

DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A LA  
NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA  
“IDLA” DEL MUNICIPIO DE LA PAILA, VALLE

DIANA CAROLINA CHAVERRA ZAMBRANO  
ELIANA LISSETH OCAMPO JARAMILLO

UNIVERSIDAD DEL VALLE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: 3845  
ZARZAL - VALLE

2013

DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CONFORME A LA  
NORMA ISO 9001:2008 EN EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA  
"IDLA" DEL MUNICIPIO DE LA PAILA, VALLE

DIANA CAROLINA CHAVERRA ZAMBRANO

ELIANA LISSETH OCAMPO JARAMILLO

PRACTICA EMPRESARIAL

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE  
EMPRESAS

COORDINADOR DE TRABAJO DE GRADO

JULIAN GONZALEZ VELASCO

INGENIERO INDUSTRIAL

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: 3845

ZARZAL - VALLE

2013

NOTA DE ACEPTACION

---

---

---

---

---

---

---

JURADO 1

---

JURADO 2

---

JURADO 3

---

## AGRADECIMIENTOS

Al Docente ROBERTO LUCIEN LARMAT Administrador De Empresas y Coordinador de la Facultad de Administración de la Universidad del Valle.

Al docente JULIAN GONZALEZ VELAZCO Asesor de Trabajo del trabajo de Grado y Coordinador de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad del Valle.

Al docente JUAN CARLOS GALEANO Ingeniero En Sistemas de la Universidad del Valle.

A la señora CLAUDIA VALDERRAMA gerente del Instituto Para El Desarrollo De La Paila, ubicada en el municipio de la Paila – Valle.

Al personal en general del Instituto Para El Desarrollo De La Paila.

A LA UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE ZARZAL

## DEDICATORIA

Primero agradezco a Dios por acompañarme y darme fuerza para alcanzar mis metas, A mi madre Blanca Nubia Jaramillo por su apoyo, comprensión, confianza y paciencia Al recuerdo de mi padre, mi ángel, mi maestro, A mis hermanas Lina María y Kelly Vanessa, A mi familia, amigos y amigas de quienes recibo siempre apoyo sincero Y claro a la vida por permitirme culminar una etapa más, pero el comienzo de nuevas que me permitirán crecer personal y profesionalmente.

## DEDICATORIA

Primero A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino, a mi familia quienes han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

## TABLA DE CONTENIDO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....                                  | <b>18</b> |
| <b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....                                 | <b>19</b> |
| <b>3. ANTECEDENTES DE LA INFORMACIÓN</b> .....                | <b>21</b> |
| 3.1. HISTORIA DE LA EMPRESA .....                             | 21        |
| <b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</b> .....                      | <b>23</b> |
| 4.1. FORMULACION DEL PROBLEMA .....                           | 23        |
| 4.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....                        | 24        |
| <b>5. OBJETIVOS</b> .....                                     | <b>25</b> |
| 5.1. OBJETIVO GENERAL .....                                   | 25        |
| 5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....                              | 25        |
| <b>6. MARCO DE REFERENCIA</b> .....                           | <b>26</b> |
| 6.1. MARCO TEORICO.....                                       | 26        |
| 6.1.1. ¿QUÉ ES LA CALIDAD? .....                              | 26        |
| 6.1.2. EVOLUCION HISTORICA DE CALIDAD .....                   | 27        |
| 6.1.3. HISTORIA DE LAS NORMAS ISO.....                        | 28        |
| 6.1.4. PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD .....                 | 29        |
| 6.1.5. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                    | 30        |
| 6.1.6. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE GESTION DE LA CALIDAD..... | 30        |
| 6.1.7. CICLO PHVA .....                                       | 31        |
| 6.2. MARCO CONCEPTUAL.....                                    | 32        |
| 6.3. MARCO LEGAL .....  | 33        |
| 6.4. MARCO CONTEXTUAL.....                                    | 34        |
| <b>7. DISEÑO DEL METODO DE INVESTIGACION</b> .....            | <b>36</b> |
| 7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                              | 36        |
| 7.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....                            | 36        |
| 7.3. FUENTES DE INFORMACIÓN.....                              | 36        |
| 7.3.1 FUENTES PRIMARIAS.....                                  | 36        |
| 7.3.2. FUENTES SECUNDARIAS.....                               | 37        |
| 7.4. TECNICAS DE RECOLECCIÓN .....                            | 37        |
| <b>8. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA</b> .....                    | <b>38</b> |

|  |            |
|--|------------|
| 8.1. PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA.....  | 38         |
| 8.2. ENFOQUE .....   | 38         |
| <b>8.2.1. PERFILES DE LA FUNDACIÓN.....</b>  | <b>38</b>  |
| 8.2.1.1. MISIÓN.....   | 38         |
| 8.2.1.2. VISIÓN.....   | 39         |
| <b>8.2.2. LOGO .....</b>   | <b>39</b>  |
| <b>8.2.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS .....</b>  | <b>39</b>  |
| 8.2.4. VALORES CORPORATIVOS.....   | 40         |
| 8.2.5. UBICACIÓN.....  | 40         |
| <b>9. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL<br/>INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA .....</b> | <b>42</b>  |
| 9.1. ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO.....   | 46         |
| <b>10. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>   | <b>47</b>  |
| <b>11.PRESUPUESTO.....</b>   | <b>483</b> |
| 11.1. RELACION COSTO/BENEFICIO .....   | 485        |
| <b>12. CONCLUSIONES .....</b>  | <b>486</b> |
| <b>13. RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>487</b> |
| <b>14. BIBLIOGRAFÍA .....</b>  | <b>488</b> |
| 14.1. WEBGRAFIA .....  | 489        |
| <b>ANEXOS .....</b>  | <b>491</b> |



## LISTA DE CUADROS

|   |     |
|---|-----|
| CUADRO 1. DIAGNOSTICO IDLA.....   | 42  |
| CUADRO 2. DOCUMENTACIÓN SGC IDLA .....  | 47  |
| CUADRO 3. FUNCIONES AUXILIAR GERENCIA .....                                       | 55  |
| CUADRO 4. FUNCIONES AUXILIAR OFICINA .....  | 114 |
| CUADRO 5. FUNCIONES DE RECEPCIÓN.....   | 144 |
| CUADRO 6. FUNCIONES DE JEFE DE CONTABILIDAD .....                                 | 161 |
| CUADRO 7. FUNCIONES DE AUXILIAR DE NOMINA .....                                   | 180 |
| CUADRO 8. FUNCIONES DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD .....                             | 233 |
| CUADRO 9. FUNCIONES DE COORDINADOR (A) DE PRODUCCIÓN .....                        | 260 |
| CUADRO 10. FUNCIONES DE ALMACENISTA.....  | 316 |
| CUADRO 11. REVISION, APROBACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....               | 376 |
| CUADRO 12. RESPONSABLES DE CONTROL DE DOCUMENTOS .....                            | 379 |
| CUADRO 13. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ..... | 386 |
| CUADRO 14. ABREVIATURA DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....   | 387 |
| CUADRO 15. ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....    | 388 |
| CUADRO 16. CONTENIDO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                       | 389 |
| CUADRO 17. APARIENCIA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....        | 390 |
| CUADRO 18. SIMBOLOS EMPLEADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....           | 394 |

|  |     |
|--|-----|
| CUADRO 19. RESPONSABLES DEL CONTROL DE REGISTRO .....                      | 401 |
| CUADRO 20. RESPONSABLES REVISIÓN DE ALTA GERENCIA.....                     | 410 |
| CUADRO 21. RESPONSABLES CONTROL PRODUCTO NO CONFORME .....                 | 435 |
| CUADRO 22. RESPONSABLES CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS Y<br>PREVENTIVAS..... | 448 |
| CUADRO 23. RESPONSABLES DE AUDITORIA INTERNA .....                         | 456 |
| CUADRO 24. FUNCIONES LIDER DE CALIDAD .....                                | 466 |

## LISTA DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| TABLA 1. FORMATO LISTADO EXAMNES INGRESO .....   | 64  |
| TABLA 2.FORMATO SOLICITUD DE CREDITO CONTRATISTA .....   | 122 |
| TABLA 3. FORMATO SOLICITUD CREDITO .....   | 123 |
| TABLA 4. FORMATO TRAMITE COBRO DE INCAPACIDADES.....   | 129 |
| TABLA 5. FORMATO SOLICITUD-RELACIÓN PARA EL RECONOCIMIENTO DE<br>SUBSIDIO POR INCAPACIDADES TEMPORALES ..... | 130 |
| TABLA 6. FORMATO GASTOS DE CAJA MENOR .....  | 136 |
| TABLA 7. FORMATO LEGALIZACIÓN DE GASTOS .....  | 137 |
| TABLA 8. FORMATO SOLICITUD DE REQUERIMIENTO .....  | 138 |
| TABLA 9. FORMATO RELACIÓN DE GASTOS CAJA MENOR.....  | 139 |
| TABLA 10. FORMATO HOJA DE DATOS .....  | 143 |
| TABLA 11. FORMATO ENVIÓ Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA .....   | 151 |
| TABLA 12. FORMATO PEDIDOS TERCEROS .....   | 158 |
| TABLA 13. FORMATO CARNET DE IDLA .....   | 159 |
| TABLA 14. FORMATO DATOS DE PAGARES REALIZADOS .....  | 160 |
| TABLA 15. FORMATO LEGALIZACIÓN DE GASTOS .....   | 167 |
| TABLA 16. FORMATO VERIFICACIÓN DE PRESUPUESTO .....  | 173 |
| TABLA 17. FORMATO MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO .....  | 174 |
| TABLA 18. FORMATO ACUERDOS DE PRESUPUESTO .....  | 175 |
| TABLA 19. FORMATO CUENTA DE COBRO .....  | 179 |
| TABLA 20. FORMATO DE LIQUIDACIÓN NOMINA.....   | 230 |
| TABLA 21. FORMATO NOTAS DE DEVOLUCIÓN .....  | 275 |

|  |     |
|--|-----|
| TABLA 22. FORMATO COSTOS DE FABRICACIÓN.....                                   | 292 |
| TABLA 23. FORMATO REMISIÓN DE MATERIALES.....                                  | 299 |
| TABLA 24. FORMATO DE REPORTE DE CONTRATISTAS.....                              | 306 |
| TABLA 25. FORMATO VALORACIÓN DE PROVEEDORES .....                              | 314 |
| TABLA 26. FORMATO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....                               | 315 |
| TABLA 27. FORMATO ORDEN DE MATERIALES.....                                     | 322 |
| TABLA 28. FORMATO VALES DE PRESTAMO.....                                       | 327 |
| TABLA 29. FORMATO ENTREGA DE MATERIALES .....                                  | 333 |
| TABLA 30. FORMATO REQUERIMIENTO DE MATERIALES.....                             | 343 |
| TABLA 31. FORMATO RECIBO Y VERIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA .....                 | 351 |
| TABLA 32. FORMATO REGISTRO DE PROVEEDORES .....                                | 356 |
| TABLA 33. FORMATO VALORACIÓN DE PROVEEDORES .....                              | 357 |
| TABLA 34. FORMATO ELABORACIÓN DE INVENTARIO.....                               | 361 |
| TABLA 35. FORMATO DE INVENTARIO ANUAL .....                                    | 362 |
| TABLA 36. FORMATO REGISTRO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME ...               | 363 |
| TABLA 37. FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.....                           | 381 |
| TABLA 38. FORMATO DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS .....                             | 382 |
| TABLA 39. FORMATO SOLICITUD DE ELABORACION Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS..... | 383 |
| TABLA 40. FORMATO HOJA CONTROL DE REGISTRO.....                                | 403 |
| TABLA 41. FORMATO ACTA REVISIÓN ALTA GERENCIA .....                            | 411 |
| TABLA 42. FORMATO CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS .....                           | 413 |
| TABLA 43. FORMATO DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS POR PROCESO .....                 | 416 |
| TABLA 44. FORMATO DE MATRIZ DE RESPONSABILIDAD POR PROCESO .....               | 417 |
| TABLA 45. FORMATO PLAN DE CALIDAD .....  | 421 |

|   |     |
|---|-----|
| TABLA 46. FORMATO PLANES OPERATIVOS.....  | 422 |
| TABLA 47. FORMATO DE REGISTRO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME<br>.....                  | 436 |
| TABLA 48. FORMATO DE REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y<br>SUGERENCIAS.....       | 437 |
| TABLA 49. FORMATO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS.....   | 438 |
| TABLA 50. FORMATO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINAS .....                                  | 439 |
| TABLA 51. FORMATO DE REGISTRO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y<br>NO CONFORMIDAD ..... | 449 |
| TABLA 52. FORMATO PLAN DE AUDITORIAS .....  | 458 |
| TABLA 53. FORMATO PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD .....                            | 459 |
| TABLA 54. FORMATO PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD.....                               | 460 |
| TABLA 55. FORMATO EVALUACIÓN DE AUDITORES .....   | 463 |
| TABLA 56. FORMATO DESARROLLO DE LA AUDITORIA .....  | 465 |
| TABLA 57. FORMATO PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL .....  | 477 |
| TABLA 58. FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA.....  | 478 |

## LISTA DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| FIGURA 1. REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008.....                                | 28  |
| FIGURA 2. CICLO PHVA.....  | 32  |
| FIGURA 3. LOGO IDLA.....   | 39  |
| FIGURA 4. MAPA VALLE DEL CAUCA.....  | 41  |
| FIGURA 5. PROCESO TRAMITE INGRESO PERSONAL.....                              | 59  |
| FIGURA 6. PROCESO TRAMITE RETIRO PERSONAL .....                              | 79  |
| FIGURA 7. PROCESO ELABORACION CONTRATO DE TRABAJO .....                      | 83  |
| FIGURA 8. PROCESO ELABORACIÓN ACTA DE ENTREGA DE DONACIÓN .....              | 98  |
| FIGURA 9. PROCESO AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL.....             | 102 |
| FIGURA 10. PROCESO REALIZACIÓN CARTA TERMINACIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO..... | 110 |
| FIGURA 11. PROCESO DILIGENCIAMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTAMO .....           | 118 |
| FIGURA 12. PROCESO TRÁMITE DE COBRO DE INCAPACIDADES.....                    | 125 |
| FIGURA 13. PROCESO MANEJO CAJA MENOR.....                                    | 133 |
| FIGURA 14. PROCESO TRAMITE EXAMENES DE INGRESO Y RETIRO DE PERSONAL.....     | 141 |
| FIGURA 15. PROCESO DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA.....                          | 149 |
| FIGURA 16. PROCESO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.....                      | 153 |
| FIGURA 17. PROCESO DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS CLIENTES MENORES .....            | 156 |
| FIGURA 18. PROCESO DE LEGALIZACIÓN COMPRA DE ACTIVOS .....                   | 165 |
| FIGURA 19. PROCESO DE MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO .....                      | 169 |
| FIGURA 20. PROCESO DE CUENTA DE COBRO .....                                  | 177 |
| FIGURA 21. PROCESO DE PREPARACIÓN DE PAGO DE NOMINA DE CAÑA .....            | 184 |

|  |     |
|--|-----|
| FIGURA 22. PROCESO DE ELABORACIÓN DE FACTURA DE COMPRA .....                         | 189 |
| FIGURA 23. PROCESO DE ELABORACIÓN DE FACTURA DE PROVEEDORES.....                     | 192 |
| FIGURA 24. PROCESO ELABORACIÓN DE NOMINA CONTRATISTAS CONFECCIÓN<br>.....            | 203 |
| FIGURA 25. PROCESO ELABORACIÓN DE NOMINA ADMINISTRACIÓN.....                         | 208 |
| FIGURA 26. PROCESO ELABORACIÓN DE NOMINA OFICIOS VARIOS .....                        | 226 |
| FIGURA 27. PROCESO ELABORACIÓN DE NOTAS CONTABLES.....                               | 237 |
| FIGURA 28. PROCESO CIERRE DE COSTEO DE PRODUCCIÓN .....                              | 251 |
| FIGURA 29. PROCESO ELABORACIÓN DE ORDEN DE PRODUCCIÓN .....                          | 265 |
| FIGURA 30. PROCESO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE SALIDAD .....                          | 269 |
| FIGURA 31. PROCESO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE DEVOLUCIÓN .....                       | 273 |
| FIGURA 32. PROCESO DE ELABORACIÓN DE MINUTAS .....                                   | 278 |
| FIGURA 33. PROCESO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE PRODUCCIÓN (H-1) .....                 | 282 |
| FIGURA 34. PROCESO DE TRASLADO DE BODEGAS .....                                      | 286 |
| FIGURA 35. PROCESO DE PREPARACIÓN DE COSTOS .....                                    | 290 |
| FIGURA 36. PROCESO DE PREPARACIÓN DE REMISIONES .....                                | 297 |
| FIGURA 37. PROCESO DE REPORTE DE CONTRATISTAS .....                                  | 303 |
| FIGURA 38. PROCESO DE ELABORACIÓN DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES                       | 310 |
| FIGURA 39. PROCESO DE ORDEN DE MATERIALES.....                                       | 320 |
| FIGURA 40. PROCESO DE VALES DE PRESTAMO.....   | 325 |
| FIGURA 41. PROCESO DE ENTREGA DE MATERIALES .....                                    | 331 |
| FIGURA 42. PROCESO DE PREPARACIÓN DE ORDEN DE COMPRA.....                            | 335 |
| FIGURA 43. PROCESO PARA REQUERIMIENTO DE MATERIALES.....                             | 341 |
| FIGURA 44. PROCESO DE ELABORACIÓN DE RECIBO Y VERIFICACIÓN DE<br>MATERIA PRIMA ..... | 347 |

|   |     |
|---|-----|
| FIGURA 45. PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES .....  | 353 |
| FIGURA 46. PROCESO DE INVENTARIOS SEMESTRALES IDLA.....   | 359 |
| FIGURA 47. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....  | 371 |
| FIGURA 48. MAPA DE PROCESOS DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA<br>PAILA .....                       | 412 |
| FIGURA 49. ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA<br>.....                            | 414 |
| FIGURA 50. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....  | 415 |
| FIGURA 51. PROCESO DE ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS DEL<br>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ..... | 470 |
| FIGURA 52. PROCESO DE PLANES DE SENCIBILIZACIÓN .....   | 474 |
| FIGURA 53. PROCESO PARA SUMINISTRAR INFORMACIÓN.....  | 480 |
| FIGURA 54. GRAFICA RELACION COSTO/BENEFICIO .....   | 485 |



## LISTA DE ANEXOS

|   |     |
|---|-----|
| ANEXO 1. FOLLETO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 491 |
| ANEXO 2. FOLLETO FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO .....    | 492 |
| ANEXO 3. CONCEPTOS DEL SGC .....                    | 493 |
| ANEXO 4. REGISTRO FOTOGRAFICO.....                  | 494 |

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el proyecto realizado en el INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA, se plasma el desarrollo de un trabajo consecuente, organizado, concertado, visualizado, analizado y discutido desde cada uno de los procesos, buscando garantizar actitud y disciplina en el desempeño laboral, en cada sección y que resulta del concepto de calidad que todo se puede mejorar y el cliente siempre tiene la razón.

De igual forma, el proyecto utiliza diferentes tipos de métodos: analítico, de observación directa, encuestas, entrevistas que desde el enfoque inductivo – deductivo, permite crear ambientes de confianza y mejoramiento continuo que posibilitan un mejor clima institucional, donde la realidad de la empresa se vivencia con la toma de decisiones ante unas respuestas claras, precisas y ajustadas a las necesidades planteadas, para asegurar el bienestar del cliente interno y externo, a través de una efectiva organización gremial, democrática y representativa. Así mismo, consolidar el desarrollo productivo y social, garantizando la sostenibilidad del servicio a la comunidad y el posicionamiento de la organización en el entorno.

Al finalizar este Proyecto, El Instituto Para El Desarrollo De La Paila, elaboró la documentación del Manual de Calidad y los Procesos exigidos por la Norma ISO 9001. Además elaboró la documentación de los Procedimientos de los Procesos de las Áreas de estudio, los cuales son área de Administración, Financiero y Área de producción.

El resultado más importante, con este proyecto para El Instituto Para El Desarrollo De La Paila, además de la Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad y de los Procesos del Área administrativa, financiera y de producción, es la concientización a la Alta Dirección de la importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa, lo que ha dado origen a la toma de decisión de no solo implementar la Norma ISO 9001 para los Proceso anteriormente nombrados, sino comenzar el proceso de Documentación e Implementación de la Norma para toda la Organización, con el objetivo de solicitar la certificación en un corto plazo de la Norma ISO 9001.

Es meritorio, reconocer que con la implementación de este trabajo de grado desde EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA, se fortalece el prestigio que una entidad pueda mejorar desde sus condiciones tanto del entorno externo como interno para obtener posicionamiento a nivel nacional en el corto plazo.

Para concluir, la importancia de este proyecto para El Instituto Para El Desarrollo De La Paila, radica en la oportunidad de comenzar el proceso de convertirse en una Empresa mas organizada, en busca de la mejora continua de todos sus procesos y servicios, reafirmar la confianza que sus clientes han puesto en la organización y expandir sus oportunidades de mercado.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La importancia de la calidad, de acuerdo con las diferentes organizaciones ha sido uno de los más relevantes procesos implementados para alcanzar un objetivo, posicionarse en el mercado u obtener una ventaja competitiva, la calidad y las diferentes entidades en las que se construye o certifican la Norma ISO 9001:2008, sean entidades certificadoras tanto nacionales o extranjeras.

En el contexto de la globalización, las organizaciones, requieren de la certificación para brindar un mejor servicio al cliente, y productos, para diferenciarnos y lograr la competitividad y la ventaja competitiva.

Es así como al implementar los requisitos de calidad dentro de los procesos avalados por la Norma ISO 9001:2008 en donde se requiere la documentación como primera medida, para precisar como luego ejecutarlo y desarrollarlo en su contexto, según su seguimiento. Una vez ejecutado para requerir el certificado, se hará por medio de una auditoria para saber si es están acordes los procedimientos con lo desarrollado por sus empleados.

Un sistema de gestión de calidad para las empresas solidarias debe preocuparse porque la gestión empresarial busque la excelencia en el servicio a sus asociados, su bienestar, que toda su accionar sea compatible con el medio ambiente y que genere desarrollo humano.<sup>1</sup>

Para lo cual estandarizamos los recursos y evitando los re-procesos y re-trabajos, para lo cual debe existir una relación causa - efecto entre los esfuerzos por alcanzar la calidad deseada y los resultados financieros. Además la certificación proporciona una posibilidad de crecer en el mercado interno, volverse confiable ante los clientes, y hasta exportar.

El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 2008, tiene como medida cuatro procesos fundamentales que se controlan y se les realiza seguimiento: Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto, Medición análisis y mejora

Cumplir con los sistemas de gestión de calidad, en sus concepto mas básico implica el como se van a llevar a cabo los requerimientos de la norma y todos los aspectos relacionados con la planeación estratégica de la empresa, los compromisos con los clientes, la forma en como se van a ejecutar y el desarrollo y cumplimiento de los requisitos necesarios para la prestación del servicio.

En el Instituto Para El Desarrollo De La Paila, por simplicidad, podemos suponer que ese necesaria la implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar el desempeño, coordinación y productividad, orientar a la organización hacia la consecución de los requisitos para satisfacer a los clientes a partir de la documentación de los

---

<sup>1</sup> (perez villa & vasquez munera, 2007)

procesos y procedimientos con el fin de mejorarlos continuamente y además mediante el comité puedan medirse y controlarse, puesto que el objetivo es certificarse ya que es el inicio de entrada a la calidad en los productos y servicios ofrecidos a sus clientes.

Las condiciones en las que la organización debe de exigir como mínimo para la implementación, es comprometerse con la cultura de la calidad puesto que esta influye en como el factor humano, desempeña un papel importante en la ejecución de los planes para que sus procesos apoyados en la calidad, tengan un mejoramiento continuo con la finalidad de lograr cada vez más la calidad en los productos y servicios ofrecidos.

La implementación de un sistema de gestión de calidad en donde se integran todas las áreas de la empresa para conformar la estructura de la cual esta direccionara en un punto específico en busca de la calidad y del mejoramiento continuo en su totalidad.

### **3. ANTECEDENTES DE LA INFORMACIÓN**

Para empezar es necesario recalcar que, la calidad es uno de los factores más importantes en los últimos tiempos, dado que al no tener certificados los productos o servicios ofrecidos no son competitivos en el mercado y dos se cumple con el objetivo final de la calidad, la satisfacción de los clientes por medio de los productos y servicios ofrecidos.

Las diversas investigaciones que se han realizado; con el fin de mejorar los procesos y procedimientos, busca reducir los costos de no calidad, por lo cual es necesario recalcar que son costos directos de conformidad, costos de conformidad y costos de no conformidad e indirectos asociados a una no conformidad.

Lo que lleva a decir que; en el trabajo de grado acerca de la documentación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2008 en la empresa INCOL S.A (2008) podemos analizar que esta empresa dedicada a la confección de ropa industrial, a la cual le realizaron la documentación bajo dicha norma pero en sus PCC (puntos críticos de control).

También se han logrado diseños e implementaciones de un sistema de gestión de calidad en los diferentes sectores, industrial, alimenticia, y derivados.

Si en la antigüedad mediante la transformación de materiales de acero, la calidad era implementada en pro de reducir gastos y satisfacer mediante el diseño a sus clientes, sigue persiguiendo dicho objetivo, y queda definido que en un futuro este siga teniendo mejoras continuas.

#### **3.1. HISTORIA DE LA EMPRESA**

El Instituto para el Desarrollo de La Paila, IDLA, es una entidad sin ánimo de lucro, con denominación Jurídica de Fundación, nacida el 17 de noviembre de 1967 gracias a la gestión de los sacerdotes italianos CRESCENZIO MORETTI y GIORGIO BISSONI y de las hermanas JOSE ANNA y MANUELA, en representación de la parroquia Santa Bárbara de La Paila, se enfatizaba en brindarle oportunidades de trabajo a las personas mas vulnerables y discapacitadas de la comunidad, mediante la labor de lavandería de costales de fique y dotación a las empresas rurales, Riopaila y Colombina, gracias al doctor RAFAEL ARCO HERNÁNDEZ y la Doctora ANA CECILIA SARÁSTI, en representación del INGENIO RIOPAILA, al señor IVÁN CADAVID, en representación de la Hacienda El Medio y del señor JAIRO TORRES, en representación de la comunidad de La Paila. El Instituto adquirió Personería Jurídica el 25 de noviembre de 1969, donde en la actualidad presentaba servicios de cerrajería, fábrica de tubos, además de los servicios con los que se fundó la institución.

Posteriormente se abrió puertas a los municipios vecinos, personal capacitado aprendiz para que contribuyeran con la creación de nuevos proyectos y desempeñaran las prácticas en los diferentes campos de la empresa.

Por consiguiente en el año 1997, se dio apertura a la realización de un estudio en el área de producción sobre *tiempos y movimientos*, diagnóstico realizado por los estudiantes de la Universidad del Valle, facultad de ingeniería, este contribuyo con el análisis de mejoramiento para rediseñar los procesos de esta área.

Para el 2007, un estudio de manual de funciones realizado por la Universidad del Valle estudiantes de administración, cuyo propósito fue mejorar las actividades desempeñadas por los funcionarios y su proceso, así se tuvo una estructura para los empleados a cerca de las actividades a desempeñar en la empresa.

IDLA complementa los servicios de la comunidad con nuevos convenios entre ellos, proyectos de educación y de salud mediante el convenio de apoyo económico de la fundación SAN ZENO (fundación niños de papel) y CUORO AMICO (becas estudiantiles entre otros) de Francia quienes mensualmente contribuyen con esta labor social.

De otra manera, el día 20 de octubre del 2009, se retribuyo dicho proyectos de salud y educación, con el ingreso de proyecto apoyados por el gobierno, este comprendía estar en contra del abuso sexual, RED ASI Y ESCNNA en conjunto con el bienestar familiar, la fundación Caicedo González y la intervención de la Universidad del Valle, mediante estudiantes de Trabajo Social.

El 4 de agostos de 2011 se firmó un acuerdo con bienestar familiar EL DERECHO A LA FELICIDAD, cuyo objetivo es promover las estrategias de buen trato, derechos y deberes de niños-niñas adolescentes.

Para el 2012, año en curso se agencia un proyecto para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa mediante la certificación de Calidad, bajo la norma ISO: 9001:2008, por las estudiantes de la Universidad del Valle, Facultad de Administración. Además se vinculan proyectos para fortalecer aspectos del personal interno en cuanto a relaciones interpersonales y sociales de IDLA asociados a la facultad de humanidades.

## **4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Las empresas actualmente se ven obligadas a satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes, puesto que son cada vez más exigentes; en cuanto a los bienes/servicios que consumen, también es cierto que las organizaciones desean adquirir mayor participación en los mercados e incursionar en nuevos, al mismo tiempo reestructuran u organizan cada uno de sus procesos para de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes. Logrando mayor orientación hacia sus objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.

De esta forma se busca el logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de los clientes y logro de la satisfacción del cliente, por medio de la estandarización de cada una de las funciones de la empresa, a través de la elaboración de los elementos; procesos, procedimientos, instructivos, formatos y guías. Para de esta manera cumplir con los requisitos de los clientes.

Es así como la Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada se logra que la empresa este mejor organizada, mejora el desempeño, coordinación productividad, la reingeniería de procesos, eliminación de costos superfluos y eliminar la No calidad y los gastos de Control.

En el Instituto para el Desarrollo de La Paila, por lo expuesto al inicio; pretende obtener la apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación del mercado y la oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes, en consecuencia a las continuas inconformidades que se han presentado por las demoras e inconvenientes que ocurren constantemente, dificultando la realización de las tareas, dado a que no se encuentran estandarizados los procedimientos.

