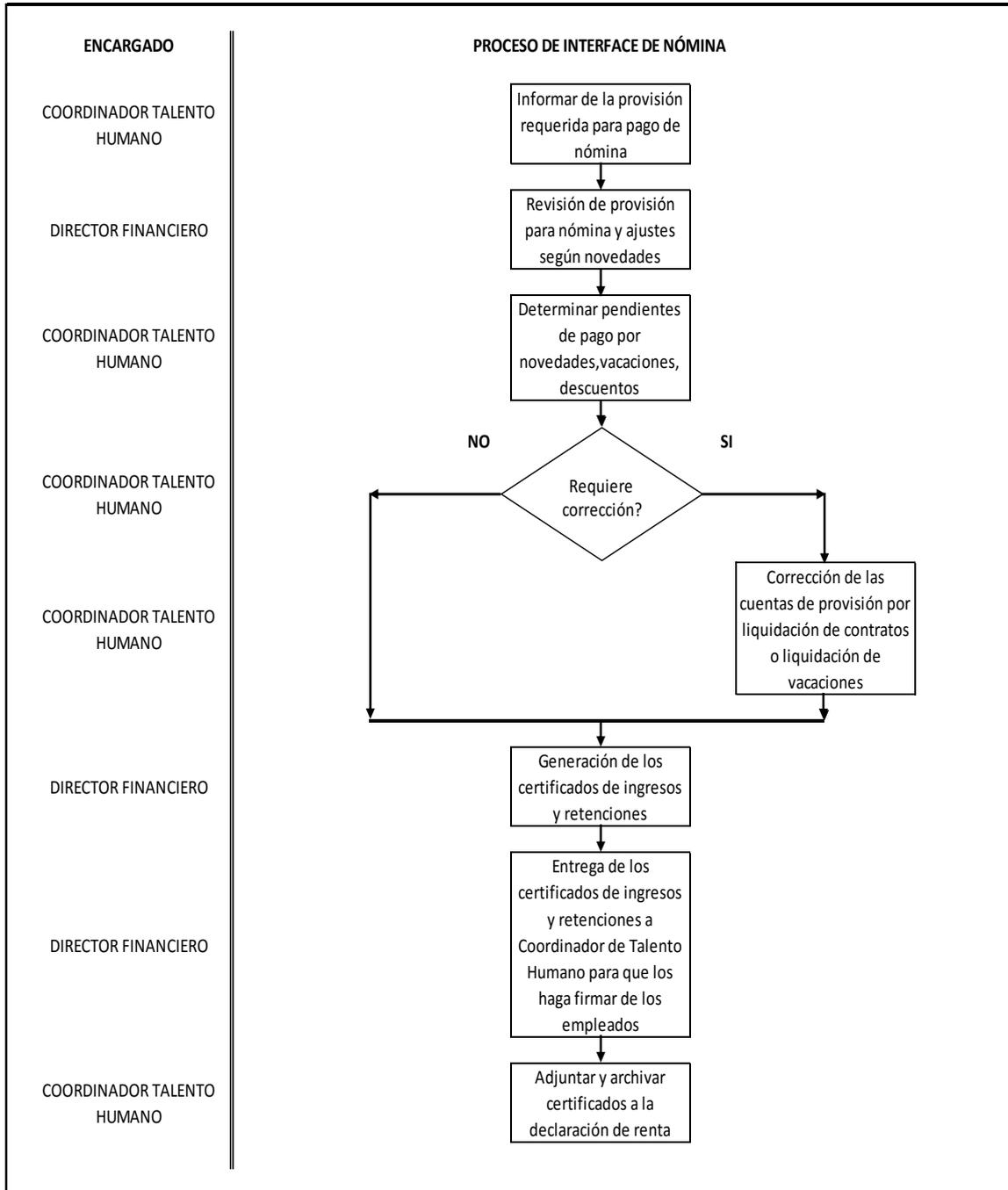
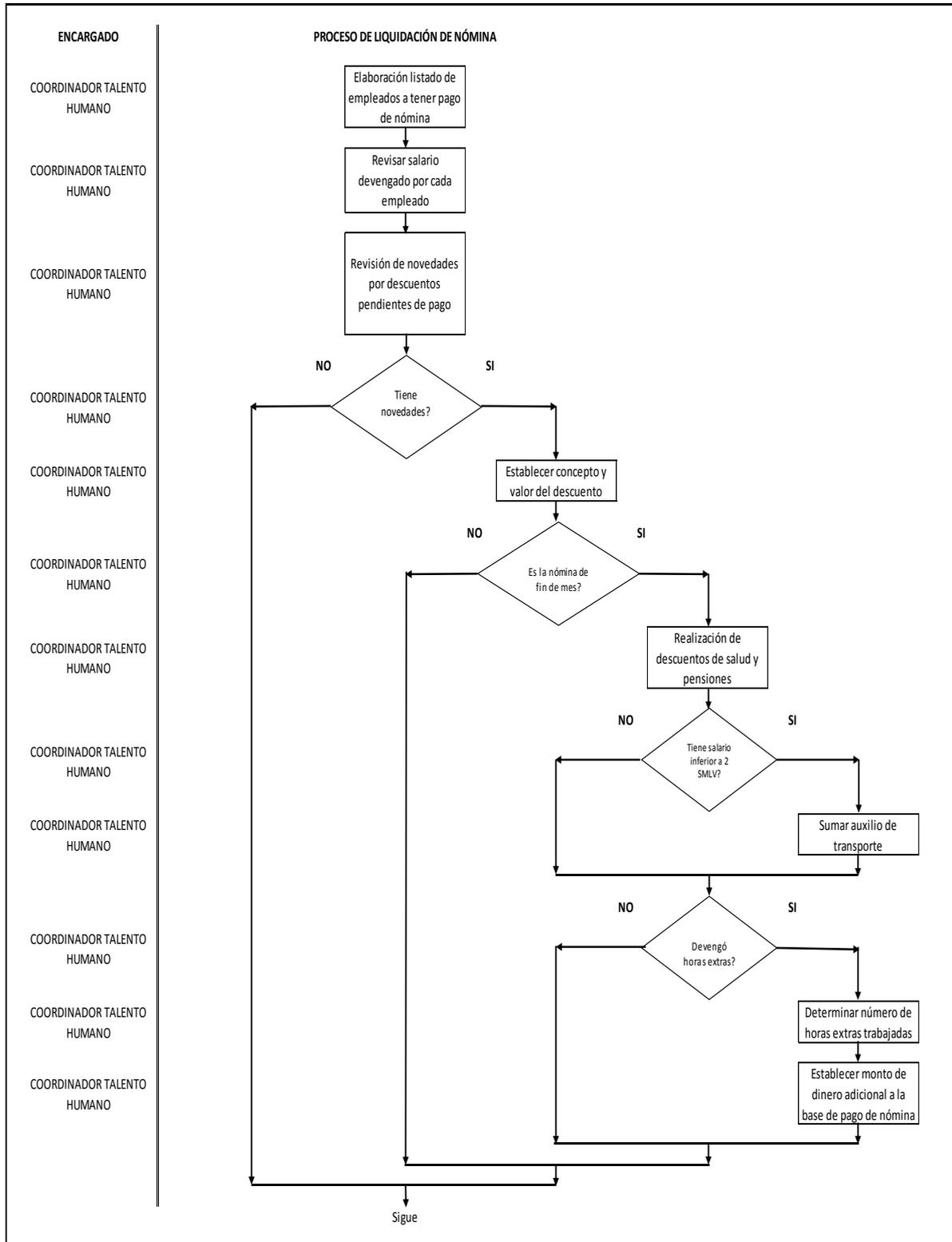


Figura 51. Proceso de interface de nómina
Fuente: Autora (2017)

4.5.22 Proceso de Liquidación de Nómina

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza la liquidación de la nómina de la empresa (Figura 52).



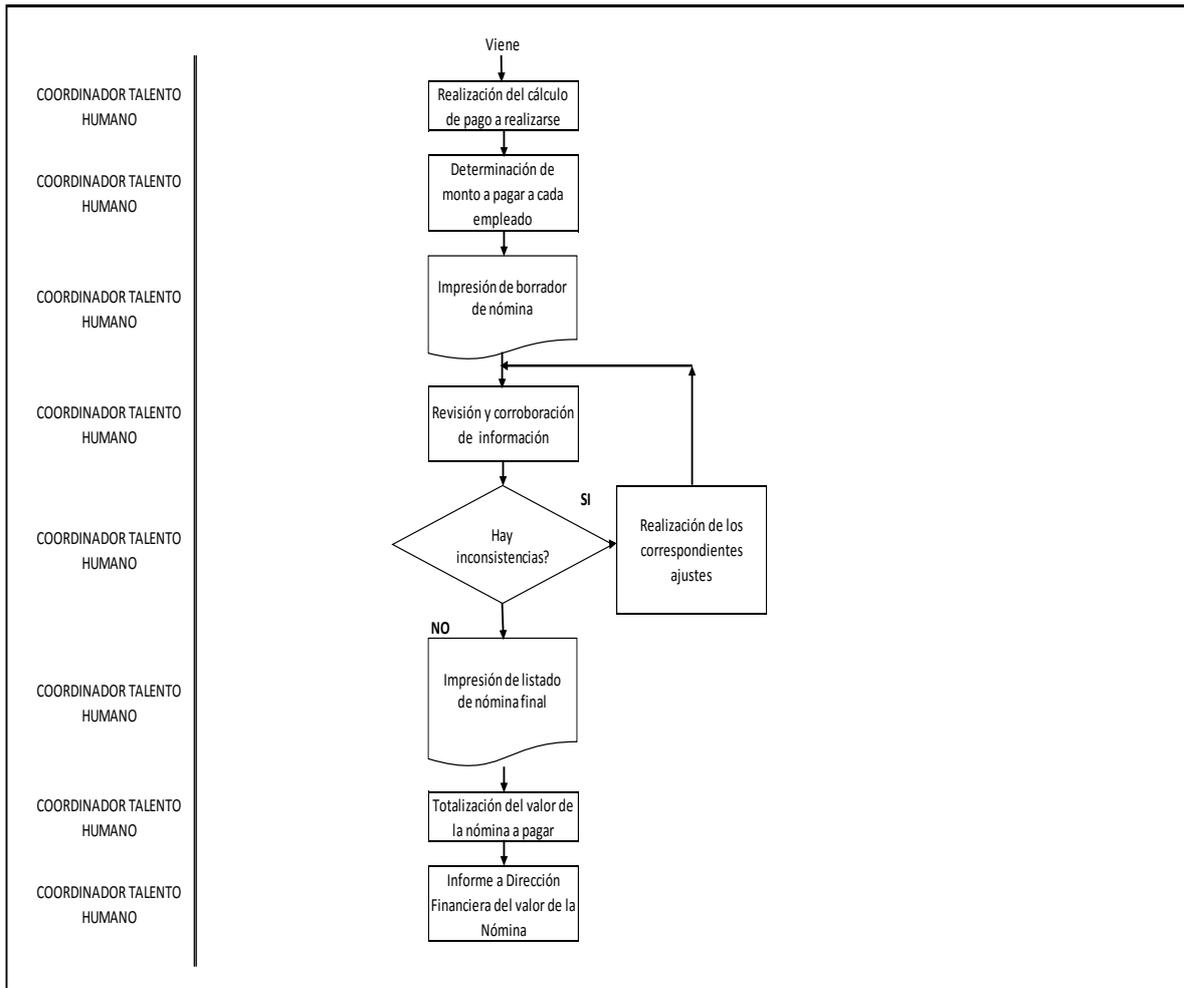


Figura 52. Proceso de liquidación de nómina
Fuente: Autora (2017)

4.5.23 Proceso de Liquidación de Vacaciones

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza la liquidación de vacaciones (Figura 53).

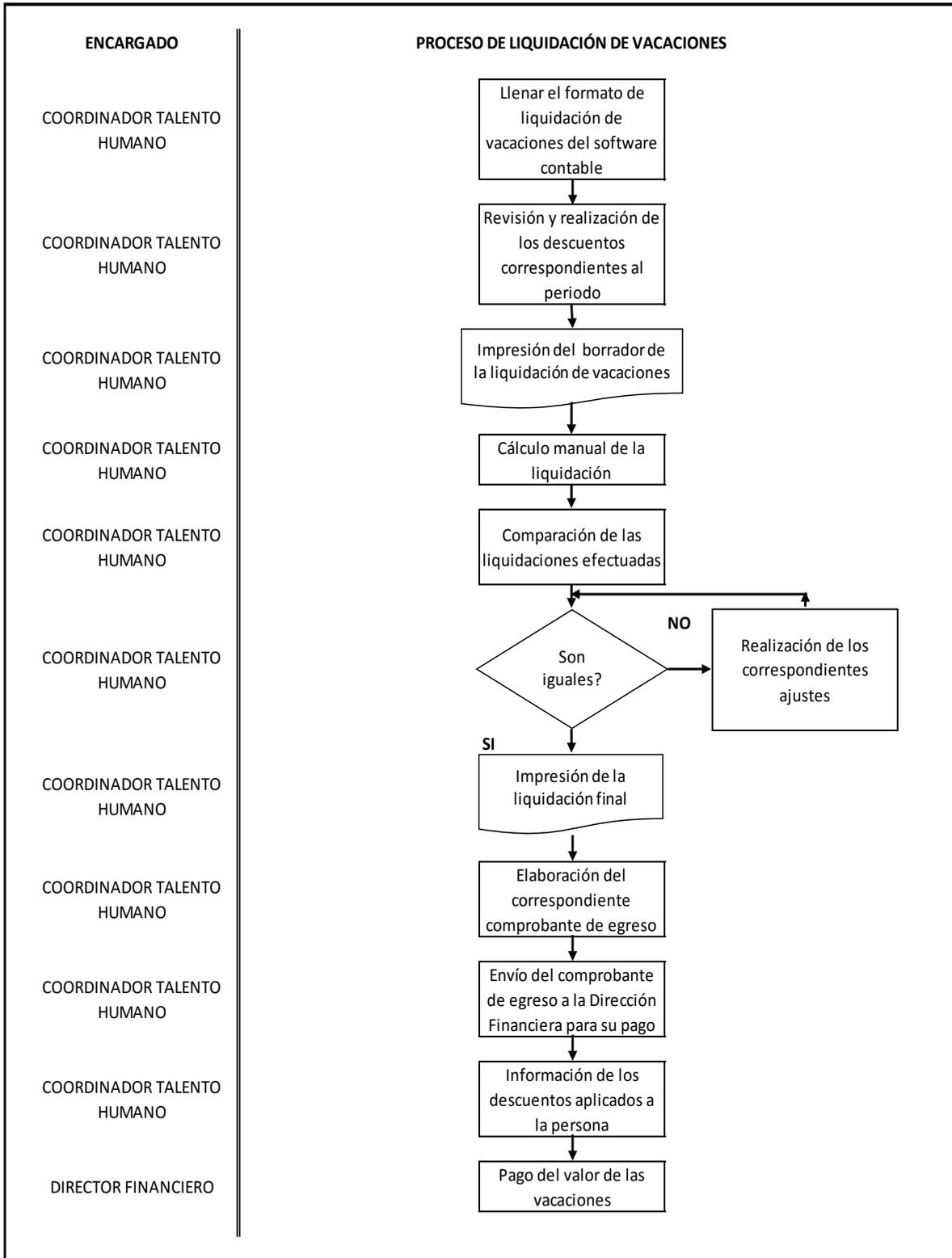


Figura 53. Proceso de liquidación de vacaciones
Fuente: Autora (2017)

4.5.24 Proceso de Pago de Nómina

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza el pago de nómina (Figura 54).

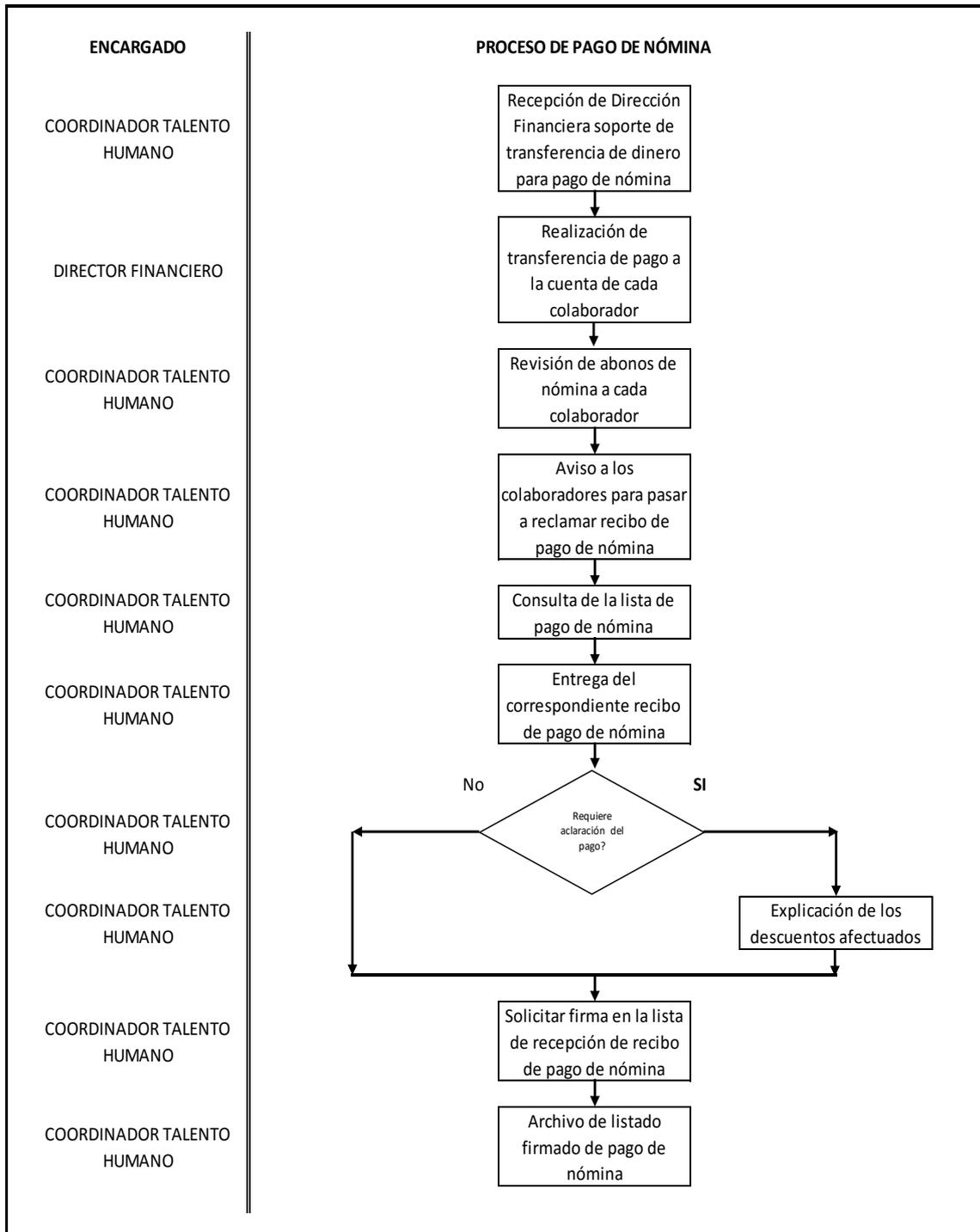


Figura 54. Proceso de pago de nómina
Fuente: Autora (2017)

4.5.25 Proceso de Pago de Parafiscales

Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza el pago de parafiscales de los empleados de la empresa (Figura 55).