### **4.1. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los requerimientos de plantear y documentar un sistema de gestión de calidad (Norma ISO: 9001:2008), que garantice la certificación en calidad de la organización instituto para el desarrollo de la paila IDLA?

## 4.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

El Instituto Para El Desarrollo De La Paila, al ser una empresa dedicada a la elaboración de dotaciones, dentro de este marco ha de considerarse como principal característica la función social con la comunidad, contribuyendo al desarrollo económico de la región, es necesario recalcar que se ha destacado en la industria como una empresa líder, por esta razón deciden estandarizar todos los procesos para que pudiera realizar mejoras continuas, tanto a los productos y/o servicios que prestan, para así garantizar a todos los clientes calidad. “Un sistema de gestión de calidad son un conjunto de elementos que se relacionan entre sí como son, plataforma estratégica, mapa de procesos, plan de calidad, caracterización de los procesos entre otros. Todo esto funciona como un sistema para producir bienes y/o servicios de la calidad requerida por los clientes” (Tamayo, 2008).

De manera que ha comenzado el proceso de la búsqueda de la certificación bajo la Norma ISO 9001: 2008, la cual ha tenido una gran aceptación a nivel mundial.

- ¿Los procesos del departamento de administrativa, contabilidad y producción están bien estructurados para cumplir satisfactoriamente con sus funciones y más importante, con las necesidades de los clientes?
- ¿Qué documentación resulta necesaria para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Para El Desarrollo De La Paila?
- ¿Cuáles es el motivo por el cual se presentan demoras al final del mes en los procesos de contabilidad y producción?
- ¿El Instituto Para El Desarrollo De La Paila ha identificado de forma correcta sus clientes?
- ¿La empresa cuenta con un manual de calidad, que establezca el alcance de los objetivos estratégicos y permita tener una visión global del funcionamiento?
- ¿Cómo se lleva el control de inconformidades?
- ¿Cómo mide la empresa las inconformidades?



## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Documentar los procesos y procedimientos de la organización IDLA, basados en el sistema de gestión de calidad, para generar una ventaja competitiva y posicionamiento en el mercado. Que le permita la certificación bajo la Norma ISO: 9001:2008.

### **5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar aspectos de la empresa relevantes para documentar un sistema de gestión de calidad en el INSITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA IDLA.
- Documentar los procesos y procedimientos del área de producción y el área financiera bajo la norma ISO: 9001:2008.
- Formular una propuesta de intervención para la certificación e implementación de un sistema de gestión de calidad norma ISO: 9001:2008. En el instituto para el desarrollo de La Paila IDLA.

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### 6.1. MARCO TEORICO

#### 6.1.1. ¿QUÉ ES LA CALIDAD?

Se puede decir que la calidad es algo que va implícito en los genes de la humanidad es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas. Antes de la implantación de los sistemas de producción industrial, los artesanos se arreglaban para realizar todo el proceso. Tomemos el ejemplo de un efímero: lo primero que hacía era averiguar las necesidades de sus clientes: cazuelas, cántaros (prospección de mercados): él mismo se encargaba de adquirir la arcilla más adecuada en función de su calidad, precio y cercanía (selección de proveedores: calidad de las compras): realizar sus propios diseños (calidad en el diseño): fabricaba las piezas en el torno y los cocía (calidad en la producción): las revisaba una por una para comprobar las que se habían dañado en el horno (control de calidad) y, al final, las vendía. Además atendía, si se presentaba, alguna reclamación de los clientes (servicio postventa: atención al cliente).

Con la llegada de la industrialización se tendió a separar, por un lado, a los que trabajan y, por otro, a los que controlan. Este es el fundamento del CONTROL DE LA CALIDAD, que tiene como base estos principios:

- Se desconfía de la acción del trabajador y de la planificación de los procesos.
- Hay que realizar un esfuerzo enorme en inspeccionar todo lo producido
- Una vez producidos los fallos hay que corregir los defectos del sistema

Este sistema posee grandes inconvenientes, como, por ejemplo:

- Damos por supuesto que el empleado comete errores y que el inspector no, lo que produce en el operario una despreocupación en la calidad de los resultados obtenidos.
- Resulta muy poco motivador que, una vez realizado el trabajo, otra persona se encargue después de reparar los fallos cometidos y, en muchas ocasiones, sin que al propio operario se le informe sobre el resultado.
- La reparación de los fallos encontrados en los puntos finales del proceso resulta muy cara y difícil de corregir.
- Perdemos la oportunidad de conseguir que los trabajadores de una empresa sienta responsables e identificados como lo que hacen: el orgullo que produce la calidad del trabajo bien hecho.

Hoy en día se apuesta por el concepto de Gestión de Calidad Total (GCT o TQM-Total Quality Management-), en que la calidad no solo corresponde al producto, sino también a

los equipos humanos que integra la organización, socios y accionistas, servicios de atención al cliente, servicios internos de la empresa, relación con los proveedores, conservación de los recursos naturales, atención a la sociedad revirtiendo parte de los beneficios en forma de actividades culturales, fundaciones, etc.

#### 6.1.2. EVOLUCION HISTORICA DE CALIDAD

Los primeros estudios sobre la calidad se hicieron en los años 30 antes de la Segunda guerra Mundial, la calidad no mejoró sustancialmente, pero se hicieron los primeros experimentos para lograr que ésta se elevara, los primeros estudios sobre calidad se hicieron en Estados Unidos. En el año de 1933 el Doctor W. A. Shward, de los Bell Laboratories, aplicó el concepto de control estadístico de proceso por primera vez con propósitos industriales; su objetivo era mejorar en términos de costo-beneficio las líneas de producción el resultado fue el uso de la estadística de manera eficiente para elevar la productividad y disminuir los errores, estableciendo un análisis específico del origen de las mermas, con la intención de elevar la productividad y la calidad (Cruz Ramirez).

A lo largo del tiempo la forma de elaborar los bienes y el concepto de calidad han evolucionado de forma paralela.

En la época artesanal la calidad suponía hacer bien las cosas a cualquier precio para satisfacer al consumidor.

Durante la industrialización, el concepto calidad fue sustituido por el de producción en la que el objetivo era satisfacer la demanda de bienes y el aumento de beneficios.

El cliente comienza a exigir más calidad y aparece el control de calidad, en el sentido de inspección; se identifica la calidad con la ausencia de defectos, no se cubren las necesidades del cliente y aunque el producto cumpla las especificaciones no es aceptado en el mercado.

De aquí surge la necesidad de cambiar el sistema de gestión y se instaura la gestión de calidad. El concepto de calidad se mide mediante el grado de satisfacción del cliente.

Posteriormente surge la necesidad de garantizar el nivel de calidad del producto, es decir que el producto final sea el que se desea y no una sorpresa. En este momento surge el aseguramiento de la calidad.

Las empresas más comprometidas en la calidad han comenzado a incorporar sistemas de gestión denominados gestión de calidad total. Supone integrar el concepto de calidad en todas las fases del proceso y a todos los departamentos que tienen influencia sobre el producto.

Actualmente calidad se entiende como un modo de gestión que integra todos los estamentos de las organizaciones (CALIDAD).

### 6.1.3. HISTORIA DE LAS NORMAS ISO

Corresponde a la Familia o Serie de normas genéricas estructuradas por la Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés, International Organization for Standardization) asisten a las empresas, de todo tipo y tamaño, en la implementación, opera y mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces y acordes al accionar de las mismas.

La serie ISO 900 versión 2008, está constituida por las siguientes tres normas básicas:

**ISO 9000:** Sistemas De Gestión De La Calidad, FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO.

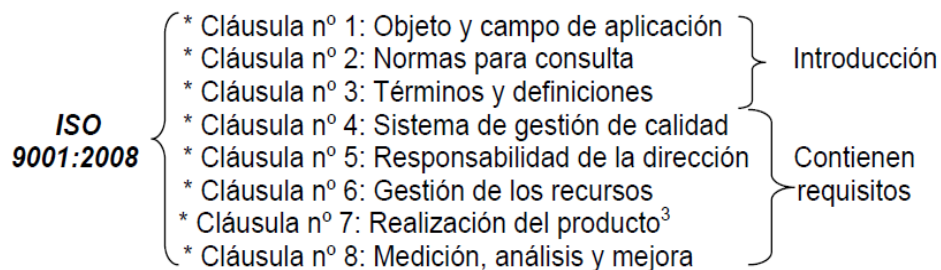
Tienen como propósito establecer un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de las normas ISO 900, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.

**ISO 9001:** Sistemas de Gestión de la calidad, REQUISITOS.

La norma IOS 9001 es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor.

Esta norma se emplea para cumplir eficazmente con los requisitos del cliente y con los reglamentos aplicables, para conseguir e incrementar la satisfacción del cliente. Está orientada a la eficacia del sistema de gestión de calidad. La Norma está organizada de cinco grandes clausulas o secciones en donde cada una de estas trata sobre cada uno de los pilares requeridos por cualquier proceso y tres de introducción o informática (INCONTEC).

**FIGURA 1. REQUISITOS NORMA ISO 9001:2008**



2

<sup>2</sup> TOMADA DE: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD. REQUISITOS (NTC ISO 9001)

#### 6.1.4. PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD

Cuando se redactaron las normas ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron 8 principios básicos, sobre los que descansa todo el sistema de gestión de la calidad.

Si una empresa implanta un sistema de gestión de la calidad, que cumpla los requerimientos de la Norma ISO 9001, pero que no siga estos principios, no obtendrá ni la mitad de los beneficios esperados.

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma **ISO 9001** son:

**1.- Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

**2.- Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

**3.- Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización

**4.- Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.

**5.- Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

**6.- Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

**7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

**8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor (Javier Cazorla).

#### 6.1.5. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

El sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades en aras al logro de los objetivos preestablecidos.

Es el medio en el que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de Gestión de la Calidad que la dirección ha adoptado. La definición e implantación de un SGC según el enfoque de aseguramiento de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos para la Gestión de la Calidad. Éstos son normas comúnmente aceptadas para el diseño, e implantación de un SGC, que permiten además su certificación tras ser auditado por una entidad acreditada. Los modelos normativos son pues herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocio de una organización. El eje del SGC, según los modelos normativos, tiene tres pivotes:

- La definición de una serie de procedimientos estandarizados y bien documentados.
- La documentación de los requisitos de comportamiento en un Manual de Calidad.
- El cumplimiento de las directrices estipuladas en los procedimientos.

#### 6.1.6. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE GESTION DE LA CALIDAD

Esos principios fueron pilar para el desarrollo de la calidad y permitió a países como Japón y a los tigres y tigrillos de Asia posicionarse sobre países destacados por su competitividad, originada principalmente por la calidad de sus productos de exportación. Asimismo Estados Unidos cuando se auto descubrió volvió a ocupar el sitio que como potencia económica lo obliga a tener.

Los 8 Principios Son Los Siguietes:

##### PRINCIPIO 1 – ORGANIZACIÓN FOCALIZADA EN EL CLIENTE

Las organizaciones dependen de sus cliente y por consiguiente deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas.

##### PRINCIPIO 2 – Liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección en una organización. Ellos deben crear y mantener el clima interno en el cual las personas pueden sentirse totalmente involucradas con el logro de los objetivos organizacionales.

##### PRINCIPIO 3- Involucramiento Del Personal

El personal, en todos sus niveles, es la esencia de la organización y su total involucramiento posibilita el uso de sus habilidades de la organización.

#### PRINCIPIO 4 – Gestión Por Procesos

El resultado deseado es alcanzado con mayor eficiencia gestionando los recursos y actividades relacionadas como un proceso.

#### PRINCIPIO 5 – Gestión A Través De Sistemas

Identificar, comprender y gestionar un sistema de procesos para un objetivo dado mejora la eficacia de una organización.

#### PRINCIPIO 6 – Mejora Continua

La mejora continua debe ser un objetivo permanente en la empresa.

#### PRINCIPIO 7 – Toma De Decisiones Basadas En Hechos

Las decisiones efectivas están basadas en el análisis de datos e información.

#### PRINCIPIO 8 – Relaciones Con Los Proveedores Mutuamente Beneficiosas

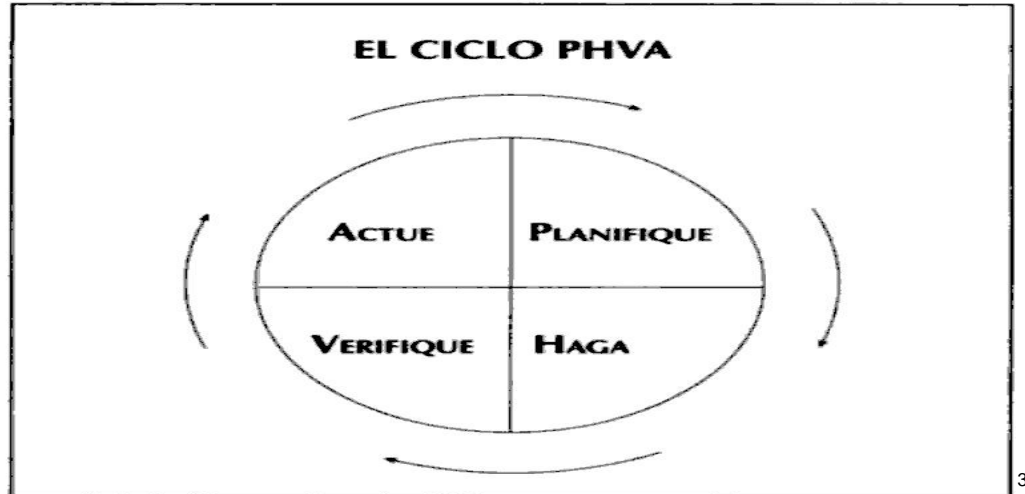
Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

#### 6.1.7. CICLO PHVA

Es una serie de actividades para el mejoramiento. Principia con el estudio de la situación actual, durante el cual se reúnen los datos que van a usarse en la formación del plan para el mejoramiento. Una vez que este plan ha sido terminado, es ejecutado, los nuevos métodos serán aplicados de continuo para el mejoramiento sostenido. “La mejora continua o perpetua exige una modalidad circular. Hace años, el doctor Deming les presentó a los japoneses el ciclo planifique, haga, verifique, actúe (PHVA); él lo denominó ciclo Shewhart por el individuo que fue pionero del control estadístico de calidad, Walter Shewhart (lo japoneses lo denominan el “Ciclo Deming”)” (WALTON, 2004).

El ciclo tiene cuatro etapas. Brevemente, la empresa planifica un cambio, lo realiza, verifica los resultados y, según los resultados, actúa para normalizar el cambio o para comenzar el ciclo de mejoramiento nuevamente con nueva información. Muchas personas que participan en la transformación hablan de “resolver problemas” o de “trabajar en proyectos”, pero esto suele ser porque la terminología es cómoda. El Ciclo PHVA, en realidad, representa trabajo en procesos más que en tareas o problemas específicos. Los procesos por su misma naturaleza no pueden resolverse sino únicamente mejorarse, si bien al trabajar en los procesos uno ciertamente resuelve algunos.

**FIGURA 2. CICLO PHVA**



## **6.2. MARCO CONCEPTUAL**

Para empezar el concepto de calidad, como dice Alcalde, Calidad “es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema de la prevención, es estándar cero defectos” (Ángel, 2010), dentro de este marco podemos decir que la calidad es hacer bien todo desde un principio reduciendo incidencias en el tiempo, en los costos.

Teniendo como referencia a Japón dentro sus inicios con los diferentes casos de calidad y por ende su evolución y expansión en todo el mundo, ejemplo de ello España quien empezó con AENOR y se comienza con la aplicación de las normas ISO 9000 y los sistemas de certificación de empresas. Hoy en día España ocupa puesto de privilegio a nivel mundial en el número de empresas que aplican los sistemas de Gestión de Calidad (Ángel, 2010)

La calidad vista como una estrategia que interactúan todos los componentes de la empresa para llegar a esa meta final, la satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que este es que califica el producto y por ende la empresa. Hoy en día España ocupa un puesto de privilegio a nivel mundial en el número de empresas los sistemas de gestión de calidad.

De otra manera, la calidad de acuerdo con el autor William Edward Deming (2010) uno de los grandes autores de calidad en su libro fuera de la crisis, plantea estos catorce puntos para mejorar las empresas y su administración, 1) crear constancia en el propósito de mejorar los productos y los servicios, 2) adaptar la organización a la nueva cultura o

<sup>3</sup> IMAGEN TOMADA: WATSON, MARY: El Método Deming En La Práctica, Pág. 27



filosofía de calidad, 3) evitar la inspección masiva de productos a cambio de integrar en la calidad en todos los procesos de la organización, 4) seleccionar los proveedores en función, de la fidelidad y confianza, evitando basar las compras únicamente en el precio más bajo, 5) mejorar continuamente en todos los ámbitos de la organización, 6) formar a los trabajadores para mejorar el desempeño de su trabajo, 7) adoptar e implementar el liderazgo, de forma de forma que los jefes no se limiten únicamente a dar órdenes, 8) eliminar el miedo para que las personas trabajen con confianza y den lo mejor de sí mismas, 9) romper las barreras entre departamentos creando un ambiente que haga que todos trabajen por conseguir los mismos objetivos, 10) eliminar consignas, para los operarios, sustituyéndolas por acciones de mejora, 11) eliminar incentivos y trabajo a destajo, 12) eliminar barreras que priven a la gente para su mejora personal, 13) estimular a la gente para su mejora personal, 14) todos los miembros de la organización deben esforzarse, para alcanzar la calidad de los procesos, productos y servicios.

De otro modo la documentación de los procesos, cumple con la pirámide de los pasos para el manual de calidad, un documento relevante para que los funcionarios de la organización, dicho manual está constituido por los procesos, procedimientos e instructivos importantes para que el personal pueda realizar sus labores.

Por lo tanto la descripción de los procesos y procedimientos son fundamentales para los funcionarios en cuanto a la realización de sus tareas, teniendo en cuenta más documentos de suma relevancia a los requisitos que exige la norma para su debida sistematización.

De otro modo es imprescindible dejar de lado, el factor humano, siendo este el agente de acciones para por medio del trabajo en equipo, desarrollando un ambiente en donde todos se sienten satisfecho tomándolos como clientes internos, dentro de los procesos de la organización.

Finalmente podemos decir en la calidad, la inspección no mejora la calidad ni la garantiza,. La calidad buena o mala ya está en el producto. Como dijo Harold F. Dodge: "usted no puede inspeccionar e introducir la calidad en un producto" (Edward) por lo tanto para concluir la calidad: "De esta manera la calidad la podemos ver como un tejido empresarial verdaderamente competitivo".

### **6.3. MARCO LEGAL**

El derecho de los niños es uno de los principales y fundamentales de una sociedad que pretenda practicar la sociedad social y el derecho de los humanos, y la búsqueda por defenderla en su integridad es total y más cuando se refiere a los niños y adolescentes, dentro de la legislación colombiana, se hace velar por sus derechos y deberes en toda su integridad como nos lo dice (2005) Ramírez, Manuel (derecho constitucional colombiano de la carta de 1991 y sus reformas) "los derechos de los niños prevalecen sobre los

derechos de los demás”. Enfatizando en estos como una sociedad justa y de responsabilidad social.

Para la fundación Instituto para el desarrollo de la paila IDLA, es indispensable el conocimiento y el apoyo que la constitución colombiana provee tanto para las familias como para los menores incluyendo para su soporte y protección con el fin de prevenir que le sean vulnerados sus derechos.

La fundación IDLA, se apoya en la Constitución política de Colombia en su artículo 5, 44 y en el artículo 25 de la declaración universal de los derechos humanos.

De otra manera contribuye con la comunidad con proyectos avalados por el instituto de bienestar colombiano ICBF, en harás de salvaguardar estos derechos.

Teniendo en cuenta que la fundación se acoge a las disposiciones de carácter legal que la ley tiene para las instituciones sin ánimo de lucro, dentro del marco legal que rige en Colombia.

En Colombia no existe ninguna reglamentación que obligue a las empresas privadas a tener un Sistema de Gestión de la Calidad implementado. Este se ha convertido en una necesidad de las empresas para poder expandir su mercado y reafirmar la confianza que sus clientes han puesto en estas, Además dentro del contexto legal, la ISO: 9001:2008, para las empresa micro o pymes, se han generado distintas maneras y fondos de apoyo, para el crecimiento y desarrollo en la región en el país como lo es el centro de atención empresarial, quienes prestan el servicio para que la empresa obtengan los requisitos para constituirse y formalizarse. En este término se exige que las entidades certificadoras mediante la norma, contengan las siguientes condiciones,

Dentro del contexto legal podeos encontrar que las diferentes empresas certificadas mejoran sus productividad puesto que toda la organización se involucra en dicho objetivo trazado por la organización.

#### **6.4. MARCO CONTEXTUAL**

El Instituto para el Desarrollo de La Paila, es una empresa con carácter de fundación, quiere implementar un sistema de gestión de calidad, basándose en la norma ISO 9001: 2008, el cual consiste en documentar los procesos y procedimientos de la empresa con el fin de realizar mejoras continuas por medio de la aplicación de métodos como es el Ciclo PHVA, para así satisfacer las necesidades de los clientes de sus clientes, además realizando control a los documentos para que estén constantemente actualizados y permita mejorar gradualmente, siendo cada vez más competitivos. “ISO, significa Organización Internacional Para La Estandarización”.

Debido al entorno tan competitivo en el cual se encuentran las empresas en la actualidad, es necesario la adaptación de Normas que les proporcionen acreditaciones a sus productos, consiguiéndolo por medio de estandarización de normas de fabricación a sus productos.

“Un sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos, reglas e instrucciones de trabajo) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades en aras al logro de los objetivos preestablecidos”

La norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, cuando se desarrolló, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos.

Es importante resaltar que las organizaciones que certifican los sistemas de gestión en ocasiones toman ventaja en materia de mercadotecnia y/o posición ventajosa en los mercados objetivamente demostrando cumplimiento y validación al sistema de gestión bajo el cual se adscribe.

También es relevante como parte de la estrategia del negocio y objetivos de la organización implantar una gestión de protección al consumidor. Más aún, en muchos casos, sino la mayoría, los clientes lo demandan por imposición sobre bases de cabildeo de algunos grupos. Evaluando las consideraciones a certificar la empresa a un sistema de gestión es la premisa básica de seamos líderes o seguidores.

Numerosas empresas tienen su sistema de gestión de la calidad (operativo, técnico y administrativo) registrado a la ISO 9001.

Aunque se informa que es común que el proceso de implantación desde partida cero hasta registro requiera más de 6-9 meses, un implantador competente puede asistir en acelerar dicho proceso... ¿Por qué en cortos tiempos? La razón es para probarse en la habilidad de competir velozmente en una era "Knowledge Based Global E-conomy". La preparación en algunas empresas requiere mayormente de tiempo y esfuerzo.....dependerá de la cultura empresarial para trabajar.

## **7. DISEÑO DEL METODO DE INVESTIGACION**

### **7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de investigación utilizados para la recolección e información, es de tipo prospectivo y se utilizaran en el proyecto los métodos:

### **7.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

**MÉTODO ANÁLÍTICO:** Es un método de investigación de los objetos que nos permite separar algunas de las partes del todo para someterlas a estudio independiente (Bernal, 2006). Posibilita estudiar partes separadas de éste, poner al descubierto las relaciones comunes a todas las partes y, de este modo, captar las particularidades, en la génesis y desarrollo del objeto. Todo concepto implica un análisis.

**MÉTODO DEDUCTIVO:** Es un proceso analítico sintético que presentan conceptos, definiciones, leyes o normas generales, de las cuales se extraen conclusiones o se examina casos particulares sobre la base de Afirmaciones generales ya presentadas.

En otras palabras va de lo general a lo particular.

Además establece la lógica y una información general para formular una solución posible a un problema dado. Luego comprueba esa solución en varias situaciones típicas. Por tanto, en el enfoque deductivo, el razonamiento va de lo general a lo específico. (Bernal, 2006)

### **7.3. FUENTES DE INFORMACIÓN**

#### **7.3.1. FUENTES PRIMARIAS**

Se realizó por medio de entrevistas, observación y el seguimiento a los empleados del EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA involucrados en el Sistema De Gestión De Calidad.

##### **7.3.1.1. PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Gerencia, Jefe De Contabilidad, Auxiliar De Contabilidad, Auxiliar De Nomina, Auxiliar De Gerencia, Auxiliar De Oficina, Recepción.

#### 7.3.1.2. PROCESOS OPERATIVOS

Coordinador de producción, almacenista, auxiliar de producción, confeccionistas, diseño y corte de tela, estampado, empaque y embalaje, revisoras.

#### 7.3.1.3. PROCESOS DE APOYO

Supervisor De Corte De Caña, Supervisor De Oficios Varios, Oficios Varios (Limpieza De Zonas Verdes, Aseo Y Cafetería, Guadañadores, Tuberos), Aseadora, Vigilante, Gestora De Salud Ocupacional, Corteros De Caña, Mensajero, archivista.

#### 7.3.2. FUENTES SECUNDARIAS

Se utilizaron los archivos y documentos disponibles en EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA, los cuales permitieron llevar a cabo la documentación del Sistema De Gestión De Calidad, como son los Procedimientos, Procesos, Instructivos, Guías Y Formatos.

#### 7.4. TECNICAS DE RECOLECCIÓN

Debido a la falta de acompañamiento de la empresa certificadora, las practicantes encargadas por parte de la empresa en llevar a cabo el proyecto del sistema de gestión de calidad en la empresa, realizaron entrevistas a los funcionarios involucrados dentro del proceso para documentar los procesos, procedimientos, guías, manuales.

**PREGUNTAS NO ESTRUCTURADAS:** Este es un método donde las preguntas están estructuradas, pero pueden ser modificadas al momento de realizarse, lo cual permite que a lo largo de la entrevista no se dejen pasar por alto aspectos fundamentales para el proceso de sistematización que se está realizando.

## **8. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

### **8.1. PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA**

El Instituto para el Desarrollo de La Paila, IDLA, es una entidad sin ánimo de lucro, con denominación Jurídica de Fundación, nacida el 17 de noviembre de 1967 gracias a la gestión de los sacerdotes italianos CRESCENZIO MORETTI y GIORGIO BISSONI y de las hermanas JOSE ANNA y MANUELA, en representación del parroquia Santa Bárbara de La Paila, del doctor RAFAEL ARCO HERNÁNDEZ y de la Doctora ANA CECILIA SARÁSTI, en representación del INGENIO RIOPAILA, del señor IVÁN CADAVID, en representación de la Hacienda El Medio y del señor JAIRO TORRES, en representación de la comunidad de La Paila. El Instituto adquirió Personería Jurídica el 25 de noviembre de 1969.

### **8.2. ENFOQUE**

El IDLA tiene como objeto y finalidad propiciar el desarrollo socioeconómico de las sociedades que carecen de los medios para lograrlo y en especial de la comunidad de La Paila; para tal fin crea y promueve nuevas fuentes de empleo a través de actividades agroindustriales, servicios especiales, empleos temporales y comercialización de productos.

La acción social de la Fundación se dirige a apoyar y ejecutar actividades y programas de carácter educativo, humanitario, cultural, científico, recreacional y programas de carácter educativo, humanitario, cultural, científico, recreacional, de salud y vivienda que beneficien a la comunidad y que mejoren su calidad de vida.

#### **8.2.1. PERFILES DE LA FUNDACIÓN**

##### **8.2.1.1. MISIÓN**

Contribuir al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades más vulnerables, en especial la del corregimiento de La Paila, desarrollando estrategias productivas integrales que nos permitan generar empleo y obtener recursos para invertirlos en programas de bienestar social contando con el apoyo de nuestros clientes y

el esfuerzo y dedicación de un gran equipo humano, comprometidos con la reconstrucción del tejido social.

#### 8.2.1.2. VISIÓN

Ser una fundación generadora de bienestar social a la comunidad, con capacidad de participación en el adelantamiento de programas sociales a fin de proveer productos y servicios de calidad a través de la optimización de los procesos y desarrollo integral de la comunidad.

#### 8.2.2. LOGO

**FIGURA 3. LOGO IDLA**



#### 8.2.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Calidad de vida.
- Libertad.
- El bien común.
- cooperación.
- Responsabilidad y ética profesional<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Tomado de: Trabajo De Programa De Inducción Realizado En IDLA

#### 8.2.4. VALORES CORPORATIVOS

##### **Honradez**

Actuamos de conformidad con nuestros valores y compromisos. Estamos comprometidos con cumplir la totalidad de las leyes y los reglamentos aplicables, así como con mantener elevados estándares de honradez e integridad.

En el IDLA pensamos que la honradez es fundamental para el éxito de la Fundación y atañe a todos sus empleados.

##### **Ética**

La actitud ética del IDLA y de sus empleados tiene prioridad sobre los beneficios, ventas o cualquier otro estándar de resultados. Creemos que la conducta ética no es solamente algo correcto, sino también una clave del éxito que garantiza la transparencia en todas las decisiones.

##### **Honestidad**

La Junta Directiva del instituto y todos los colaboradores, actúan con pudor, decoro y recato; son sinceros y congruentes con lo que piensan, sienten y hacen, sin hacer daño a nadie, evitando las murmuraciones y críticas destructivas y tienen un desempeño inmejorable en el manejo de los recursos de fin social.

##### **Solidaridad**

La solidaridad y la cooperación son la base de las relaciones del IDLA con la región, el departamento, la nación y la comunidad internacional y su objetivo es conseguir un entorno de desarrollo social seguro y solidario que provea de forma integral las condiciones de vida para el buen vivir de la comunidad.