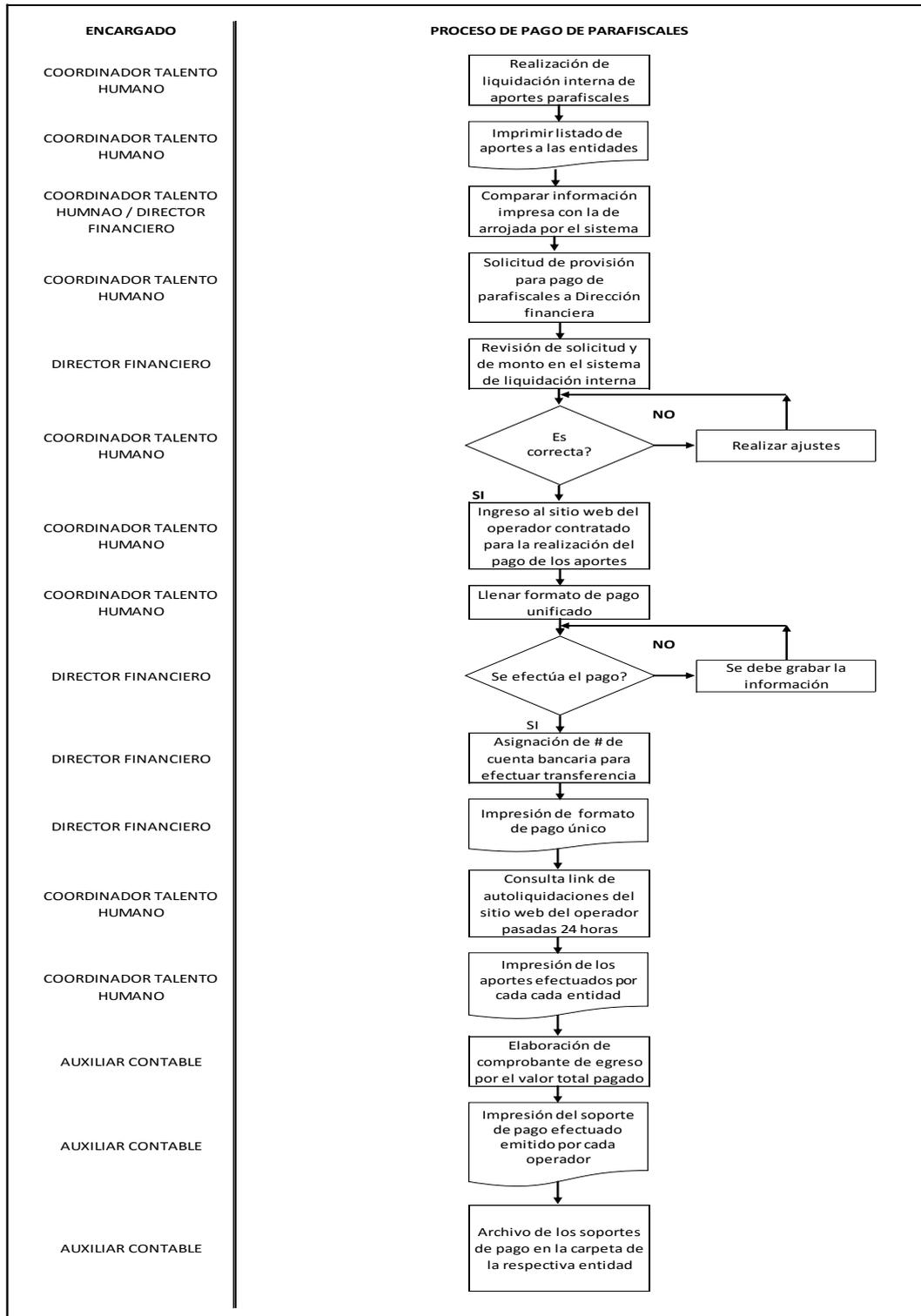


Figura 55. Proceso de pago de parafiscales
Fuente: Autora (2017)

4.6 Procesos de Apoyo de Mensajería

Los procesos de apoyo tienen como propósito sustentar los procesos gerenciales y misionales de la organización, encargándose de los aspectos que facilitan y operacionalizan el funcionamiento de la empresa.

4.6.1 Proceso de Archivo de Documentos

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar el archivo de los documentos de la empresa (Figura 56).

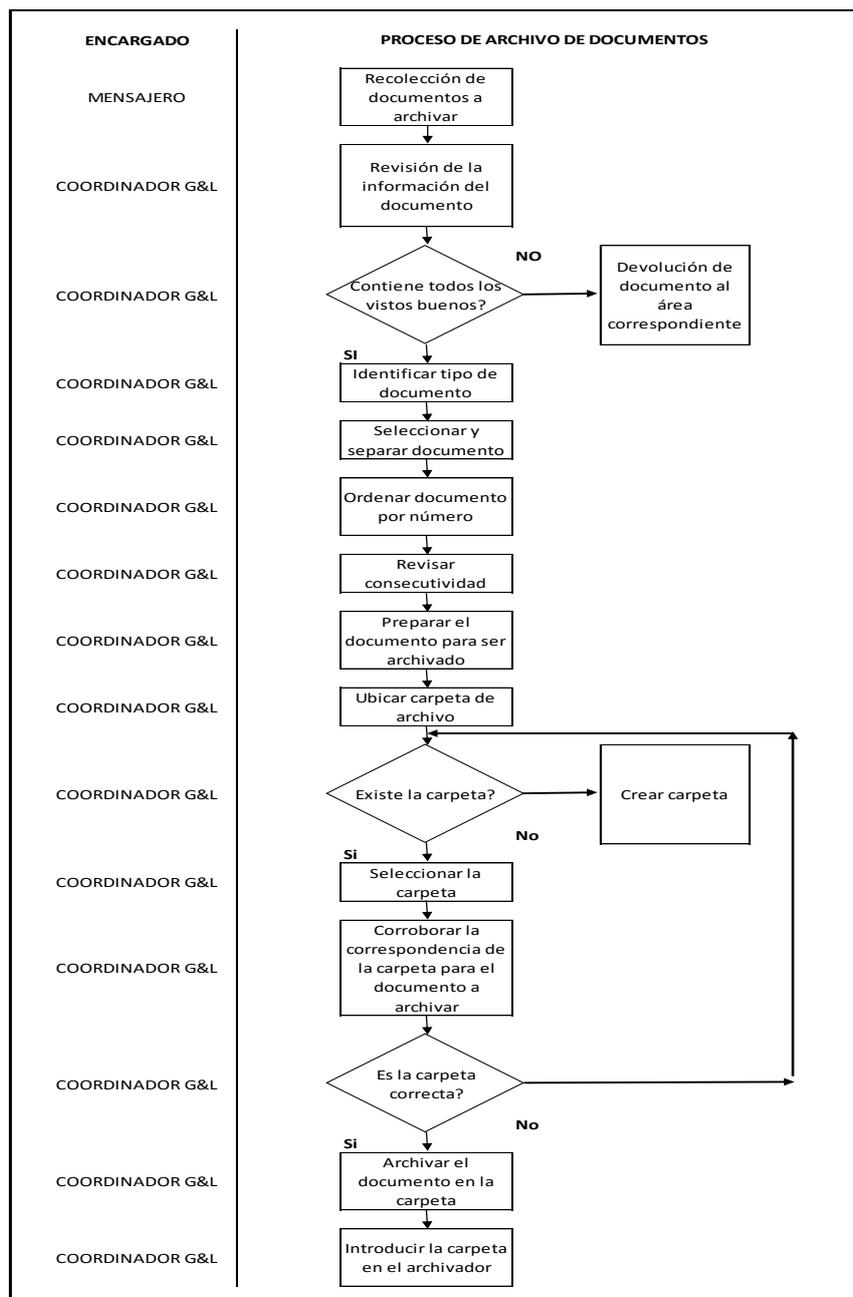


Figura 56. Proceso de archivo de documentos
Fuente: Autora (2017)

4.6.2 Proceso de Gestión de Autorizaciones

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de gestionar las autorizaciones ante las directivas de la empresa (Figura 57).

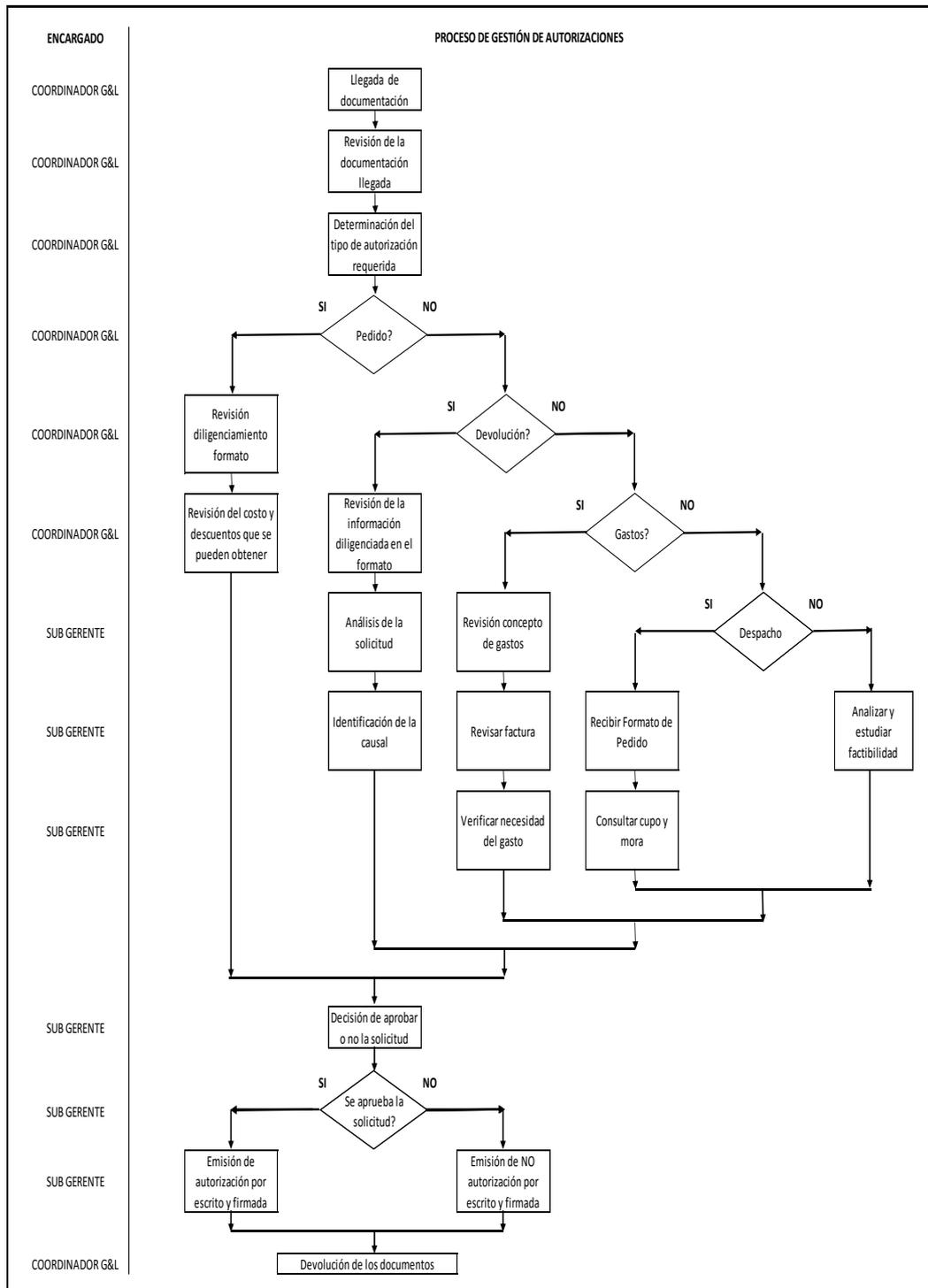


Figura 57. Proceso de gestión de autorizaciones
Fuente: Autora (2017)

4.6.3 Proceso de Entrega de Documentos a Clientes

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar la entrega de documentos a clientes (Figura 58).

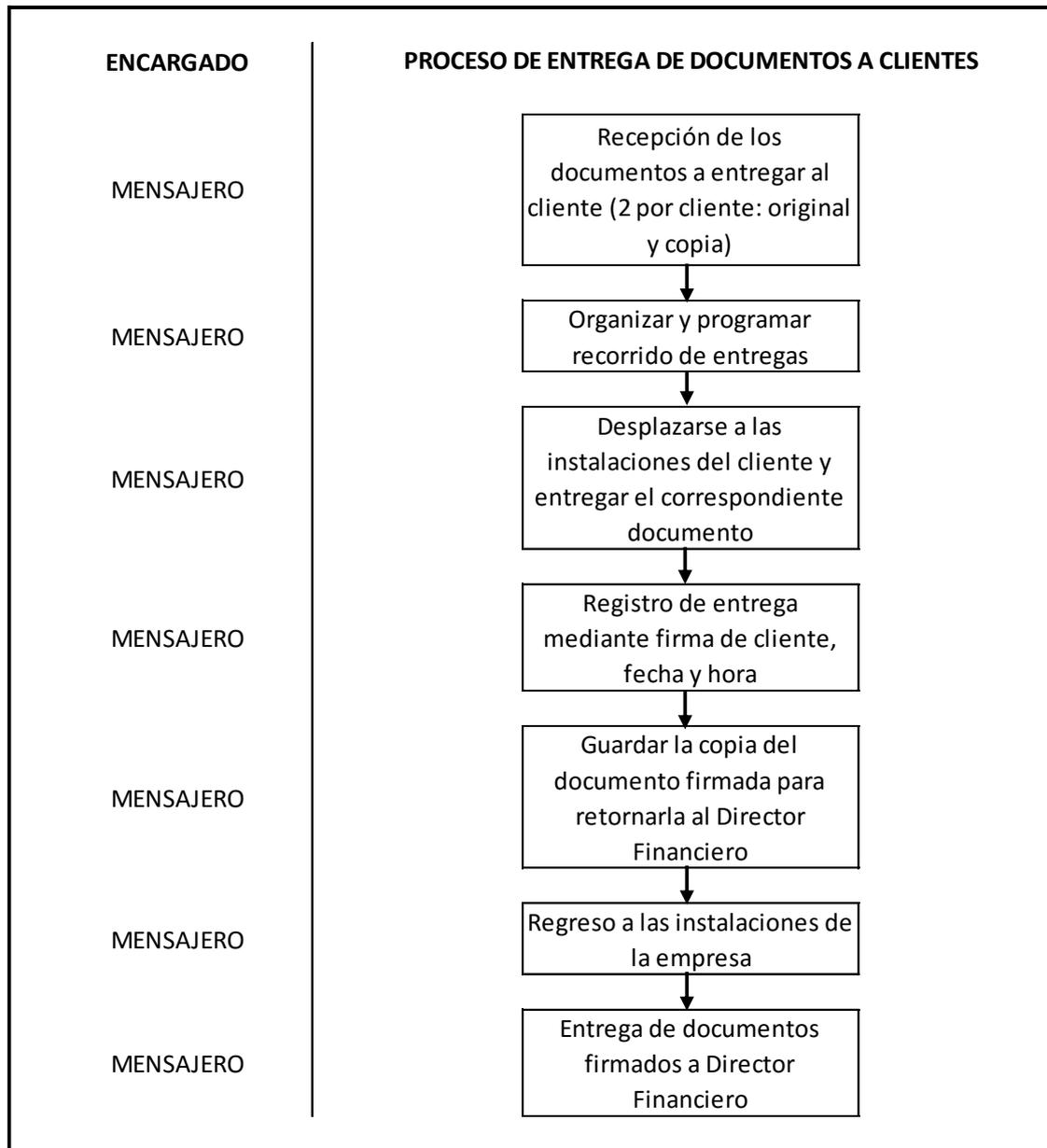


Figura 58. Proceso de entrega de documentos a clientes
Fuente: Autora (2017)

4.6.4 Proceso de Pagos y Consignación en Bancos

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar los pagos y consignaciones bancarias (Figura 59).

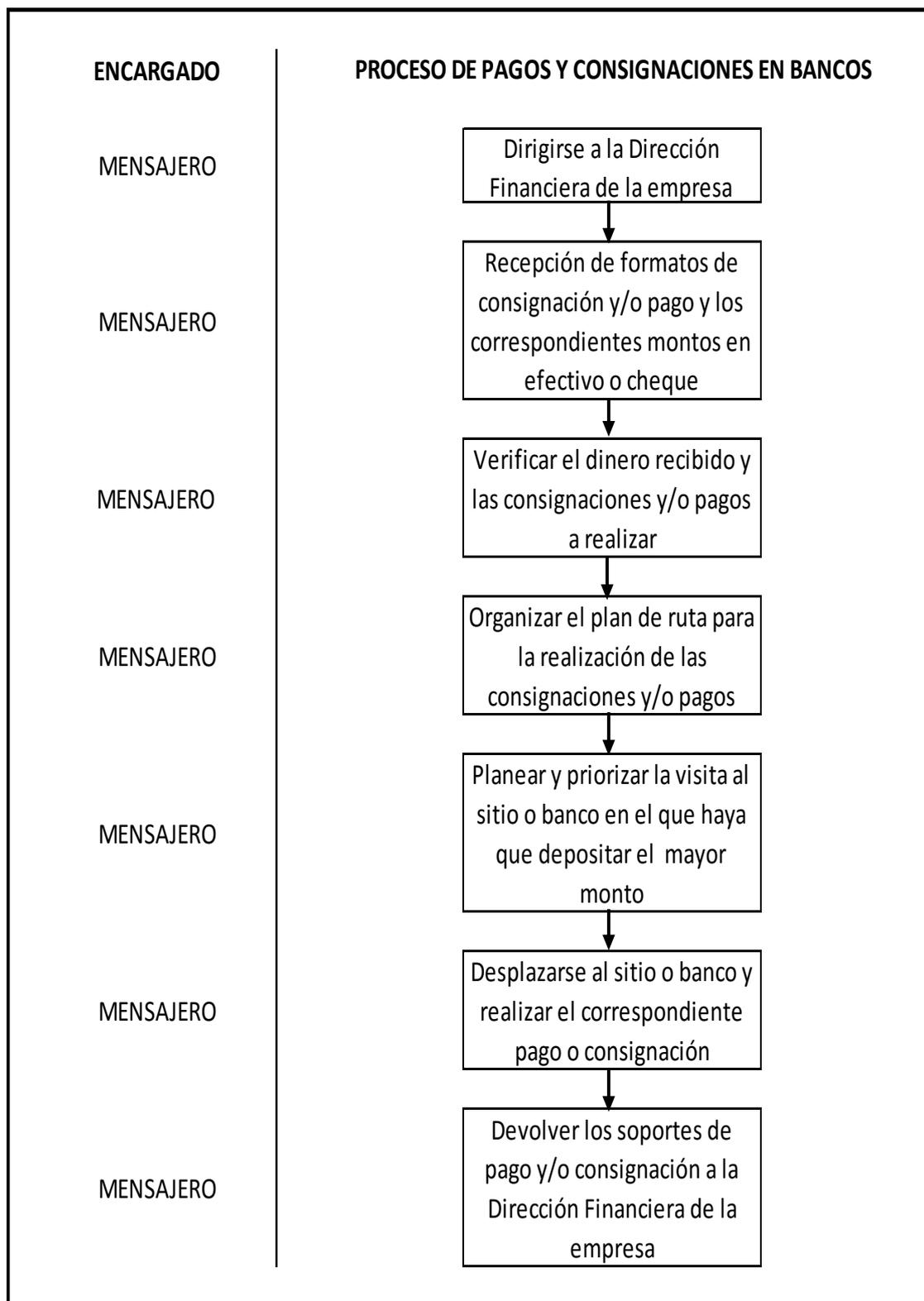


Figura 59. Proceso de pagos y consignación en bancos
Fuente: Autora (2017)

4.6.5 Proceso de Recaudo de Dinero pagado por Clientes

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar el recaudo de dineros pagados por clientes (Figura 60).

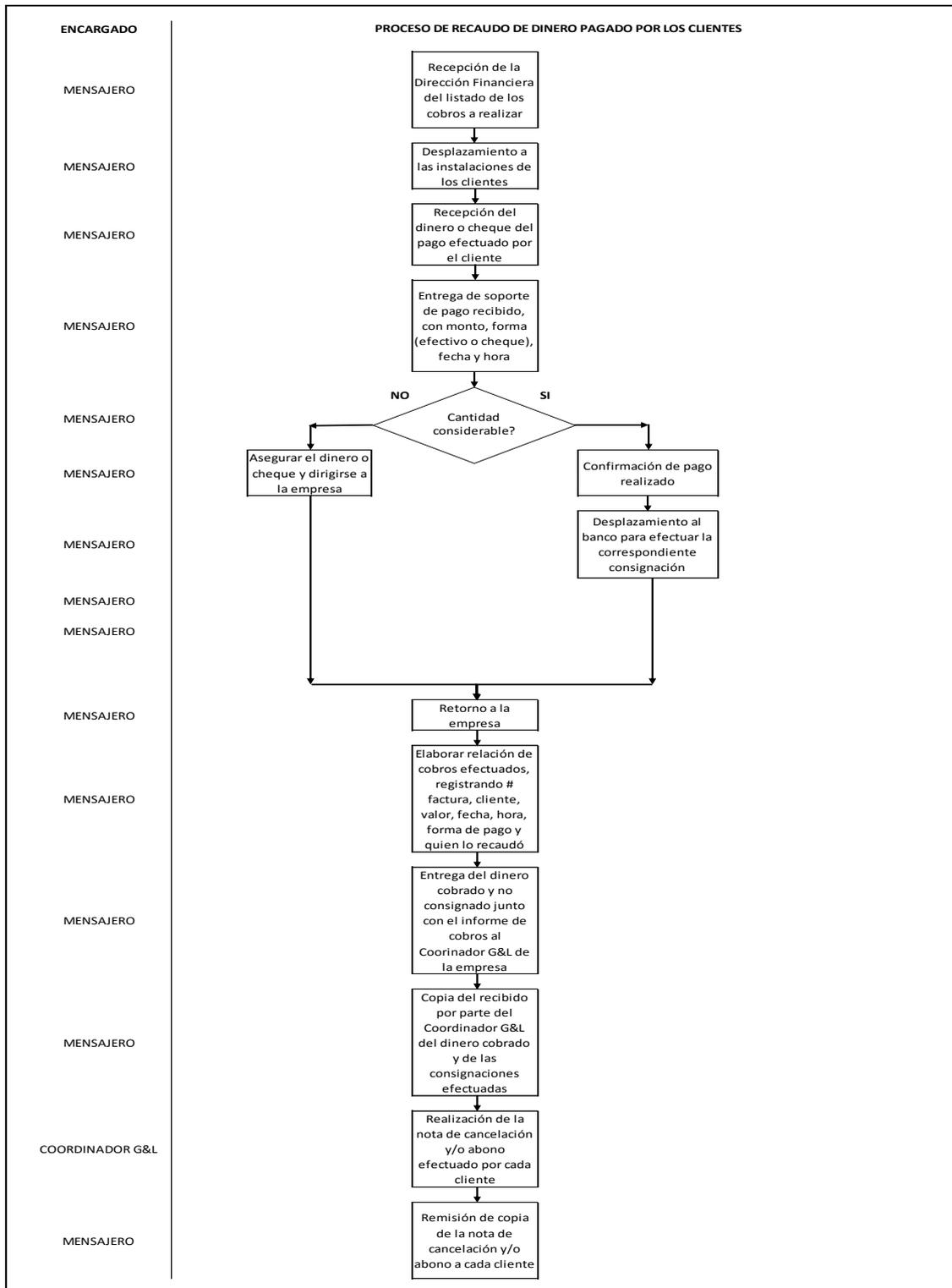


Figura 60. Proceso de recaudo de dinero pagado por clientes
Fuente: Autora (2017)

4.6.6 Proceso de Solicitud y Entrega de Documentación a Entidades

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar la solicitud y entrega de documentación a entidades (Figura 61).

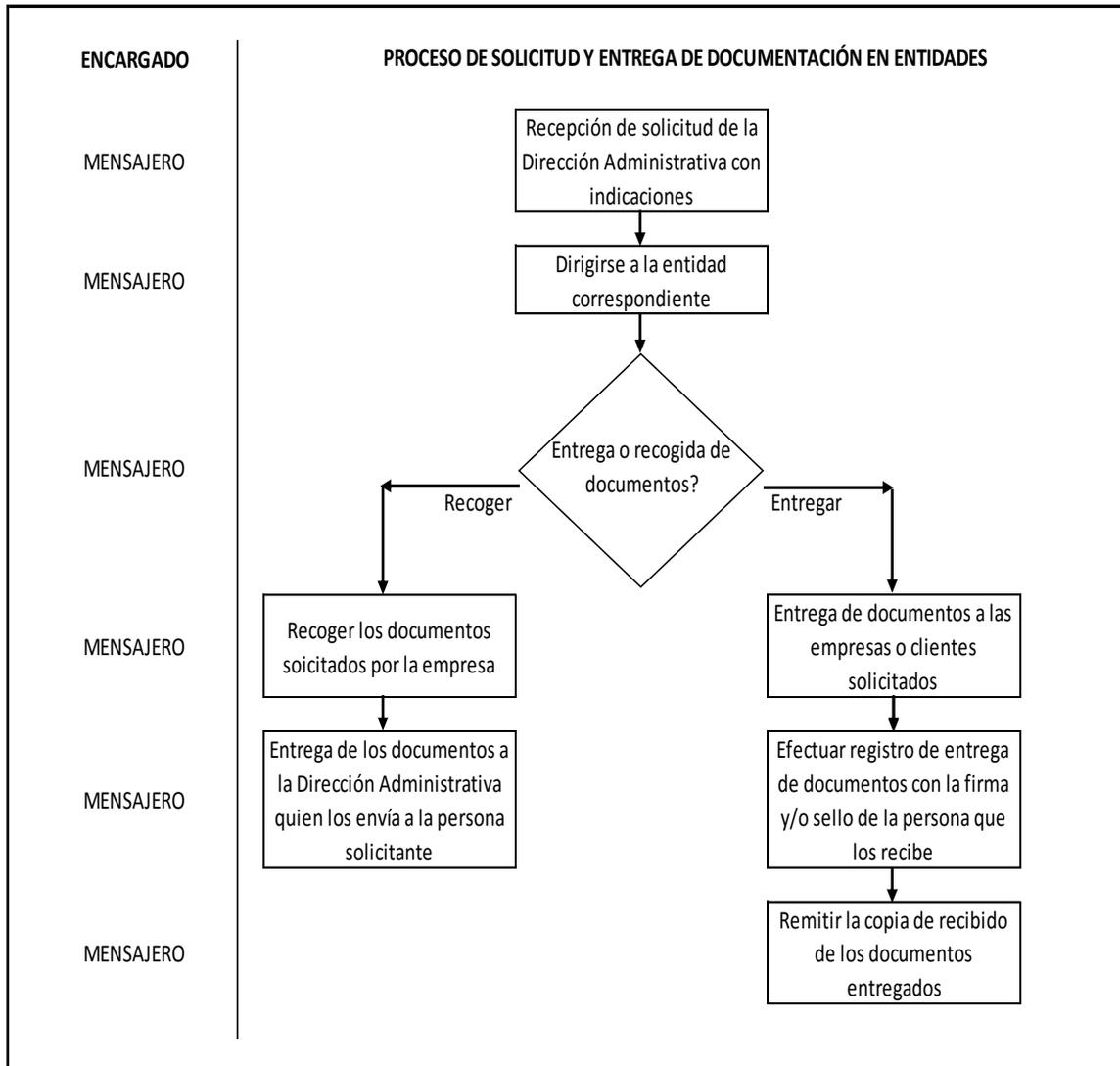


Figura 61. Proceso de solicitud y entrega de documentación a entidades
Fuente: Autora (2017)

4.7 Procesos de Apoyo en Seguridad y Salud Ocupacional

4.7.1 Proceso de Cotización y Selección de Proveedores

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar cotizaciones y la selección de proveedores (Figura 62).

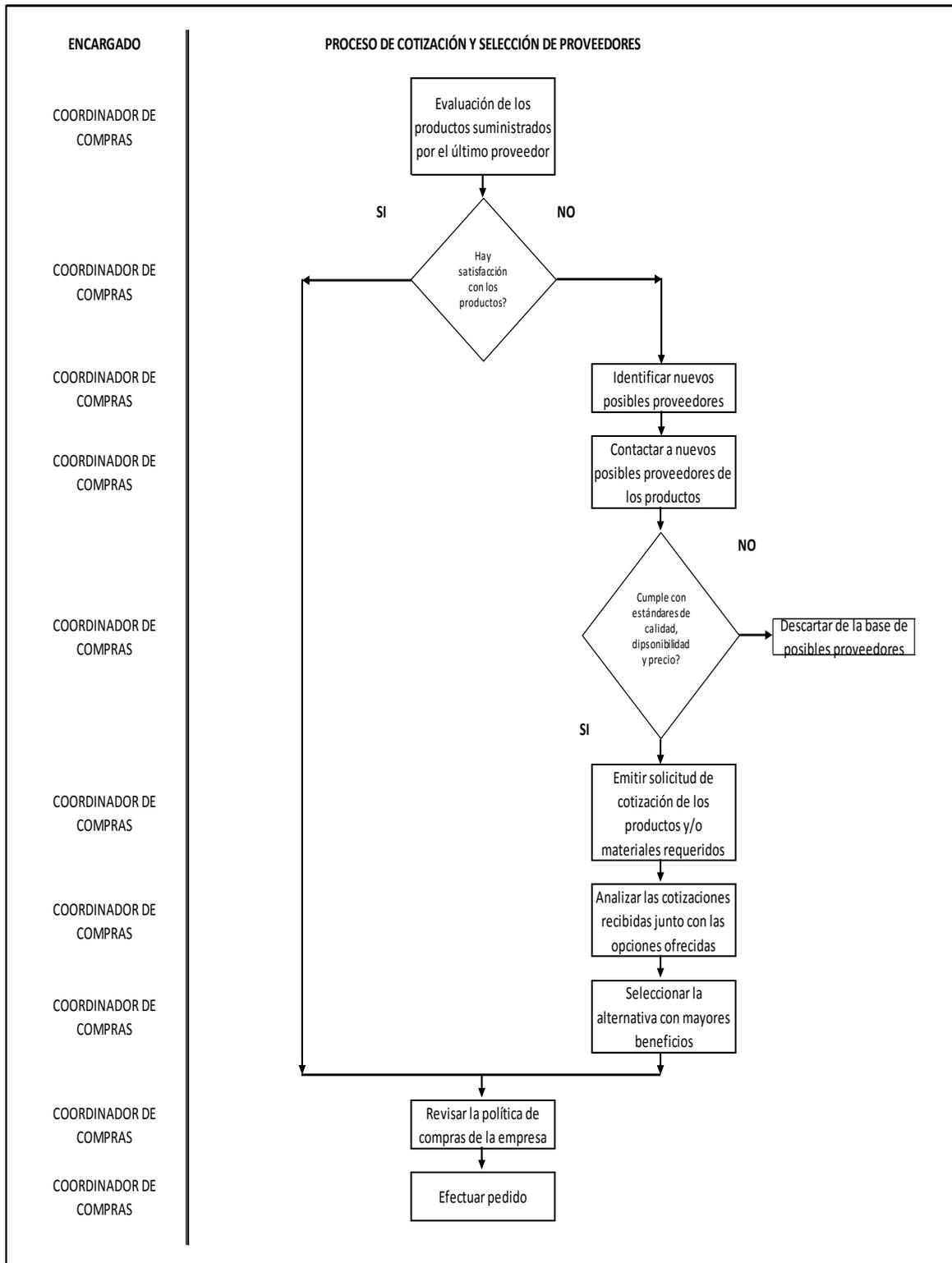


Figura 62. Proceso de cotización y selección de proveedores
 Fuente: Autora (2017)

4.7.2 Proceso de Dotación de Uniformes

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar la dotación de uniformes al personal de la empresa (Figura 63).

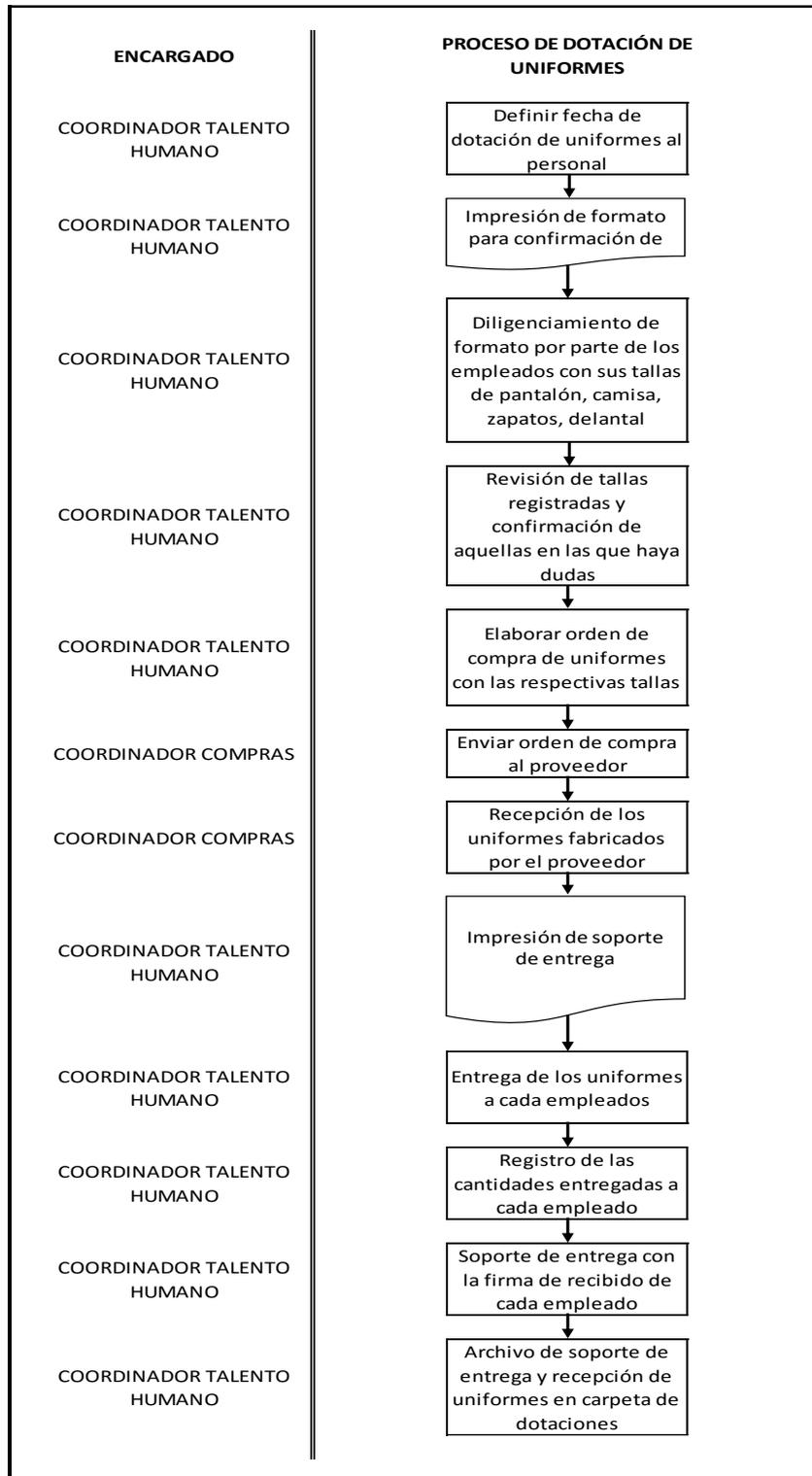


Figura 63. Proceso de dotación de uniformes
Fuente: Autora (2017)

4.7.3 Proceso de Dotación del Botiquín

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar la dotación del botiquín de la empresa (Figura 64).

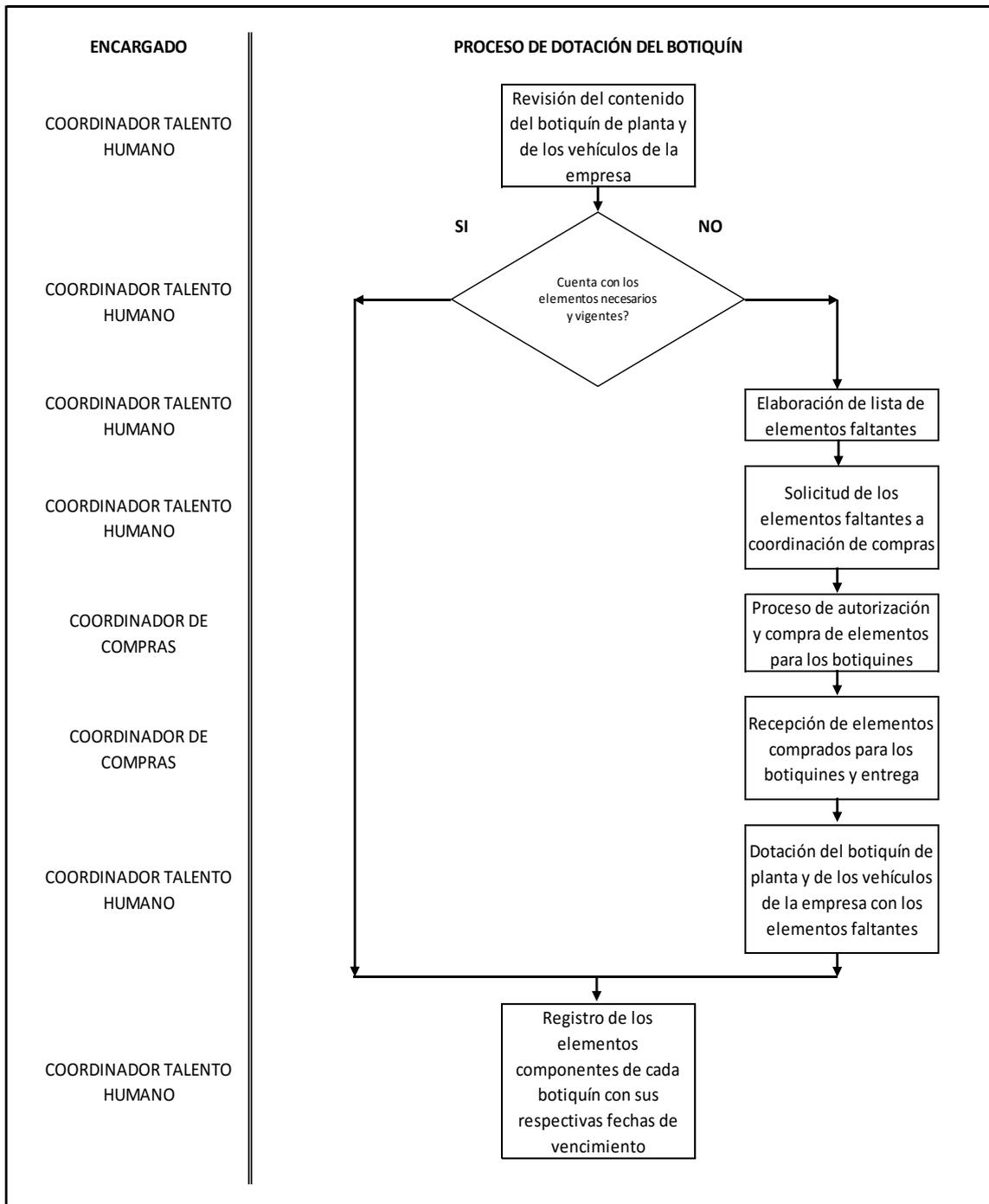


Figura 64. Proceso de dotación del botiquín
Fuente: Autora (2017)

4.7.4 Proceso de Determinación de Elementos de Protección Personal a Comprar

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar la determinación de los elementos de protección personal que requiere comprar la empresa (Figura 65).