#### 8.2.5. UBICACIÓN

Nuestra sede se encuentra ubicada en el corregimiento de La Paila, municipio de Zarzal, departamento del Valle del Cauca.




FIGURA 4. MAPA VALLE DEL CAUCA



## 9. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL DE LA DOCUMENTACIÓN DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA

**CUADRO 1. DIAGNOSTICO IDLA**

|   |   |
|---|---|
|  | <p>INFORME DIAGNÓSTICO<br/>EMPRESA: INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA<br/>IDLA</p> |
| <p>5 de Diciembre del 2011</p>  |   |
| <p>INSTITUTO PARA EL<br/>DESARROLLO DE LA PAILA</p>                               | <p>No esta definido</p>   |
|   | <p>No se ha documentado nada con respecto al tema</p>                                     |
|   | <p>En proceso de análisis de la información y preparación de documento</p>                |
|   | <p>En proceso de revisión</p>   |
|   | <p>En proceso de aprobación</p>   |
|   | <p>En proceso de implementación</p>   |
|   | <p>En proceso de auditoría interna</p>  |
|   | <p>En proceso de acción correctiva y preventiva</p>                                       |
|   | <p>En proceso de acciones de no conformidades</p>   |
|   | <p>Listo para pre auditoría externa</p>   |

|                                     |                                |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | AVANCE DE ACTIVIDAD | ETAPA |       |
|-------------------------------------|--------------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------------|-------|-------|
| 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | REQUISITOS GENERALES           | IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS                       | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     | 0.16% |       |
|                                     |                                | SECUENCIA E INTERACCIÓN DE PROCESOS              | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.16% |
|                                     |                                | MÉTODOS DE CONTROL                               | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.16% |
|                                     |                                | ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN                   | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.16% |
|                                     | REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | MANUAL DE CALIDAD                                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.00% |
|                                     |                                | CONTROL DE DOCUMENTO                             | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.16% |
| CONTROL DE REGISTROS                |                                |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     | 0.00% |       |
| 5. RESPONSABILIDAD GERENCIAL        | COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN     | COMUNICACIÓN DE REQUISITOS DEL CLIENTE Y LEGALES | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     | 0.16% |       |
|                                     |                                | POLÍTICA DE CALIDAD                              |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.00% |
|                                     |                                | DISPONIBILIDAD DE RECURSOS                       | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.16% |
|                                     | ENFOQUE AL CLIENTE             | DETERMINACION DE REQUISITOS DEL CLIENTE          | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.16% |
|                                     |                                | CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL CLIENTE           | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.16% |
|                                     |                                | EVALUACION DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE        | 1 |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.16% |
|                                     | POLÍTICA DE CALIDAD            | ADECUACION DE LA POLITICA DE CALIDAD             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.00% |
|                                     |                                | COMUNICACIÓN Y ENTENDIMIENTO                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.00% |
|                                     |                                | REVISIÓN CONTINUA                                |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.00% |
|                                     | PLANIFICACIÓN                  | OBJETIVOS DE CALIDAD                             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.00% |
|                                     |                                | PLANEACION ESTRATEGICA                           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                     |       | 0.00% |



|                                |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       |       |
|--------------------------------|---|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--------------|-------|-------|-------|
|                                |   | TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO                            |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              | 0.00% |       |       |
|                                |   | PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO                            | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                | CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | DEFINICION DE MEDICIONES CRITICAS                                 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                |   | INVENTARIO DE EQUIPOS   | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                |   | PLAN DE ADQUISICIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.00% |
|                                |   | CALIBRACIÓN DE EQUIPOS  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                |   | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
| 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN                                | EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE                         | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       | 0.16% |       |
|                                |   | AUDITORIA INTERNA   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.00% |
|                                |   | ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN                         | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                |   | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS                            | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                |   | SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO                               | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                |   | CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME                                   | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                |   | ANALISIS DE DATOS   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.00% |
|                                | MEJORA  | PLANIFICACIÓN DE MEJORAS  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.00% |
|                                |   | ACCIÓN CORRECTIVA   | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.16% |
|                                |   | ACCIÓN PREVENTIVA   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |              |       |       | 0.00% |
|                                |   |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | <b>TOTAL</b> | 5,44% |       |       |

## 9.1. ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO

De acuerdo al diagnóstico realizado en el Instituto para el Desarrollo de La Paila "IDLA" se evaluaron 10 criterios, los cuales evidenciaron que en esta empresa no existe un sistema de gestión de calidad lo cual no les ha permite mejorar sus procesos y procedimientos dándole un orden para poder realizar constantes mejoras a sus métodos de operatividad, logrando de esta manera más competitivos y líderes en el mercado, debido que la implementación de este sistema les permite conocer las especificaciones de los clientes, siendo este aspecto el de mayor relevancia en las organizaciones.

Por esta razón se empezara a realizar la documentación del sistema de gestión de calidad SGC ISO:9001:2008, en el Instituto para el Desarrollo de La Paila cuya finalidad es poder proporcionar un orden adecuado a los recursos, personas y procesos, debido a que estos aspectos tienen que funcionar de manera conjunta para poder ofrecer productos de calidad.

## 10. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CUADRO 2. DOCUMENTACIÓN SGC IDLA

| AREA                         | DOCUMENTO                                       | CODIGO     |
|------------------------------|---|------------|
| ADMINISTRATIVA               | MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE GERENCIA     | MAN-FUN-01 |
|                              | MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE OFICINA      | MAN-FUN-02 |
|                              | MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCION                | MAN-FUN-03 |
|                              | TRAMITE DE INGRESO DE PERSONAL                  | PR-AAA-01  |
|                              | TRAMITE DE RETIRO DE PERSONAL                   | PR-AAA-02  |
|                              | ELABORACION DE CONTRATO DE TRABAJO              | PR-AAA-03  |
|                              | ELABORACION DE ENTREGA DE ACTA DE DONACION      | PR-AAA-04  |
|                              | AFILIACION A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL       | PR-AAA-05  |
|                              | REALIZACION DE CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO | PR-AAA-06  |
|                              | SOLICITUD DE PRESTAMO                           | PR-AAA-07  |
|                              | TRAMITE DE COBRO DE INCAPACIDAD                 | PR-AAA-08  |
|                              | MANEJO DE CAJA MENOR                            | PR-AAA-09  |
|                              | EXAMENES DE INGRESO DE PERSONAL                 | PR-AAA-10  |
|                              | ENVIO DE CORRESPONDENCIA                        | PR-AAA-11  |
|                              | RECEPCION DE CORRESPONDENCIA                    | PR-AAA-12  |
|                              | RECEPCION DE CLIENTES MENORES                   | PR-AAA-14  |
|                              | TRAMITE Y PAGO DE INCAPACIDAD                   | FR-AAA-01  |
| RECONOCIMIETO DE INCAPACIDAD | FR-AAA-02                                       |            |

MANUAL DE CALIDAD DE AUXILIAR DE GERENCIA

|  |           |
|--|-----------|
| LISTADO DE EXAMENES  | FR-AAA-04 |
| HOJA DE DATOS  | FR-AAA-05 |
| SOLICITUD DE CREDITO CONTRATISTA                                       | FR-AAA-06 |
| SOLICITUD DE CREDITO   | FR-AAA-07 |
| CONTRATO DE APRENDIZAJE  | FR-AAA-08 |
| CONTRATO DE CORTE DE CAÑA  | FR-AAA-09 |
| GASTOS DE CAJA MENOR   | FR-AAA-10 |
| CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO                                     | FR-AAA-11 |
| CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO DE DURACION POR OBRA O LABOR CONTRATADA | FR-AAA-12 |
| CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TERMINO FIJO INFERIOR A UN AÑO        | FR-AAA-13 |
| PEDIDOS A TERCEROS   | FR-AAA-14 |
| MODELO DE ENTREVISTA   | FR-AAA-15 |
| ACTA ENTREGA DE DONACION   | FR-AAA-17 |
| CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO                                       | FR-AAA-18 |
| ENVIO Y RECEPCION DE CORRESPONDENCIA                                   | FR-AAA-19 |
| CARNET IDLA  | FR-AAA-20 |
| LISTADO DE PRECIOS AL PUBLICO  | FR-AAA-21 |
| DATOS DE PAGARE  | FR-AAA-22 |
| LEGALIZACION DE GASTOS   | FR-AAA-23 |
| SOLICITUD REQUERIMIENTO DE CAJA MENOR                                  | FR-AAA-24 |
| RELACION GASTOS CAJA MENOR   | FR-AAA-25 |
| CONTRATO DE APRENDIZAJE  | FR-AAA-26 |
| RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, Y ENTREVISTA AL PERSONAL                     | IN-AAA-01 |



MANUAL DE CALIDAD DE AUXILIAR DE GERENCIA

|                     |   |            |
|---------------------|---|------------|
|                     | AFILIACION A LA SEGURIDAD SOCIAL                | IN-AAA-05  |
|                     | REPORTE DE INCAPACIDAD                          | IN-AAA-08  |
| CONTABILIDAD        | MANUAL DE FUNCIONES DE JEFE DE CONTABILIDAD     | MAN-FUN-01 |
|                     | MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD | MAN-FUN-02 |
|                     | MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE NOMINA       | MAN-FUN-03 |
|                     | LEGALIZACION DE ACTIVOS                         | PR-ADC-02  |
|                     | MODIFICACION DE PRESUPUESTO                     | PR-ADC-03  |
|                     | CUENTA DE COBRO                                 | PR-ADC-04  |
|                     | NOMINA CORTE DE CAÑA                            | PR-ADC-06  |
|                     | FACTURACION CLIENTE                             | PR-ADC-07  |
|                     | FACTURACION PROVEEDOR                           | PR-ADC-08  |
|                     | NOMINA CONTRATISTAS CONFECCION                  | PR-ADC-09  |
|                     | NOMINA IDLA                                     | PR-ADC-10  |
|                     | NOMINA OFICIOS VARIOS                           | PR-ADC-11  |
|                     | ELABORACION DE NOTAS CONTABLES                  | PR-ADC-12  |
|                     | CIERRE DE COSTEO                                | PR-ADC-15  |
|                     | VERIFICACION DE PRESUPUESTO                     | FR-ADC-01  |
|                     | LEGALIZACION DE GASTOS                          | FR-ADC-02  |
|                     | CUENTA DE COBRO                                 | FR-ADC-03  |
|                     | MODIFICACION DE PRESUPUESTO                     | FR-ADC-04  |
|                     | ACUERDO DE PRESUPUESTO                          | FR-ADC-05  |
|                     | NOMINA CORTE DE CAÑA                            | FR-ADC-06  |
| NOMINA CONTRATISTAS | FR-ADC-09                                       |            |

MANUAL DE CALIDAD DE AUXILIAR DE GERENCIA

|  |   |            |
|--|---|------------|
|  | NOMINA OFICIOS VARIOS                               | FR-ADC-11  |
|  | LIQUIDACION   | FR-ADC-13  |
|  | CORTE DE CAÑA, OFICIOS VARIOS Y CONTRATISTAS        | IN-ADC-06  |
|  | FACTURACION   | IN-ADC-07  |
|  | NOMINA ADIMINISTRACIÓN                              | IN-ADC-06  |
|  | NOTAS CONTABLES                                     | IN-ADC-12  |
|  | CIERRE DE COSTEOS                                   | IN-ADC-15  |
|  | MANUAL DE FUNCIONES DE COORDINADOR(A) DE PRODUCCION | MAN-FUN-01 |
|  | MANUAL DE FUNCIONES DE ALMACENISTA                  | MAN-FUN-02 |
|  | ORDEN DE COMPRA                                     | PR-ADP-01  |
|  | NOTAS DE SALIDA                                     | PR-ADP-02  |
|  | NOTAS DE DEVOLUCION                                 | PR-ADP-03  |
|  | ELABORACION DE MINUTA                               | PR-ADP-04  |
|  | NOTAS DE PRODUCCION                                 | PR-ADP-05  |
|  | TRASLADO DE BODEGAS                                 | PR-ADP-06  |
|  | COSTOS DE FABRICACION                               | PR-ADP-07  |
|  | REMISIONES  | PR-ADP-08  |
|  | REPORTE DE LAS CONTRATISTAS                         | PR-ADP-09  |
|  | ORDEN DE MATERIALES                                 | PR-ADP-10  |
|  | GENERACION DE VALES DE PRESTAMO                     | PR-ADP-11  |
|  | ENTREGA DE MATERIALES                               | PR-ADP-12  |
|  | ORDEN DE COMPRA                                     | PR-ADP-13  |
|  | REQUERIMIENTO DE MATERIALES                         | PR-ADP-14  |

MANUAL DE CALIDAD DE AUXILIAR DE GERENCIA

|                     |   |           |
|---------------------|---|-----------|
| PRODUCCIÓN          | RECIBO Y VERIFICACION DE COMPRA DE MATERIALES | PR-ADP-15 |
|                     | ACTUALIZACION DE PROVEEDORES                  | PR-ADP-16 |
|                     | ELABORACION DE INVENTARIOS                    | PR-ADP-17 |
|                     | EVALUACION DE PROVEEDORES                     | PR-ADP-20 |
|                     | NOTAS DE DEVOLUCION                           | FR-ADP-03 |
|                     | COSTOS DE FABRICACION                         | FR-ADP-07 |
|                     | REMISION                                      | FR-ADP-08 |
|                     | REGISTRO DE CONFECCION                        | FR-ADP-09 |
|                     | ORDEN DE MATERIALES                           | FR-ADP-10 |
|                     | VALES DE PRESTAMO                             | FR-ADP-11 |
|                     | ENTREGA DE MATERILAES                         | FR-ADP-12 |
|                     | REQUERIMIENTO DE MATERIALES                   | FR-ADP-14 |
|                     | RECIBO Y VERIFICACION DE MATERTILES           | FR-ADP-15 |
|                     | REGISTRO DE PROVEEDORES                       | FR-ADP-16 |
|                     | VALORACION DE PROVEEDORES                     | FR-ADP-17 |
|                     | ELABORACION DE INVENTARIO                     | FR-ADP-18 |
|                     | INVENTARIO ANUAL                              | FR-ADP-19 |
|                     | EVALUACION DE PROVEEDORES                     | FR-ADP-20 |
|                     | REGISTRO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME    | FR-ADP-21 |
|                     | LISTA DE PRODUCTOS                            | GU-ADP-01 |
|                     | CÓDIGOS DE PRODUCTOS                          | GU-ADP-02 |
| ORDEN DE PRODUCCION | IN-ADP-01                                     |           |
| NOTAS DE SALIDA     | IN-ADP-02                                     |           |

MANUAL DE CALIDAD DE AUXILIAR DE GERENCIA

|                   |   |            |
|-------------------|---|------------|
|                   | NOTAS DE DEVOLUCION                           | IN-ADP-03  |
|                   | ELABORACIÓN DE MINUTA                         | IN-ADP-04  |
|                   | NOTAS DE PRODUCCIÓN                           | IN-ADP-05  |
|                   | TRASLADO DE BODEGAS                           | IN-ADP-06  |
|                   | COSTOS DE FABRICACIÓN                         | IN-ADP-07  |
|                   | ELABORACION DE REMISIÓN                       | IN-ADP-08  |
|                   | REPORTE DE CONTRATISTAS                       | IN-ADP-09  |
|                   | ORDEN DE MATERILAES                           | IN-ADP-10  |
|                   | VALES DE PRESTAMO                             | IN-AAA-11  |
|                   | NOTAS DE SALIDA                               | IN-AAA-12  |
|                   | ORDEN DE COMPRA                               | IN-ADP-13  |
|                   | REQUERIMIENTO DE MATERIALES                   | IN-ADP-14  |
|                   | EVALUACION DE PROVEEDORES                     | IN-ADP-17  |
| MANUAL DE CALIDAD | MANUAL DE CALIDAD                             | MAN-CAL-01 |
|                   | PLAN DE CALIDAD                               | PL-CAL-01  |
|                   | PLANES OPERATIVOS                             | PL-CAL-02  |
|                   | MAPA DE PROCESOS DE IDLA                      | FR-CAL-01  |
|                   | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS                   | FR-CAL-02  |
|                   | ORGANIGRAMA                                   | FR-CAL-03  |
|                   | ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | FR-CAL-04  |
|                   | PORTAFOLIO DE PRODUCTOS POR PROCESOS          | FR-CAL-05  |
|                   | MATRIZ DE RESPONSABILIDADES POR PROCESO       | FR-CAL-06  |
|                   | CONTROL DE DOCUMENTOS                         | PR-CDD-01  |

MANUAL DE CALIDAD DE AUXILIAR DE GERENCIA

|  |  |            |
|--|--|------------|
|  | NORMA BASE FUNDAMENTAL   | PR-NBF-01  |
|  | ARCHIVO GENERAL  | GU-CDD-01  |
|  | SOLICITUD DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTO           | FR-CDD-03  |
|  | CONTROL DE REGISTRO  | PR-CDR-01  |
|  | CONTROL DE REGISTRO  | FR-CDR-01  |
|  | REVISION POR LA ALTA GERENCIA                                  | PR-RAG-01  |
|  | ACTAS DE REVISION POR LA ALTA GERENCIA                         | FR-RAG-01  |
|  | PRODUCTO NO CONFORME   | PR-PNC-01  |
|  | REGISTRO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME                     | FR-PNC-01  |
|  | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS                     | FR-PNC-02  |
|  | REGISTRO Y CONTROL DE INCIDENCIAS                              | FR-PNC-03  |
|  | MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS                            | FR-PNC-04  |
|  | ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE EQUIPOS Y MAQUINARIA     | PR-ACP-01  |
|  | REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y NO CONFORMIDAD | FR-ACP-01  |
|  | AUDITORIA INTERNA  | PR-AUI-01  |
|  | PLAN DE AUDITORIA  | FR-AUI-01  |
|  | PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD                           | FR-AUI-02  |
|  | INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD                      | FR-AUI-03  |
|  | EVALUACION DE AUDITORES  | FR-AUI-04  |
|  | DESARROLLO DE LA AUDITORIA                                     | FR-AUI-05  |
|  | MANUAL DE FUNCIONES LIDER DE CALIDAD                           | MAN-FUN-01 |

|                    |  |           |
|--------------------|--|-----------|
| GESTIÓN DE CALIDAD | ACTUALIZAR Y REVISAR DOCUMENTOS          | PR-GCA-01 |
|                    | RE4ALIZAR PLANES DE SENCIBILIZACIÓN      | PR-GCA-02 |
|                    | SUMINISTRAR INFORMACIÓN DEL SGC          | PR-GCA-03 |
|                    | PARTICIPACIÓN EN LA CAPACITACIÓN         | FR-GCA-01 |
|                    | LISTA DE ASISTENCIA                      | FR-GCA-02 |
|                    | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO | FR-GCA-03 |

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-FUN-01 |
| FECHA: 04/11/11    |
| PÁG 1 - 3          |

MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE GERENCIA

1. Cargo

Auxiliar De Gerencia

1. Ubicación:

Instituto para el Desarrollo de La Paila  
 Área de administración  
 Administración

2. Jefe Inmediato

Gerencia

3. Naturaleza del Cargo:

Atender todos los asuntos relacionados con la organización, coordinación y control de las actividades de administración de actas, retiro e ingreso de personal, manejo caja general, para la gestión de la organización IDLA en cada una de sus dependencias.

4. Funciones: Para dar cumplimiento a lo establecido en la naturaleza del cargo se desarrollan las funciones tales como las siguientes:

**CUADRO 3. FUNCIONES AUXILIAR GERENCIA**

| FUNCIONES DEL CARGO                          | PROCEDIMIENTO QUE INVOLUCRA                              |
|--|--|
| Controlar ventas diarias del punto de venta. | Procedimiento Control Caja General ( PR-AAA-01)          |
| Realizar el manejo de caja general diario.   |  |
| Tramite de ingreso y retiro de personal.     | Procedimiento Tramite de Ingreso de Personal (PR-AAA-02) |
| Manejo de proyectos y convenios.             |  |

|  |   |
|--|---|
| <p>Verificación de contratistas.</p><br><p>Acta de entrega de donación</p> | <p>Procedimiento Tramite de Retiro de Personal<br/><b>(PR-AAA-03)</b></p><br><p>Procedimiento De Elaboración de Contratos<br/><b>(PR-AAA-04)</b></p><br><p>Procedimiento Acta De Entrega De Donación<br/><b>(PR-AAA-05)</b></p><br><p>Procedimiento Terminación de Contrato de Trabajo<br/><b>(PR-AAA-06)</b></p> |
|--|---|

## 6. Responsabilidades de Coordinación para Desarrollar el Trabajo

### 6.1 Internas:

Con el jefe Inmediato, personal de su dependencia y de la División, con las demás divisiones del Comité.

### 6.2 Externas:

## 7. Responsabilidades de Manejo

### 7.1 De Personal

Auxiliares de oficios varios (aseadora, vigilante, mensajero)

#### 7.1.1 Directamente



MANUAL DE CALIDAD DE AUXILIAR DE GERENCIA

7.2 De información Confidencial:

Tiene acceso la información contable de la caja menor, actas de caña y del personal.

8. Requisitos Mínimos Para Ocupar el Cargo

- Sistemas
- Atención al cliente
- Relaciones interpersonales

8.1 Educación

Para este cargo requiere estudios en Secretariado ejecutivo o comercial Tecnología en administración o gestión empresarial.

8.1.1. Conocimientos específicos mínimos o entrenamientos en:

8.1.2 Nivel Educativo Mínimo:

Sistemas  
Atención al cliente  
Relaciones interpersonales

8.2 Experiencia Mínima:

Las funciones del cargo exigen una persona con experiencia mínimo de 6 meses.

8.3 Habilidades especiales para el normal desempeño del cargo:

Debe tener habilidad mental, verbal y manual, ser activo, recursivo, ingenioso, amable, responsable.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Efectuar el trámite de ingreso de personal

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar de Gerencia

**3. OBJETIVOS:** Se realice el trámite requerido al momento de incorporar a un nuevo empleado.

**4. RESULTADOS ESPERADO:** Seleccionar a las personas con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para el cargo solicitado.

#### **5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Entrega de la hoja de vida por parte del empleado potencial.

**PUNTO FINAL:** Realización de la entrevista, exámenes médicos y firma del contrato.

#### **6. FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-AAA-04** Listado De Exámenes Médicos De Ingreso

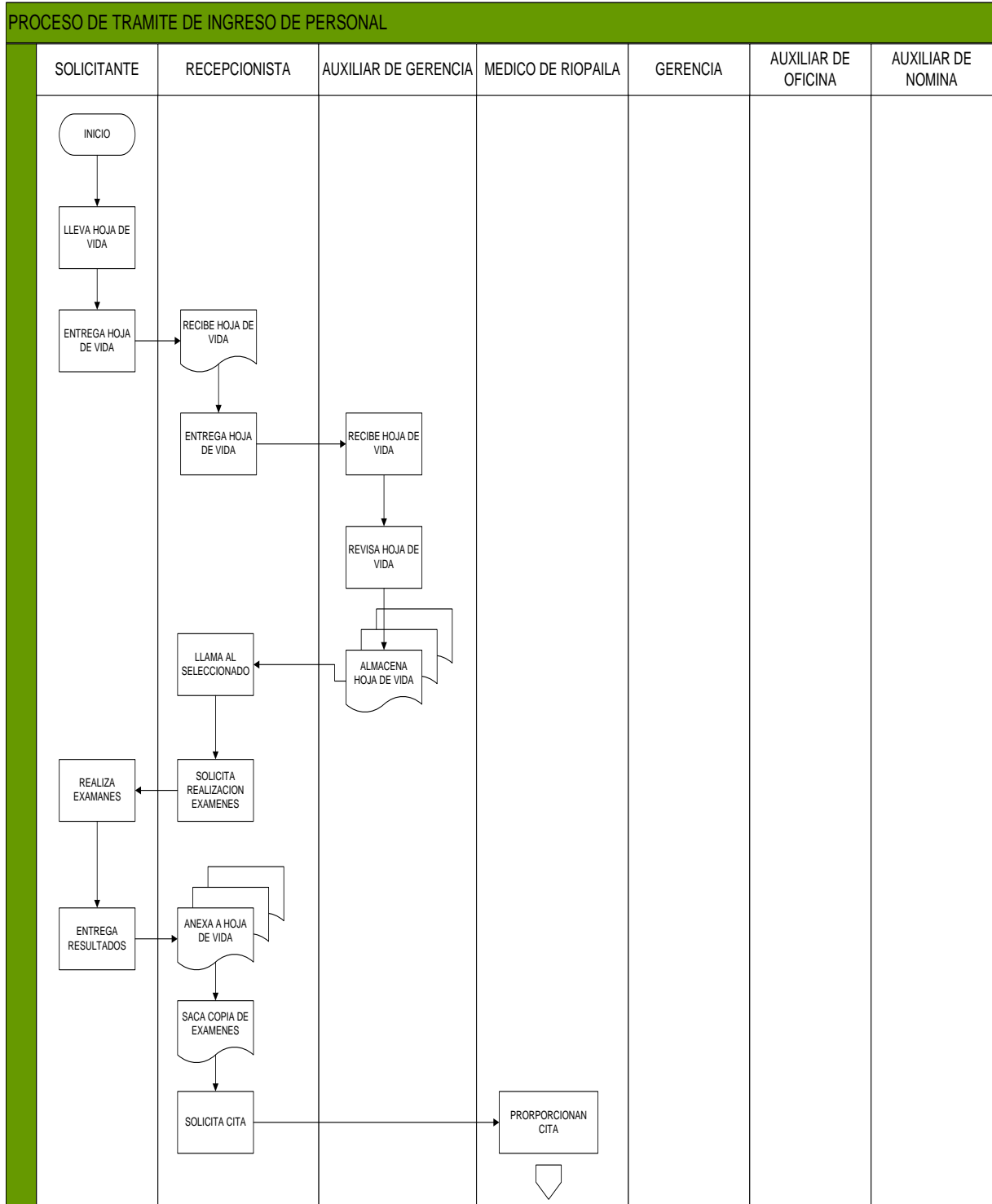
**FR-AAA-15** Formato Modelo De Entrevistas

#### **7. FLUJOGRAMA**

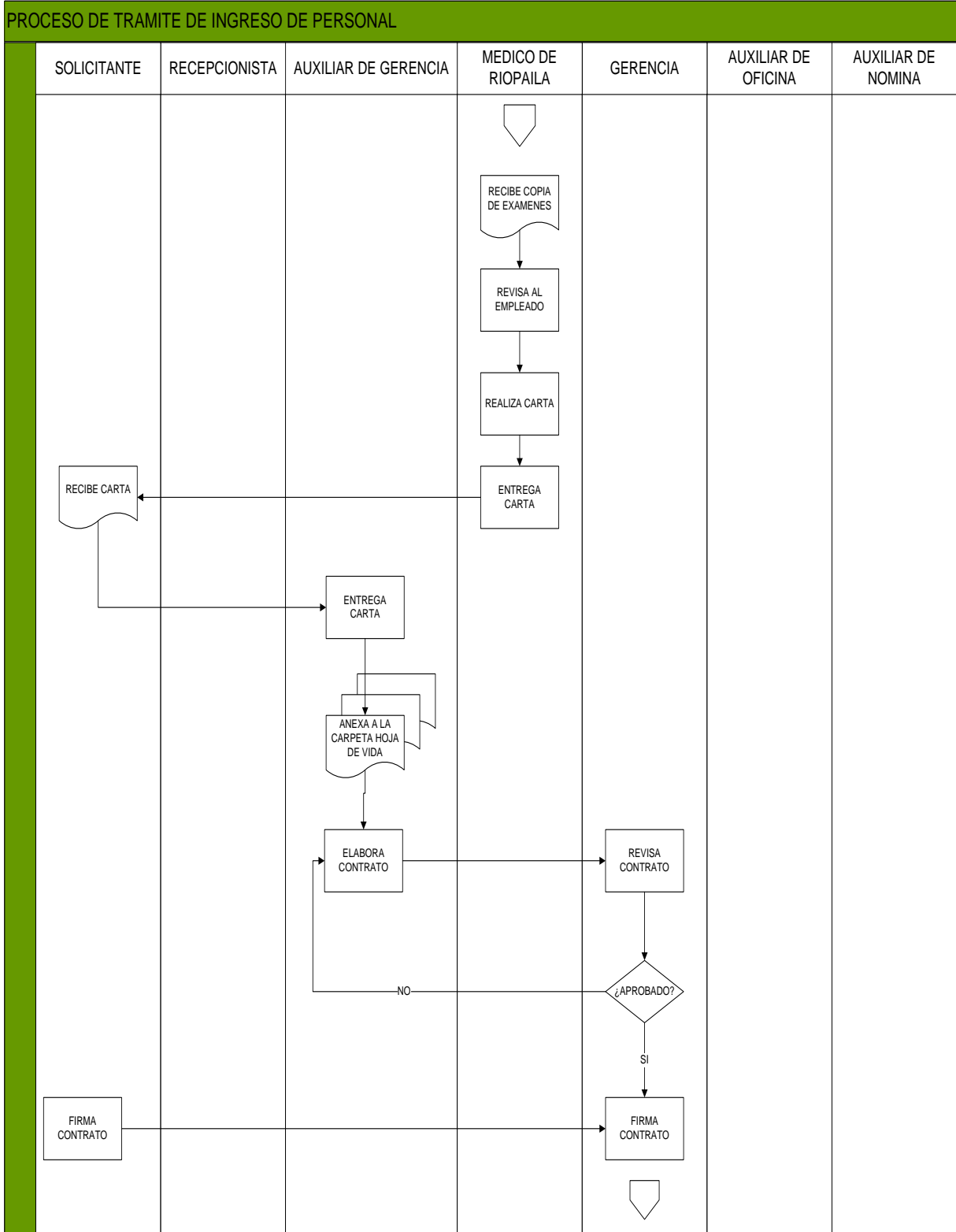
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO TRAMITE DE INGRESO DE PERSONAL

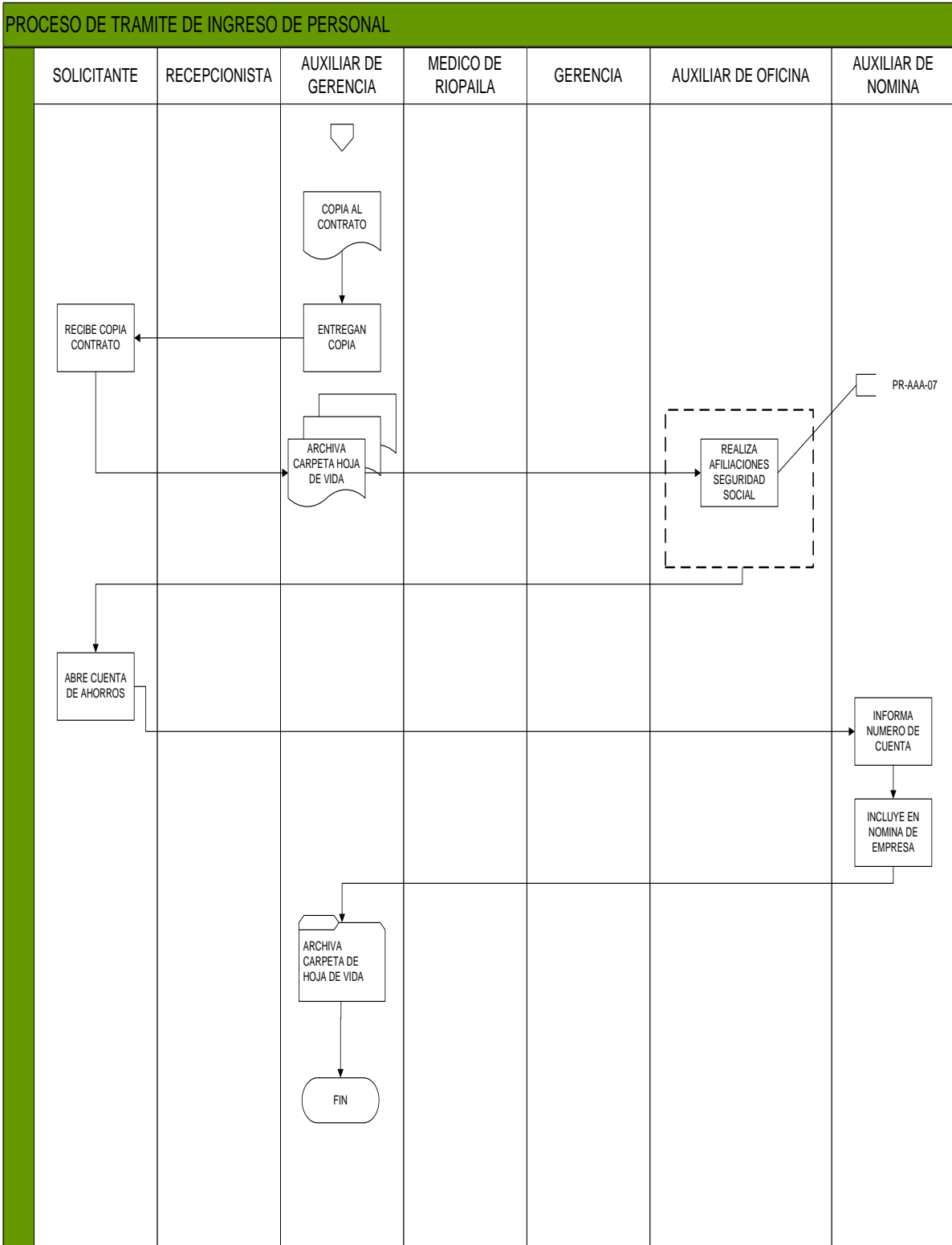
**FIGURA 5. PROCESO TRAMITE INGRESO PERSONAL**



PROCEDIMIENTO TRAMITE DE INGRESO DE PERSONAL



PROCEDIMIENTO TRAMITE DE INGRESO DE PERSONAL



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. RECIBE HOJA DE VIDA DEL SOLICITANTE

La Recepcionista recibe la hoja de vida del solicitante del cargo que se encuentra disponible en la empresa.