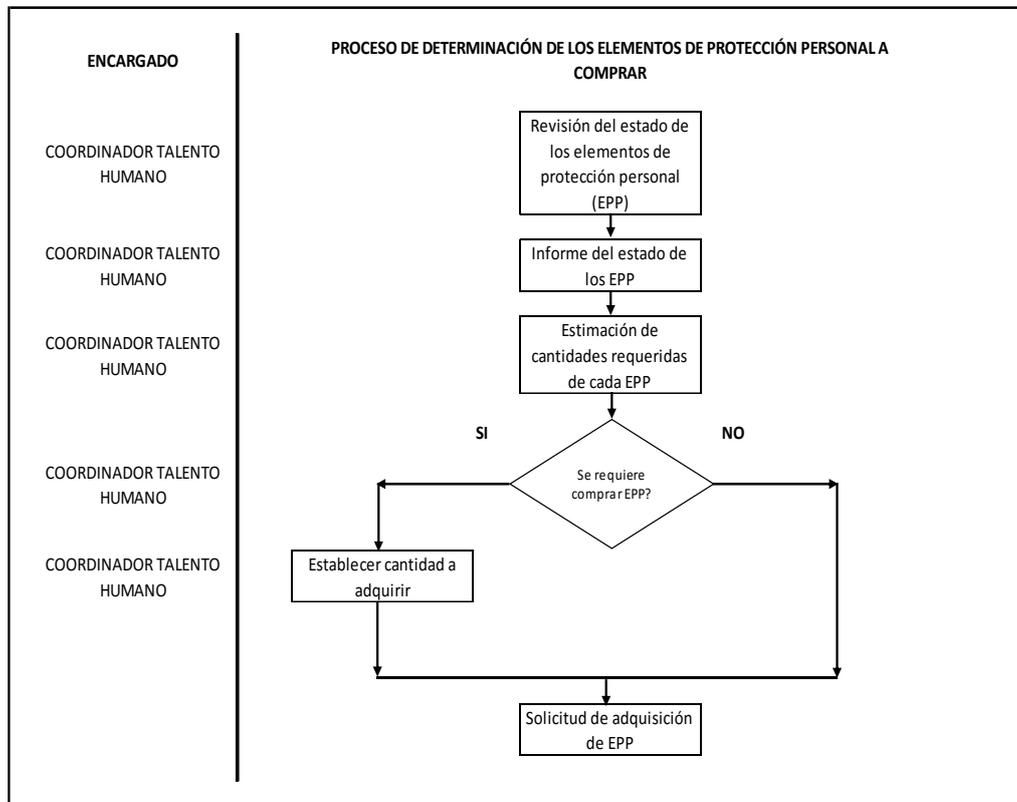


Figura 65. Proceso de determinación de elementos de protección personal a comprar
Fuente: Autora (2017)

4.7.5 Proceso de Dotación de Elementos de Protección Personal

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar la dotación de elementos de protección personal (Figura 66).

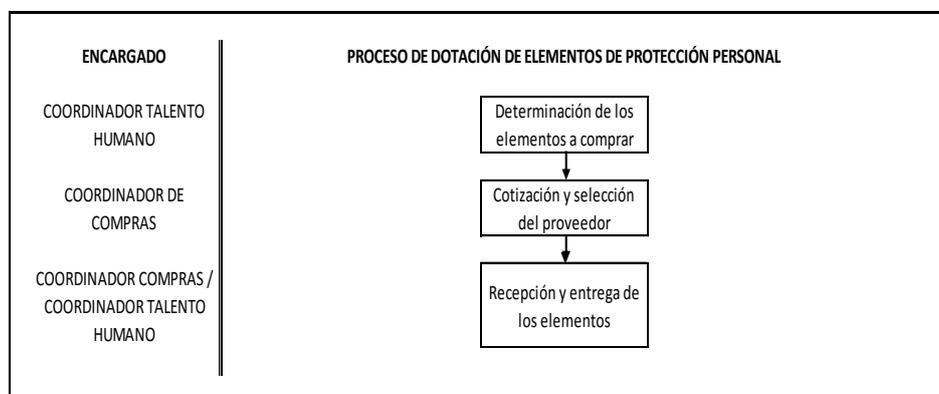


Figura 66. Proceso de dotación de elementos de protección personal
Fuente: Autora (2017)

4.7.6 Proceso de Recepción y Entrega de Elementos de Protección Personal

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar la recepción y entrega de los elementos de protección personal al personal de la empresa (Figura 67).

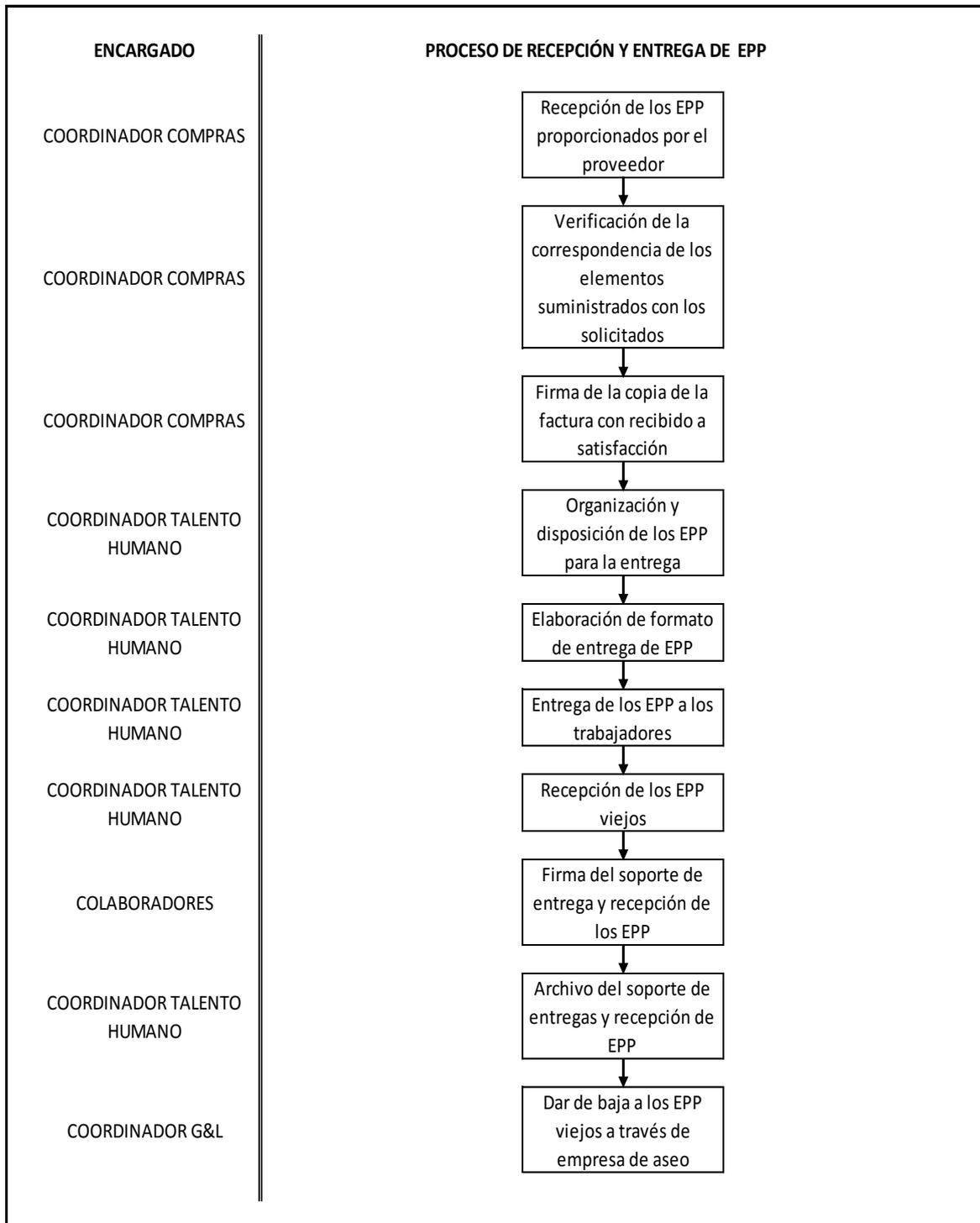


Figura 67. Proceso de recepción y entrega de elementos de protección personal
Fuente: Autora (2017)

4.8 Procesos de Apoyo en Servicios Generales y Cafetería

4.8.1 Procesos de Compra de Implementos de Aseo y Cafetería

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar la compra de implementos de aseo y cafetería (Figura 68).

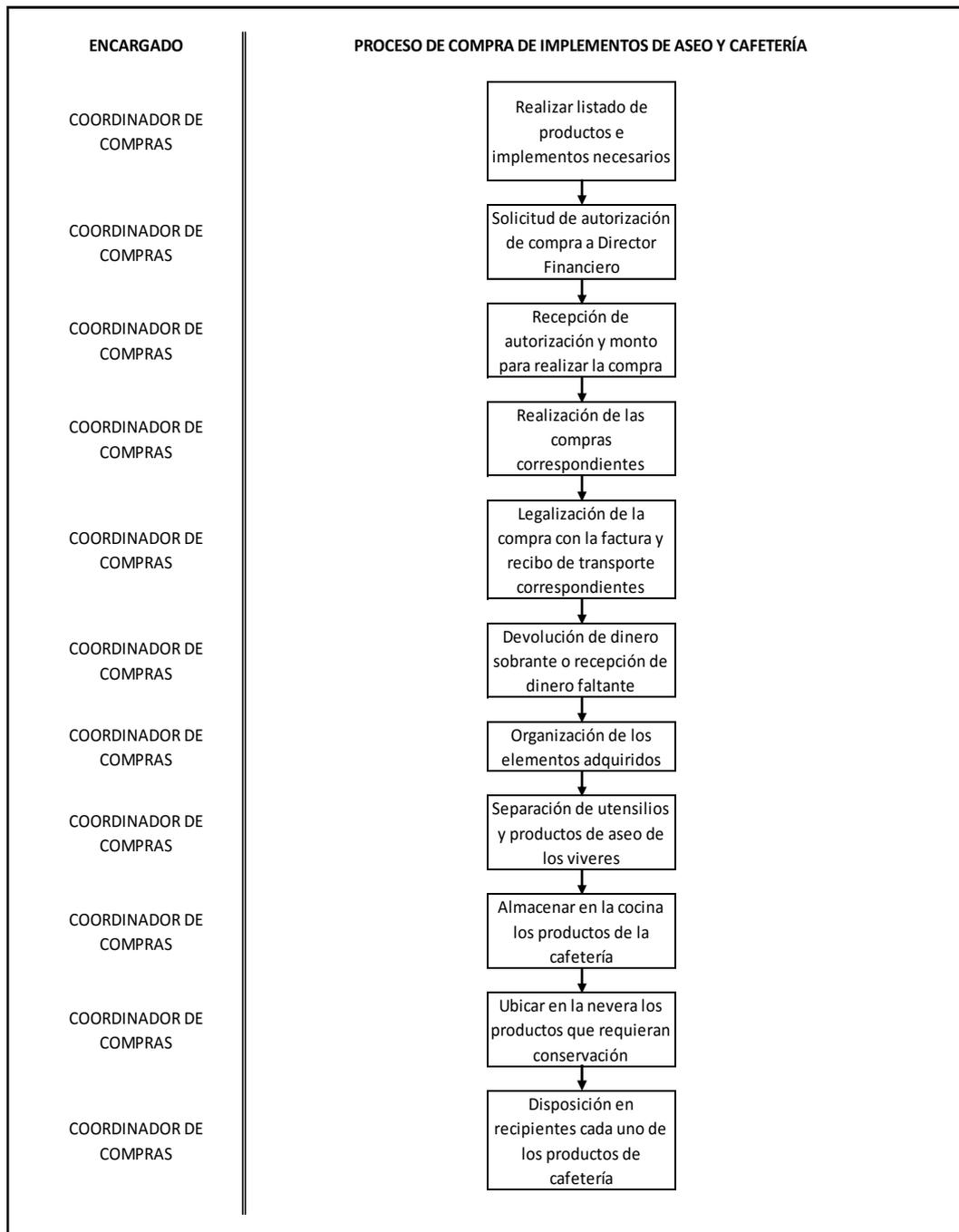


Figura 68. Proceso de compra de implementos de aseo y cafetería

Fuente: Autora (2017)

4.8.2 Proceso de Mantenimiento, limpieza y organización de la Cocina

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar el mantenimiento, limpieza y organización de la cocina (Figura 69).

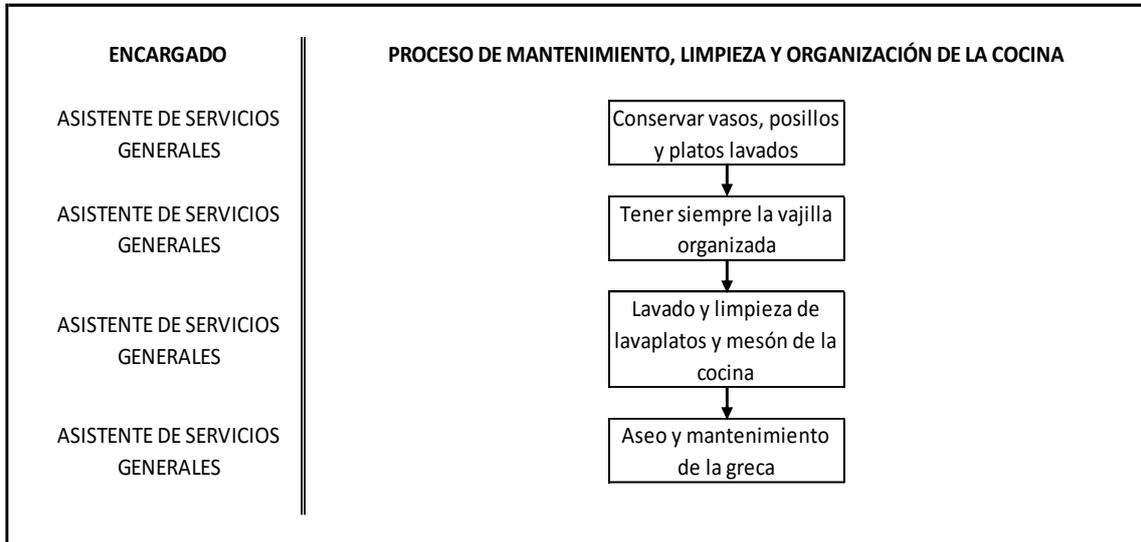


Figura 69. Proceso de mantenimiento, limpieza y organización de cocina
Fuente: Autora (2017)

4.8.3 Proceso de Cuidado y Mantenimiento de las Plantas de las Oficinas

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar el cuidado y mantenimiento de las plantas de la oficina (Figura 70).

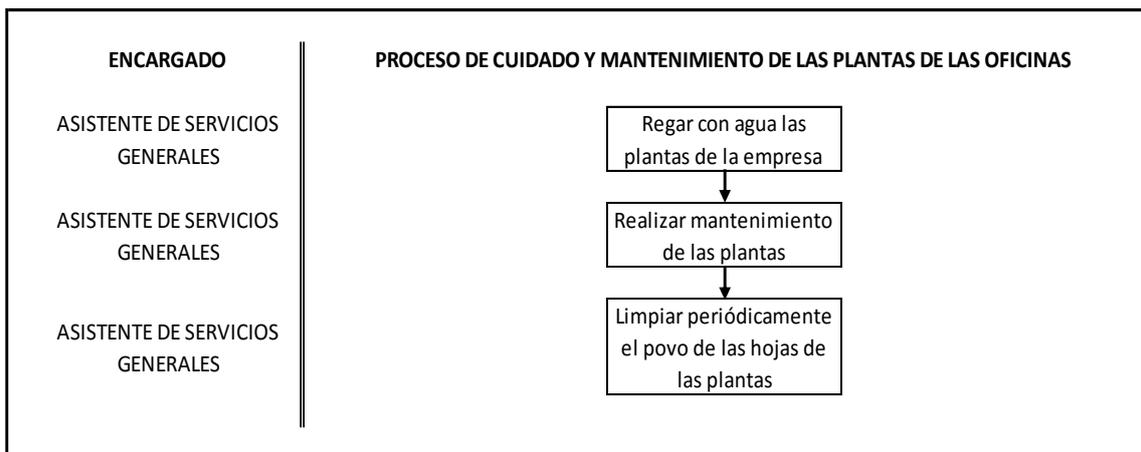


Figura 70. Proceso de cuidado y mantenimiento de las plantas de la oficina
Fuente: Autora (2017)

4.8.4 Proceso de Aseo de la Nevera

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar el aseo de la nevera de la empresa (Figura 71).

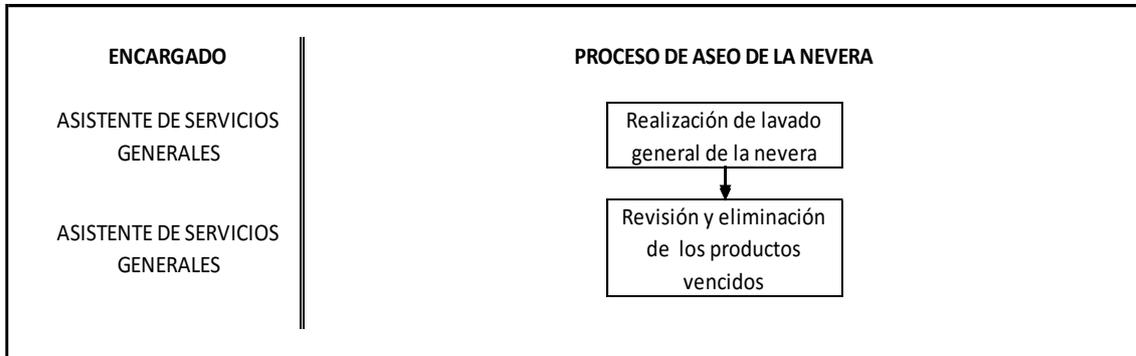


Figura 71. Proceso de aseo de la nevera
Fuente: Autora (2017)

4.8.5 Proceso de Servicio de Cafetería

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de prestar el servicio de cafetería en la empresa (Figura 72).

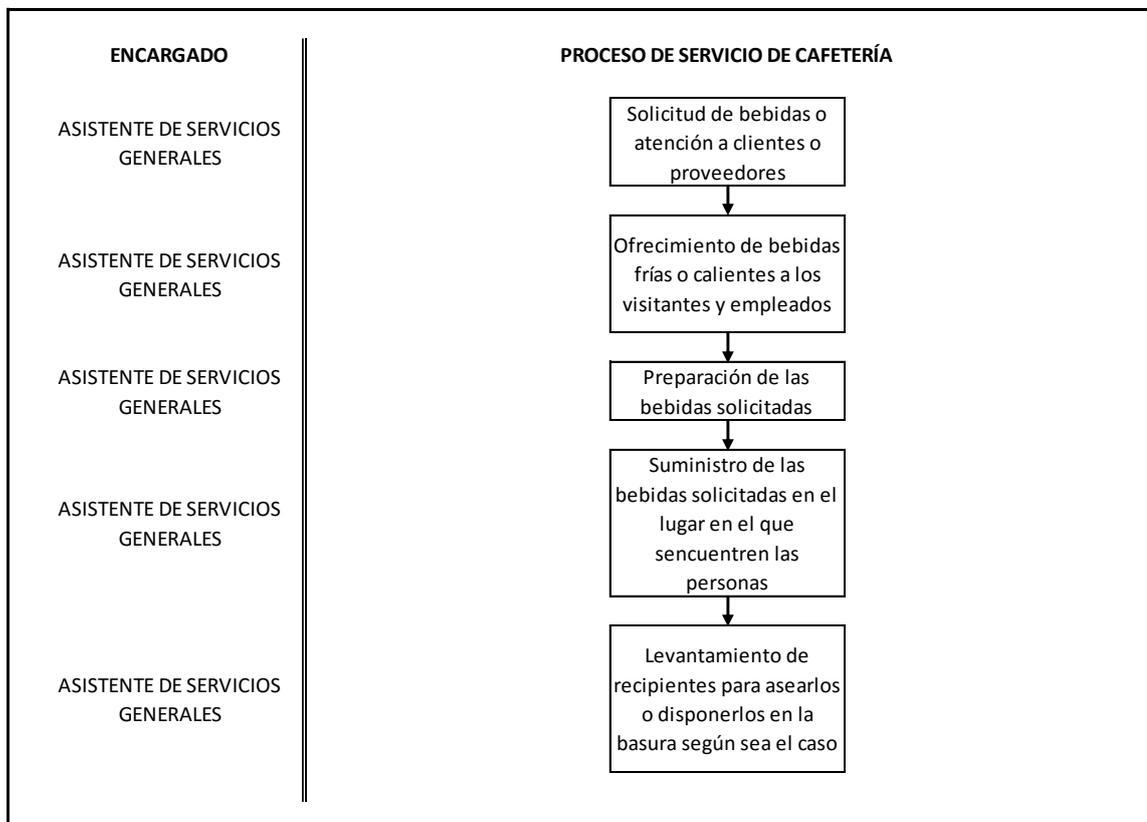


Figura 72. Proceso de servicio de cafetería
Fuente: Autora (2017)

4.8.6 Proceso de Servicio de Aseo de las Áreas de Oficina

Este proceso tiene como propósito orientar la forma de realizar el aseo de las áreas de oficina de la empresa (Figura 73).