### 8.2. SELECCIÓN DE SOLICITANTE

Cuando la Recepcionista recibe la hoja de vida, la pasa a la auxiliar de gerencia para que revise si el perfil del solicitante se adapta al perfil de la vacante.

### 8.3. VERIFICACION DE REFERENCIAS

Es importante que los datos suministrados por el solicitante sean corroborados para continuar con el proceso.

### 8.4. REALIZACION DE ENTREVISTA

Al corroborar la información la Auxiliar De Gerencia se procede con la entrevista de la persona para lo cual se emplea el formato de entrevista **FR-AAA-15** donde quedan registrados todos los datos personales y profesionales del individuo.

### 8.5. REALIZACION DE EXAMENES MEDICOS

El empleado debe realizarse los exámenes requeridos por la empresa para poder continuar con el proceso de contratación los cuales esta contenidos en el **FR-AAA-04** Listado De Exámenes Médicos De Ingreso, estos deben entregarse a la auxiliar de gerencia los cuales los anexa a la carpeta de hoja de vida.

### 8.6. REVISION DE MEDICO

Al recibir los resultados de los exámenes médicos, la recepcionista saca copia de los resultados, los envía y llamar al centro medico de Riopaila Castillas S.A y separar una cita con el medico para que revise al empleado Y proporcione la carta de los resultados de la revisión efectuada.

PROCEDIMIENTO TRAMITE DE INGRESO DE PERSONAL

### 8.7. ELABORACION DE CONTRATO DE TRABAJO

Cuando el medico efectúa la carta y la envía a la empresa, la auxiliar de gerencia realiza el contrato de trabajo al empleado de acuerdo a la labor que vaya a desempeñar los cuales están contenidos en los formatos **FR-AAA-08** Contrato de aprendizaje, **FR-AAA-09** Contrato de corteros de caña, **FR-AAA-10** Contrato por labor contratada confecciones.

### 8.8. FIRMA Y APROBACION DE CONTRATO DE TRABAJO

Después la auxiliar de gerencia pasa el contrato a la gerente, la cual revisa que cumpla con los parámetros establecidos por la empresa, cuando determina que cumple con los requisitos y se realiza la posterior firma por parte del empleado y la gerencia.

### 8.9. AFILIACION A LA SEGURIDAD SOCIAL

La Auxiliar De Oficina debe realizar las posteriores afiliaciones a la ARP, EPS y AFP las cuales son elegidas por el empleado.

### 8.10. APERTURA DE CUANTA DE AHORROS EN EL BANCO

Al realizar culminar la elaboración del contrato se le solicita a al empleado que se dirija al banco encargado de manejar la nomina de la compañía para que abra una cuenta de ahorros y después le da el numero de cuenta al auxiliar de nomina.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

**IN-AAA-02** Instructivo De Reclutamiento, Selección Y Encuesta De Personal

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**TABLA 1. FORMATO LISTADO EXAMNES INGRESO**

**INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA IDLA  
LISTADO DE EXAMENES SOLICITADOS**

**NOMBRES Y APELLIDOS** \_\_\_\_\_

**CEDULA** \_\_\_\_\_

| LABOR | EXAMEN          |
|-------|-----------------|
|       | CUADRO HEMATICO |
|       | GLICEMIA        |
|       | CREATININA      |
|       | AUDIOMETRIA     |
|       | OPTOMETRIA      |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |



FORMATO ENTREVISTA EMPLEADOS INGRESAN

Buenas tardes ¿cómo estás?

Siéntate por favor. Llevas un... muy bonito.

Confirmación de datos personales.

Comentario del curriculum (ojo experiencia)

Podría contarme brevemente como te ha ido desde principios de (lo que estudiaste) hasta hoy?

Háblame de tu formación complementaria. (Cursos, seminarios) y qué te impulsó a ello.

¿Cómo te ves a ti misma?

¿Cuál es tu objetivo profesional?

¿Cómo piensas conseguirlo?

¿Cuál crees tú que es tu punto fuerte/débil de tu personalidad o carácter?

¿Qué valoras más en el trabajo?

Podrías contarme alguna situación de tu vida donde tú piense que tuviste iniciativa?

¿Qué te hace pensar que eres tú la persona adecuada para este trabajo?

**Preguntas De Empleo:**

¿Qué sabes acerca de nuestra empresa?

¿Qué te atrae de ella?

¿Qué ambiente de trabajo prefieres?

¿Prefieres un trabajo previsible o un trabajo cambiante?

Según tu opinión ¿Qué relación debe existir entre un jefe y su colaborador inmediato?

¿Estarías dispuesto a trasladarte a vivir a otra ciudad, a otro país, a viajar con frecuencia?

¿Cuáles son tus puntos fuertes y débiles para este puesto?

¿Qué te ves haciendo dentro de cinco años, de diez años..?

¿Cuáles son tus objetivos a largo plazo? ¿Cómo crees que podrás lograrlos?

¿Cómo te enteraste de la existencia de este puesto?

¿Puedes resumirme el texto del anuncio?

¿Por qué piensas que vas a tener éxito en esta función?

¿Y con qué tipo de jefe crees que acabarías por chocar?

¿Prefieres trabajar en una empresa grande, mediana, o pequeña?

¿Te gusta la previsibilidad de un trabajo cuy hora de comienzo conoces así como la hora de finalización, o prefieres un trabajo en el que hoy sabes exactamente lo que harás mañana?

**Motivo De La Solicitud:**

¿Por qué le gustaría obtener precisamente este empleo y no otro?

¿Qué le llamó la atención en el anuncio o en la noticia que tuvo acerca de su existencia?

¿Qué piensa que puede usted aportar?

¿En qué piensa que puede usted mejorar trabajando con nosotros?

¿Qué cree que puede usted aportarnos si no tiene experiencia profesional?

**Comportamiento En El Trabajo:**

Cómo le gustaría trabajar: ¿sólo? ¿En equipo? ¿Le es indiferente?

¿Por qué prefiere trabajar en equipo?

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: IN-AAA-01 |
| FECHA: 04/11/11   |
| PÁG 1 - 3         |

INSTRUCTIVO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y ENTREVISTA A LOS EMPLEADOS

- ¿Por qué prefiere trabajar sólo?
- ¿Qué experiencias tiene del trabajo en equipo?
- ¿Se ha integrado fácilmente en un grupo de trabajo?
- ¿Prefiere formar grupo con personas con los que previamente tiene amistad?
- ¿Cree que, salvo excepciones, la amistad profesional y particular no debe mezclarse?
- ¿Tiene tendencia a aceptar, a discutir o a poner sistemáticamente en duda las instrucciones de sus superiores?
- ¿Confía o duda en general en la eficacia de los demás compañeros?
- ¿Cómo acepta las normas de disciplina? : Con convencimiento, como un mal necesario, como una imposición

**Preguntas De Personalidad:**

Háblame de ti mismo.

Cuéntame una anécdota de tu vida en que resolvieras una situación problemática con éxito.

¿Qué gana la empresa si te contrata a ti en lugar de a otro candidato?

Si fueras tú el encargado de realizar esta selección y yo fuera el candidato ¿Qué cualidades te gustaría que yo reuniera?

¿Prefieres trabajar con gente o te gusta más trabajar solo?

¿Te consideras un líder o un seguidor? ¿Por qué?

¿Cuál fue la decisión más importante que tuviste que aceptar en el pasado?

Defínete a ti mismo con 5 adjetivos calificativos. Justifícalo.

¿Qué has aprendido de tus errores?

Si tuvieras que compararte con un animal, ¿Con qué animal te compararías? ¿Por qué?

¿Acabas lo que empiezas?

Piensa en..... (Un profesor, un amigo, u familiar, compañero/a) Si yo le preguntara como eres tú, ¿qué crees que contestaría?

Si todos los trabajos tuvieran la misma remuneración y la misma consideración social, ¿qué es lo que realmente te gustaría hacer?

Describe tu escala de valores.

**Personalidad:**

¿Cuáles son sus mejores cualidades? Describa tres principales

¿Cuáles son sus defectos? Describa tres principales

Si tiene que tomar una decisión ¿es impulsivo o reflexivo?

## **CÓMO DESARROLLAR UN PROCESO DE SELECCIÓN**

La selección de personal debe considerarse como una inversión más, que hace la empresa para mejorar los distintos aspectos de la organización.

Las empresas suelen realizar importantes desembolsos económicos en la adquisición de maquinaria, para mejorar su tecnología o incrementar su productividad, por la misma razón han de invertir en su personal, ofertando cursos de formación, creando planes de desarrollo y seleccionando a sus futuros empleados. Es indiscutible la importancia que para una organización tiene el contar con las personas adecuadas, en los lugares precisos. El no conseguir este objetivo supone para la empresa aumentar los costes (en tiempo y dinero), derivados del proceso de selección para cubrir un puesto, siendo éste el mayor coste que se puede tener. Lo esencial es contar con recursos humanos de calidad, ya que el activo más importante de las organizaciones está constituido por las personas que las forman.

### **1. ANÁLISIS DE NECESIDADES**

Las razones por las que una empresa debe iniciar un proceso de selección pueden ser diversas: cubrir un puesto de nueva creación, sustituir a un trabajador que se jubila, iniciar una nueva actividad, reemplazar un puesto que ha quedado vacante, etc. En cualquier caso, la empresa debe analizar cuáles son las características del puesto de trabajo y cuál debe ser el perfil personal y profesional de la persona que deba desempeñarlo. Para ello puede ayudarse de un instrumento denominado análisis del puesto de trabajo (APT).

El APT consiste en el estudio de las características relevantes del puesto, para configurar su perfil y el de la persona que debe desempeñarlo, teniendo en cuenta las características de la empresa y el lugar del puesto de trabajo dentro del organismo de la misma. Este análisis se lleva a cabo mediante entrevistas y cuestionarios con los ocupantes de ese puesto, sus compañeros e incluso sus superiores, lo que ofrece en conjunto una visión bastante objetiva de los contenidos y características del mismo. La elaboración de este perfil se basa en los datos aportados por el "análisis y descripción del puesto", documentación que la organización debe poseer para todos los puestos de trabajo de la misma.

### **2. CÓMO DEFINIR UN PERFIL PROFESIONAL**

Una vez desarrollado el análisis del puesto de trabajo, se obtienen los datos relativos a los candidatos, consiguiendo el perfil de cualidades para cada uno. Con todo ello, bastará establecer una comparación entre el perfil del puesto y el perfil de los aspirantes para dilucidar cuál o cuáles de ellos presentan un mayor ajuste, es decir, cuáles responden mejor a las exigencias del puesto de trabajo.

Definir correctamente las competencias de la persona que se está buscando, es una prioridad. No se acertará a encontrar algo, si no se tiene claro lo que se está buscando.

Para definir el puesto y las características de la persona que lo vaya a ocupar, se debe trabajar en estrecha colaboración con los responsables del área donde haya surgido la necesidad, orientándoles para conseguir dibujar el perfil con el que se iniciará el proceso. No es lo mismo que se conozca bien la necesidad, lo que casi con toda seguridad ocurrirá, como que se sepa expresar con claridad.

La definición del perfil deberá comprender la siguiente información:

### **Descripción Del Puesto**

- Se trata de definir los siguientes aspectos:
  - El nombre del puesto.
  - De quién va a depender la persona que ocupe el puesto, quién será su jefe directo.
  - Las tareas y funciones que tendrá que realizar.

### **Perfil Del Candidato**

- Indicar los requisitos que debe cumplir el candidato:
  - Datos personales (Edad, residencia, permiso de conducir, movilidad geográfica, etc.).
  - Formación (titulación requerida, idiomas, informática, etc.).
  - Experiencia (especificar años de experiencia, conocimientos, áreas profesionales, etc.).

### **Condiciones A Ofrecer**

- Especificar las condiciones que van a ofrecer a los posibles candidatos:
  - Tipo de contrato.
  - Duración.
  - Retribución salarial (fijo, variable).
  - Jornada laboral y horario de trabajo.

Incorporación (Fecha De Incorporación Al Puesto).

- Otros incentivos (comedor, seguros, dietas por desplazamientos, etc.).

### **3. DÓNDE BUSCAR CANDIDATOS**

Una vez definido el perfil profesional que se está buscando, la empresa debe plantearse dónde buscar a los candidatos, esta es la fase de reclutamiento. En este punto existen dos posibilidades:

### - El Reclutamiento Interno

El reclutamiento interno ocurre cuando, existiendo determinado puesto, la empresa trata de cubrirlo mediante la promoción de sus empleados (movimiento vertical) o transferirlos (movimiento horizontal) o aún transferidos con promoción (movimiento diagonal). Su uso eficaz requiere un sistema para localizar a los candidatos cualificados y permitir que quienes se consideran cualificados soliciten la vacante. Entre sus limitaciones, está el hecho que a veces no es posible cubrir desde el interior de la empresa ciertos puestos de niveles medios y superiores que requieren capacitación y experiencia especializadas, por lo que se deben cubrir desde el exterior.

Ventajas que reúne este tipo de búsqueda:

- Es un método rápido
- El candidato conoce la empresa, su lugar de trabajo, con lo que se ahorrará en formación y orientación.
- La motivación y el incentivo que supone el movimiento interno para el trabajador.

Podrá contactar fácilmente con los posibles candidatos a los que se les comunicará la existencia de una vacante.

- **Reclutamiento Externo**

El reclutamiento es externo cuando, habiendo determinada vacante, se pretende cubrirla con candidatos externos que son atraídos por las técnicas de reclutamiento aplicadas. El reclutamiento externo recae sobre candidatos reales o potenciales, disponibles o colocados en otras organizaciones, y puede involucrar una o más de las siguientes técnicas:

Formales:

- Oficinas de Empleo
- Agencias de colocación
- Colegios profesionales
- Centros de formación
- Asociaciones
- Sindicatos

Servicios de selección

- Empresas de trabajo temporal
- Empresas de selección

Anuncios

- Prensa
- Boletines
- Revistas especializadas
- Portales de empleo

#### Internas

- Concurso de méritos/promoción
- Tablón de anuncios

#### Informales

- Amigos de los actuales empleados
- Antiguos empleados
- Red de contactos (en general)

### 4. PRESELECCIÓN

Una vez finalizado el proceso de recepción de currículum, se procede al análisis y selección de aquellos que cumplan con los requisitos preestablecidos para el puesto, teniendo en cuenta el análisis de puestos de trabajo:

Este análisis es un sistema rápido y de bajo coste, e implica un examen detallado de cada oferta con la finalidad de separar los CV en tres grupos:

- Aspirantes que reúnen las características básicas requeridas para el puesto. En este caso, se les comunica preferiblemente por teléfono, el lugar y la hora en la que se han de presentar para la realización de pruebas psicotécnicas o de otro tipo.
- Los aspirantes que no sean seleccionados en este proceso previo porque no se ajustan a las características requeridas para el puesto, podrán ser descartados, notificándoles por carta su exclusión del proceso y mostrándoles el agradecimiento por haber participado en él. Esta comunicación no siempre se llega a producir, sobre todo si el proceso ha sido masivo o si se ha llevado a cabo de forma confidencial.
- Aspirantes que si bien no cumplen todas las características requeridas para el puesto, no son totalmente descartados, ya que en función de cómo se desarrolle el proceso pueden volver a ser incluidos dentro del proceso.

De la severidad y el número de criterios de preselección dependerá el número de candidatos para la siguiente fase. Menos candidatos significa menos trabajo, pero aumenta el riesgo de que al final ningún candidato resulte adecuado.

En este sentido es bueno que el técnico se deje asesorar por personal técnico o profesional del área en la que se pretende llenar la vacante, a fin de mejorar los criterios de preselección.

### 5. PRUEBAS DE SELECCIÓN

Las pruebas a las que se someten los candidatos constituyen una de las ayudas más eficaces de que se puede disponer para admitirlos en el empleo, cuando se saben administrar con acierto. Dichas pruebas proporcionan muchas veces la información rápida y exacta que se busca respecto a las habilidades del solicitante, sus talentos, sus aptitudes y sus aspiraciones, lo cual a veces es difícil de averiguar por otros medios. No quiere decirse con esto que las

pruebas de personal constituyen la solución definitiva de los problemas relacionados con la admisión en la empresa. Ciertas características del candidato, que pueden ser importantes para determinar su posible éxito o fracaso en el empleo, no siempre pueden valorarse del todo en las pruebas que hasta ahora se han inventado. Las pruebas selectivas se pueden dividir en tres grandes grupos:

**Pruebas Profesionales:** Aquellas que evalúan conocimientos propios de una profesión. Evalúan las candidaturas en función de conocimientos imprescindibles para su puesto de trabajo. Son pruebas que independientemente de su formato (examen, cuestionario o ejercicio práctico) y nivel de dificultad, valoran el grado de conocimiento que los candidatos tienen de una materia concreta, por ejemplo, contabilidad, informática, etc.

- Pruebas y exámenes profesionales.
- Cuestionarios técnicos.
- Ejercicios de simulación.

- **Pruebas psicotécnicas:** Sirven para evaluar el potencial del candidato.

• De aptitud o eficiencia: se centran en evaluar aspectos o aptitudes que sin estar ligadas a un conocimiento concreto del puesto, pueden contribuir a un buen rendimiento en el mismo. Así, por ejemplo, aspectos como el razonamiento numérico o verbal aportan información muy valiosa para puestos como contables o comerciales.

- Inteligencia general: El rasgo más destacado de cualquier definición de inteligencia es que implica la capacidad general de aprender y resolver problemas. Una calificación alta no garantiza la posesión de las habilidades específicas que se requieren para la ejecución satisfactoria del trabajo.

- Razonamiento abstracto

- Numéricas: relacionadas con todo tipo de operaciones numéricas y de cálculo matemático.

- Espaciales: relacionadas con la capacidad para el razonamiento abstracto y la percepción de los objetos en el espacio.

- Mecánicas: miden las aptitudes para la realización de tareas técnicas, físicas y de precisión manual.

- Capacidad verbal: relacionadas con el lenguaje, su comprensión y expresión verbal.

- Capacidad sensorial

De personalidad: Informan sobre factores relacionados con la personalidad de los candidatos que influirán en su rendimiento laboral. Factores como la organización, el carácter o el nivel de extroversión de la persona, pueden resultar fundamentales para el puesto.



**Dinámicas De Grupo:** Es una técnica de evaluación psicológica que sitúa a los sujetos o candidatos en interacción, con el fin de producir conductas observables que propicien la diferenciación y, evaluación de rasgos actitudinales en los mismos. Dichos rasgos actitudinales deben considerarse necesarios o apropiados, para un eficaz desempeño de las funciones propias del puesto de trabajo que tratamos de cubrir.

Cada vez son más las empresas que dentro del proceso de selección incluyen ejercicios de grupo. En estos ejercicios, varios candidatos mantienen una reunión que es observada por los técnicos que realizan el proceso y, que evalúan la actuación de cada participante. En ocasiones pueden simularse situaciones profesionales, pero otras se plantean dilemas o incluso cuestiones morales.

- Simulaciones
- Situaciones “reales”
- Situación dual
- Situaciones de grupo.

## 6. LA ENTREVISTA

La entrevista suele ser la prueba determinante en el proceso, de hecho hay procesos de selección que se componen únicamente de esta fase. Pero hay que tener en cuenta que, normalmente, no debe utilizarse como único elemento de evaluación, sino que debe acompañarse de otros métodos que complementen la información.

Generalmente está situada al final del mismo y se utiliza para contrastar la información obtenida sobre la persona a lo largo de las fases anteriores. Suele ser también el momento de presentar la organización al candidato, establecer con él una relación personal y darle la oportunidad de resolver algunas dudas respecto a su futuro trabajo.

A pesar de la proliferación de su uso, es uno de los instrumentos menos conocidos y peor utilizados de la selección de personal. Por otra parte, las personas que la ponen en práctica no tienen, frecuentemente, los conocimientos y destrezas necesarios para adoptar juicios útiles respecto al candidato, ni utilizan una metodología que le permita obtener buenos resultados.

### Tipos De Entrevistas

- Estructurada

El entrevistador utiliza el mismo cuestionario para todos los candidatos. Las preguntas se encuentran distribuidas según una secuencia lógica (de menor a mayor dificultad, generalmente).

Este tipo de entrevistas permite realizar una comparación más directa entre todas las candidaturas, pero a la vez impide que el entrevistador obtenga otra información no recogida en las preguntas y que sí podría darse en una entrevista más abierta.



- No estructurada

La entrevista tiene el formato de una conversación libre en la que el entrevistador realiza preguntas al azar en función de alguna información que tenga del sujeto que entrevista, consiguiendo a raíz de esas respuestas, otro tipo de cuestiones que pueden realizarse.

- Mixta

Consiste en una serie de temas e incluso preguntas que se van a abordar a lo largo de la entrevista y que el entrevistador puede o no utilizar en su totalidad.

Según el número de personas presentes:

- Individual: una persona es entrevistada por otra.

- De Panel: Varias personas entrevistan a un candidato a la vez.

- De Grupo: Intervienen varios candidatos a la vez y puede haber uno o más entrevistadores, teniendo en cuenta el grado de participación así como la calidad de la misma. Se trata de ver cómo los aspirantes se comportan en una situación de grupo.

Sucesivas: Un mismo candidato es entrevistado por distintas personas de modo sucesivo, que irán abordando diversos aspectos relacionados con el puesto de trabajo o con el propio entrevistado.

- Informales: Son entrevistas que se realizan en lugares no habituales como cafeterías, salas o recibidores de hoteles... (Otras veces surgen de forma espontánea al llevar el CV personalmente a las empresas). Se hablará en torno al puesto de trabajo, el interés por el mismo y sobre algunos aspectos concretos del currículum.

### Fases De La Entrevista

Fase de preparación de la entrevista:

- Preparación:

Las entrevistas de selección, deben ser preparadas de alguna manera. Aunque el grado de preparación varíe, debe ser suficiente para determinar los objetivos específicos de la entrevista, es decir; el método para alcanzar el objetivo de la entrevista, la mayor cantidad posible de información acerca del candidato.... etc. Igualmente, el responsable de seleccionar a un nuevo empleado debe conocer perfectamente las funciones que va a realizar la persona que ocupará el puesto vacante.

- Entorno físico:

Es importante el entorno físico donde se realiza la entrevista, se recomienda tener preparada una mesa con dos sillas una frente a la otra. Se deben evitar interrupciones durante la entrevista, así como tener estudiado el CV del candidato y realizar las anotaciones pertinentes, pero siempre con el consentimiento del candidato.

- Fase de recepción

En la primera toma de contacto, es conveniente presentarse, sonreír y mirar a los ojos del candidato, ya que transmite seguridad.

Si es una persona mayor se suele tratar de usted, al igual que si se trata de un puesto de alto nivel, por el contrario, tutear en el caso de que el candidato sea joven (también se puede sustituir el tú por el nombre del candidato).

Para tratar de relajar al candidato, el entrevistador, puede realizar alguna pregunta poco importante, de tipo general, con la que comenzar la entrevista. Esta fase sirve de introducción a la entrevista, explicándole en qué va a consistir y, en ocasiones, la duración de la misma. También se puede facilitar información previa acerca del puesto, aunque de tipo general, los detalles del trabajo y la empresa suelen dejarse para el final, incluso a veces solo se comunican si el candidato ha sido seleccionado.

- Fase de la guía de la entrevista

Elaborar un guión sobre los datos que interesan de los candidatos:

Datos personales:

- Aclarar las posibles dudas con el candidato respecto a su nombre, apellidos, etc.

Confirmar si el teléfono que aparece en el currículum es correcto, y cuándo suele estar localizable:

- Comentar otros datos de interés (estado civil, edad, hijos, etc.)

- Formación

- Preguntar sobre los estudios o cursos de Formación (dónde los realizó, qué aprendió, etc.)

- Preguntar por qué ha seguido unos estudios determinados.

- Experiencia profesional

- Preguntar sobre qué experiencia tiene, qué funciones realizó, cuántos trabajos ha tenido, por qué ha causado baja en ellos.

- Aspectos técnicos que puedan resultar interesantes.

- Fase del candidato

Al final de la entrevista, el entrevistador profundiza un poco más acerca del puesto de trabajo o de la empresa, además de brindar la oportunidad al candidato de realizar alguna pregunta.

- Fase de la despedida

Se debe procurar que el candidato se vaya con buena impresión de la empresa y no hacer promesas que no se puedan cumplir.

- Fase de la recapitulación

Tomar nota de todos los datos importantes a lo largo de la entrevista, y hacerlo siempre inmediatamente después de la conclusión de la misma.

## 8. INFORME DE LA ENTREVISTA

El resultado y conclusiones de la entrevista, deben ser redactados inmediatamente después de la finalización de la misma, con el objetivo de no omitir ningún dato que distorsione el resultado logrado. El informe debe ser claro, concreto e inteligible, por si posteriormente alguien siente la necesidad de consultarlo (en algunas organizaciones ya existe un modelo de informe estandarizado).

La tarea del entrevistador no termina con la redacción del informe, es aconsejable que realice para si mismo una crítica sobre la entrevista realizada, que conteste preguntas como las siguientes:

- 1.- ¿Obtuve la suficiente información durante la entrevista?
- 2.- ¿Alcancé el objetivo?
- 3.- ¿La entrevista se realizó de acuerdo con lo planeado?
- 4.- ¿Logré transmitir seguridad al entrevistado?
- 5.- ¿Conseguí el acercamiento requerido?
- 6.- ¿Me mostré tranquilo y sin presiones?
- 7.- ¿Presioné al entrevistado cuando fue necesario?
- 8.- ¿El entrevistado estimó que valió la pena la entrevista?

## 9. COMPROBACIÓN DE REFERENCIAS

Una parte fundamental del proceso de selección es la comprobación de referencias; se ha dado más de un caso en el que un candidato resulta ideal, pero luego por razones de inadaptación al trabajo, problemas de conocimientos, de trabajo en equipo... no es el adecuado. No se debe fiar uno de impresiones propias, es conveniente comprobar la información.

Previo permiso de los candidatos que hasta el momento parezcan adecuados al puesto, se han de pedir referencias de manera confidencial y bajo secreto profesional, a los responsables inmediatos de sus anteriores empresas, acerca del comportamiento que el candidato mantuvo durante su antiguo empleo, así como el comportamiento con sus compañeros / as, etc.

## 10. INCORPORACIÓN A LA EMPRESA

- Hay que procurar desde el principio, integrar al candidato con el puesto y con la empresa, se recomienda:
- Realizar las presentaciones oportunas al resto de compañeros.
- Indicar cual será el lugar de trabajo y, proporcionar todo el material necesario para la realización del trabajo cotidiano.
- Explicar las normas y procedimientos generales que ha de seguir para un correcto desempeño de su labor.

## 11. PRINCIPIOS BÁSICOS PARA REALIZAR UNA ENTREVISTA DE SELECCIÓN

1. Analizar los objetivos de la entrevista y determinar las áreas y preguntas específicas que se desean abarcar. Revisar los requisitos del puesto, el currículum, las pruebas psicotécnicas y demás información disponible antes de ver al candidato.
2. Establecer y mantener una buena relación. Esto se logra no haciendo esperar al candidato, se debe fijar un horario en las entrevistas que permita un margen de seguridad por si surge algún retraso imprevisto. Comenzar saludando al candidato, mostrando sincero interés por él y escuchando con atención. Buscar entre los datos del candidato alguno que pueda servir para iniciar una conversación informal que durará hasta que el grado de ansiedad de la persona haya disminuido, consiguiendo así que la entrevista se desarrolle con mayor libertad y fluidez. A continuación, se debe presentar la organización y el puesto de trabajo, conviene no detallar excesivamente en qué consiste, con el fin de evitar que el candidato modifique su conducta y su información para ajustarse lo máximo al mismo.
3. Poner atención al lenguaje corporal. Las expresiones faciales, postura del cuerpo, gestos y movimientos, a menudo son indicios de las actitudes y sentimientos de esa persona. El seleccionador debe ser consciente de lo que el candidato está comunicando de forma no verbal.
4. Proporcionar información con tanta honestidad y sinceridad como se pueda. Dar respuestas honestas y francas a las preguntas del candidato.
5. Usar las preguntas de forma efectiva. Para obtener respuestas veraces es necesario plantear las preguntas de manera tan objetiva como sea posible, y sin indicar que respuesta se desea.
6. Distinguir los hechos de las inferencias. Durante la entrevista se debe distinguir la información de los hechos, y comparar sus interpretaciones con las de otros entrevistadores.
7. Reconocer los prejuicios y los estereotipos. Una de las preferencias típicas se presenta cuando los seleccionadores consideran que los candidatos tienen intereses, experiencias y antecedentes similares a los propios, y por ello los encuentran más aceptables. Usar

estereotipos es formarse opiniones generalizadas sobre cómo las personas ven, piensan y actúan.

8. Evitar la influencia del “hermosismo”. La discriminación contra personas no atractivas es una forma persistente de discriminación en el empleo.

9. Controlar el uso de la entrevista. Proporcionar al candidato oportunidades de expresarse, pero manteniendo el control de la situación para alcanzar los objetivos de la entrevista.

10. Hacer anotaciones minuciosas, registrando los hechos, las impresiones y cualquier información pertinente.<sup>5</sup>

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

<sup>5</sup> FUENTE: [http://www.ajeasturias.com/V2/Control/file/COMPYTE/Herramienta\\_seleccion.pdf](http://www.ajeasturias.com/V2/Control/file/COMPYTE/Herramienta_seleccion.pdf)

## PROCEDIMIENTOS DE TRAMITE DE RETIRO DE PERSONAL

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Efectuar el trámite de retiro de personal
2. **RESPONSABLE:** Auxiliar de Gerencia
3. **OBJETIVOS:** Realizar el retiro de los empleados a los cuales se les ha vencido el contrato de trabajo y no se efectuara la renovación del mismo.
4. **RESULTADOS ESPERADO:** Evitar problemas relacionados con inconformidades por parte de las empleados desvinculados.
5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Vencimiento del contrato de trabajo del empleado

**PUNTO FINAL:** Preparar y entregar carta de terminación de contrato, liquidación al empleado.

**5. FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-AAA-04** Listado De Exámenes De Ingreso Y Retiro

**FR-AAA-18** Carta de terminación de contrato

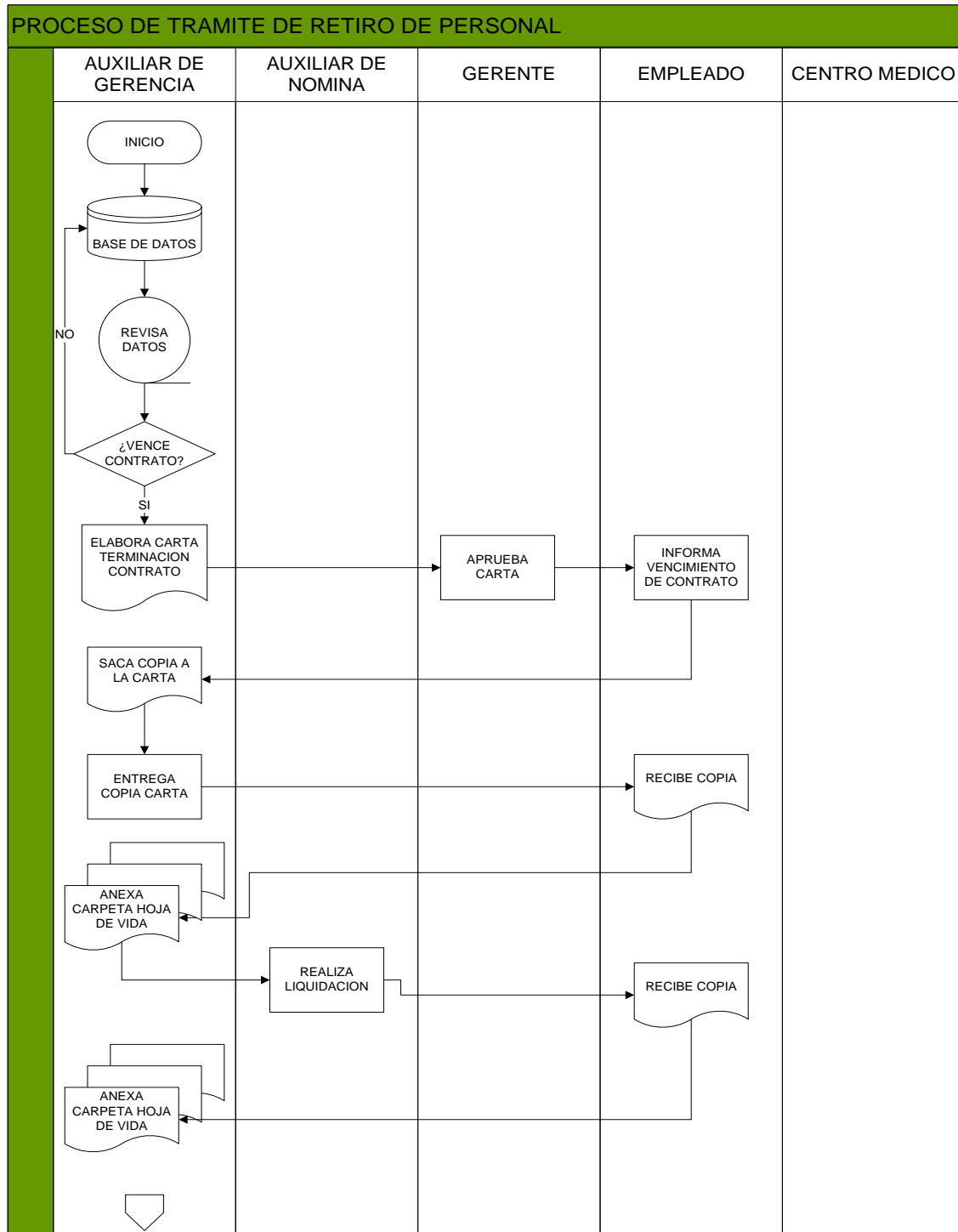
**FR-ADC-13** Liquidación De Contrato

**6. FLUJOGRAMA**

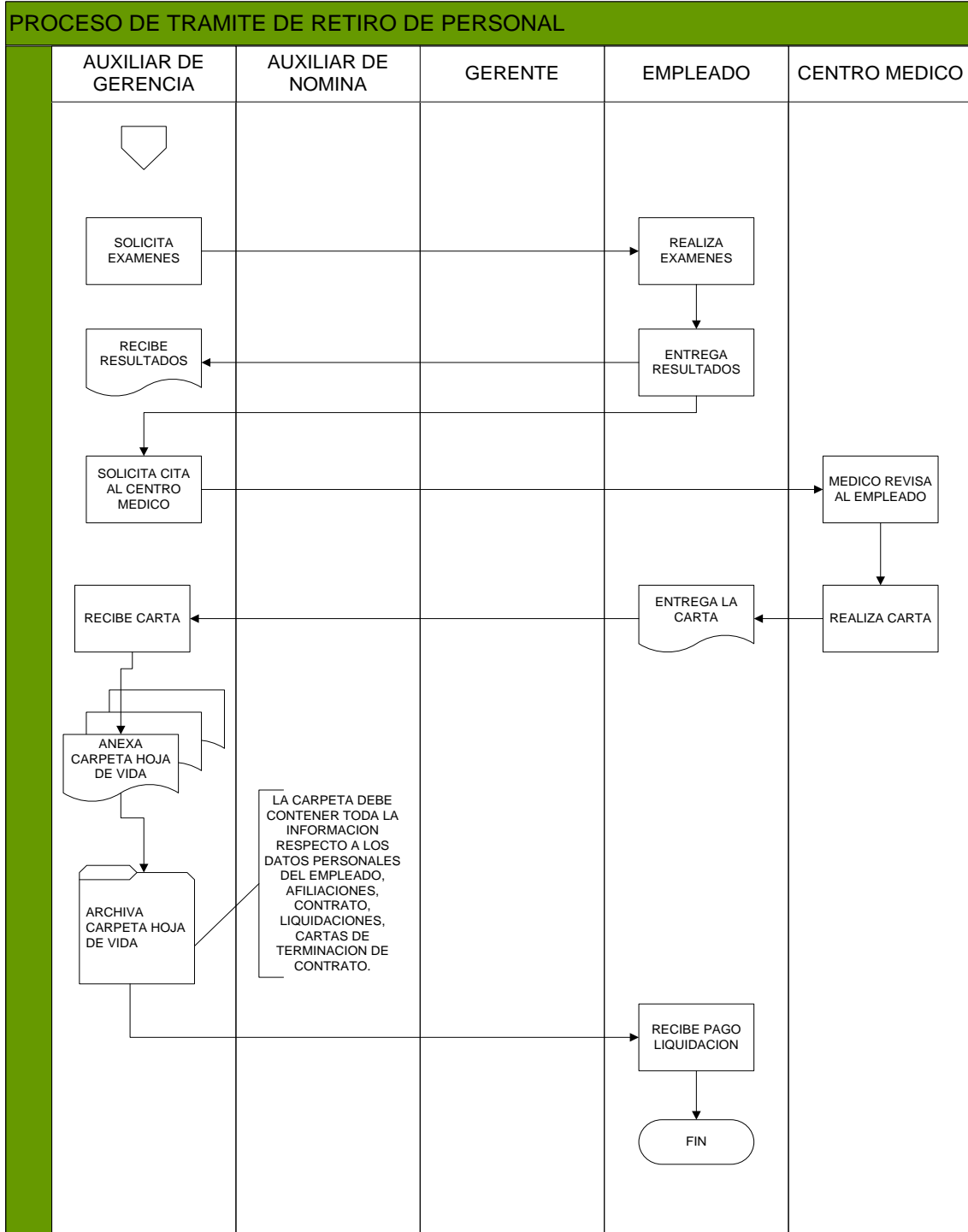
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTOS DE TRAMITE DE RETIRO DE PERSONAL

FIGURA 6. PROCESO TRAMITE RETIRO PERSONAL



PROCEDIMIENTOS DE TRAMITE DE RETIRO DE PERSONAL





## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO DEL EMPLEADO

La auxiliar de gerencia debe mantener un registro de todos los contratos realizados a los empleados de la empresa, para mantener un registro de las fecha de finalización y determinar si se realiza un prorroga del contrato o se da por culminado.

### 8.2. REALIZAR LA CARTA DE TERMINACIÓN DE CONTRATO

La auxiliar de gerencia debe realizar la carta de terminación de contrato con 3 días de anterioridad a la fecha de terminación de contrato **FR-AAA-16** Carta De Terminación De Contrato y entregarlo a la gerente para su posterior aprobación y firma.

### 8.3. ELABORACIÓN DE LIQUIDACIÓN

Elaborada la carta la Auxiliar De Gerencia informa al Auxiliar De Nomina para que realice la liquidación **FR-ADC-13** del empleado para que se efectúen las correspondientes descuentos en esta, y se realice el pago respectivo de la nomina para que el empleado quede sin deudas a la empresa.

### 8.4. REALIZACIÓN DE EXÁMENES MÉDICOS

La auxiliar de gerencia solicita al empleado realizar los exámenes médicos requeridos para comprobar el estado de salud y una vez trae los resultados, llama al centro medico de Riopaila y separa una cita con el medico general, este es revisado y se entrega una carta donde especifican el estado de salud **FR-AAA-04** del empleado.

### 8.5. REVISIÓN DEL MEDICO DE RIOPAILA CASTILLA

El empleado recibe la carta del medico y se la entrega a la auxiliar de gerencia los cuales se anexan a la carpeta de hoja de vida del empleado, puesto que son evidencias que el procedimiento se efectuó de manera adecuada y de esta manera evitar problemas legales.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de contratos de trabajo

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar de Gerencia

**3. OBJETIVOS:** Elaborar los contratos a los empleados que ingresan a la empresa y a las renovación a los empleados que van a continuar laborando.

**4. RESULTADOS ESPERADO:** Mantener un registro y control de los contratos efectuados en la empresa.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Elaborar el contrato a los empleados de la empresa.

**PUNTO FINAL:** Vincular al empleado a la empresa.

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

FR-AAA-08 Contrato De Aprendizaje

FR-AAA-09 Contrato De Corteros De Caña

FR-AAA-11 Contrato De Prestación De Servicio

FR-AAA-12 Contrato Individual De Trabajo De Duración Por Labor U Obra Contratada

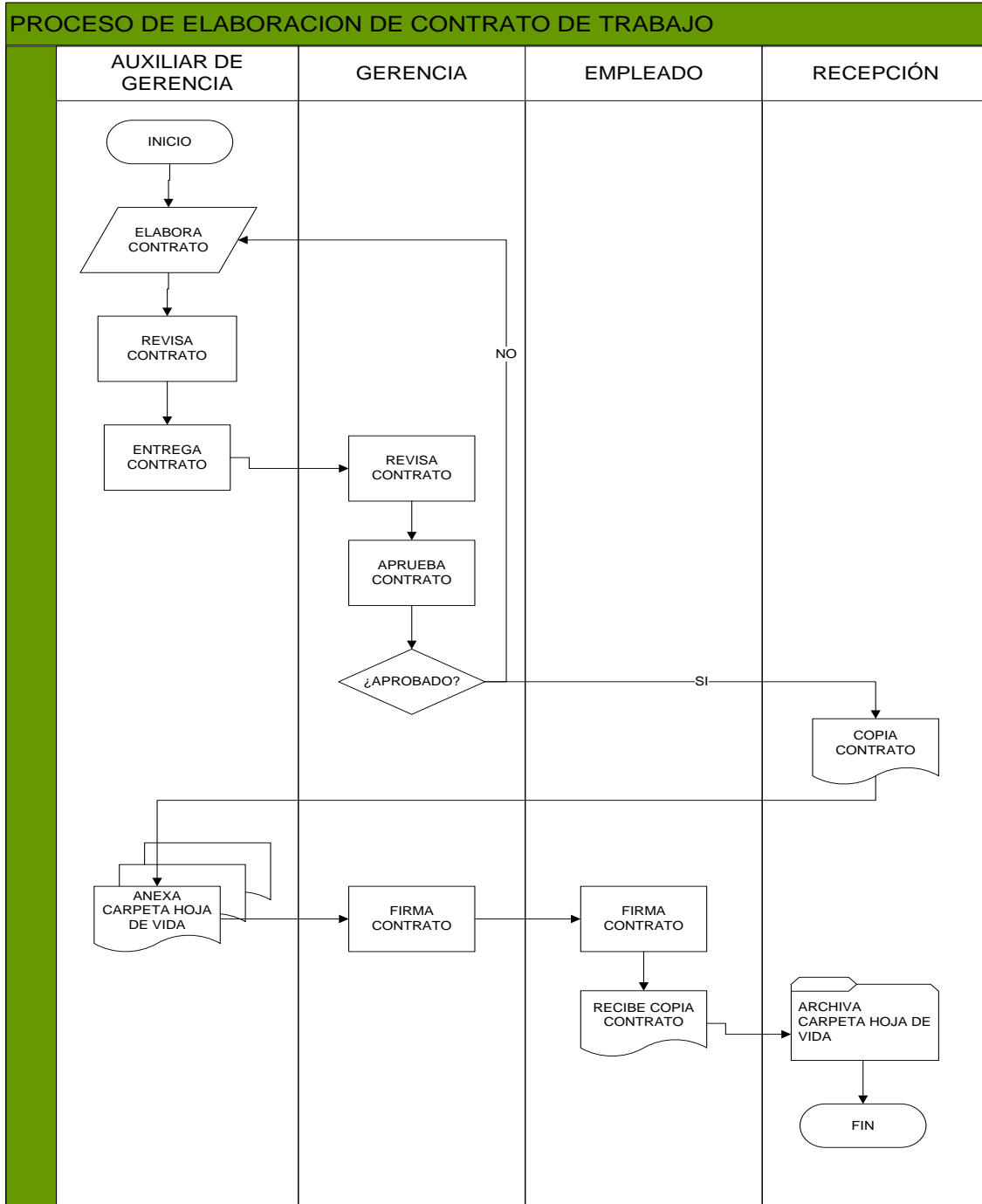
FR-AAA-13 Contrato De Trabajo Termino Fijo A Un Año

**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CONTRATOS DE TRABAJO

FIGURA 7. PROCESO ELABORACION CONTRATO DE TRABAJO



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. ELABORAR EL CONTRATO DE TRABAJO AL EMPLEADO

La auxiliar de gerencia debe realizar a los empleados que ingresan y a los que se les vence el contrato de trabajo, debe tener en cuenta al momento de elaborarlo la labor que va a desempeñar para que realice uno de los formatos **FR-AAA-08** Contrato de aprendizaje, **FR-AAA-09** Contrato de corteros de caña, **FR-AAA-10** Contrato por labor contratada confecciones, ya que cada uno tiene características diferentes las cuales, son necesarias tenerlas en cuenta al momento de la preparación.

### 8.2. FIRMA Y APROBACIÓN DEL CONTRATO

Cuando la auxiliar de gerencia finaliza la elaboración del contrato, es revisado por la gerente para que de su aprobación y firma, se continua con la firma del empleado y se le proporciona una fotocopia de este y se anexa a la carpeta de hoja de vida del empleado.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**FORMATO DE CONTRATO DE APRENDIZAJE**

**CONTRATO DE APRENDIZAJE LEY 789/2002**

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>EMPRESA</b>             | Instituto Para el Desarrollo de la Paila |
| <b>NIT</b>                 | 891.900.712-0                            |
| <b>DIRECCION</b>           | Calle 7 No. 5-74 La Paila (V)            |
| <b>TELEFONO</b>            | 2205031 - 2205596                        |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL</b> | Claudia Patricia Valderrama Muñoz        |
| <b>CARGO</b>               | Gerente                                  |
| <b>CEDULA No.</b>          | 42.125.991 de Pereira (R)                |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| NOMBRE APRENDIZ            |   |
| CEDULA O TARJETA IDENTIDAD |   |
| FECHA NACIMIENTO           |   |
| DIRECCION                  |   |
| TELEFONO                   |   |
| CORREO ELECTRONICO         |   |
| ESTRATO                    |   |
| FECHA INICIACIÓN CONTRATO  | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                         |
| FECHA TERMINACIÓN CONTRATO | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX                         |
| ESPECIALIDAD O CURSO       | XXX |
| No. DE GRUPO               |   |
| EPS DEL APRENDIZ           | XXXXXXXXXX                                      |
| ARP DEL APRENDIZ           |   |

|                                |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| INSTITUCION DE FORMACION:      | XXXXXXX                 |
| NIT:                           | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| SI ES SENA CENTRO DE FORMACION | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |

## FORMATO DE CONTRATO DE APRENDIZAJE

## CLÁUSULAS

Entre los suscritos a saber \_\_\_\_\_, identificada con la cédula de ciudadanía No. 42.125.991 de Pereira (R), actuando como Representante Legal de la Empresa INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA con NIT. 891.900.712-0 quien para los efectos del presente Contrato se denominará EMPRESA y \_\_\_\_\_ identificado con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_, quien para los efectos del presente contrato se denominará el APRENDIZ, se suscribe el presente Contrato de Aprendizaje, conforme a lo preceptuado por la Ley 789 de 2002 y de acuerdo a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- Objeto.** El presente contrato tiene como objeto garantizar al APRENDIZ la formación profesional integral en la especialidad de **TECNOLOGIA EN MANEJO DE GESTION AMBIENTAL** con número de orden \_\_\_\_\_, la cual se impartirá en su etapa lectiva por el CENTRO LATINOAMERICANO DE ESPECIES MENORES, mientras su etapa práctica se desarrollará en la EMPRESA. **SEGUNDA. Duración y Períodos de la Formación:** La formación tiene un término de duración de **24 meses**, comprendidos entre el **18/02/11 hasta el 15/02/13**, en el CENTRO LATINOAMERICANO DE ESPECIES MENORES; la cual se encuentra distribuida así: en **DIECIOCHO (18) MESES** de enseñanza(s) en el CENTRO LATINOAMERICANO DE ESPECIES MENORES desde el **18/02/2011 AL 18/08/2012** y **SEIS (6) MESES** de práctica(s) en la EMPRESA desde el **19/08/2012 AL 15/02/2012**, sucesivos y alternos. (No podrá excederse el término máximo de dos años contenido en el Artículo 30 de la Ley 789/02).

**TERCERA.- Obligaciones. 1) POR PARTE DE LA EMPRESA.-** En virtud del presente contrato la EMPRESA deberá: a) Facilitar al APRENDIZ los medios para que tanto en las fases Lectiva y Práctica, reciba Formación Profesional Integral, metódica y completa en la ocupación u oficio materia del presente contrato. b) Diligenciar y reportar al respectivo Centro de Formación Profesional Integral del SENA (o por la Institución Educativa donde el aprendiz adelanta sus estudios) las evaluaciones y certificaciones del APRENDIZ en su fase práctica del aprendizaje. c) Reconocer mensualmente al APRENDIZ, por concepto de apoyo económico para el aprendizaje, durante la etapa lectiva, en el SENA el equivalente al 50% de 1 s.m.m.l.v. y durante la etapa práctica de su formación el equivalente al 75% de 1 s.m.m.l.v., es decir la suma de **\$401,700=PARAGRAFO.-** Este apoyo de sostenimiento no constituye salario en forma alguna, ni podrá ser regulado a través de convenios o contratos colectivos o fallos arbitrales que recaigan sobre estos últimos. d) Afiliar al APRENDIZ, durante la etapa práctica de su formación, a la Aseguradora de Riesgos Profesionales, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 30 de la Ley 789 de 2002. e) Afiliar al APRENDIZ y efectuar, durante las fases lectiva y práctica de la formación, el pago mensual del aporte al régimen de Seguridad Social correspondiente al APRENDIZ en la **COOMEVA**, conforme al régimen de trabajadores independientes, tal y como lo establece el Artículo 30 de la Ley 789 de 2002. Los pagos a la seguridad social (A.R.P. y E.P.S.) están a cargo en su totalidad por el empleador f) Dar al aprendiz la dotación de seguridad industrial, cuando el desarrollo de la etapa práctica así lo

## FORMATO DE CONTRATO DE APRENDIZAJE

requiera, para la protección contra accidentes y enfermedades profesionales. **2) POR PARTE DEL APRENDIZ.-** Por su parte se compromete en virtud del presente contrato a: a) Concurrir puntualmente a las clases durante los periodos de enseñanza para así recibir la Formación Profesional Integral a que se refiere el presente Contrato, someterse a los reglamentos y normas establecidas por el respectivo Centro de Formación del SENA ( o de la Institución Educativa donde el aprendiz adelante sus estudios), y poner toda diligencia y aplicación para lograr el mayor rendimiento en su Formación. B) Concurrir puntualmente al lugar asignado por la Empresa para desarrollar su formación en la fase práctica, durante el periodo establecido para el mismo, en las actividades que se le encomiende y que guarde relación con la Formación, cumpliendo con las indicaciones que le señale la EMPRESA. En todo caso la intensidad horaria que debe cumplir el APRENDIZ durante la etapa práctica en la EMPRESA, no podrá exceder de 8 horas diarias y 48 horas Semanales. (según el acuerdo 000023 de 2.005) c) Proporcionar la información necesaria para que el Empleador lo afilie como trabajador aprendiz al sistema de seguridad social en salud en la E.P.S., que elija. **CUARTA.- Supervisión.** La EMPRESA podrá supervisar al APRENDIZ en el respectivo Centro de Formación del SENA (o en el Centro Educativo donde estuviere adelantando los estudios el aprendiz), la asistencia, como el rendimiento académico, a efectos de verificar y asegurar la real y efectiva utilización del tiempo en la etapa lectiva por parte de este. El SENA supervisará al APRENDIZ en la EMPRESA para que sus actividades en cada periodo práctico correspondan al programa de la especialidad para la cual se está formando. **QUINTA.- Suspensión.** El presente contrato se podrá suspender temporalmente en los siguientes casos: a) Licencia de maternidad. b) Incapacidades debidamente certificadas. c) Caso fortuito o fuerza mayor debidamente certificado o constancia d) Vacaciones por parte del empleador, siempre y cuando el aprendiz se encuentre desarrollando la etapa práctica. Parágrafo 1º. Esta suspensión debe constar por escrito. Parágrafo 2º Durante la suspensión el contrato se encuentra vigente, por lo tanto, la relación de aprendizaje está vigente para las partes (Empresa y Aprendiz). **SEXTA.- Terminación.** El presente contrato podrá darse por terminado en los siguientes casos: a) Por mutuo acuerdo entre las partes. B) Por el vencimiento del termino de duración del presente Contrato. C) La cancelación de la matrícula por parte del SENA de acuerdo con el reglamento previsto para los alumnos. D) El bajo rendimiento o las faltas disciplinarias cometidas en los periodos de Formación Profesional Integral en el SENA o en la EMPRESA, cuando a pesar de los requerimientos de la Empresa o del SENA, no se corrijan en un plazo razonable. Cuando la decisión la tome la Empresa, esta deberá obtener previo concepto favorable del SENA. E) El incumplimiento de las obligaciones previstas para cada una de las partes. **SEPTIMA.- Relación Laboral.** El presente Contrato no implica relación laboral alguna entre las partes, y se regirá en todas sus partes por el artículo 30 y s.s., de la ley 789 de 2002. Declaración Juramentada. El APRENDIZ declara bajo la gravedad de juramento que no se encuentra ni ha estado vinculado con la EMPRESA o con otras EMPRESAS en una relación de aprendizaje. Así mismo, declara que no se encuentra ni ha estado vinculado mediante una relación laboral con la EMPRESA. **OCTAVA.-** El presente contrato de aprendizaje en etapa productiva rige a partir de **9 DE ABRIL**

## FORMATO DE CONTRATO DE APRENDIZAJE

**DE 2012** y termina el **9 DE OCTUBRE DE 2012**, fecha prevista como terminación de la etapa productiva que se describe en la cláusula segunda de este contrato. Para efectos de lo anterior, firman a los cinco (12) días del mes de diciembre de 2011.