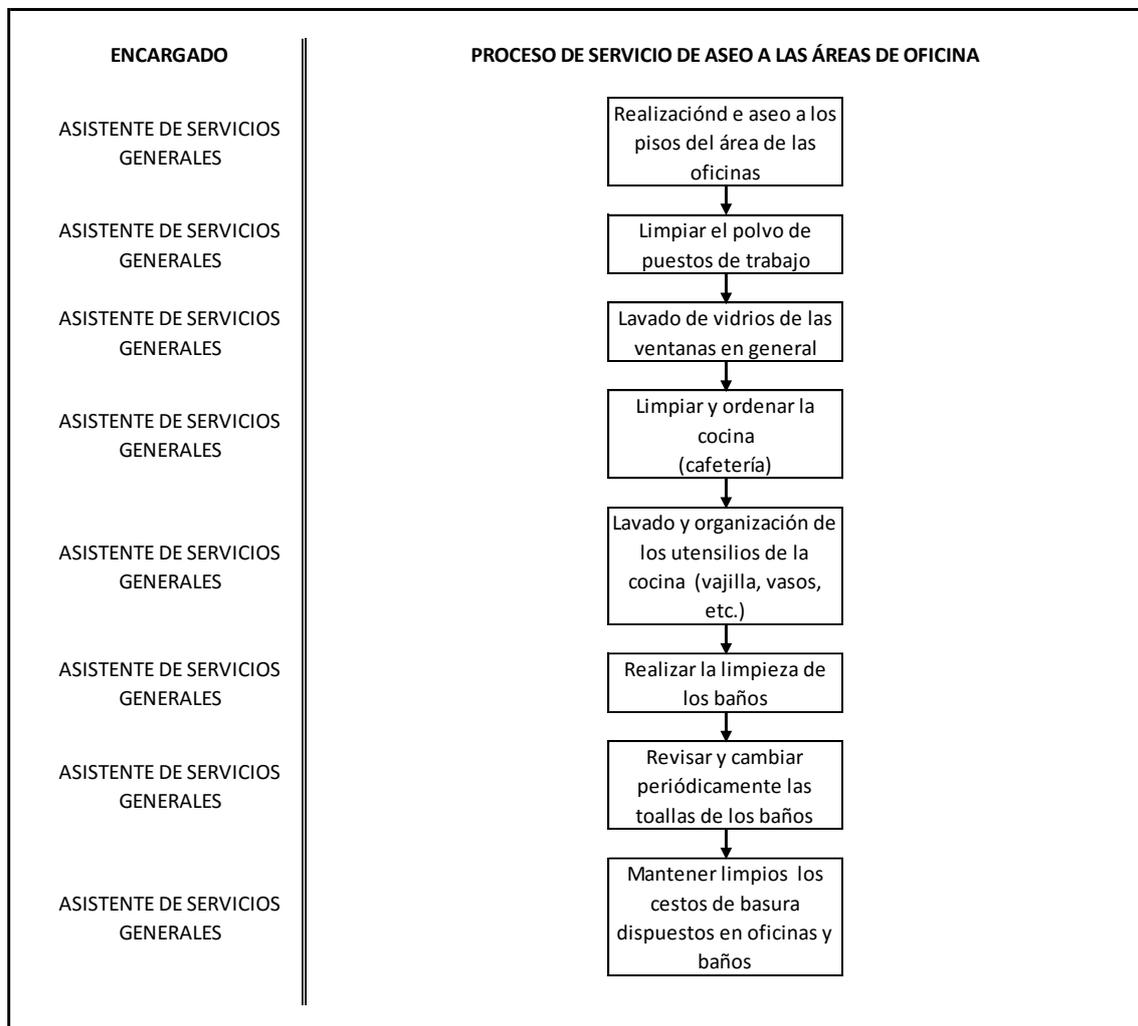


Figura 73. Proceso de aseo de las áreas de oficina
Fuente: Autora (2017)

5. Manual de procesos para la empresa EMBAPACK S.A.S.

 EMBAPACK Empaques y Embalajes	MANUAL DE PROCESOS	BOGOTÁ, Agosto de 2017
Elaborado por: Alexandra Carvajal	Revisado por: Paola Muñoz	Autorizado por: Paola Muñoz

MANUAL DE PROCESOS

EMBAPACK S.A.S. es una compañía dedicada a desarrollar y fabricar empaques y embalajes para el traslado de todo tipo de mercancía con el fin de satisfacer a los clientes con productos y servicios de óptima calidad, mediante una tecnología adecuada y un recurso humano capacitado, que le permite operar con eficiencia y competitividad. Trabaja bajo políticas de conservación del medio ambiente que le permite optimizar al máximo recursos y operaciones.

Misión

EMBAPACK tiene como misión poner a disposición de los clientes productos de embalaje que le permitan el adecuado acondicionamiento de los envíos de mercancías de distintos tamaños y pesos, garantizando su conservación durante las etapas de almacenamiento, manipulación, traslado y/o transporte pudiéndose utilizar tanto para envíos nacionales como internacionales. Todo esto en función de sus necesidades de embalaje, brindando una asesoría completa y personalizada que garantice un excelente servicio con calidad y dedicación.

Visión

EMBAPACK tiene como visión la de ser reconocidos como líderes a nivel nacional e internacional en la prestación del servicio de empaque y embalaje trabajando con un equipo comprometido en brindar soluciones con excelencia que superen las expectativas de los clientes.

Introducción

EMBAPACK en su funcionamiento presenta tres grandes grupos de procesos, a saber: los gerenciales, los misionales y los de apoyo, con los cuales desarrolla su misión y avanza en función del cumplimiento de su visión.

Dentro de los procesos gerenciales se encuentran los procesos de planeación presupuestal, autorización, compras e inventario. Como procesos misionales se tienen los procesos comercial y de producción. Finalmente, como procesos de apoyo están los de Recursos Humanos, los procesos contables, los de seguridad y salud ocupacional, los de mensajería y los de servicios generales (Figura 1).

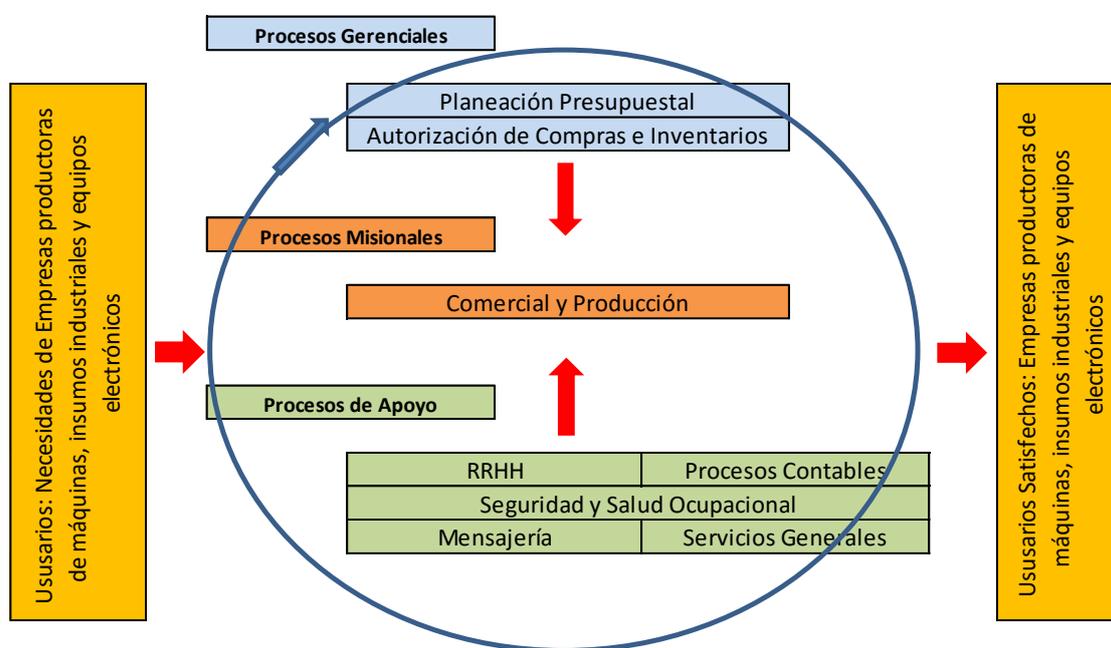


Figura 1. Mapa de Procesos de EMBAPACK

Fuente: Autora (2017)

A continuación se describen los procesos mediante los cuales se da el funcionamiento de la empresa EMBAPACK S.A.S.

Procesos Gerenciales

Los procesos gerenciales tienen como propósito el desarrollo de cuatro aspectos estratégicos de la empresa, a saber: la planificación, la organización, la dirección y el control de la empresa.

Proceso de planeación presupuestal

Objetivo: Definir para la empresa EMBAPACK el presupuesto de ingresos y gastos del siguiente año con base en el análisis de los datos históricos de la organización de los dos últimos años, mes a mes.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 1, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Planeación Presupuestal.

Tabla 1. Proceso de Planeación presupuestal con entradas, salidas, actividades y encargados

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
GERENTE	Fecha reunión	Convocatoria a Sub Gerente, Director Financiero, Director Comercial y Director Administrativo	Programación reunión de Planeación presupuestal con asistentes
DIRECTOR FINANCIERO, DIRECTOR COMERCIAL Y DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Información dependencias	Recopilación de información del año en curso y del año anterior	Consolidados información por dependencias
DIRECTOR FINANCIERO, DIRECTOR COMERCIAL Y DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Históricos	Elaboración de proyecciones de presupuesto mensuales y anual con base en históricos	Proyección presupuestal del año siguiente
DIRECTOR FINANCIERO, DIRECTOR COMERCIAL Y DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Proyecciones presupuestales del año siguiente	Presentación y justificación de las proyecciones presupuestales a Sub Gerente y Gerente	Exposición proyecciones por dependencias
GERENTE, SUB GERENTE, DIRECTOR FINANCIERO, DIRECTOR COMERCIAL Y DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Inquietudes, sugerencias y consideraciones sobre las proyecciones presupuestales propuestas por dependencia	Análisis y discusión de cada ítem presentado en el plan presupuestal	Proyección presupuestal definitiva
GERENTE Y SUB GERENTE	Proyección presupuestal definitiva	Aprobación Plan Presupuestal del siguiente año	Proyección presupuestal aprobada
DIRECTORES	Proyección presupuestal aprobada	Socialización del plan presupuestal con equipos de trabajo	Equipos de trabajo enterados de la proyección presupuestal aprobada
GERENTE	Proyección presupuestal aprobada	Presentación Plan Presupuestal a toda la organización	Toda la organización EMBAPACK enterada de la proyección presupuestal aprobada

Proceso de Compras

Objetivo: Determinar las materias primas e insumos necesarios de adquirir de acuerdo con los proyectos a emprender por parte de EMBAPACK o lo estimado a necesitar por falta de existencias, así como seleccionar el proveedor más adecuado para la compra de lo requerido.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 2, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Compras.

Tabla 2. Proceso de Compras con entradas, salidas, actividades y encargados

ENCARGADO	ENTRADAS	PROCESO DE COMPRAS	SALIDAS
COORDINADOR DE COMPRAS	Datos de insumos y materias primas existentes en las bodegas	Revisión de existencias	Listado de materias primas e insumos en existencias de bodegas y almacén
ALMACENISTA	Datos de disponibilidad de materias primas e insumos según sistema	Revisión de disponibilidades según proyecto y mensual	Listado de disponibilidades de materias primas e insumos existentes en bodegas y almacén
ALMACENISTA	Listado de disponibilidades de materias primas e insumos existentes en bodegas y almacén	Reporte de Inventario	Listado con bajas disponibilidades y con no disponibilidades tanto de materias primas como de insumos
COORDINADOR DE COMPRAS / COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Reporte de inventario	Reunión semanal para toma de decisiones acerca de materias primas e insumos requeridos	Requerimiento de compras de materias primas e insumos
COORDINADOR DE COMPRAS / COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Requerimiento de compras de materias primas e insumos	Decisión del momento de solicitud: Ciertas materias primas e insumos con una semana de anticipación; Maderas con dos meses de anticipación	Solicitud de autorización de compras de materias primas e insumos
GERENTE Y SUB GERENTE	Solicitud de autorización de compras de materias primas e insumos	Análisis de la solicitud de Compra	Autorización de la solicitud de compra
COORDINADOR DE COMPRAS	Autorización de la solicitud de compra	Identificación de proveedores según materia prima o insumo requerido	Listado de proveedores antiguos y nuevos
COORDINADOR DE COMPRAS	Requerimiento de compras de materias primas e insumos	Solicitud de Cotización a proveedores identificados	Emisión de solicitud a cada proveedor identificado
COORDINADOR DE COMPRAS	Cotizaciones emitidas por los proveedores identificados	Comparación de precios de proveedores nuevos con proveedores antiguos	Preselección de posibles proveedores por calidad, capacidad de despacho, forma de pago, promociones otorgadas y precio
COORDINADOR DE COMPRAS	Preselección de posibles proveedores por calidad, capacidad de despacho, forma de pago, promociones otorgadas y precio	Elección de proveedor para compra de acuerdo con forma de pago, promociones otorgadas y precio	Definición del proveedor de las materias primas y/o insumos al que se le comprarán
COORDINADOR DE COMPRAS	Base de datos de proveedores de EMBAPACK	¿Se trata de un proveedor nuevo?	Si es proveedor nuevo: Solicitud al proveedor de los siguientes documentos: RUT, Certificado de Representación Legal, Certificación Bancaria
COORDINADOR DE COMPRAS	Documentos del Proveedor: RUT, Certificado de Representación Legal, Certificación Bancaria	Creación en el sistema como Nuevo Proveedor	Actualización Base de Datos de Proveedores de EMBAPACK
COORDINADOR DE COMPRAS	Cotización emitida por el proveedor seleccionado	Elaboración de Orden de Compra	Orden de compra
COORDINADOR DE COMPRAS	Orden de compra	Envío a proveedor elegido	Registro de orden de compra realizada

Proceso de Recepción de Compras

Objetivo: Definir el procedimiento de recepción de los insumos y materias primas compradas a proveedores nacionales y o extranjeros desde la emisión de la orden de compra hasta la verificación de la factura con la remisión de despacho y recepción y su respectiva remisión a contabilidad para su registro.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 3, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Recepción de Compras.

Tabla 3. Proceso de Recepción de Compras con entradas, salidas, actividades y encargados

ENCARGADO	ENTRADAS	PROCESO DE COMPRAS	SALIDAS
COORDINADOR DE COMPRAS	Orden de compra	Elaboración de Remisión de materias primas e insumos solicitados	Remisión de materias primas e insumos solicitados a almacenista
PROVEEDOR ELEGIDO	Orden de Compra	Organización del pedido solicitado	Despacho de pedido solicitado
ALMACENISTA	Remisión de materias primas e insumos solicitados a almacenista	Recepción y verificación de cantidades, medidas y calidad del pedido despachado por proveedor	Firma de recepción a conformidad y/o nota de no conformidades
ALMACENISTA	Documento con firma de recepción a conformidad y/o nota de no conformidades	Envío a proveedor con copia a Coordinador de Compras	Solicitud de firma del proveedor de recepción de documento con la firma de recepción a conformidad y/o de la nota de no conformidad
ALMACENISTA	Documento con firma de recepción a conformidad y/o nota de no conformidades	Se coloca sello de recibido por Almacén	Remisión con sello de recibido
ALMACENISTA	Remisión con sello de recibido	Efectúa el ingreso del pedido al inventario del almacén	Envío de remisión con sellos de recibido e ingreso al sistema al coordinador de compras
COORDINADOR DE COMPRAS	Remisión con sellos de recibido e ingreso al sistema del almacén	Verificación de precios y registros de inventario	Llama a proveedor para acuerdo de envío o nota crédito y envío de factura a contabilidad

Proceso de Referenciación de nuevos productos

Objetivo: Este proceso tiene como propósito la identificación de la información que caracteriza un nuevo producto y la correspondiente asignación de una referencia para su manejo en el sistema de inventarios de la empresa.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 4, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de referenciación de nuevos productos.

Tabla 4. Proceso de Referenciación de Nuevos Productos con entradas, salidas, actividades y encargados

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR DE COMPRAS	Solicitud de incorporación de producto nuevo	Recibir solicitud de ingreso y registro de producto nuevo	Firma de recepción de solicitud
COORDINADOR DE COMPRAS	Solicitud de incorporación de producto nuevo	Describir los detalles y especificaciones del producto nuevo	Hoja de nuevo producto
COORDINADOR DE COMPRAS	Hoja de nuevo producto	Ingresar la información del producto al sistema	Registro en el sistema del nuevo producto
COORDINADOR DE COMPRAS	Registro en el sistema del nuevo producto	Asignar referencia al producto	Referencia de nuevo producto
COORDINADOR DE COMPRAS	Referencia de nuevo producto	Verificar referencia asignada	Confirmación de referencia asignada
COORDINADOR DE COMPRAS	Confirmación de referencia asignada	Diligenciar campo en el sistema para referenciación del producto nuevo	Formato del sistema con referencia del ítem
COORDINADOR DE COMPRAS	Formato del sistema con referencia del ítem	Salvar información	Información grabada
COORDINADOR DE COMPRAS	Información grabada	Generar copia de la información en formato Excel	Excel con información de referencia nueva
COORDINADOR DE COMPRAS	Excel con información de referencia nueva	Impresión de información	Información de nueva referencia de producto impresa
COORDINADOR DE COMPRAS	Información de nuevo código de producto impresa	Informar referenciación del producto nuevo y enviar soporte a Almacenista	Informe de referencia del producto con documentos de soporte al almacenista

Proceso de inventario físico de los insumos y materias primas de almacén y bodega

Objetivo: Este proceso tiene como propósito definir la mecánica, organización y realización de los inventarios parciales y totales tanto del almacén como de las bodegas de insumos y materias primas.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 5, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de inventario físico de los insumos y materias primas de almacén y bodega.

Tabla 5. Proceso de inventario físico de los insumos y materias primas de almacén y bodega

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Requerimiento de realización de inventario	Determinar tipo de Inventario	Orden de realización de inventario
ALMACENISTA	Orden de realización de inventario	Programación de inventario	Definición de tipo de inventario y fecha de realización
COORDINADOR G&L	Definición de tipo de inventario y fecha de realización	Informar al personal de la empresa la fecha del inventario	Agenda de personal para realización de inventario
COORDINADOR G&L	Listado de todos los productos almacenados	Preparación del desarrollo del inventario	Determinación de personal necesario para realización de inventario
ALMACENISTA	Definición de tipo de inventario y fecha de realización	Organización de Almacén y bodega para realización de inventario	Definición de áreas y líneas de insumos o materias primas para realización de inventario
COORDINADOR G&L	Asignar líneas de productos al personal de apoyo para realización de inventario	Entrega de listado de los productos a inventariar por líneas de productos al personal de apoyo	Organización de personal para realización de inventario
COLABORADORES	Ubicar productos en Bodega	Conteo uno a uno de las cantidades existentes de los insumos y materias primas para ser inventariados	Anotación de los insumos o materias primas inventariadas
ALMACENISTA	Anotación de los insumos o materias primas inventariadas	Establecer la cantidad total en bodega y almacén	Listado de la cantidad de insumos y materias primas existentes en el almacén y en bodega
COORDINADOR COMPRAS	Listado de la cantidad de insumos y materias primas existentes en el almacén y en bodega	Cargar al sistema la información recopilada	Registro de inventario en el sistema
COORDINADOR COMPRAS	Registro de inventario en el sistema	Comparar datos recopilados con los registrados en el sistema y las entradas de almacén	Identificación de diferencias existentes
COORDINADOR COMPRAS	Relación de diferencias existentes	Analizar la razón de las diferencias	Identificación de causas de diferencias existentes
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Listado de la cantidad de insumos y materias primas existentes en el almacén y en bodega	Presentar informes de los productos almacenados en bodega	Informe a Gerencia del resultado del inventario realizado

Proceso de traslado de materias primas e insumos

Objetivo: Este proceso tiene como objetivo documentar y registrar los traslados autorizados de materias primas e insumos entre las bodegas y el almacén de suministros de Embapack.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 6, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de traslado de materias primas e insumos.