LA EMPRESA \_\_\_\_\_

EL APRENDIZ \_\_\_\_\_

**Nit. 891.900.712-0****C.C.**



FORMATO DE CONTRATO CORTE DE CAÑA

|   |                                    |  |                  |  |
|---|------------------------------------|--|------------------|--|
| Nombre del empleador:<br><b>INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA "IDLA"</b> |                                    | Domicilio del empleador:<br>CALLE 7 No. 5-74   |                  |  |
| Nombre del Trabajador<br>SANCHEZ MORENO WILSON PASCUAL                          |                                    | Domicilio del Trabajador:<br>CRA 12 CALLE 7 No 455   |                  |  |
| Lugar, Fecha de nacimiento y nacionalidad: 15 de June de 1984<br>, COLOMBIANO   |                                    | Oficio que desempeñará el trabajador:<br>CORTERO DE CAÑA Y LABORES CONEXAS Y COMPLEMENTARIAS |                  |  |
| <b>Salario:</b><br>A DESTAJO.   | Tipo de Caña                       | Sin Dominical  | Con Dominical    | Periodo de pago:<br>SEMANAL  |
|   | <b>Caña quemada</b>                | <b>\$5.997=</b>  | <b>\$6.997=</b>  | Lugar donde desempeñara las labores:<br>PREDIOS RIOPAILA CASTILLA S.A. |
|   | <b>Caña semilimpia</b>             | <b>\$6.815=</b>  | <b>\$7.951=</b>  | Ciudad donde ha sido contratado el trabajador:<br>"IDLA" LA PAILA      |
|   | <b>Caña Verde</b>                  | <b>\$6.667=</b>  | <b>\$7.992=</b>  | Fecha de iniciación de labores:<br>01 DE FEBRERO DE 2012               |
|   | <b>Caña verde limpia ordinaria</b> | <b>\$8.428=</b>  | <b>\$9.834=</b>  |  |
|   | <b>Caña quemada festiva</b>        | <b>\$10.497=</b>   | <b>\$10.497=</b> |  |
|   | <b>Caña verde festiva</b>          | <b>\$11.703=</b>   | <b>\$11.703=</b> |  |

Entre el EMPLEADOR y EL TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas, identificados como aparecen al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.** EL EMPLEADOR contrata los servicios personales del trabajador y éste se obliga: a) A poner al servicio del EMPLEADOR toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **SEGUNDA.** Las partes declaran que en el presente contrato se entienden incorporadas, en lo pertinente, las disposiciones legales que regulan las relaciones entre empresa y sus trabajadores, en especial, las del contrato de trabajo para el oficio que se suscribe, fuera de las obligaciones consignadas en los reglamentos de trabajo e higiene y seguridad industrial de la empresa. **TERCERA.** En relación con la actividad propia del trabajador, éste la ejecutará dentro de las siguientes modalidades que implican claras obligaciones para el mismo trabajador así: - Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor a que se refiere el presente contrato. - Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas. - Ejecutar por si mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades. - Cuidar permanentemente los intereses de la empresa. - Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones asignadas dentro del contrato de trabajo. - Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones o citaciones que la empresa programe relacionadas a sus labores. - Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor. - Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa. - Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia. **CUARTA.** EL EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagaderos en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentra incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del C.S.T. Se aclara y se conviene que en los casos en los que EL TRABAJADOR devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria, y el 17.5% restante está destinado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos de que trata los capítulos I y II del título VII del C.S.T. **PARÁGRAFO:** Las partes expresamente acuerdan que lo que reciba EL TRABAJADOR o llegue a recibir en el futuro, adicional a su salario ordinario, ya sea beneficios o auxilios habituales u ocasionales, tales como: Alimentación, habitación o vestuario, bonificaciones ocasionales o cualquier otra que reciba, durante la vigencia del contrato de trabajo, en dinero o en especie, no constituyen salario. Convienen las partes que el salario que paga el EMPLEADOR y que recibe el

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

TRABAJADOR, será consignada en la entidad Bancaria con la cual el prestó su consentimiento, para su comodidad y seguridad. **QUINTA.** Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo, EL EMPLEADOR o su representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de ese trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al EMPLEADOR o su representante. EL EMPLEADOR, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho. **SEXTA.** EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por EL EMPLEADOR e indicadas por el USUARIO en este evento INGENIO RIOPAILA S.A., pudiendo hacer éste ajustes o cambio de horarios cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas de la jornada ordinaria en la forma prevista en el artículo 164 del C.S.T., modificado por el artículo 23 de la ley 50/90, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las sesiones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 157 ibidem. **SÉPTIMA. DURACIÓN Y PERIODO DE PRUEBA.** Los primeros dos meses del presente contrato se consideran como periodo de prueba, y por consiguiente, cualquiera de las partes podrá terminar el contrato unilateralmente, en cualquier momento durante dicho periodo. La duración del presente contrato corresponde al tiempo que dure la realización de la obra u oficio contratada, de conformidad con el artículo 45 del C.S.T., Además convienen las partes que el presente contrato de trabajo, tiene vigencia hasta que la empresa a la cual éste EMPLEADOR, le preste sus servicios como contratista independiente mediante la modalidad comercial de CORTE DE CAÑA SEGÚN ORDEN CONTRACTUAL DE SERVICIOS 4100003277 de RIOPAILA CASTILLA S.A., mantenga las condiciones o convenios para la labor contratada, es decir, éste contrato subsistirá mientras el usuario mantengan éstas condiciones, de lo contrario no tendrá efecto alguno su duración o existencia y cesará inmediatamente. **OCTAVA.** EL EMPLEADO O TRABAJADOR, podrá dar por terminado el contrato de trabajo mediante aviso escrito al EMPLEADOR, con una antelación no inferior a treinta (30) días, con el fin de facilitarle a éste su reemplazo, de no realizarse este procedimiento EL EMPLEADOR queda facultado o autorizado para descontar del pago de sus prestaciones y/o salarios el valor de los mismos treinta (30) días o proporcional al tiempo faltante tal como lo establece la ley. **NOVENA.** Son justa causas para dar por terminado unilateralmente éste contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en el artículo 7º del D.L. 2351/65; y además, por parte del EMPLEADOR, las faltas que para el efecto se califiquen como graves en el espacio reservado para las cláusulas adicionales en el presente contrato. **DÉCIMA.** Las invenciones o descubrimientos realizados por el trabajador contratado para investigar pertenecen al EMPLEADOR, de conformidad con el artículo 539 del C. Del Comercio, así como en los artículos 20 y concordantes de la Ley 23 de 1982, sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al trabajador, salvo cuando éste no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador, tendrá derecho a una compensación que se fijara de acuerdo al monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al EMPLEADOR u otros factores similares. **DÉCIMA PRIMERA.** Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en lugar distinto del inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del trabajador, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el EMPLEADOR, de conformidad con el numeral 8º del artículo 57º del C.S.T. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficios que decida EL EMPLEADOR, dentro de su poder subordinante, siempre que se respete las condiciones laborales del trabajador y no se causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador, de conformidad con el artículo 23 del C.S.T., modificado por el artículo 1º de la ley 100/90. **DÉCIMA SEGUNDA. CLÁUSULA COMPROMISORIA.** Las partes convienen que todas las diferencias que se causen con relación a este contrato como son: reconocimiento por pago de cesantía, intereses sobre la cesantías, vacaciones, primas, indemnizaciones por falta de pago o por despido injusto, no pago del subsidio familiar, la no afiliación a la seguridad social integral y la no entrega de la dotación, serán sometidas a un Tribunal de Arbitramento, conforme a lo establecido en los artículos 130 ss del C. P. Del T. Cada parte podrá nombrar un árbitro y entre ellos nombrar un tercero. Si dentro de las 24 horas siguientes no fuere posible ponerse de acuerdo, el tercero será designado por el Colegio de abogados especializados en derecho laboral, con personería jurídica reconocida. **DÉCIMA TERCERA.** Las partes convienen que sea cualquiera la causa de la terminación del contrato de trabajo, el EMPLEADOR se reserva un plazo de treinta (30) días para cancelar el valor de las prestaciones sociales a las cuales tiene derecho el TRABAJADOR, sin que esto signifique mora y por consiguiente no habrá lugar a ninguna sanción moratoria que establece la ley. **DÉCIMA CUARTA.** Éste contrato ha sido redactado estrictamente de acuerdo a la ley, y la jurisprudencia, y será interpretado de buena fe, y en consonancia con el Código Sustantivo del Trabajo, cuyo objeto, definido en el artículo 1º, es lograr la justicia en las relaciones entre empleadores y trabajadores dentro de un espíritu de concordancia económica y el equilibrio social. **DÉCIMA QUINTA.** El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las partes con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden en el presente contrato se anotarán a continuación de éste.

Para constancia se firma el presente contrato, en dos ejemplares del mismo texto, en la ciudad y la fecha que se indicaron.

EMPLEADOR: \_\_\_\_\_ TRABAJADOR: \_\_\_\_\_

NIT. 891.900.712-0

C.C: 10.555.080

## CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Entre **INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA “ IDLA ”** sociedad comercial legalmente constituida y con domicilio principal en el corregimiento de la paila del municipio de zarzal (V) quien en adelante se denominara **CONTRATANTE**, representada legalmente por **CLAUDIA PATRICIA VALDERRAMA MUÑOZ**, identificada con cedula N° 42.125.991 de Pereira, según certificado de cámara de comercio de Tuluá ( personería jurídica N° 04860 del 25 de noviembre de 1969,Nit 891.900.712-0), y por otra parte \_\_\_\_\_ quien se identifica como aparece al pie de su firma y en adelante se denominara **CONTRATISTA**, hemos convenido en celebrar un contrato de prestación de servicios profesionales que se regulara por las clausulas que a continuación se expresan y en general por las disposiciones del Código Civil y Código de Comercio aplicables a la materia de que trata este contrato: **primero:** Objeto. EL **CONTRATISTA**, de manera independiente, sin subordinación o dependencia, utilizando sus propios medios, elementos de trabajo, personal a su cargo, prestara los servicios como asesor en el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional en la sección de corte de caña, oficios varios y administración cuyo propósito es: proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo, a través de la generación de elementos que faciliten la prevención de la accidentalidad, los cuales incluyen datos generales de prevención de accidente, la evaluación de los empleados, la investigación de los accidentes e incidentes que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos. **Segunda.** Duración del contrato. Este contrato de prestación de servicios será por un periodo de cinco (11) meses a partir de la fecha en que se firme el presente documento y su terminación será el 31 de diciembre de 2012. **Tercera.** Honorarios – EL **CONTRATANTE** pagara al **CONTRATISTA** por concepto de honorarios la suma de **(480.000) cuatrocientos ochenta mil pesos mensuales**, y por auxilio de movilización la suma de **(150.000)**, ciento cincuenta mil pesos Mcte, para un total de **(630.000)** seiscientos treinta mil pesos mes vencido, por el servicio prestado. **Cuarta.** Prorroga. Si vencido el plazo establecido para la ejecución del contrato de prestación de servicios el **CONTRATANTE** decide ampliar el plazo de vencimiento, se suscribirá minuta por las partes, que hará parte integral de este contrato. **Quinta.** Nuevo servicio. Si finalizado el objetivo del servicio del contratado, el **CONTRATANTE** necesita un nuevo servicio del **CONTRATISTA**, se deberá hacer un nuevo contrato de prestación de servicio y no se entenderá como prorroga por desconocer las causas contractuales que dieron origen a este contrato. **Sexta.** Obligaciones del **CONTRATISTA**. Son obligaciones del **CONTRATISTA**: **1.** Obrar con seriedad y diligencia en el servicio contratado, **2.** Realizar informes indicadores de gestión, mínimo quincenales, de avance del servicio contratado. **3.** Asistir a las reuniones a que cite el **CONTRATANTE** o Riopaila castilla y que sea indispensable e importante su presencia. **4.** Atender las solicitudes y recomendaciones que haga el **CONTRATANTE** o sus delegados, con la mayor prontitud. **5.** Permitir que el **CONTRATANTE** o un delegado haga visitas a las instalaciones del **CONTRATISTA** o el sitio que esté desarrollando la labor contratada. **6.** Realizar capacitaciones periódicas al personal de acuerdo a la necesidad y a lo dispuesto en el PSO. **7.** Realizar visitas periódicas del corte de caña. **8.** Realizar las investigaciones de accidente o incidentes de trabajo **Séptima.** Obligaciones del **CONTRATANTE**. Son obligaciones del **CONTRATANTE**: **1.** Cancelar los honorarios fijados al **CONTRATISTA**, según la forma que se pacto dentro del término debido. **2.** Entregar toda la información que solicite el **CONTRATISTA** para desarrollar

con normalidad su labor independiente. **Octava. TERMINACION:** queda expresamente estipulado y aceptado que el INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA podrá declarar unilateralmente y de pleno derecho la terminación anticipada del presente contrato sin necesidad de requerir la declaratoria administrativa o judicial previa, por una o cualquiera de las siguientes cláusulas: **1)** por incumplimiento parcial del contratista, por causa injustificada; **2)** por una incorrecta ejecución o incapacidad técnica del CONTRATISTA, para el desarrollo de los servicios objeto de la presente oferta, o por reticencia para enmendarlos; **3)** por falsedad en cualquier documento que presente el CONTRATISTA, **4)** por incapacidad financiera del CONTRATISTA que se presume para la iniciación de procesos concursales o de concurso de acreedores; **5)** por violación de el CONTRATISTA, a las normas de seguridad industrial, disciplina o protección establecida por el INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA; **6)** por decisión unilateral de INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA tomada en cualquier tiempo, sin necesidad de aducir causa o motivo para ello, comunicada al CONTRATISTA con menos de diez (10) días comunes de anticipación, si que tal decisión constituya incumplimiento del contrato. **PARAGRAFO:** la terminación anticipada por parte del INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA en virtud a lo establecido bajo la presente cláusula no constituirá un incumplimiento del mismo INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA, y por lo tanto, no habrá lugar ni se genera obligación alguna de indemnizar perjuicios de cualquier clase a favor del CONTRATISTA. **Novena.** Cláusula compromisoria. – toda controversia o diferencia relativa a este contrato, su ejecución y liquidación, se resolverá por un tribunal arbitramento que por economía será designado por las partes del domicilio donde se debió ejecutar el servicio contratado o en su defecto en el domicilio de la parte que lo convoque. El tribunal de arbitramento se sujetara a lo dispuesto en el decreto 1818 de 1998 o estatuto orgánico de los sistemas alternativos de solución de conflictos y demás normas concordantes. En todo caso, este contrato presta merito ejecutivo por ser una obligación clara, expresa y exigible para las partes. **Decima.** GASTOS. Los Gastos que se originen con ocasión del presente documento correrán a cargo de a las partes.

En este Contrato de Prestación de Servicios, se firma en el corregimiento de la paila al primer (1) día del mes de febrero de dos mil doce (2012).

**EL CONTRATANTE**

**EL CONTRATISTA**

\_\_\_\_\_  
Nit. 891.900.712-0

\_\_\_\_\_  
CC.

**CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO DE DURACIÓN POR LA OBRA O LABOR CONTRATADA**

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
| Nombre del empleador:<br><b>INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA - I.D.L.A</b>   |                                    | Domicilio del empleador:<br>CALLE 7 No. 5-74  |
| Nombre del Trabajador<br>OMAYRA NAVARRETE CARDENAS                                   |                                    | Domicilio del Trabajador:<br>CRA 2 # 1A - 05 LA PAILA                                     |
| Lugar, Fecha de nacimiento y nacionalidad:<br>EL DOVIO, 19 DE NOVIEMBRE DE 2011      |                                    | Oficio que desempeñará el trabajador:<br>OFICIOS VARIOS - ASEO Y CAFETERIA                |
| Sueldo: _____  | Periodo de pago:<br><b>SEMANAL</b> | Lugar donde desempeñara las labores:<br>IDLA E INSTALACIONES DEL CONTRATANTE DEL SERVICIO |
| Ciudad donde ha sido contratado el trabajador:<br>CORREGIMIENTO DE ZARZAL – LA PAILA |                                    | Fecha de iniciación de labores:<br>2 DE ABRIL DE 2012                                     |

Entre el EMPLEADOR y EL TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas, identificados como aparecen al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido además por las siguientes cláusulas: **PRIMERA.** EL EMPLEADOR contrato los servicios personales del trabajador y éste se obliga: a) A poner al servicio del EMPLEADOR toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y en las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR o sus representantes, y b) A no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato. **SEGUNDA.** Las partes declaran que en el presente contrato se entienden incorporadas, en lo pertinente, las disposiciones legales que regulan las relaciones entre empresa y sus trabajadores, en especial, las del contrato de trabajo para el oficio que se suscribe, fuera de las obligaciones consignadas en los reglamentos de trabajo e de higiene y seguridad industrial de la empresa. **TERCERA.** En relación con la actividad propia del trabajador, éste la ejecutará dentro de las siguientes modalidades que implican claras obligaciones para el mismo trabajador así: - Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa para la realización de la labor a que se refiere el presente contrato. - Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a su conocimiento, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas. - Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa, o por quienes la representen, respecto del desarrollo de sus actividades. - Cuidar permanentemente los intereses de la empresa. - Dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones asignadas dentro del contrato de trabajo. - Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones o citaciones que la empresa programe relacionadas a sus labores. - Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor. - Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa. - Avisar oportunamente y por escrito, a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia.- **CUARTA.** EL EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagaderos en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentran incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del C.S.T. Se aclara y se conviene que en los casos en los que EL TRABAJADOR devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria, y el 17.5% restante está destinado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos de que trata los capítulos I y II del título VII del C.S.T. **PARÁGRAFO:** Las partes expresamente acuerdan que lo que reciba EL TRABAJADOR o llegue a recibir en el futuro, adicional a su salario ordinario, ya sea beneficios o auxilios habituales u ocasionales, tales como: Alimentación, habitación o vestuario, bonificaciones ocasionales o cualquier otra que reciba, durante la vigencia del contrato de trabajo, en dinero o en especie, no constituyen salario. Conviene las partes que el salario que paga el EMPLEADOR y que recibe el TRABAJADOR, será consignada en la entidad Bancaria con la cual el prestó su consentimiento, para su comodidad y seguridad. **QUINTA.** Todo trabajo suplementario o en horas extras y todo trabajo en día domingo o festivo en los que legalmente debe concederse descanso, se remunerará conforme a la Ley, así como los correspondientes recargos nocturnos. Para el reconocimiento y pago del trabajo suplementario, dominical o festivo, EL EMPLEADOR o su representantes deben autorizarlo previamente por escrito. Cuando la necesidad de ese trabajo se presente de manera imprevista o inaplazable, deberá ejecutarse y darse cuenta de él por escrito, a la mayor brevedad, al EMPLEADOR o su representante. EL EMPLEADOR, en consecuencia, no reconocerá ningún trabajo suplementario o en días de descanso legalmente obligatorio que no haya sido autorizado previamente o avisado inmediatamente, como queda dicho. **SEXTA.** EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada ordinaria en los turnos y dentro de las horas señaladas por EL EMPLEADOR e indicadas por el USUARIO en este evento IDLA, pudiendo hacer este ajustes



CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO DE DURACIÓN POR LA OBRA O LABOR CONTRATADA

o cambio de horarios cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas de la jornada ordinaria en la forma prevista en el artículo 164 del C.S.T., modificado por el artículo 23 de la ley 50/90, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las sesiones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 157 ibidem.

**SÉPTIMA. DURACIÓN Y PERIODO DE PRUEBA.** Los primeros 2 meses del presente contrato se consideran como periodo de prueba, y por consiguiente, cualquiera de las partes podrá terminar el contrato unilateralmente, en cualquier momento durante dicho periodo. La duración del presente contrato corresponde al tiempo que dure la realización de la labor u oficio contratada, de conformidad con el artículo 45 del C.S.T., Además convienen las partes que el presente contrato de trabajo, tiene vigencia hasta que la empresa a la cual éste EMPLEADOR, le preste sus servicios como contratista independiente mediante la modalidad comercial de SERVICIOS DE ASEO Y CAFETERIA SEGUN ORDEN CONTRACTUAL DE SERVICIOS N ° 4100003279de RIOPAILA CASTILLA S.A., mantenga las condiciones o convenios para la labor contratada, es decir, éste contrato subsistirá mientras el usuario mantengan éstas condiciones, de lo contrario no tendrá efecto alguno su duración o existencia y cesará inmediatamente.

**OCTAVA. EL EMPLEADO O TRABAJADOR,** podrá dar por terminado el contrato de trabajo mediante aviso escrito al EMPLEADOR, con una antelación no inferior a treinta (30) días, con el fin de facilitarle a éste su reemplazo. .

**NOVENA.** Son justas causas para dar por terminado unilateralmente éste contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en el artículo 7° del D.L. 2351/65; y además, por parte del EMPLEADOR, las faltas que para el efecto se califiquen como graves en el espacio reservado para las cláusulas adicionales en el presente contrato.

**DÉCIMA.** Las invenciones o descubrimientos realizados por el trabajador contratado para investigar pertenecen al EMPLEADOR, de conformidad con el artículo 539 del C. Del Comercio, así como en los artículos 20 y concordantes de la Ley 23 de 1982, sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al trabajador, salvo cuando éste no haya sido contratado para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual el trabajador, tendrá derecho a una compensación que se fijara de acuerdo al monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al EMPLEADOR u otros factores similares.

**DÉCIMA PRIMERA.** Las partes podrá convenir que el trabajo se preste en lugar distinto del inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del trabajador, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por el EMPLEADOR, de conformidad con el numeral 8° del artículo 57° del C.S.T. El trabajador se obliga a aceptar los cambios de oficios que decida EL EMPLEADOR, dentro de su poder subordinante, siempre que se respete las condiciones laborales del trabajador y no se causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador, de conformidad con el artículo 23 del C.S.T., modificado por el artículo 1° de la ley 100/90.

**DÉCIMA SEGUNDA. CLÁUSULA COMPROMISORIA.** Las partes convienen que todas las diferencias que se causen con relación a este contrato como son: reconocimiento por pago de cesantía, intereses sobre la cesantías, vacaciones, primas, indemnizaciones por falta de pago o por despido injusto, no pago del subsidio familiar, la no afiliación a la seguridad social integral y la no entrega de la dotación, serán sometidas a un Tribunal de Arbitramento, conforme a lo establecido en los artículos 130 ss. del C. P. Del T. Cada parte podrá nombrar un árbitro y entre ellos nombrar un tercero. Si dentro de las 24 horas siguientes no fuere posible ponerse de acuerdo, el tercero será designado por el Colegio de abogados especializados en derecho laboral, con personería jurídica reconocida.

**DÉCIMA TERCERA.** Las partes convienen que sea cualquiera la causa de la terminación del contrato de trabajo, el EMPLEADOR se reserva un plazo de treinta (30) días para cancelar el valor de las prestaciones sociales a las cuales tiene derecho el TRABAJADOR, sin que esto signifique mora y por consiguiente no habrá lugar a ninguna sanción moratoria que establece la ley.

**DÉCIMA CUARTA.** Éste contrato ha sido redactado estrictamente de acuerdo a la ley, y la jurisprudencia, y será interpretado de buena fe, y en consonancia con el código sustantivo del trabajo, cuyo objeto, definido en el artículo 1°, es lograr la justicia en las relaciones entre empleadores y trabajadores dentro de un espíritu de concordancia económica y el equilibrio social.

**DÉCIMA QUINTA.** El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las partes con anterioridad. Las modificaciones que se acuerden en el presente contrato se anotaran a continuación de este.

Para constancia se firma el presente contrato, en dos ejemplares del mismo texto, en la ciudad y la fecha que se indicaron.

EMPLEADOR: \_\_\_\_\_

TRABAJADOR: \_\_\_\_\_

NIT. 891.900.712-0

C.C.

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO INFERIOR A UN AÑO

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO INFERIOR A UN AÑO

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL EMPLEADOR</b><br>INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA IDLA  | <b>DOMICILIO DEL EMPLEADOR</b><br>CALLE 7 No. 5-74 LA PAILA - VALLE       |
| <b>NOMBRE DEL TRABAJADOR</b><br>GLORIA STELLA VALENCIA  | <b>DIRECCIÓN DEL TRABAJADOR</b><br>CALLE 11 A #2-69, B/HERNANDO CAICEDO   |
| <b>Lugar, Fecha de nacimiento y Nacionalidad</b><br>ZARZAL, 03 DE FEBRERO DE 1971   | <b>CARGO U OFICIO QUE DESEMPEÑARÁ EL TRABAJADOR</b><br>OFICIOS VARIOS     |
| <b>Salario: \$461.500=</b>  |   |
| <b>Periodo de pago</b><br>GLORIA STELLA VALENCIA  | <b>Ciudad donde ha sido contratado el trabajador:</b><br>LA PAILA – VALLE |
| <b>Lugar donde desempeñara las labores:</b><br>INSTALACIONES DE LA EMPRESA Y DE LOS DIFERENTES CONTRATANTES DEL SERVICIO. | <b>Fecha de iniciación de labores:</b><br>01 DE FEBRERO DE 2008           |
| <b>Duración del contrato</b>  | <b>Vence el día</b>   |

Entre EL EMPLEADOR y EL TRABAJADOR, de las condiciones ya dichas, identificadas como aparece al pie de sus firmas, se ha celebrado el presente contrato individual de trabajo, regido por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO.** EL EMPLEADOR contrata los servicios personales del TRABAJADOR y este se obliga: a) a poner al servicio del EMPLEADOR toda su capacidad normal de trabajo, en forma exclusiva en el desempeño de las funciones propias del oficio mencionado y las labores anexas y complementarias del mismo, de conformidad con las órdenes e instrucciones que le imparta EL EMPLEADOR o sus representantes; b) a no prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros EMPLEADORES, ni a trabajar por cuenta propia en el mismo oficio, durante la vigencia de este contrato; c) a guardar absoluta reserva sobre los hechos, documentos físicos y/o electrónicos informaciones y en general, sobre todos los asuntos y materias que lleguen a su conocimiento por causa o con ocasión de sus contrato de trabajo. **SEGUNDA: REMUNERACIÓN.** EL EMPLEADOR pagará al TRABAJADOR por la prestación de sus servicios el salario indicado, pagaderos en las oportunidades también señaladas arriba. Dentro de este pago se encuentran incluida la remuneración de los descansos dominicales y festivos de que tratan los capítulos I y II del título VII del C.S.T. Se aclara y se conviene que en los casos en los que EL TRABAJADOR devengue comisiones o cualquier otra modalidad de salario variable, el 82.5% de dichos ingresos, constituye remuneración ordinaria, y el 17.5% restante está destinado a remunerar el descanso en los días dominicales y festivos de que trata los capítulos I y II del título VII del C.S.T. **PARÁGRAFO:** Las partes expresamente acuerdan que lo que reciba EL TRABAJADOR o llegue a recibir en el futuro, adicional a su salario ordinario, ya sea beneficios o auxilios habituales u ocasionales, tales como: alimentación, habitación o vestuario, bonificaciones ocasionales o cualquier otra que reciba, durante la vigencia del contrato de trabajo, en dinero o en especie, no constituyen salario. Convienen las partes que el salario que paga EL EMPLEADOR y que recibe EL TRABAJADOR, será consignada en la entidad bancaria con la cual el prestó su consentimiento, para su comodidad y seguridad. **TERCERO: DURACION DEL CONTRATO.** El término de duración del contrato será el señalado arriba. La prórroga del contrato se realizara de acuerdo a lo previsto en el artículo 46 C.S.T., modificado por el artículo 3 de la ley 50/90. **CUARTA: TRABAJO NOCTURNO, SUPLEMENTARIO DOMINICALES Y FESTIVOS.** Todo trabajo nocturno, suplementario o en horas extras, así como el trabajo en domingo o festivo que correspondan a descanso, será remunerado conforme al código laboral. Es de advertir que dicho trabajo debe ser autorizado u ordenado por EL EMPLEADOR para efectos de su reconocimiento. Cuando se requieran situaciones urgentes o inesperadas que requieran la necesidad de este trabajo suplementario, se deberá ejecutar y se dará cuenta de ello por escrito, en el menor tiempo posible al jefe inmediato, de lo contrario, las horas laboradas de manera suplementaria que no se autorizó o no se notificó no serán reconocidas. **QUINTA: JORNADA DE TRABAJO.** EL TRABAJADOR se obliga a laborar la jornada máxima legal, salvo estipulación expresa y escrita en contrario, se obliga a laborar la jornada máxima legal cumpliendo con los turnos y horarios que señale EL EMPLEADOR, quien podrá cambiarlos o ajustarlos cuando lo estime conveniente. Por el acuerdo expreso o tácito de las partes, podrán repartirse las horas jornada ordinaria de la forma prevista en el artículo 164 del Código Sustantivo del Trabajo, modificado por el artículo 23 de la Ley 50/90, teniendo en cuenta que los tiempos de descanso entre las secciones de la jornada no se computan dentro de la misma, según el artículo 167 ibídem. De igual manera, las partes podrán acordar que se preste el servicio en los turnos de jornada flexible contempladas en el Artículo 51 de la ley 789 de 2002. **SEXTA: PERIODO DE PRUEBA.** Acuerdan las partes fijar como periodo de prueba de 15 días de labores que no es superior a la quinta parte del término inicial ni excede dos meses. Durante este periodo las partes pueden dar por terminado unilateralmente el contrato. Este periodo de prueba solo es para el contrato inicial y no se aplica en las prórrogas. **SEPTIMA: TERMINACIÓN UNILATERAL.** Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el presente contrato por cualquiera de las partes, las enumeradas en los Arts. 62 y 63 de C.S.T., modificadas por el Art. 7 del decreto 2351/65 y además, por parte del EMPLEADOR, las faltas que para el efecto se califiquen en reglamento y demás documentos que contengan reglamentaciones, ordenes, instrucciones o prohibiciones de carácter general o particular, pactos, convenciones colectivas, laudos arbitrales y las que expresamente convengan calificar así en escritos que formaran parte integrante del presente contrato. Además del incumplimiento o violación a las normas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo, Higiene y de Seguridad y las previamente establecidas por EL EMPLEADOR o sus representantes. **OCTAVA: INVENCIONES.** Las invenciones o descubrimientos realizados por EL TRABAJADOR contratado para investigar pertenecen al empleador, de conformidad con el artículo 539 del Código de Comercio, así como el artículo 20 y concordantes de la ley 23 de 1982 sobre derechos de autor. En cualquier otro caso el invento pertenece al TRABAJADOR, salvo cuando éste no haya sido contratado

## CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO A TÉRMINO FIJO INFERIOR A UN AÑO

para investigar y realice la invención mediante datos o medios conocidos o utilizados en razón de la labor desempeñada, evento en el cual **EL TRABAJADOR**, tendrá derecho a una compensación que se fijará de acuerdo con el monto del salario, la importancia del invento o descubrimiento, el beneficio que reporte al empleador u otros factores similares. **NOVENA:** En relación con la actividad propia del TRABAJADOR, este la ejecutará dentro de las siguientes modalidades que implican claras obligaciones para el mismo TRABAJADOR así: a) Observar rigurosamente las normas que le fije la empresa, para la realización de la labor a que se refiere el presente contrato; b) Guardar absoluta reserva, salvo autorización expresa de la empresa, de todas aquellas informaciones que lleguen a sus conocimientos, en razón de su trabajo, y que sean por naturaleza privadas; c) Ejecutar por sí mismo las funciones asignadas y cumplir estrictamente las instrucciones que le sean dadas por la empresa o por quienes la representan; d) Cuidar permanentemente los intereses de la empresa y dedicar la totalidad de su jornada de trabajo a cumplir a cabalidad con sus funciones; e) Programar diariamente su trabajo y asistir puntualmente a las reuniones que efectúe la empresa y a las cuales hubiere sido citado; f) Observar completa armonía y comprensión con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, en sus relaciones personales y en la ejecución de su labor. g) Cumplir permanentemente con espíritu de lealtad, colaboración y disciplina con la empresa. h) Avisar oportunamente y por escrito a la empresa todo cambio en su dirección, teléfono o ciudad de residencia. **DÉCIMA.** Las partes podrán convenir que el trabajo se preste en lugar distinto del inicialmente contratado, siempre que tales traslados no desmejoren las condiciones laborales o de remuneración del TRABAJADOR, o impliquen perjuicios para él. Los gastos que se originen con el traslado serán cubiertos por EL EMPLEADOR, de conformidad con el numeral 8 del artículo 57 del C.S.T. EL TRABAJADOR se obliga a aceptar los cambios de oficios que decida EL EMPLEADOR, dentro de su poder subordinante, siempre que se respete las condiciones laborales del TRABAJADOR y no se causen perjuicios. Todo ello sin que se afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del TRABAJADOR, de conformidad con el artículo 23 del C.S.T., modificado por el artículo 1º de la ley 100/90. **DÉCIMA PRIMERA:** Las partes convienen que sea cualquiera la causa de la terminación del contrato de trabajo, EL EMPLEADOR se reserva un plazo de treinta (30) días para cancelar el valor de las prestaciones sociales a las cuales tiene derecho EL TRABAJADOR, sin que esto signifique mora y por consiguiente no habrá lugar a ninguna sanción moratoria que establece la ley. **DÉCIMA SEGUNDA:** Este contrato ha sido redactado estrictamente de acuerdo a la ley, y la jurisprudencia, y será interpretado de buena fe, y en consonancia con el Código Sustantivo del Trabajo, cuyo objeto, definido en el artículo 1º, es lograr la justicia en las relaciones entre EMPLEADORES y TRABAJADORES dentro de un espíritu de concordancia económica y el equilibrio social. **DÉCIMA TERCERA:** El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin efecto alguno cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las partes con anterioridad, pudiendo las partes convenir por escrito modificaciones al mismo, las que formaran parte integrante del presente contrato. **DECIMA CUARTA:** Las partes declaran que en el presente contrato se entienden incorporadas, en lo pertinente las disposiciones legales que regulan las relaciones entre la empresa y sus TRABAJADORES, en especial las del contrato de trabajo para el oficio que se suscribe, fuera de las obligaciones consignadas en los reglamentos de trabajo y de higiene y seguridad industrial de la empresa.