Tabla 6. Proceso de traslado de materias primas e insumos

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR COMPRAS	Requerimiento de traslado de materias primas o insumos	Diligenciar formato de traslado de materias primas o insumos	Formato
COORDINADOR COMPRAS	Formato	Establecer comunicación con la bodega	Solicitud de traslado de materias primas o insumos
ALMACENISTA	Solicitud de traslado de materias primas o insumos	Recepción de materias primas o insumos en bodega o enviarla directamente al departamento de producción	Traslado de materias primas o insumos
ALMACENISTA	Formato	Ingresar materias primas o insumos al sistema por la opción de traslado	Registro de materias primas o insumos
COORDINADOR COMPRAS	Registro de materias primas o insumos	Efectuar registro en sistema administrativo del traslado efectuado	Registro de materias primas o insumos
COORDINADOR COMPRAS / ALMACENISTA / AUXILIAR CONTABLE	Registro de materias primas o insumos	Archivar una copia de la factura en inventario, entregar dos copias a Cartera y una a Contabilidad	Archivo de soportes de traslado
COORDINADOR COMPRAS	Soporte de traslado	Recibir información y copia del traslado efectuado	Revisión y archivo de soportes
AUXILIAR CONTABLE	Soporte de traslado	Contabilizar el traslado de mercancía	Registro en sistema contable

Proceso de Remisiones de materias primas e insumos despachados y devueltos

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer las directrices en el proceso de remisión de materias primas e insumos despachados y devueltos para el control de inventarios de almacén y bodegas.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 7, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Remisiones de materias primas e insumos despachados y devueltos.

Tabla 7. Proceso de remisión de materias primas e insumos

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
ALMACENISTA	Factura enviada por el proveedor	Recibir la Factura enviada por el proveedor	Verificar existencia de la remisión de orden de compra en el cuaderno de remisiones
ALMACENISTA	Remisión de orden de compra	Numerar la factura	Relacionar la facturación de la remisión en el cuaderno de remisiones en la casilla respectiva (# Factura)
ALMACENISTA	Número de factura	Revisar, subrayar, sumar y totalizar la facturación de la remisión en el cuaderno de remisiones	Total de las remisiones
ALMACENISTA	Total de las remisiones	Elaboración de informes de las remisiones totalizadas	Informe de remisiones
ALMACENISTA	Informe de remisiones	Entregar informes del valor total y listado de remisiones del día a Coordinador de Compras y Director Administrativo	Archivar documentos
AUXILIAR CONTABLE	Informe de remisiones	Verificar que todas las remisiones hayan sido facturadas antes del cierre del mes	Registro de verificación

Proceso de compras eventuales de oficina

Objetivo: Este proceso tiene como propósito la autorización y adquisición de todos aquellos requerimientos que no son necesariamente para el proceso operativo de la empresa.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 8, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de compras eventuales de oficina.

Tabla 8. Proceso de compras eventuales de oficina

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR DE COMPRAS	Petición de personal administrativo	Recibir petición de personal administrativo	Inicio gestión compra
GERENTE / SUB GERENTE	Solicitud requerimiento compra para autorización	Autorización de las compras	Visto bueno
MENSAJERO	Visto bueno en orden de compra	Recibir el listado de productos a comprar y el dinero para ello	Listado y dinero para realizar la compra
MENSAJERO	Listado y dinero para realizar la compra	Efectuar la compra de los productos solicitados	Productos y factura de compra
MENSAJERO	Productos y factura de compra	Entregar los elementos a la persona solicitante de la compra	Productos para entrega a dependencia solicitante
COORDINADOR COMPRAS	Factura de compra	Entregar a Director de Cartera las facturas de las compras realizadas en la semana	Registro de compra realizada
COORDINADOR COMPRAS	Registro de compra realizada	Esperar la revisión de los gastos	Sello de recibido, aprobado y registrado contablemente
MENSAJERO	Sello de recibido, aprobado y registrado contablemente	Dirigirse al área de Caja de la empresa y entregar las facturas	Facturas entregadas
MENSAJERO	Facturas entregadas	Esperar que la Cajera realice los cálculos respectivos	Cuadre de los gastos generados por las compras, con la Cajera, entregando el dinero sobrante o recibiendo el faltante
MENSAJERO	Solicitud requerimiento compra para autorización	Solicitar y recibir de Cajera, el dinero para las compras de oficina	Listado y dinero para realizar la compra
MENSAJERO	Factura de compra y elementos comprados	Firmar el recibo de egreso elaborado por la Cajera	Archivo soportes compra

Procesos Misionales

Los procesos misionales tienen como propósito desarrollar el cumplimiento de la misión de la empresa de poner a disposición de los clientes productos de empaque y embalaje, razón por la cual están enfocados en la ejecución de las labores de comercialización y producción, que se convierten en el corazón y razón de ser de Embapack.

Proceso de Gestión Comercial

Objetivo: Este proceso tiene como propósito la búsqueda de nuevos negocios para la empresa, bien sea con clientes antiguos o nuevos, lo cual está a cargo del director comercial.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 9, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Gestión comercial.

Tabla 9. Proceso de Gestión comercial

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR COMERCIAL	Necesidad de ubicar nuevos clientes	Consecución Bases de Datos	Empresas exportadoras / DIAN / Proexport s/n sectores: Maquinaria Industrial, Insumos para industrias, Equipos electrónicos
DIRECTOR COMERCIAL	Empresas exportadoras / DIAN / Proexport s/n sectores: Maquinaria Industrial, Insumos para industrias, Equipos electrónicos	Revisión y depuración Bases de Datos	Selección empresas a contactar
DIRECTOR COMERCIAL	Selección empresas a contactar	Realización llamadas a empresas seleccionadas	Coordinación cita para encuentro con empresas potenciales
DIRECTOR COMERCIAL	Cita para encuentro con empresas potenciales	Presentación Embapack y productos	Conocimiento de los servicios que presta Embapack
CLIENTE	Conocimiento de los servicios que presta Embapack	Elaboración de solicitud de cotización	Solicitud de cotización
DIRECTOR COMERCIAL y COORDINADOR G&L	Solicitud de cotización	Elaboración de cotización	Cotización a cliente

Proceso de Cotización y Orden de Producción

Objetivo: Este proceso tiene como propósito la cotización de los nuevos trabajos solicitados, el aseguramiento de los negocios y la obtención de la correspondiente orden de producción.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 10, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Cotización y Orden de Producción.

Tabla 10. Proceso de Cotización y Orden de Producción

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR COMERCIAL	Necesidad de nuevos clientes	Gestión Comercial	Conocimiento de servicios ofrecidos por Embapack
CLIENTE	Conocimiento de servicios ofrecidos por Embapack	Búsqueda de proveedor para fabricación de empaques y/o embalajes	Ubicación medio de contacto con Embapack
CLIENTE	Contacto con Embapack vía telefónica o correo electrónico	Comunicación con Dirección Comercial de Embapack	Solicitud Cotización
DIRECTOR COMERCIAL	Solicitud Cotización	Elaboración de Cotización	Cotización solicitada por el cliente
DIRECTOR COMERCIAL / COORDINADOR DE GESTIÓN Y LOGÍSTICA (G&L)	Cotización solicitada por el cliente	Envío cotización más Brochure de la Empresa	Propuesta cotización
CLIENTE	Propuesta cotización	Revisión de cotización	Solicitud de contra propuesta
DIRECTOR COMERCIAL / COORDINADOR DE GESTIÓN Y LOGÍSTICA (G&L)	Solicitud de contra propuesta	Elaboración de contra - propuesta y envío al cliente por parte de Director Comercial	Contra propuesta
CLIENTE	Contra propuesta	Revisión contra propuesta	Aprobación de Cotización
COORDINADOR G&L	Aprobación de Cotización	Análisis: ¿Se trata de un cliente nuevo?	Determinación del tipo de cliente que aprobó la cotización
CLIENTE	Aprobación de Cotización	Proceso de creación de Embapack como proveedor del cliente	Realización de Inspecciones y auditorías por parte del cliente a Embapack para aprobación como proveedor
DIRECTOR COMERCIAL	Aprobación de Cotización	Determinación de si ¿el cliente requiere verificación de medidas?	Asesoría en tipo de empaque y registro de cubicaje
DIRECTOR COMERCIAL	Asesoría en tipo de empaque y registro de cubicaje	Recepción de aprobación de cotización con Orden de Compra	Envío de cotización aprobada y orden de compra a Coordinador G&L
COORDINADOR G&L	Cotización aprobada con orden de compra	Creación de cliente en el sistema	Registro cliente en el sistema
COORDINADOR G&L	Cancelación de anticipo y envío de soporte de pago	Revisión de recepción de cancelación de anticipo	Remisión de orden de producción con especificaciones a Coordinador de Producción
COORDINADOR G&L	Para cliente antiguo, verificación aprobación de crédito	Elaboración Orden de producción con especificaciones	Remisión de orden de producción con especificaciones a Coordinador de Producción
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Remisión de orden de producción con especificaciones a Coordinador de Producción	Elaboración Ficha Técnica del Producto	Ficha Técnica del Producto

Proceso de Creación de Cliente Nuevo

Objetivo: Este proceso tiene como propósito la inclusión en la base de datos e clientes a los nuevos clientes que trabajan por primera vez con Embapack, con sus debidos soportes.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 11, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Creación de Cliente Nuevo.

Tabla 11. Proceso de Creación de Cliente Nuevo

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
CLIENTE	Situación de nuevo proveedor	Solicitud de documentación de Embapack por parte del cliente para creación como proveedor	Comunicación a Embapack
COORDINADOR G&L	Comunicación a Embapack	Alistamiento de RUT, Certificado de Representación Legal y Certificación Bancaria	Envío al cliente de RUT, Certificado de Representación Legal y Certificación Bancaria
CLIENTE	Recepción de RUT, Certificado de Representación Legal y Certificación Bancaria de Embapack	Aprobación de cotización y orden de compra	Remisión de Orden de Compra
COORDINADOR G&L	Orden de compra	Solicitud de documentación para creación como cliente	Envío de comunicación
CLIENTE	Comunicación con solicitud de documentación para creación como cliente	Alistamiento de RUT, Certificado de Representación Legal y Cédula de Representante Legal	Envío de RUT, Certificado de Representación Legal y Cédula de Representante Legal
COORDINADOR G&L	RUT, Certificado de Representación Legal y Cédula de Representante Legal	Recepción y revisión soportes documentales y registro en base de datos	Registro de cliente nuevo
COORDINADOR G&L	Registro de cliente nuevo	Confirmación creación cliente nuevo en base de datos	Informe a director comercial y coordinador financiero

Proceso de Elaboración de Ficha Técnica del Producto

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, a partir de la orden de producción y, de acuerdo con los parámetros requeridos por el cliente, la elaboración de la ficha técnica del producto en la cual se detallan en planos las piezas a fabricar, dimensiones, tipos y necesidades de materiales e insumos.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 12, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Elaboración de Ficha Técnica del Producto.

Tabla 12. Proceso de Elaboración de Ficha Técnica del Producto

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Orden de producción	Recepción de orden de producción con especificaciones	Inicio preparación ficha técnica del producto
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Requerimiento del cliente	Se elabora bosquejo de las piezas constituyentes del producto	Bosquejo piezas constituyentes del producto solicitado
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Bosquejo piezas constituyentes del producto solicitado	Se elaboran planos de las piezas y del conjunto del producto solicitado	Planos de las piezas y del conjunto del producto solicitado
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Planos de las piezas y del conjunto del producto solicitado	Se definen medidas y número de piezas	Características y número de las piezas requeridas
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Características y número de las piezas requeridas	Se definen insumos para apuntalamiento	Listado de insumos necesarios
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Características y número de las piezas requeridas	Se definen procedimientos de fabricación de piezas y ensamblaje del producto final	Anotaciones ficha técnica
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Características y número de las piezas requeridas	Se elabora lista de materias primas e insumos a solicitar a almacén	Lista de materias primas e insumos a solicitar al almacén
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Características y número de las piezas requeridas	Se reúnen todos los aspectos en el documento Ficha Técnica del Producto	Ficha Técnica del Producto
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Ficha Técnica del Producto	Se remite copia de Ficha Técnica del Producto a Supervisor de Producción, Almacenista, Operarios de Corte y ensamblaje y Coordinador G&L	Copia de ficha técnica para cada dependencia que la requiera

Proceso de Producción

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, la fabricación de los empaques y embalajes que la empresa le ofrece a sus clientes de acuerdo con sus características y necesidades particulares.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 13, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Producción.

Tabla 13. Proceso de Producción

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Orden de Producción	Elaboración de Ficha Técnica del Producto	Ficha Técnica del Producto
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Ficha Técnica del Producto	Solicitud Materias primas para corte según Ficha técnica	Materias primas requeridas
ALMACENISTA	Materias primas requeridas	Recepción solicitud materias primas para corte según ficha técnica	Alistamiento materias primas según ficha técnica
ALMACENISTA	Materias primas según ficha técnica	Entrega a Coordinador de producción materias primas para corte	Actualización de inventarios
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Materias primas según ficha técnica	Recepción de materias primas y entrega a Operario de Corte	Materias primas según ficha técnica
OPERARIO DE CORTE	Materias primas según ficha técnica	Recepción de Materias Primas y ejecución de procedimiento de Corte, Cepillado y Planeado	Piezas cortadas, cepilladas y planeadas
OPERARIO DE CORTE	Piezas cortadas, cepilladas y planeadas	Entrega de material preparado a Operarios de Ensamblado y Devolución a Almacén de sobrantes de Materia prima	Remisión de entrega de piezas a operarios de ensamblado, y de devolución de sobrantes a almacenista
OPERARIO DE ENSAMBLAJE	Piezas cortadas, cepilladas y planeadas	Recepción y revisión de material preparado según ficha técnica	Nota de conformidad o de no conformidad según sea el caso
OPERARIO DE ENSAMBLAJE	Insumos para ensamble según ficha técnica	Solicitud de Insumos para ensamble a Coordinador de Producción	Remisión de solicitud de insumos
ALMACENISTA	Remisión de solicitud de insumos	Recepción solicitud insumos para ensamble según ficha técnica	Alistamiento insumos según ficha técnica
ALMACENISTA	Insumos para ensamble según ficha técnica	Entrega a Coordinador de producción insumos para ensamble	Actualización de inventarios
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Insumos para ensamble según ficha técnica	Recepción de insumos y entrega a Operario de Ensamblaje	Insumos para ensamble según ficha técnica
OPERARIO DE ENSAMBLAJE	Insumos para ensamble según ficha técnica	Recepción de insumos y ejecución de procedimiento de Ensamblaje	Producto ensamblado
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto ensamblado	Revisión del producto ensamblado y devolución de insumos sobrantes a almacén	Remisión de entrega de producto ensamblado, y de devolución de sobrantes a almacenista
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Ficha Técnica del producto	Revisión de requerimiento de anclaje	Solicitud de materiales e insumos a Almacén o realización de control de calidad
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Producto ensamblado	Control de calidad	Aceptación o del producto terminado
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Aceptación de producto terminado	Revisión si el producto es para exportación	Si es para exportación se colocan sellos de inmunización, si no se autoriza cargue de camión para despacho
CONDUCTOR	Autorización de despacho	Cargue camión	Orden de despacho

Proceso de Control de Calidad

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, la verificación de que todo lo planeado y programado en la fabricación del producto haya quedado conforme a su ficha técnica.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 14, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Control de Calidad.

Tabla 14. Proceso de Control de Calidad

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
OPERARIO DE ENSAMBLAJE	Producto finalizado	Entrega de producto finalizado a Coordinador de Producción	Recepción de producto terminado
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto finalizado	Certificación de lote de madera empleado	Registro Número de Lote
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto finalizado	Revisión de medidas según ficha técnica	Visto bueno medidas según ficha técnica
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto finalizado	Revisión de materiales estructurales (madera) y sus terminados	Visto bueno de materiales estructurales (madera) y sus terminados
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto finalizado	Chequeo general de herrajes y apuntalados	Visto bueno de herrajes y apuntalados
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto finalizado	Revisión de preensamblaje, case de orificios y tornillería	Visto bueno de preensamblaje, case de orificios y tornillería
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto finalizado	Revisión de numeración de piezas y planos de armado suministrados al cliente	Visto bueno de numeración de piezas y planos de armado suministrados al cliente
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto finalizado	¿Producto revisado a conformidad?	Nota de conformidad o no conformidad(es) según sea el caso
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Producto finalizado a conformidad	Colocación de sellos de inmunización y control de calidad	Producto listo
SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN	Nota de conformidad de producto finalizado	Reporte del proceso de control de calidad a Coordinador de Producción, Coordinador G&L y Director Comercial	Archivo de registro
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN / DIRECTOR COMERCIAL / COORDINADOR G&L	Nota de conformidad de producto finalizado	Autorización de despacho al cliente con la emisión de la orden de remisión	Orden de remisión

Proceso de Entrega

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, el despacho y entrega del producto terminado de acuerdo con la solicitud remitida por el cliente y del respectivo anclaje si fue requerido.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 15, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Entrega.

Tabla 15. Proceso de Entrega

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Orden de Remisión	Recepción de Orden de Remisión	Determinación de lugar de entrega al cliente según orden de compra
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Lugar de entrega definido	Programación del conductor para entrega	Orden de entrega
CONDUCTOR	Orden de entrega	Cargue de producto terminado	Aseguramiento del producto
CONDUCTOR	Cargue de producto terminado	Desplazamiento del producto al sitio indicado por el cliente	Entrega con remisión
CLIENTE	Entrega con remisión	Recepción y verificación de estado del producto	Nota de recepción a conformidad
OPERARIO DE ENSAMBLAJE	Producto	Ensamble de anclaje y estructura según lo acordado con el cliente	Entrega de anclaje
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Entrega de anclaje	Instrucciones al cliente de la finalización del armado del empaque	Registro fotográfico del producto entregado
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Registro fotográfico del producto entregado	Entrega de Remisión y Factura	Remisión y Factura
CLIENTE	Remisión y Factura	Firma de recibido a conformidad	Entrega a conductor
COORDINADOR DE PRODUCCIÓN	Firma de recibido a conformidad	Envío remisión firmada por cliente y registros fotográficos a Coordinador G&L	Documentos y soportes
COORDINADOR G&L	Documentos y soportes	Recepción de remisión firmada por el cliente y registro fotográfico	Envío copias sin información de cliente a Coordinador de Producción y normal a archivo de Coordinador G&L
COORDINADOR G&L	Documentos y soportes	Envío soportes de entrega al cliente y factura	Documentos y soportes
COORDINADOR G&L	Encuesta	Realización de encuesta de satisfacción al cliente	Encuesta diligenciada
COORDINADOR G&L	Encuesta diligenciada	Retroalimentación de la encuesta a las áreas pertinentes	Notas de retroalimentación

Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo tienen como propósito sustentar los procesos gerenciales y misionales de la organización, encargándose de los aspectos que facilitan y operacionalizan el funcionamiento de la empresa.

Procesos del área contable

Proceso de Ajuste de cuentas con clientes

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, ajustar las cuentas pendientes de los clientes que por algún motivo se encuentren sin aclarar.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 16, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de ajuste de cuentas con clientes.

Tabla 16. Proceso de ajuste de cuentas con clientes

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR COMERCIAL	Solicitud del estado de cuenta	Recibir petición del estado de cuenta de un cliente	Resultados del estado de cuenta
DIRECTOR COMERCIAL	Solicitud de la relación de los clientes	Recibir relación de los clientes por parte del Director Comercial	Resultados de la relación de los clientes
COORDINADOR DE G&L	Solicitud datos del cliente a consultar	Ingresar al sistema y realizar la consulta del cliente	Resultados de la consulta
COORDINADOR G&L / AUXILIAR CONTABLE	Solicitud soportes de operaciones	Confrontar cuantía adeudada y pagos realizados	Soportes de Operaciones
COORDINADOR G&L / AUXILIAR CONTABLE	Soportes de operaciones y montos	Establecer diferencias	Informe detallado de los montos diferenciales
COORDINADOR G&L / AUXILIAR CONTABLE	Soportes de pago y de venta	Cuadre de los pagos efectuados con las facturas canceladas	Resultado del cruce de cuentas
COORDINADOR G&L	Resultado del cruce de cuentas	Enviar al cliente la relación y explicación por escrito de las cuentas y pagos, indicando el saldo adeudado o informar telefónicamente	Registro de envío de informe detallado con los soportes pendientes de pago y saldo pendiente

Proceso de Ajuste de cuentas con proveedores

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, ajustar las cuentas pendientes con los proveedores que por algún motivo se encuentren sin aclarar.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 17, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de ajuste de cuentas con proveedores.

Tabla 17. Proceso de ajuste de cuentas con proveedores

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR DE COMPRAS	Solicitud de proveedor de ajuste de cuentas	Recibir llamada telefónica de proveedores solicitando información sobre facturas canceladas y la fecha de pago	Informe del listado de facturas
COORDINADOR DE COMPRAS	Listado de facturas del proveedor	Consultar los pagos realizados	Resultado de la consulta
COORDINADOR DE COMPRAS	Resultado de la consulta	Revisar las cuentas confrontándola con las facturas del archivo	Información impresa
AUXILIAR CONTABLE	Solicitud del estado de cuenta de la empresa	Envío solicitud del estado de cuenta de la empresa al proveedor	Registro de envío de solicitud de Estado de cuenta de la empresa
AUXILIAR CONTABLE	Estado de cuenta de la empresa	Análisis del informe recibido	Comparación con sistema
AUXILIAR CONTABLE	Listado de facturas sin cancelar y a qué proveedor pertenecen	Verificar los saldos con los proveedores	Informe detallado por proveedor y las facturas por pagar

Proceso de cancelación anticipos de clientes

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, gestionar y registrar el pago de los anticipos de órdenes de producción emitidas por los clientes nuevos.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 18, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de cancelación de anticipos de clientes.

Tabla 18. Proceso de cancelación de anticipos de clientes

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR G&L	Listado de Facturas de Venta para la verificación de los clientes	Recibir de Auxiliar contable relación de los anticipos de los clientes	Listado de las facturas canceladas con anticipo
COORDINADOR G&L	Usuario y contraseña	Ingresar al sistema	Registro de la operación que necesite
COORDINADOR G&L	Listado de clientes	Consultar la información de los clientes	Informe de los clientes que requieren ajuste
COORDINADOR G&L	Informe de los clientes que requieren ajuste	Visualizar en pantalla las facturas del cliente	Informe de facturas de venta emitidas
AUXILIAR CONTABLE	Relación de los pagos realizados por el cliente vs Factura de venta emitidas por la empresa	Consolidar información de pagos de anticipos con cartera	Informe de consolidación después del cruce de cuentas
COORDINADOR G&L / AUXILIAR CONTABLE	Facturas emitidas al cliente	Verificar la cancelación de las facturas	Informe del monto recibido por el cliente, para verificar si existe saldo a favor o adeudado por el cliente

Proceso de cheques devueltos

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, recibir, registrar e identificar la causal de los cheques devueltos a clientes por parte de las entidades bancarias.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 19, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de cheques devueltos.

Tabla 19. Proceso de cheques devueltos

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
AUXILIAR CONTABLE	Cheque devuelto	Recepción de cheque devuelto y verificación de factura pagada con el mismo	Identificación de factura y reversamiento de la operación de la factura de venta cancelada
AUXILIAR CONTABLE	Solicitud de información de la causal de devolución	Informar a Director Comercial y Coordinador de G&L sobre el cliente y causal de devolución	Nota por cheque devuelto
COORDINADOR G&L	Datos del cliente	Establecer comunicación con el cliente	Informe de lo sucedido al cliente y emisión de nueva cuenta de débito por el valor del cheque devuelto
AUXILIAR CONTABLE	Nota por cheque devuelto a la factura de venta que se pretendía cancelar	Elaborar nota por cheque devuelto, diligenciando formato para nota del sistema: cliente, banco, valor, causal	Verificación del estado de cuenta del cliente para constatar que el valor del cheque devuelto no fue tenido en cuenta
AUXILIAR CONTABLE	Cheques visados por los bancos	Efectuar ingreso y recibo de caja para aquellos cheques autorizados	Cruce de cuentas para cancelación de las facturas de venta vs valor de los cheques recibidos
AUXILIAR CONTABLE	Nota de cheque devuelto a cada uno de los clientes que le corresponda	Guardar los cheques que no han sido autorizados o de los que el Director comercial no se ha comunicado con el cliente	Informe detallado de los clientes, número de cheque y valor de cada uno que no han sido autorizados o han sido devueltos

Proceso de Conciliación bancaria

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, desarrollar el proceso con el que se efectúan las conciliaciones bancarias para determinar la existencia o no de inconformidades entre los registros de la empresa y los registros del banco.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 20, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de Conciliación bancaria.

Tabla 20. Proceso de Conciliación bancaria

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
AUXILIAR CONTABLE	Extracto bancario	Recibir extracto del banco o imprimirlo de la página Web de la entidad y realizar la conciliación bancaria	Extracto conciliado
AUXILIAR CONTABLE	Extracto bancario	Revisar impuestos y comisiones cobradas por los movimientos del mes en cada banco	Concordancia de la información verificada
AUXILIAR CONTABLE	Información verificada	Registrar la información en formato de Excel (predefinido)	Consolidación de la información registrada y la existente
AUXILIAR CONTABLE	Extracto bancario	Verificar los valores de impuesto y comisión cobrada por el banco por cada movimiento en el extracto	Valor pagado por dichos conceptos
AUXILIAR CONTABLE	Extracto bancario	Elaborar nota de contabilidad con la fecha del último día del mes en conciliación	Nota emitida
AUXILIAR CONTABLE	Nota emitida	Registrar la nota	Concepto y valor de la nota
AUXILIAR CONTABLE	Extracto	Imprimir borrador del libro de bancos	Registro conciliación bancaria
AUXILIAR CONTABLE	Registro conciliación bancaria	Comparar extracto del banco con la información del libro impreso	Resultado del cruce de cuentas
AUXILIAR CONTABLE	Extracto y soportes de ingreso y egreso del mes	Verificar concordancia de la información del extracto	Resultado del cruce de cuentas
AUXILIAR CONTABLE	Filtro de las operaciones de pagos e ingreso en el sistema con los soportes físicos	Verificar si todos los soportes están registrados	Identificación e anomalías si las hay
AUXILIAR CONTABLE	Valores del extracto bancario y registros contables en el sistema	Diligenciar formato de conciliación bancaria	Nombre banco, # cuenta, mes a conciliar, cheque por cobrar, consignación, notas débito o crédito, ingresos, egresos, etc.
AUXILIAR CONTABLE	Carpeta correspondiente al banco	Archivar conciliación en carpeta del banco respectivo	Archivo de la conciliación en el orden indicado a la carpeta del banco

Proceso de consulta de saldo en bancos

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, determinar las cantidades en saldo en las diferentes cuentas bancarias de la empresa.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 21, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de consulta de saldo en bancos.

Tabla 21. Proceso de consulta de saldo en bancos

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR FINANCIERO	Listado de contacto de bancos	Establecer comunicación con los bancos	Acceso a información deseada
DIRECTOR FINANCIERO	Solicitud del extracto del día anterior	Consultar las cuentas, movimientos y saldo del día anterior	Valores del extracto verificados
AUXILIAR CONTABLE	Valores del extracto verificados	Asentar la información en el libro de bancos de cada entidad	Libro de bancos actualizado
AUXILIAR CONTABLE	Extracto de cada banco	Registrar consignaciones y cheques girados en el libro de cada banco	Libro de bancos actualizado a la fecha
AUXILIAR CONTABLE	Cheques	Revisar y anotar el # de los cheques para guardar la consecutividad	Orden de los cheques
DIRECTOR FINANCIERO	Último extracto bancario de cada banco	Totalizar el saldo de cada uno de los bancos	Valor del saldo
DIRECTOR FINANCIERO	Extractos de cada banco	Consolidar el saldo de cada banco y el general	Valor de cada banco y valor total por la suma del saldo en todos los bancos
DIRECTOR FINANCIERO	Solicitud de reunión con el gerente	Informar a Gerente	Comunicación de la información

Proceso de control costo de inventario

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, determinar el inventario y el costo del mismo, previa verificación de existencias vs registros en sistema.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 22, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de control costo de inventario.

Tabla 22. Proceso de control costo de inventario

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR COMPRAS / AUXILIAR CONTABLE	Inventario	Realizar interfase del costo del inventario	Inventario costeadado
AUXILIAR CONTABLE	Inventario costeadado	Retirar información y colocarla en la cuenta correcta	Inventario ajustado
COORDINADOR COMPRAS	Inventario ajustado	Confrontar información impresa con la registrada en contabilidad	Diferencias identificadas
COORDINADOR COMPRAS	Información de compras realizadas	Imprimir información de las compras realizadas a cada uno de los proveedores	Ajuste inventario sistema

Proceso de cuadro y revisión de caja

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de cuadro y revisión de la caja menor de la empresa

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 23, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de cuadro y revisión de caja.

Tabla 23. Proceso de cuadro y revisión de caja

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR G&L	Informe de cuadro de caja con soportes	Recibir el informe de cuadro de caja con los documentos anexos (consignaciones, comprobantes de egresos, gastos)	Visto bueno de cuadro de caja
AUXILIAR CONTABLE	Informe de caja	Ingresar al software contable	Registro en el sistema
AUXILIAR CONTABLE	Soportes	Verificar que las consignaciones estén ingresadas en el cuaderno de bancos, marcarlas para no volverlas a ingresar	Archivo realizado
AUXILIAR CONTABLE	Soportes	Ingresar al sistema las consignaciones que no se encuentren registradas	Archivo realizado
AUXILIAR CONTABLE	Soportes	Determinar cuales comprobantes de egreso no están registrados en el sistema y cual fue la razón del pago	Archivo realizado
DIRECTOR FINANCIERO	Gastos efectuados en el período	Analizar los gastos	Presupuesto
DIRECTOR FINANCIERO	Relación gastos	Determinar la necesidad de reembolso (cuando los gastos se aproximan al valor de la base)	Decisión de reembolso
AUXILIAR CONTABLE	Solicitud de reembolso	Elaborar el comprobante de egreso	Comprobante de egreso
AUXILIAR CONTABLE	Comprobante de egreso	Pasar los gastos a Nómina para que efectúe el registro de reembolso de caja menor	Orden de pago de caja menor
AUXILIAR CONTABLE	Soportes	Archivar los demás documentos	Archivo efectuado
AUXILIAR CONTABLE	Informe de caja	Realizar los ajustes necesarios para cuadrar la información con contabilidad	Registro contable
AUXILIAR CONTABLE	Registro contable	Ingresar al software por paquete comercial	Registro contable en sistema
COORDINADOR G&L/ AUXILIAR CONTABLE	Recibos de caja y facturas de venta	Hacer interfase de los recibos de caja y de las ventas, para cuadrar caja	Registro contable
AUXILIAR CONTABLE	Registro contable	En el sistema por contabilidad, subir las interfases	Registro contable en sistema
COORDINADOR G&L	Registro contable sistema	Verificar que la caja físicamente coincida con el dato de contabilidad del sistema	Arqueo de caja
COORDINADOR G&L	Arqueo de caja	Imprimir el cuadro de caja	Archivo

Proceso de diligenciamiento consignaciones

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de diligenciamiento y realización de consignaciones.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 24, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de diligenciamiento de consignaciones.

Tabla 24. Proceso de diligenciamiento consignaciones

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
AUXILIAR CONTABLE	Cheques y autorizaciones	Recibir de Director Financiero cheques y autorizaciones y/o petición de elaboración	Organización consignaciones a realizar
AUXILIAR CONTABLE	Organización consignaciones a realizar	Diligenciar formato de consignación del respectivo banco	Formato de consignación elaborado
AUXILIAR CONTABLE	Consignaciones armadas	Entregar a mensajero cheque y formato de consignación	Listado de consignaciones a realizar
MENSAJERO	Consignaciones armadas	Realización de consignaciones	Enviar copia de consignación a Auxiliar Contable
AUXILIAR CONTABLE	Copia consignación	Archivar copia de la consignación	Archivo realizado

Proceso de diligenciamiento de recibos de caja

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de diligenciamiento y realización de recibos de caja.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 25, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de diligenciamiento de recibos de caja.

Tabla 25. Proceso de diligenciamiento de recibos de caja

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
AUXILIAR CONTABLE	Valor cheques y efectivo	Ingresa al sistema la cuantía de los cheques y efectivo recaudado	Registro en sistema
AUXILIAR CONTABLE	Registros en sistema	Realizar registro de los movimientos (flujo de caja)	Flujo de caja
AUXILIAR CONTABLE	Flujo de caja	Imprimir recibos de caja	Recibos de caja
AUXILIAR CONTABLE	Recibos de caja	Revisar los recibos	Cuantificación del recaudo
AUXILIAR CONTABLE	Cuantificación del recaudo	Totalizar el recaudo	Valor total del recaudo
AUXILIAR CONTABLE	Valor total del recaudo	Informar a Director Financiero la cuantía a la que asciende el recaudo	Visto bueno de informe
AUXILIAR CONTABLE	Informe	Archivar recibos de caja	Archivo

Proceso de diligenciamiento de recibos de gastos

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de diligenciamiento y realización de recibos de gastos.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 26, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de diligenciamiento de recibos de gastos.

Tabla 26. Proceso de diligenciamiento de recibos de gastos

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR FINANCIERO	Petición de dinero para sufragar gastos	Recibir petición de dinero para sufragar gastos	Aprobación de dinero solicitado
COORDINADOR G&L	Solicitud recibo gastos	Entregar el recibo de gastos a la persona solicitante	Registro
AUXILIAR CONTABLE	Registro	Relacionar en el cuaderno de talonario de gastos la entrega del recibo anotado: # del recibo y nombre de la persona solicitante	Archivo soporte gasto

Proceso de documentación y elaboración de informes para entidades estatales

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de documentación y elaboración de informes para entidades estatales.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 27, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de diligenciamiento de documentación y elaboración de informes para entidades estatales.

Tabla 27. Proceso de documentación y elaboración de informes para entidades estatales

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR FINANCIERO	Solicitud informes contables	Elaborar los informes contables de la empresa solicitados por las diferentes entidades	Informes contables
DIRECTOR FINANCIERO	Informes contables	Diligenciar formatos establecidos por las entidades, físicamente o de la página Web	Formatos diligenciados
DIRECTOR FINANCIERO	Formatos diligenciados	Enviar información y/o documentos vía internet o con mensajero	Registro de entrega y recepción

Proceso de presentación de medios magnéticos a la DIAN

Objetivo: Este proceso tiene como propósito, establecer el mecanismo de documentación y presentación del requisito de medios magnéticos a la DIAN.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 28, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de presentación de medios magnéticos a la DIAN.

Tabla 28. Proceso de presentación de medios magnéticos a la DIAN

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR FINANCIERO	Información preparada	Ingresar al Software por información fiscal	Ubicación formatos a diligenciar
DIRECTOR FINANCIERO	Formatos a diligenciar	Actualizar los formatos establecidos por la DIAN según la resolución	Formatos actualizados
DIRECTOR FINANCIERO	Información preparada	Amarrar los formatos a cada una de las cuentas del plan de cuentas que se maneja en la empresa	Información anexada
DIRECTOR FINANCIERO	Formatos diligenciados	Verificar que los conceptos dados por la DIAN, para los medios, se encuentren amarrados a los formatos	Información a adjuntar
AUXILIAR CONTABLE	Información a adjuntar	Imprimir el listado de plan de cuentas	Listado Plan de Cuentas
DIRECTOR FINANCIERO	Listado plan de cuentas	Revisar que toda la información de las cuentas esté incluida en los formatos	Visto bueno
AUXILIAR CONTABLE	Visto Bueno	Imprimir un listado de los formatos	Listado formatos
DIRECTOR FINANCIERO	Listado formatos + Información	Confrontar la información y verificar que las cuentas del plan de cuentas se encuentren en el formato respectivo	Visto bueno
DIRECTOR FINANCIERO	Información diligenciada	Cotejar que los clientes se encuentren bien creados en el sistema, que sus datos no contengan signos, rayas, puntos, etc.	Visto bueno
DIRECTOR FINANCIERO	NIT y Número de cédula de clientes	Conocer si los clientes se identifican por NIT o cédula, para establecer dígito de verificación a colocar a cada cliente	Visto bueno
DIRECTOR FINANCIERO	Información solicitada por los formatos	Imprimir por cada concepto y cada formato un listado de los clientes, proveedores y gastos del año del que se reporta la información, teniendo en cuenta las bases de la DIAN	Impresión formatos DIAN
DIRECTOR FINANCIERO	Formatos debidamente diligenciados	Realizar actualización automática de medios	Medio Magnéticos Actualizados
DIRECTOR FINANCIERO	Medios magnéticos actualizados	Imprimir el listado que arroja el sistema (el sistema muestra cada formato con los datos amarrados a cada una de las cuentas.	Listado impreso
DIRECTOR FINANCIERO	Listado impreso	Revisar que cada concepto contenga la información necesaria, en caso de que falte algún dato, este debe ingresarse por medios	Visto bueno
DIRECTOR FINANCIERO	Información Ok	Generar listado final	Listado final
DIRECTOR FINANCIERO	Listado final	Ingresar a la página Web de la DIAN	Ubicación acceso datos
DIRECTOR FINANCIERO	Ubicación acceso datos + Listado final	Empezar a transmitir la información vía internet adicionando los formatos	Información subida a sistema
DIRECTOR FINANCIERO	Información subida a sistema	Revisar la información de los clientes y realizar las correcciones	Visto bueno
DIRECTOR FINANCIERO	Información subida a sistema con visto bueno	Enviar la información	Reporte de subida exitosa de medios magnéticos

Proceso de recepción pago clientes

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de recepción de los pagos de los clientes.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 29, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de recepción pago clientes.

Tabla 29. Proceso de recepción pago clientes

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
DIRECTOR COMERCIAL	Factura de venta	Establecer forma de pago	Forma de pago definida
MENSAJERO	Forma de pago definida	Recibir cheques o copia del formato de consignación o Factura y sus copias	Cheque, consignación y/o dinero efectivo
MENSAJERO	Cheque, consignación y/o dinero efectivo	Entrega de cheques, consignaciones y/o dinero efectivo a Coordinador G&L	Firma soporte de entrega
COORDINADOR G&L	Cheque, consignación y/o dinero efectivo	Relacionar consignaciones en el documento de cuadre de caja diario	Informe cheques recibidos a Auxiliar Contable
AUXILIAR CONTABLE	Recibos de consignación	Elaborar y enviar al cliente recibo de cancelación de la deuda	Sello de cancelado a la factura y sus copias
COORDINADOR G&L	Sello de cancelado a la factura y sus copias	Envío facturas canceladas a cliente	Archivar una copia de la factura en caja

Proceso de reembolso de caja menor

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de reembolso de caja menor a los funcionarios que les fue solicitada la adquisición o pago de algún bien o servicio.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 30, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de reembolso de caja menor.