Para constancia se firma el presente contrato, en dos ejemplares del mismo texto, en la ciudad y la fecha que se indicaron.

\_\_\_\_\_  
EMPLEADOR  
NIT. 891.900.712-0

\_\_\_\_\_  
TRABAJADOR  
CC.



## PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE ACTA DE ENTREGA DE DONACIÓN

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de acta de entrega de donación.

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar de Gerencia

**3. OBJETIVOS:** Contribuir con la comunidad en la realización de actividades culturales, recreativas y lúdicas, para fomentar la integración y el desarrollo de la sociedad.

**4. RESULTADOS ESPERADO:** Ayudar a la sociedad con el desarrollo de las actividades.

### 5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Solicitud de donación

**PUNTO FINAL:** Entrega de la donación al solicitante.

### 6. FORMATOS E IMPRESOS

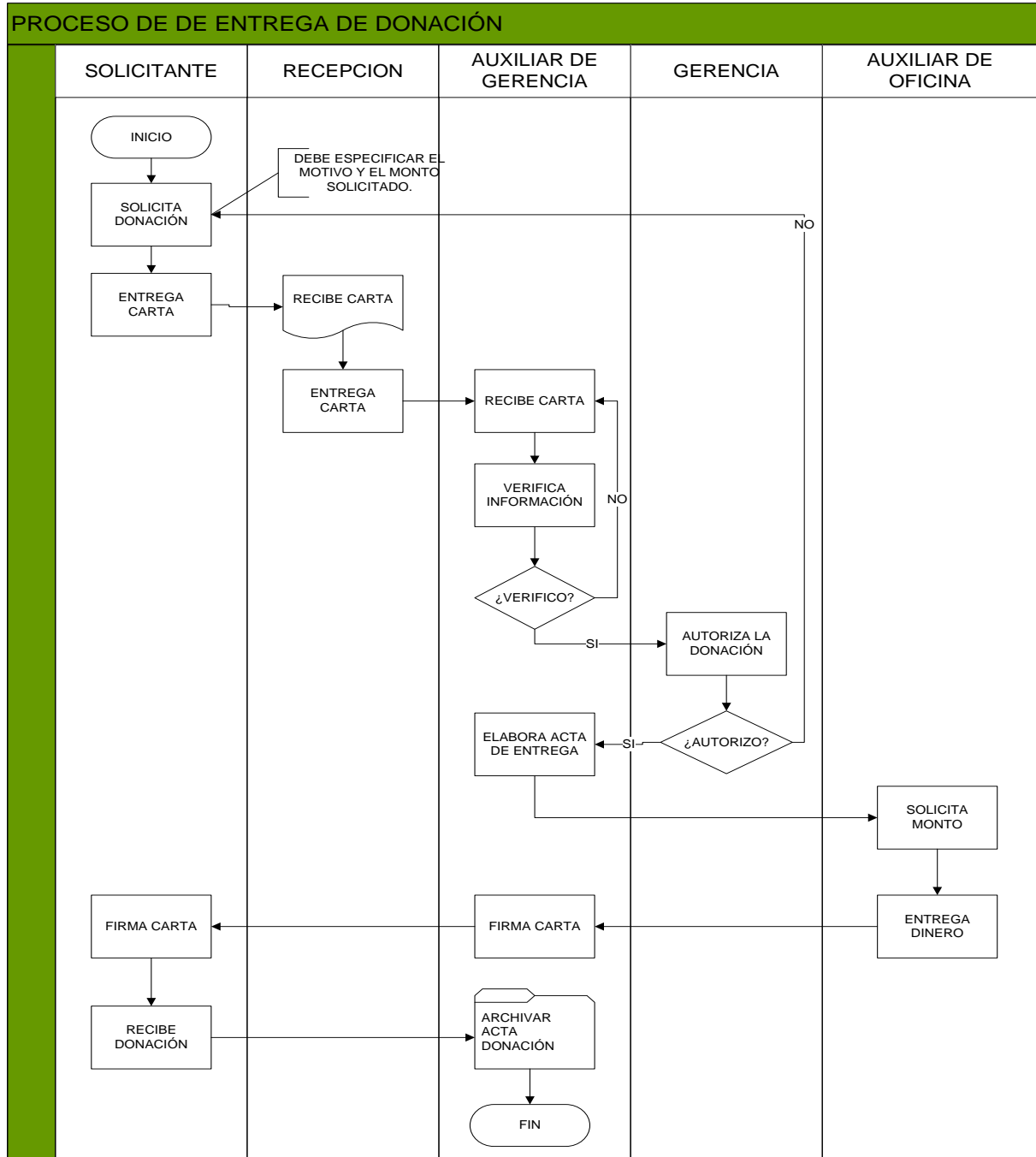
FR-AAA-17 Formato De Entrega De Acta De Donación

### 7. FLUJOGRAMA

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE ACTA DE ENTREGA DE DONACIÓN

FIGURA 8. PROCESO ELABORACIÓN ACTA DE ENTREGA DE DONACIÓN



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. SOLICITUD DE DONACION

Cualquier persona, entidad o grupo puede solicitar una donación a la empresa, para la cual deben llevar la solicitud del monto requerido y el motivo o en que será invertido, la recepcionista recibe la carta y la entrega a la auxiliar de gerencia que es la persona encarga de verificar los datos.

### 8.2. REALIZACION DE ACTA DE DONACIÓN

Al recibir la carta solicitando la donación la auxiliar de gerencia debe entregar a la gerente.

### 8.3. APROBACION DE DONACIÓN

Cuando la gerente recibe la solicitud, es necesario que la apruebe para que de esta manera la auxiliar de gerencia elabore el acta **FR-AAA-17** Formato De Acta Entrega De Donación.

### 8.4. ENTREGA DE DONACIÓN

Elaborada la carta por la auxiliar de gerencia, se comunica con la persona que realizo la solicitud y entrega la carta para que la firme el acta y sirva para evidenciar que se efectuó la entrega de la donación, la auxiliar de oficina saca de la caja menor el monto solicitado.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

FORMATO ACTA DE ENTREGA DE DONACIÓN

La paila, **(DD/MM/AA)**

**ACTA DE ENTREGA DE DONACIÓN**

Con la presente se hace entrega a el comandante de la subestación la Paila, la donación de **(describir en la donación en dinero o en especie)** por concepto de \_\_\_\_\_

Para constancia se hace entrega a los escribir en letras días del mes de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

**ENTREGA**

**C.C.**

\_\_\_\_\_

**RECIBE**

**C.C.**

PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Afiliación A La Seguridad Social Integral.

2. **RESPONSABLE:** Auxiliar de Oficina

3. **OBJETIVOS:** Diligenciar el ingreso del personal a la empresa en todas las afiliaciones exigidas por el gobierno para la seguridad del personal.

4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Se pretende que todo empleado este afiliado a un régimen de salud, con el fin de asegurar que el bienestar de cada uno de los trabajadores que hacen parte de la empresa.

5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Recibo de hoja de vida del empleado a ingresar.

**PUNTO FINAL:** Registro a la afiliación del empleado en el sistema radicado en la seguridad social integral.

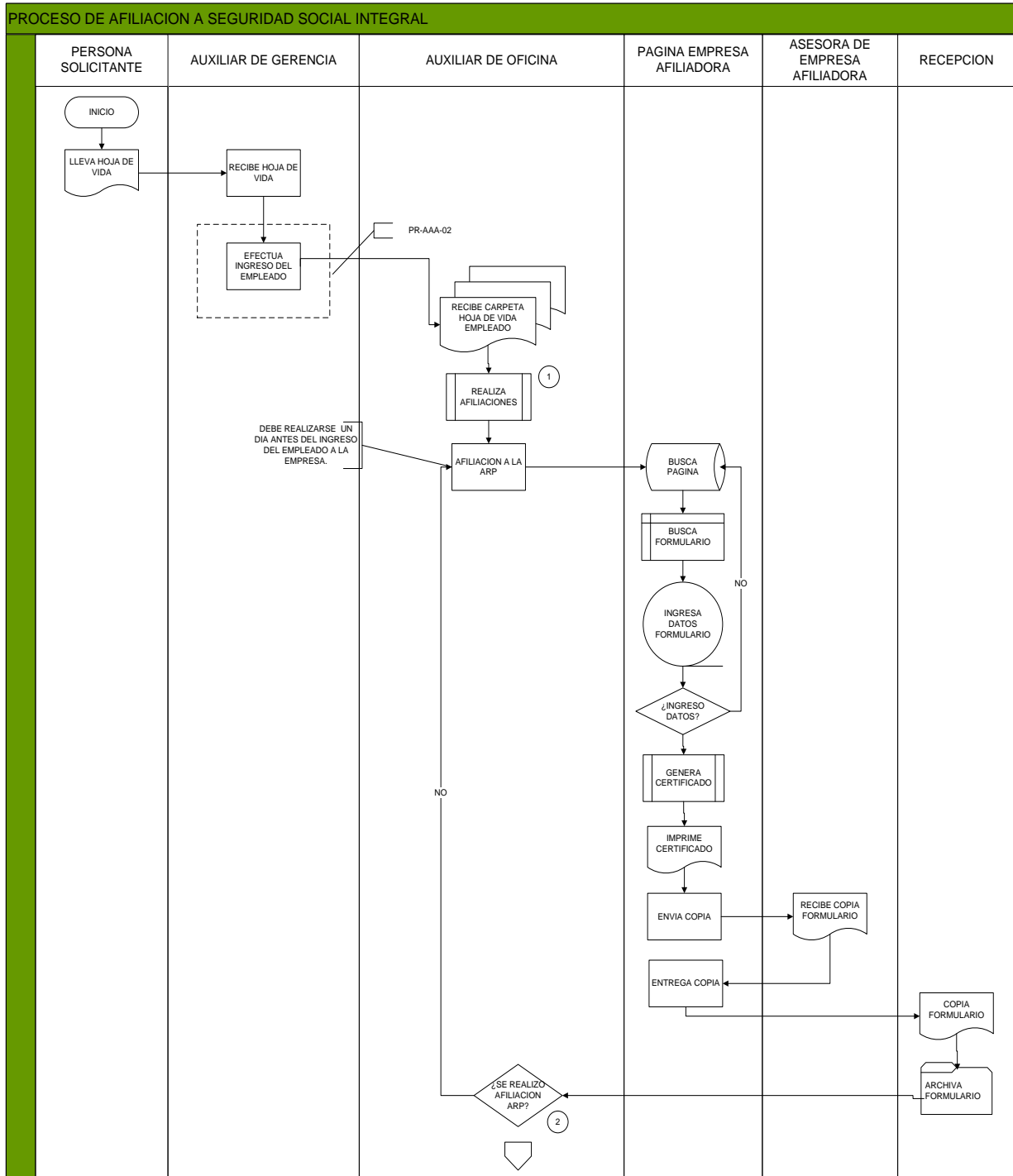
6. **FORMATOS E IMPRESOS**

**IN-AAA-06** Afiliación A Seguridad Social Integral

7. **FLUJOGRAMA**

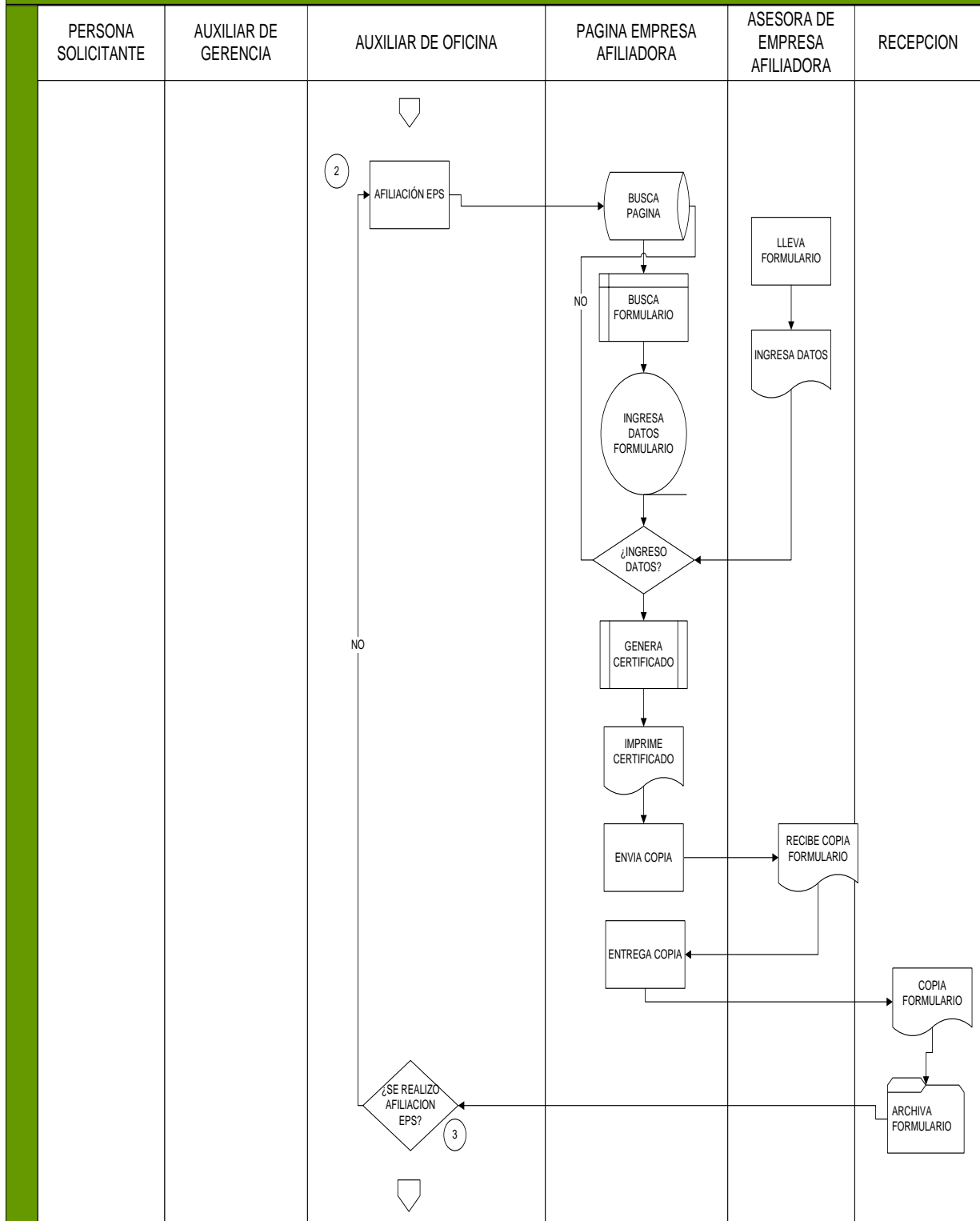
ESTA EN LA SIGUENTE HOJA

**FIGURA 9. PROCESO AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL**

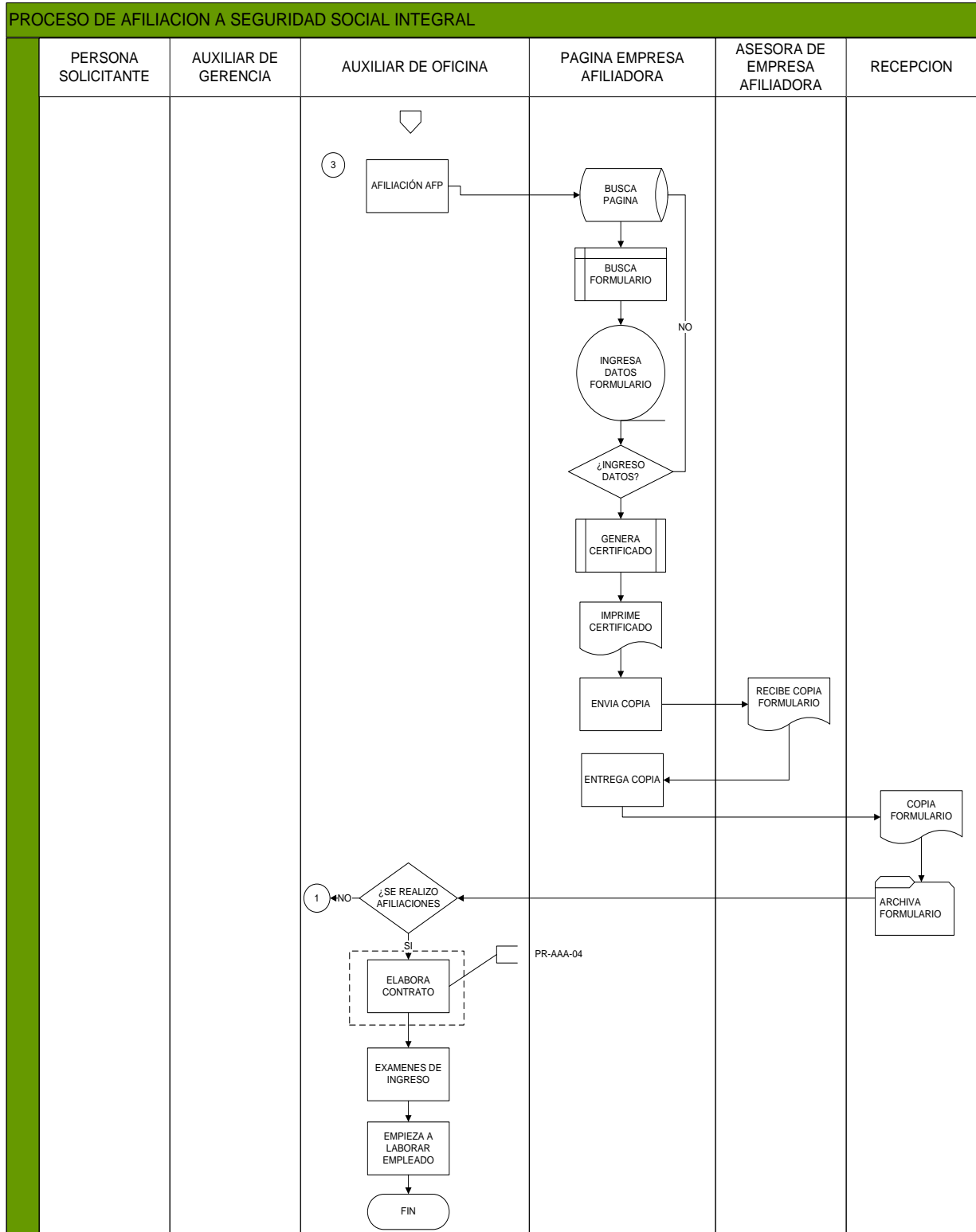


PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

PROCESO DE AFILIACION A SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL



PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL





## **8. ACTIVIDAD**

### **8.1. RECIBIR LAS HOJAS DE VIDA**

La auxiliar de oficina recibe las hojas de vida de los empleados a contratar, ya sean aprendices o personal fijo para la empresa.

### **8.2. AFILIACIÓN A LA ARP**

La auxiliar de oficina un (1) día antes de llegar el empleado, cuando ya se le entrega la carpeta, con la hoja de vida ingresa a la página web, ingresa los datos del empleado y allí se genera certificado de afiliación.

Posteriormente se le saca copia a el certificado se le envía a Lisseth Ovalle y se otra se anexa a la historia laboral.

### **8.3. AFILIACIÓN A LA E.P.S.**

La auxiliar de oficina llama a la asesora de la E.P.S. Según sea las preferencias del empleado, para que ellos diligencien el trámite de la afiliación.

Los requisitos para la afiliación que se deben tener son:

- Fotocopia de la cedula ampliada
- Fotocopia de la cedula de la esposa
- Fotocopia del registro civil o tarjeta de identidad

Cuando la afiliación se realiza manual se imprime y cuando se llama a la asesora se saca copia del certificado de afiliación para anexarlo a la historia laboral.

### **8.4. AFILIACIÓN A LA A.F.P.**

Cuando la auxiliar de oficina tengan las afiliaciones anteriores se procede a realizarse la afiliación según:

- ISS
- Colfondos
- Horizonte
- protecciones

PROCEDIMIENTO AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

- ING
- Comfandi

Cuando el empleado requiere cambiar de fondo de pensión, este debe pertenecer por más de 5 años a un fondo antes de cambiarse para otro.

Cada asesor de cada fondo es quien radica los documentos y envía un correo avisando si este fue aprobado o no.

### 8.5. INGRESO DEL PERSONAL A LA EMPRESA

Una vez se anuncia que el empleado ingresara a al empresa, en el comunicado se observa la fecha.

### 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

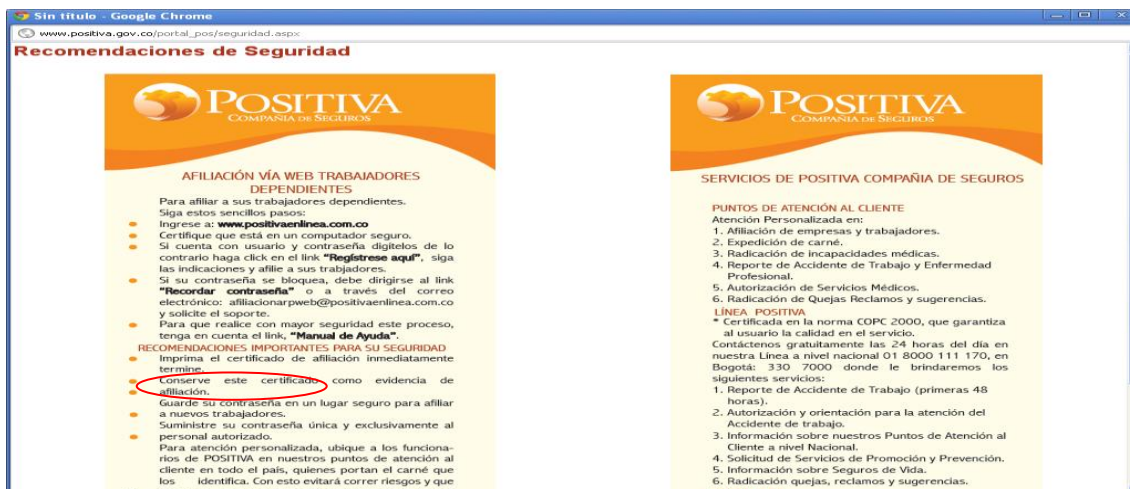
|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**INSTRUCTIVO AFILIACIÓN SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL**

1. Se ingresa a la página WEB: WWW.POSITIVA.GOV.CO, allí se da clic k a AFILIACIONES ARP.



2. Aparece un nueva ventana donde indica la pagina WWW.POSITIVAENLINEA.COM.CO, la cual colocamos en el buscador.

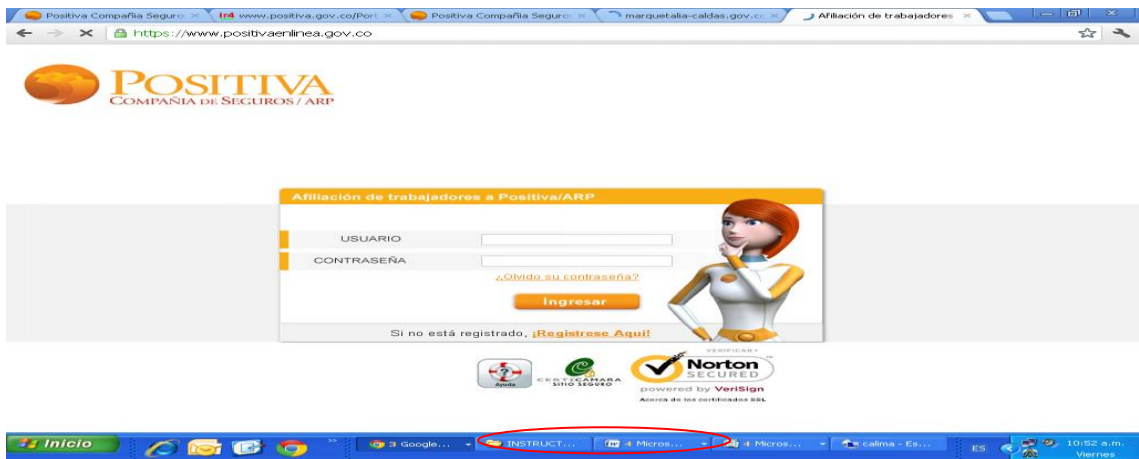


INSTRUCTIVO AFILIACIÓN SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

- Allí aparece una nueva ventana, donde se ingresa a CERTIFICO, ingresan los datos de la empresa como usuario y contraseña.



- Colocamos el nombre del usuario y la contraseña respectiva, originando finalmente el formato, en el cual se ingresan los datos del empleado contenidos en la hoja de vida.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

PROCEDIMIENTO REALIZACION CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO DE TRABAJO

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar la carta de terminación de contrato de trabajo

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar de Gerencia

**3. OBJETIVOS:** Efectuar la carta de terminación de contrato a los empleados que se cumple el periodo pactado en el contrato de trabajo.

**4. RESULTADOS ESPERADO:** Mantener un control y registro de los contratos de los empleados

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Revisar base de datos de los contratos próximos a culminar fecha de vencimiento.