Tabla 30. Proceso de reembolso de caja menor

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR G&L	Comprobante de egreso, facturas y formato de gastos	Recibir comprobante de egreso, facturas y formato de gastos facilitados por caja	Formato de gastos diligenciado
COORDINADOR G&L	Formato de gastos diligenciado	Acumular los gastos diarios y sus facturas	Registro de gastos y soportes
AUXILIAR CONTABLE	Registro de gastos y soportes	Revisar diligenciamiento y autorización de los gastos	Gastos autorizados
AUXILIAR CONTABLE	Gastos autorizados	Elaborar nota de contabilidad e ir registrando el total de los gastos del día con la fecha de la tirilla entregada por Cajera	Nota de contabilidad
COORDINADOR G&L	Nota de contabilidad	Ir adicionando a la nota los gastos diarios, e irlos sumando hasta que el valor se aproxime o sea igual a la base de caja menor	Sumatoria gastos
COORDINADOR G&L	Sumatoria gastos	Imprimir nota contable	Nota contable definitiva
AUXILIAR CONTABLE	Nota contable definitiva	Elaborar comprobante de egreso por valor del costo del reembolso	Comprobante de egreso
AUXILIAR CONTABLE	Comprobante de egreso	Revisar que el total de las facturas por gastos sea igual al ingresado al sistema	Visto bueno
DIRECTOR FINANCIERO	Visto bueno	Adicionar valor a la cuenta gastos asumidos	Cuenta gastos asumidos
AUXILIAR CONTABLE	Cuenta gastos asumidos	Colocar sello de contabilizada a la nota cuando se ingresa al sistema	Nota contabilizada
AUXILIAR CONTABLE	Nota contabilizada	Archivar nota con factura	Archivo realizado
DIRECTOR FINANCIERO	Comprobante de egreso	Desembolsar el dinero para caja menor	Dinero desembolsado
AUXILIAR CONTABLE / COORDINADOR G&L	Dinero desembolsado	Realización pagos	Comprobantes de egredo firmados

Proceso de registro de consignaciones

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de registro de consignaciones efectuadas en los diferentes bancos en los que tiene cuenta la empresa.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 31, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de registro de consignaciones.

Tabla 31. Proceso de registro de consignaciones

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR G&L	Consignación realizada	Verificar consignación realizada	Registro de verificación
AUXILIAR CONTABLE	Registro de verificación	Señalar en el cuaderno de bancos	Cuaderno de bancos actualizado
AUXILIAR CONTABLE	Consignación verificada	Registrar en paquetes contables (software) el # de la cuenta y nombre del cliente	Registro consignación en paquete contable
AUXILIAR CONTABLE	Consignación verificada	Colocar a la consignación sello de contabilizado	Consignación contabilizada
AUXILIAR CONTABLE	Consignación contabilizada	Registrar con fecha de consignación y con fecha de registro en caja	Registro completo
AUXILIAR CONTABLE	Consignación verificada	Archivar consignación en la carpeta del respectivo banco	Consignación archivada
AUXILIAR CONTABLE	Consignación archivada	Revisar que la consignación corresponda al banco donde se envía	Archivo definitivo

Proceso de reporte a Supersociedades

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de reporte periódico de informes de la empresa ante la Superintendencia de Sociedades.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 32, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de reporte a Supersociedades.

Tabla 32. Proceso de reporte a Supersociedades

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
AUXILIAR CONTABLE	Sitio web de Supersociedades	Bajar de internet el formato para reporte de la información	Formato de reporte de información
DIRECTOR FINANCIERO	Información requerida	Contar con el balance de fin de año, sus anexos y la información de los accionistas, contador, revisor fiscal, y sus suplentes Contar o solicitar información de:	Información organizada y revisada
AUXILIAR CONTABLE	Información requerida	- Total de empleados - Número de hombres y mujeres - Total de los sueldos por departamento - Cantidad de artículos que se venden - Cantidad de artículos devueltos - Productos comprados y su costo - Área ocupada por la bodega, parqueaderos, departamento de ventas y administración	Información organizada y revisada
AUXILIAR CONTABLE	Información organizada y revisada	Diligenciar toda la información en cada uno de los anexos de la superintendencia	Anexos diligenciados
DIRECTOR FINANCIERO	Información organizada y revisada	A medida que se van ingresando los datos se va llenando un anexo que es el balance (los datos que hagan falta se ingresan manualmente)	Informe diligenciado
DIRECTOR FINANCIERO / MENSAJERO	Informe diligenciado	Imprimir y enviar el informe	Envío del informe en físico

Proceso de revisión de cartera de la empresa

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo de revisión de cartera de la empresa.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 33, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de revisión de cartera de la empresa.

Tabla 33. Proceso de revisión de cartera de la empresa

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
AUXILIAR CONTABLE	Software contable	Seleccionar la información de cartera	Información de cartera
DIRECTOR FINANCIERO	Información de cartera	Imprimir la cartera registrada en el sistema por contabilidad y comercial	Cartera registrada
COORDINADOR G&L	Cartera registrada	Verificar la concordia de la información	Información verificada
COORDINADOR G&L	Información verificada	Señalar cada uno de los clientes que presentan errores o inconsistencias de los datos, anotando las posibles causas por las que no cuadra	Clientes que presentan inconsistencias
DIRECTOR FINANCIERO	Clientes que presentan inconsistencias	Totalizar la cartera de la empresa	Total Cartera

Proceso de solicitud de crédito de clientes nuevos

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual los clientes nuevos deben realizar la solicitud de crédito a la empresa.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 34, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de solicitud de crédito de clientes nuevos.

Tabla 34. Proceso de solicitud de crédito de clientes nuevos

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
CLIENTE DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Primera negociación Solicitud crédito	Cierre primera negociación Evaluación volúmenes y frecuencia de pedidos	Solicitud crédito para nueva negociación Volúmenes y frecuencia de pedidos apto para iniciar proceso de solicitud de crédito
COORDINADOR G&L	Volúmenes y frecuencia de pedidos apto para iniciar proceso de solicitud de crédito	Realizar solicitud al cliente de RUT, Certificado de Representación Legal, Cédula de Representante Legal, Estado financieros y Certificación Bancaria	Envío solicitud
CLIENTE	Formato solicitud crédito	Diligenciamiento de formato de solicitud de crédito	Formato diligenciado
CONTADOR DIRECTOR ADMINISTRATIVO	Documentos cliente Visto bueno	Revisión de Estados Financieros y Capacidad de endeudamiento Revisión solicitud crédito y soportes	Visto bueno Aprobación solicitud crédito
COORDINADOR G&L	Aprobación solicitud crédito	Elaboración carta de bienvenida en donde se informa cupo de crédito y tiempo de pago	Carta de Bienvenida
COORDINADOR G&L	Carta de Bienvenida	Envío a cliente carta de aprobación de crédito	Registro de recepción

Proceso de cuadro de gastos por actividades del cargo

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza el cuadro de gastos por actividades del cargo.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 35, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de cuadro de gastos por actividades del cargo.

Tabla 35. Proceso de cuadro de gastos por actividades del cargo

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR G&L	Facturas o solicitudes de autorización	Recibir las facturas o llamadas de solicitud de autorización de los gastos	Relación de facturas y solicitudes
COORDINADOR G&L	Relación de facturas y solicitudes	Revisar diligenciamiento de las facturas y recibos de caja	Remisión a Director Financiero
DIRECTOR FINANCIERO	Remisión a Director Financiero	Verificar el gasto	Visto bueno relación gastos
SUB-GERENTE	Visto bueno relación gastos	Autorizar los gastos	Autorización gastos
COORDINADOR G&L	Autorización gastos	Generar relación de los gastos y verificación de autorización	Relación gastos
COORDINADOR G&L	Relación gastos	Devolver los documentos a la persona que solicitó la autorización	Autorización pago gasto
COORDINADOR G&L	Autorización pago gasto	Recibir facturas y recibos de gastos y revisar numeración	Envío de soportes a auxiliar contable
AUXILIAR CONTABLE	Autorización pago gasto con soportes	Consultar el # del recibo de gastos y ratificar la concordancia con el registro en el cuaderno, Revisar el diligenciamiento de los documentos	Visto bueno soportes y documentos
AUXILIAR CONTABLE	Visto bueno soportes y documentos	Totalizar los gastos	Registro contable de los gastos
COORDINADOR G&L	Visto bueno soportes y documentos por revisión de auxiliar contable	Elaborar comprobantes de egreso con el nombre del empleado y la cantidad de dinero entregado	Comprobante de egreso
COORDINADOR G&L	Comprobante de egreso	Pegar el formato de gastos y/o facturas al comprobante de egreso	Comprobante de egreso con soportes
COORDINADOR G&L	Comprobante de egreso con soportes	Hacer firmar el comprobante de la persona que realiza el gasto	Comprobante de egreso firmado
COORDINADOR G&L	Comprobante de egreso firmado	Ordenar los gastos según su tipo	Organización para archivo
COORDINADOR G&L	Organización para archivo	Enviar documentos a contabilidad para su archivo	Archivo gasto

Proceso de interface de nómina

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza el registro, provisión y emisión de certificados de nómina.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 36, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de interface de nómina.

Tabla 36. Proceso de interface de nómina

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Provisión de nómina	Consultar la Provisión de nómina	Estado de provisión de nómina
DIRECTOR FINANCIERO	Estado de provisión de nómina	Revisar que las provisiones que pasan de nómina a contabilidad estén acordes a las que cada mes se han estado pagando	Provisión de nómina revisada
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Provisión de nómina revisada	Establecer a que período pertenece la parte de las vacaciones pagadas, de acuerdo a lo que habia quedado pendiente en el periodo anterior	Complementos a provisión de nómina revisada
DIRECTOR FINANCIERO	Complementos a provisión de nómina revisada	Expedir los certificados de retención de salarios	Certificados de retención
DIRECTOR FINANCIERO	Certificados de retención	Entregar los certificados de retención de salario a Coordinador de Talento Humano para que los haga firmar de los empleados	Registro entrega certificados a Coordinador de Talento Humano
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Certificados de retención	Guardar los certificados en la declaración de renta	Archivo y entrega de certificados a personal

Proceso de liquidación de nómina

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza la liquidación de la nómina de la empresa.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 37, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de liquidación de nómina.

Tabla 37. Proceso de liquidación de nómina

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Base de datos de empleados de la empresa	Consultar base de datos de empleados de la empresa	Personal a liquidar nómina
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Personal a liquidar nómina	Verificar datos y vinculación del personal	Personal en nómina
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Personal en nómina	Consultar y revisar compromisos financieros pendientes de los empleados	Compromisos financieros pendientes por empleado identificados
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Compromisos financieros pendientes por empleado identificados	Deducir préstamos, cuotas o afiliaciones	Descuentos efectuados
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Adiciones a nómina identificadas por empleado	Efectuar adiciones por auxilio de transporte, horas extra	Adiciones realizadas
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Descuentos y adiciones efectuados	Calcular cuantía de dinero a adicionar o a descontar	Cuantía a pagar a cada empleado
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Cuantía a pagar a cada empleado	Imprimir borrador de lista de pago de nómina	Borrador de lista de pago de nómina
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Borrador de lista de pago de nómina	Revisar y verificar información	Visto bueno
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Visto bueno	Imprimir lista de pago de nómina en formato grande y pequeño (colilla de pago)	Formato de pago de nómina
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Borrador de lista de pago de nómina	Totalizar el valor de la nómina	Valor total de la nómina
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Valor total de la nómina	Informar a Dirección Financiera el valor de la Nómina	Provisión para pago nómina

Proceso de liquidación de vacaciones

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza la liquidación de vacaciones.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 38, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de liquidación de vacaciones.

Tabla 38. Proceso de liquidación de vacaciones

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Formato de liquidación de vacaciones	Diligenciar formato de liquidación de vacaciones del paquete de Nómina (software)	Formato de liquidación de vacaciones diligenciado
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Descuentos del período	Revisar y realizar los descuentos del periodo	Liquidación de vacaciones
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Liquidación de vacaciones	Imprimir borrador de la liquidación	Borrador de la liquidación en sistema
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Borrador de la liquidación	Calcular manualmente la liquidación	Borrador de la liquidación manual
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Liquidación sistema + liquidación manual	Comparar liquidación del sistema y la calculada manualmente	Identificación de diferencias si las hay y realización de ajustes
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Ajustes liquidación nómina	Imprimir original de la liquidación	Original de la liquidación
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Original de la liquidación	Elaborar comprobante de egreso	Comprobante de egreso
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Comprobante de egreso	Pasar comprobante de egreso a Dirección Financiera para su pago	Provisión para liquidación de vacación
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Comprobante de egreso	Informar a la persona los descuentos realizados	Firma comprobante de egreso
DIRECTOR FINANCIERO	Firma comprobante de egreso	Pagar el valor de las vacaciones	Pago valor vacaciones

Proceso de pago de nómina

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza el pago de nómina.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 39, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de pago de nómina.

Tabla 39. Proceso de pago de nómina

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Valor nómina	Recibir de Dirección Financiera el dinero para pago de nómina	Provisión para nómina
DIRECTOR FINANCIERO	Provisión para nómina	Realizar transferencia a la cuenta de cada colaborador	Pago nómina
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Pago nómina	Revisar abonos a nómina de cada colaborador	Visto bueno
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Personal	Recibir en oficina una persona a la vez	Ubicación nombre de persona en listado de nómina
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Ubicación nombre de persona en listado de nómina	Consultar la lista de pago de nómina	Recibo de pago
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Recibo de pago	Entregar el correspondiente recibo de pago de nómina	Revisión recibo de pago
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Revisión recibo de pago	Explicar la razón de la cuantía	Visto bueno
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Visto bueno	Hacer firmar lista de pago de nómina (formato grande)	Recibo firmado
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Recibo firmado	Archivar formato de pago	Recibos archivados

Proceso de pago de parafiscales

Objetivo: Este proceso tiene como propósito establecer el mecanismo mediante el cual se organiza el pago de parafiscales de los empleados de la empresa.

El proceso se lleva a cabo de acuerdo con la descripción realizada en la tabla 40, en la que se presentan el responsable, las actividades, los insumos de entrada y los productos resultantes para el Proceso de pago de parafiscales.

Tabla 40. Proceso de pago de parafiscales

ENCARGADO	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Valor pago de aportes	Realizar provisión pago de aportes	Provisión para pago de aportes
DIRECTOR FINANCIERO	Provisión para pago de aportes	Revisar provisión en el sistema y liquidación interna	Visto bueno
COORDINADOR TALENTO HUMANO / DIRECTOR FINANCIERO	Visto bueno	Realizar liquidación interna	Liquidación interna de pago de aportes
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Liquidación interna de pago de aportes	Imprimir listado de aportes a las entidades	Listado de aportes a las entidades
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Listado de aportes a las entidades	Comparar información impresa con la de provisión del sistema	Identificación de ajustes por realizar si los hay
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Aportes ajustados y verificados	Ingresar a la página Web del operador contratado para realizar el pago de los aportes	Valor a pagar
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Valor a pagar	Diligenciar formato de pago unificado	Formato diligenciado
DIRECTOR FINANCIERO	Formato diligenciado	Asignar # de cuenta bancaria	Banco y cuenta asignado para pago
DIRECTOR FINANCIERO	Banco y cuenta asignado para pago	Imprimir formato de pago único	Pago realizado
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Pago realizado	Consultar autoliquidaciones de la página Web del operador (24 horas después)	Verificación pago
COORDINADOR TALENTO HUMANO	Verificación pago	Imprimir por cada entidad los aportes cancelados	Aportes cancelados por entidad
AUXILIAR CONTABLE	Verificación pago	Elaborar comprobante de egreso por el valor pagado	Comprobante de egreso
AUXILIAR CONTABLE	Comprobante de egreso	Imprimir documento soporte de pago efectuado (arrojado por el operador)	Documento soporte impreso
AUXILIAR CONTABLE	Documento soporte impreso	Archivar los documentos de pago en la carpeta de la respectiva entidad	Documento de pago archivado

6. Conclusiones

Una vez realizado el estudio para la elaboración del manual de procesos de la empresa EMBAPACK S.A.S. se pudo concluir lo siguiente:

Embapack cuenta con una organización empresarial conformada por cuatro divisiones que le ha permitido operar hasta la fecha. Estas son: la Gerencia, una dirección financiera, una dirección comercial y una dirección administrativa. A partir del estudio se generó un proceso de organización que tuvo como consecuencia la optimización en la estructuración de los cargos, la aclaración de objetivos y funciones, los cuales fueron codificados y permitieron adecuar los procesos objeto de estudio.

Una vez dada dicha organización se establecieron las líneas de comunicación entre los cargos al interior de las direcciones y entre ellas con la gerencia, permitiendo identificar la adecuada interrelación entre las unidades integrantes de la empresa.

El estudio permitió la identificación de tres conjuntos de procesos, a saber: los gerenciales, los misionales y los de apoyo. Para cada grupo, los procesos que los integran fueron descritos, junto con sus encargados, permitiendo aclarar las responsabilidades de cada funcionario y las interacciones que le competen.

Finalmente, se elaboró el manual de procesos de la empresa EMBAPACK S.A.S., con lo que se organizaron y puntualizaron muchos de los procesos que realizaban de una manera instintiva, se complementaron otros, se reestructuraron algunos y se desarrollaron otros que en el camino se identificaron como faltantes para poder articular el engranaje completo de funcionamiento de la empresa.

Así mismo, queda claro que la documentación de los procesos de una empresa es de vital importancia para la organización de su funcionamiento, por la posibilidad de seguir el desarrollo de sus actividades, por la facilidad de instruir al nuevo personal que se contrate, y porque de esa manera cada cargo puede mejorar su desempeño al tener completamente definidas sus funciones y asignaciones.

Se recomienda a la empresa implementar la NTC ISO 9004:2009 ya que certificándose bajo esta norma podrán aumentar las capacidades de la empresa a largo plazo, porque está enfocada en el aumento de calidad de sus productos y servicios utilizando herramientas de autoevaluación.

Referencias bibliográficas

- Agudelo, A., Castañeda, P., & Rojas, L. (2009). *Diseño del manual de procesos, procedimientos y funciones para la distribuidora e importadora C. I COFFEE INN de la ciudad de Pereira (Risaralda)*. Pereira: Facultad de Tecnología, Universidad Tecnológica de Pereira.
- Alfaro, S. (2009). *Gestión por procesos, business process management*. Obtenido de Slideshare: www.slideshare.net/.../gestion-por-procesos
- Berna, M. (2015). *Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Bravo, J. (2012). *Gestión de Procesos en Chile 2012 Diagnóstico y Propuestas*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Carro, R., & González, D. (2008). *Diseño y selección de procesos*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Gil, Y., & Vallejo, E. (2008). *Guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Gómez, G. (2001). *Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del control interno*.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas, Venezuela: SYPAL.
- ISO. (2003). *Norma ISO 9000*. Documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2.
- ISO. (2008). *Sistemas de la Calidad. modelo para el aseguramiento de la calidad aplicado a la producción e instalación ISO 9002*. Normas ISO.
- Mejía, L. (2011). *Estructura organizacional y de procesos para una empresa productora y comercializadora de muebles de hogar*. Envigado: Escuela de Ingeniería de Antioquia.
- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (2005). *Manual de procedimientos: Municipios menores y zonas rurales*. Bogotá: USAID.

- Montes, Y. (2013). *Elaboración del manual de procesos y procedimientos del canal de televisión Producciones TV 5*. . Florencia: Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD .
- Ortega, E., & Vásquez, S. (2015). *Diseño del manual de procesos y procedimientos del departamento de Ingeniería Biomédica, que contribuye a la estructura documental de un sistema de gestión de calidad, en el hospital Grupo Torre Médica*. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional: Unidad Profesional Interdisciplinar de Biotecnología.
- Ostroff, F. (1999). *La organización horizontal*. México, D.F.: Oxford University Pres.
- Pepper, S. (2011). *Definition of process management*. Obtenido de Mednet: www.mednet.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032
- Riley, J. (2001). Gestión de los procesos. En J. Juran, *Manual de Calidad de Juran*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XIX(4), 1-11.
- Velásquez, J. (2015). *Manual de procesos y procedimientos administrativos para el desarrollo autosostenible de la Fundación GAMO*. Bogotá: Universidad de La Salle.