**PUNTO FINAL:** Realizar carta terminación de contrato y entregarla al empleado.

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

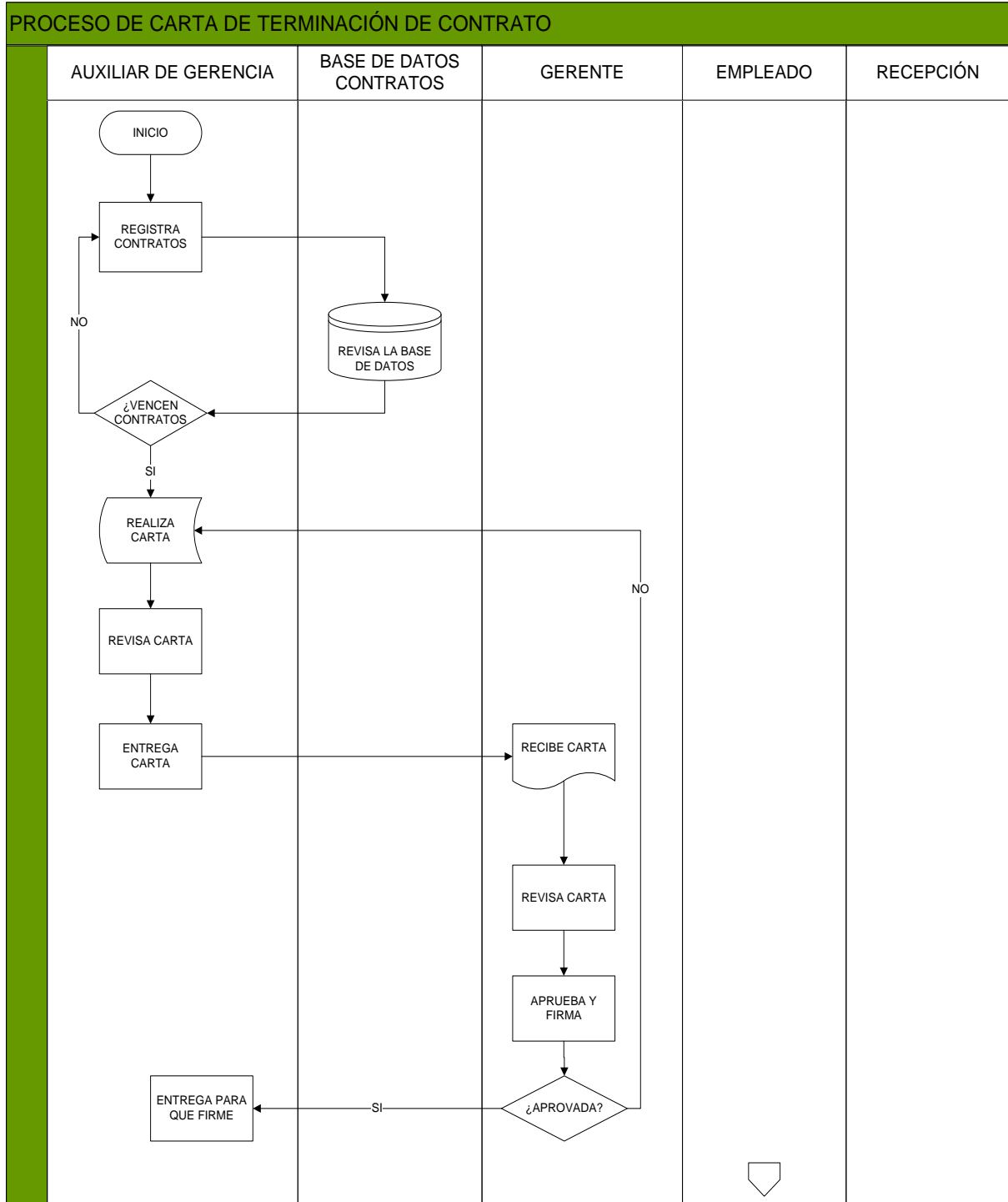
**FR-AAA-18** Carta Terminación De Contrato

**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

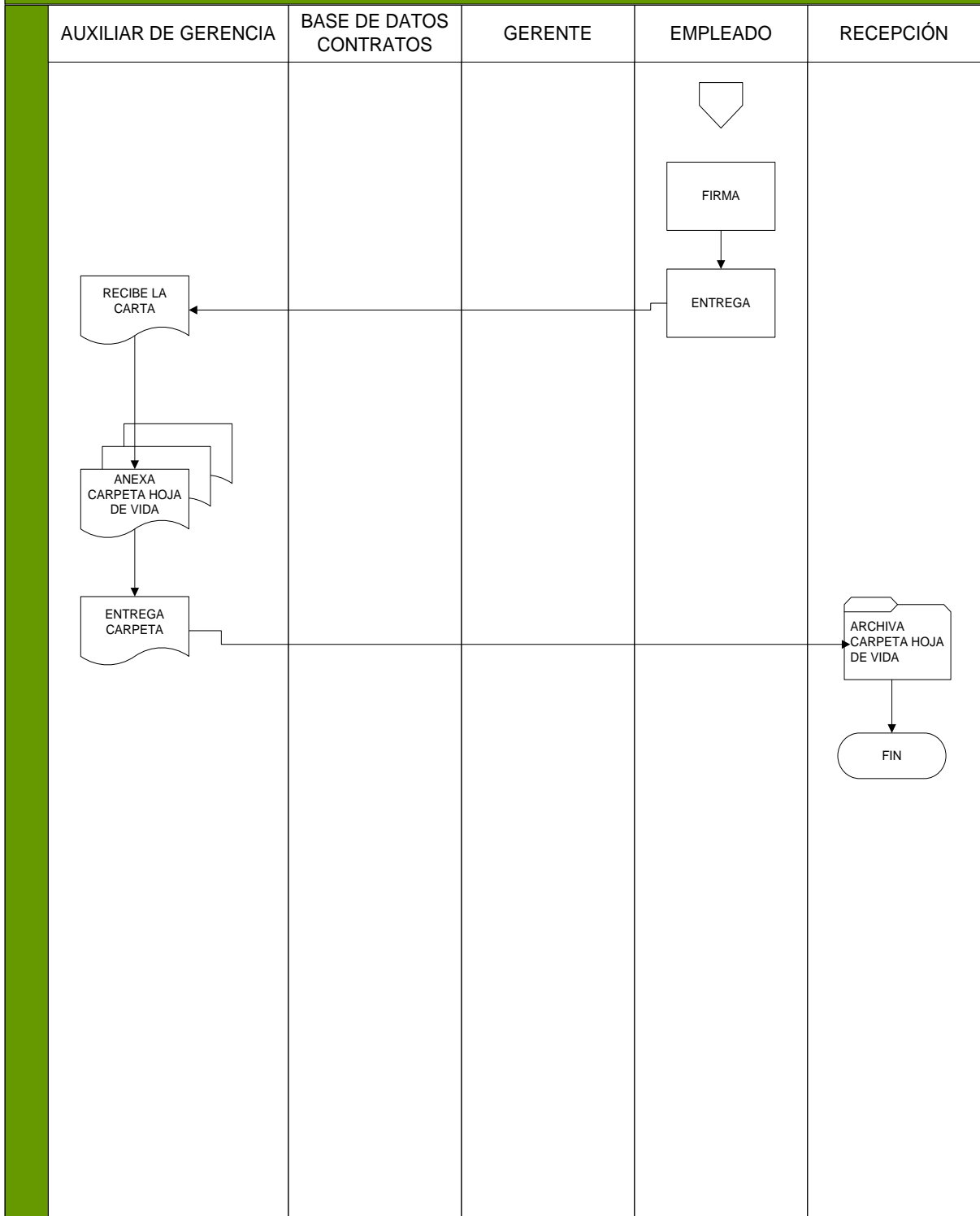
PROCEDIMIENTO REALIZACION CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO DE TRABAJO

**FIGURA 10. PROCESO REALIZACIÓN CARTA TERMINACIÓN DE CONTRATO DE TRABAJO**



FORMATO CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO DE TRABAJO

PROCESO DE CARTA DE TERMINACIÓN DE CONTRATO



**FORMATO CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO DE TRABAJO**

**8. ACTIVIDAD**

**8.1. REVISAR BASE DATOS**

La auxiliar de gerencia debe revisar de forma periódica los contratos para actualizar la base de datos de los contratos y para de esta manera tener un registro de los contratos de los empleados.

**8.2. INFORMAR A LA GERENTE**

Al acercarse la fecha de culminación de un contrato, la auxiliar de gerencia debe informar a la gerente, la cual determina si se elabora de nuevo el contrato o se finaliza.

**8.3. EFECTUAR CARTA**

Cuando la gerente establece que se da por terminada la labor del empleado en la empresa, la auxiliar de gerencia elabora la carta **FR-AAA-18**.

**8.4. APROVACION DE CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO**

La auxiliar de gerencia entrega la carta a la gerente para que, proporcione su respectiva aprobación.

**8.5. ENTREGAR Y ARCHIVAR CARTA**

La gerente aprueba la carta y la auxiliar de gerencia procede con la entrega al empleado y el posterior almacenamiento en la hoja de vida del empleado.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: FR-AAA-18 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

FORMATO CARTA DE TERMINACION DE CONTRATO DE TRABAJO

La Paila, 1 marzo de 2012

Señora:  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**  
C.C.XXXXXXXXXXXXXX

Asunto: **TERMINACION CONTRATO**

La empresa se permite notificarle que su contrato de trabajo de prestación de servicios de oficios varios Aseo y Cafetería tiene como fecha de terminación el 31 de marzo de 2012, teniendo en cuenta lo dispuesto en el contrato de trabajo suscrito por usted.

Sírvase presentarse en nuestras oficinas a recibir el valor de las prestaciones sociales a las cuales tenga usted derecho, dentro del termino convenio en su contrató.

Agradecemos sus valiosos servicios.

Cordialmente,

**CLAUDIA PATRICIA VALDERRAMA**  
Gerente

**NOTIFICADO** \_\_\_\_\_  
**C.C. N°**

MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE OFICINA

1. Cargo:

Auxiliar de oficina

2. Ubicación:

Instituto para el Desarrollo de La Paila  
Área de administración  
Administración

3. Jefe Inmediato

Gerencia

4. Naturaleza Del Cargo

Coordinar, controlar y dirigir todo lo relacionado con las afiliaciones a la ARP, EPS, AFP y caja de compensaciones de los colaboradores de la empresa y realizar la vinculación del personal.

5. Funciones: Para el cumplimiento de la naturaleza del cargo se deben cumplir con las siguientes funciones.

**CUADRO 4. FUNCIONES AUXILIAR OFICINA**

| FUNCIONES DEL CARGO  | PROCEDIMIENTO QUE INVOLUCRA  |
|--|--|
| Archivar los documentos y correspondencia interna y externa de la dependencia garantizando su cuidado y manejo adecuado.               | Procedimiento Afiliación A La Seguridad Social Integral<br><b>(PR-AAA-07)</b>  |
| Administrar la caja menor de la dependencia.   |  |
| Atender los requerimientos de los clientes en forma escrita, personal y/o telefónica, para suministrar información correcta y oportuna | Procedimiento Diligenciamiento De Solicitudes De Crédito<br><b>(PR-AAA-08)</b> |

MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE OFICINA

|   |  |
|---|--|
| <p>relacionada con la dependencia y/o el cargo.</p> <p>Radicar la correspondencia y demás documentos recibidos y despachados.</p> <p>Afiliaciones a la seguridad social.</p> <p>Organizar hojas de vida personal activo e inactivo</p> <p>Asistir a comités de Coomeva, EPS, ARP, AFP</p> <p>Atender cobro por incapacidades por EPS y ARP.</p> <p>Desempeñar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato de acuerdo a la naturaleza del cargo.</p> | <p>Procedimiento Tramite De Cobro De Incapacidades<br/><b>(PR-AAA-09)</b></p> <p>Procedimiento Manejo de Caja Menor<br/><b>(PR-AAA-10)</b></p> |
|---|--|

6. Responsabilidades De Coordinación Para Desarrollar El Trabajo

- a. Internas  
Con el jefe inmediato, personas de su área de trabajo.
- b. Externas  
Clientes, Oficina ARP, EPS, Empleados.

7. Responsabilidades De Manejo

MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE OFICINA

a. Del Personal  
Ninguna

b. De Información Confidencial

Tiene información acerca de los clientes y sus respectivas datos confidenciales; que al ser divulgada afectaría a la empresa.

c. De Maquinas, Equipos Y Herramientas

Es responsable por computador, herramientas y documentos.

8. Requisitos Mínimos Para Ocupar El Cargo

a. Educación

i. Conocimientos Mínimos Para Ocupar El Cargo

Estudios tecnológicos sobre Excel, Word, secretariado y servicio al público.

ii. Nivel De Educación Mínima

Educación Básico Bachiller.

b. Experiencia Mínima

Las funciones del cargo exigen una persona con una experiencia de por lo menos 6 meses.

c. Habilidades Especiales Para El Normal Desempeño Del Cargo

Habilidad manual y mental, iniciativa, dinámico.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-AAA-07 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 5         |

PROCEDIMIENTO DILIGENCIAMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTAMO

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Preparación de Diligenciamiento de Solicitud De Prestamos

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar de Oficina

**3. OBJETIVOS:** Reportar las solicitudes de los prestamos de cualquier empleado.

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Dar respuesta oportuna a cada una de las solicitudes realizadas por los empleados.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Diligenciar la solicitud del préstamo.

**PUNTO FINAL:** Aprobación y cancelación del préstamo al empleado.

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-AAA-06** Solicitud De Crédito Contratista

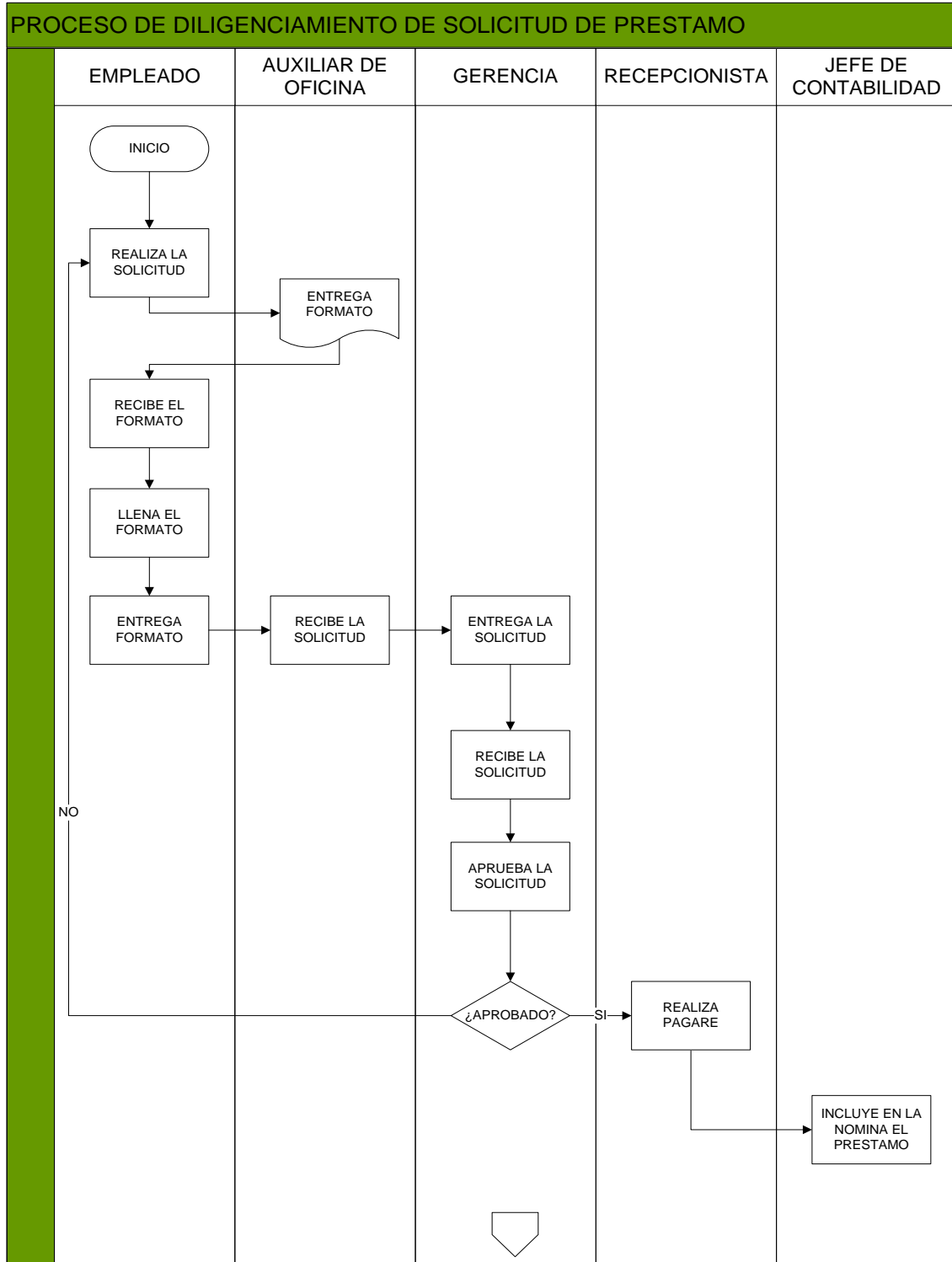
**FR-AAA-07** Solicitud De Crédito IDLA

**7. FLUJOGRAMA**

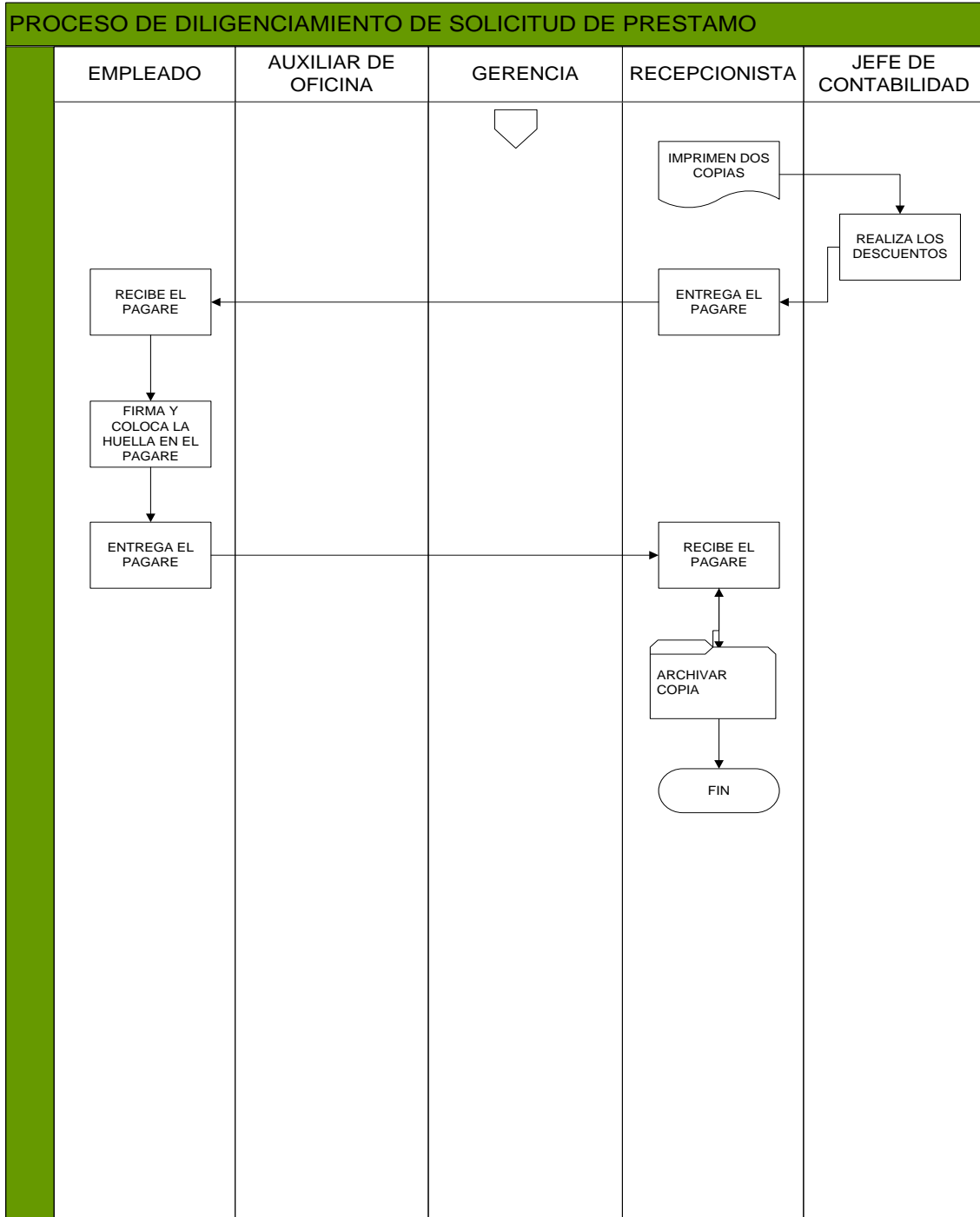
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DILIGENCIAMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTAMO

FIGURA 11.PROCESO DILIGENCIAMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTAMO



PROCEDIMIENTO DILIGENCIAMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTAMO



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. REALIZA LA SOLICITUD DEL CREDITO

Cualquier empleado que esté vinculado con la empresa puede solicitar un crédito, para lo cual se acercan a la oficina de la auxiliar de gerencia quien es la que realiza este proceso.

### 8.2. COMPLETA FORMATO DE SOLICITUD

La auxiliar de Oficina le pasa al empleado el Formato de solicitud de préstamo **(FR-AAA-06)** o **(FR-AAA-07)**, para que ingrese toda la información que se requiere en este, es necesario que el empleado especifique como se va a descontar las cuotas del préstamo si va a ser por % mensual, cesantías o incapacidad; cuando es por % mensual se asigna una cuota mensual la cual es descontada por medio de la nomina, cuando es por Cesantías esta debe cubrir la totalidad de la deuda y cuando es por incapacidad es necesario tener en cuenta el número de días y después se realiza el descuento

### 8.3. PAGO DE LA SOLICITUD

Cuando se conoce la forma de pago del préstamo y se considera que si cubre el monto de la deuda se pasa para su respectiva aprobación.

### 8.4. APROBACION DEL CREDITO

Realizada la solicitud por la auxiliar de oficina y se conoce el concepto y la forma de pago se pasa a Gerencia para que realice la aprobación del crédito; pasando a Contabilidad para que realice lo incluya al momento de realizar la nomina.

### 8.5. ELABORACIÓN DE PAGARE

Aprobado el crédito, la auxiliar de oficina realiza el pagare para que sea firmado por el solicitante y coloque la respectiva huella; por último se archiva el documento en la historia laboral del empleado.

### 8.6. CONSIGNACION DEL CREDITO APROBADO

Culminado el proceso se realiza la consignación del valor del crédito en la nomina del empleado y de acuerdo a las forma de pago se empiezan a realizar los descuentos pertinentes.



PROCEDIMIENTO DILIGENCIAMIENTO DE SOLICITUD DE PRESTAMO

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**FORMATO SOLICITUD CREDITO CONTRATISTA**

**TABLA 2.FORMATO SOLICITUD DE CREDITO CONTRATISTA**

|   |   |
|---|---|
| FECHA: DD/MM/AA   |   |
| DATOS DEL SOLICITANTE: _____  |   |
| NOMBRE: _____   | SECCION: _____  |
| INGRESO PROMEDIO MENSUAL: \$ _____  |   |
| VALOR SOLICITADO: <b>\$230.000,=</b> _____  | VALOR APROBADO: \$ _____  |
| CAPACIDAD DE PAGO:  | SEMANAL: <input type="text"/> QUINCENAL: <input type="text"/> MENSUAL: <input type="text"/> |
| FORMA DE PAGO: _____  |   |
| FINALIDAD DEL AVANCE: PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y ARREGLO DE MAQUINA   |   |
| ENDEUDAMIENTO: _____  |   |
| OTROS AVANCES: \$ _____   |   |
| FIRMA AUTORIZADA: _____   | APROBADO    SI ( )    NO ( )  |
| AUTORIZO A LA EMPRESA IDLA PARA DAR VENCIDOS LOS PLAZOS Y EXIGIR EL PAGO DE LA TOTALIDAD DEL SALDO EN CASO DE TERMINACION DE MI CONTRATO POR CONCEPTO DE PRESTACION DE SERVICIOS CUALQUIERA QUE SEA |   |
| DIRECCION: CALLE 5 No 3-56 B/BELISARIO CAICEDO  |   |
| FIRMA DEL SOLICITANTE   | LA PAILA  |
| C.C. N°   | TELEFONO: 2205415   |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**TABLA 3. FORMATO SOLICITUD CREDITO**

|  |  |                                   |                   |
|--|--|-----------------------------------|-------------------|
| DATOS DEL SOLICITANTE: _____   |  | FECHA: _____                      |                   |
| NOMBRE: _____  |  | SECCION: _____                    | FICHA: _____      |
| CAPACIDAD DE PAGO: SEMANAL: \$ _____   |  | QUINCENAL: \$ _____               | MENSUAL: \$ _____ |
| CESANTIAS A LA FECHA: \$ _____   |  | SUELDO PROMEDIO MENSUAL: \$ _____ |                   |
| VALOR SOLICITADO: \$ _____   |  | VALOR APROBADO: \$ _____          |                   |
| DESTINO DEL PRESTAMO: _____  |  |                                   |                   |
| ENDEUDAMIENTO: _____   |  |                                   |                   |
| CALAMIDAD:   |  | VIVIENDA: _____                   | MERCANCIAS: _____ |
|  |  | OTROS: _____                      |                   |
| FIRMA AUTORIZADA:  |  | APROBADO SI ( ) NO ( )            |                   |
| AUTORIZO A LA EMPRESA IDLA PARA DAR VENCIDOS LOS PLAZOS Y EXIGIR EL PAGO DE LA TOTALIDAD DEL SALDO EN CASO DE TERMINACION DE MI CONTRATO DE TRABAJO , CUALQUIERA QUE SEA SU CAUSA Y ADEMAS, EXPRESA E IRREVOCABLE PARA |  |                                   |                   |
| FIRMA DEL SOLICITANTE  |  | DIRECCION:                        |                   |
| C.C.   |  | TELEFONO:                         |                   |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE COBRO DE INCAPACIDADES**

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Tramite De Cobro De Incapacidades Por A.G. Y E.T.

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar De Oficina

**3. OBJETIVOS:** Diligenciar los trámites, para darle el reembolso del dinero, por situaciones lesiones en el trabajo y enfermedad general.

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Diligenciar las afiliaciones a la seguridad social integral a los empleados que ingresan a la empresa, también realizar las labores y procesos de cada puesto de trabajo.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Reportar Incapacidades de los empleados, ya sea por accidente de trabajo, enfermedad profesional o general.

**PUNTO FINAL:** Realizar el cobro de las incapacidades que han sido canceladas por la EPS.

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-AAA-01** Informe Para Presunto Accidente

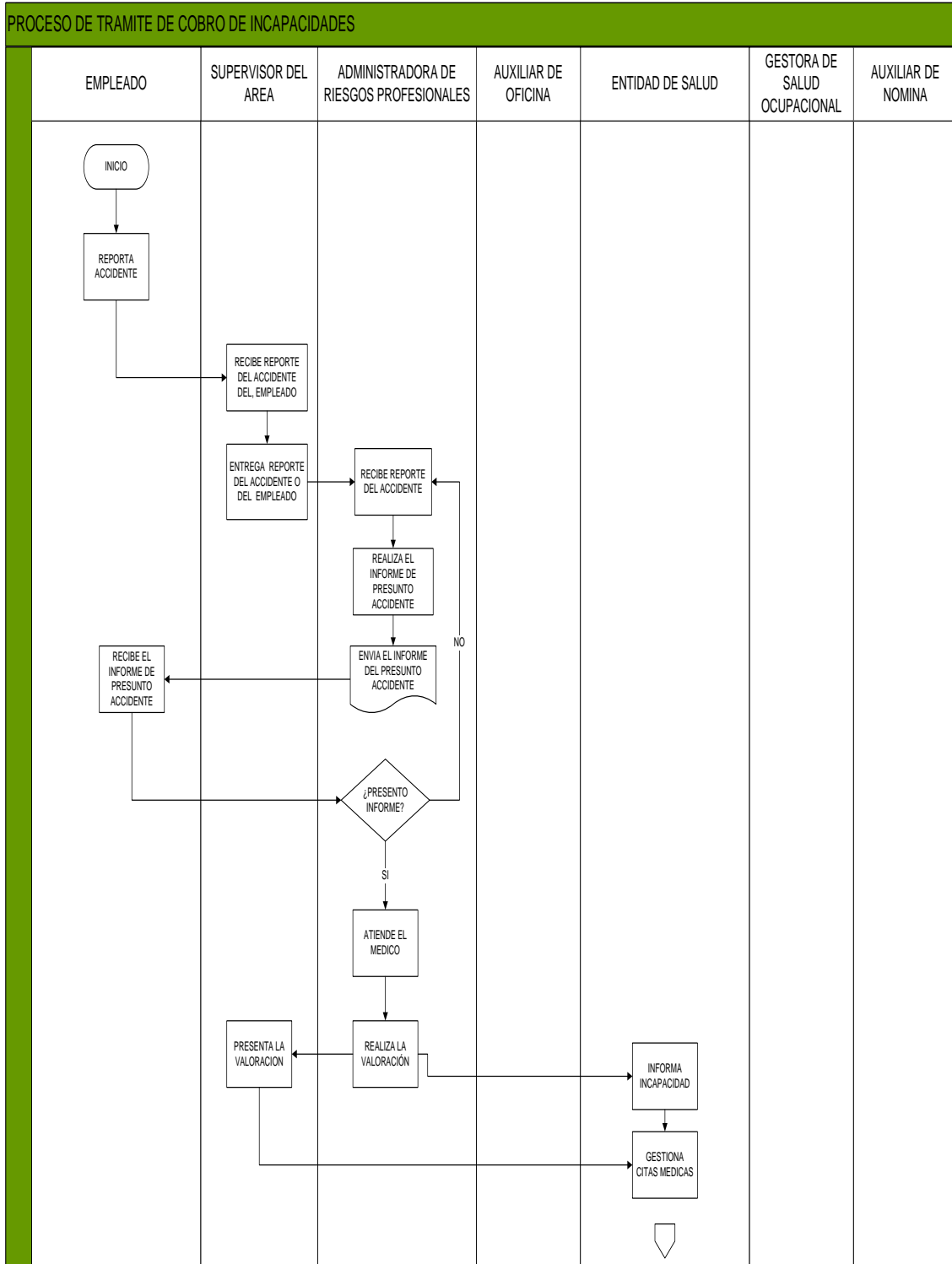
**FR-AAA-02** Formato De Solicitud (Pago De Subsidio)

**7. FLUJOGRAMA**

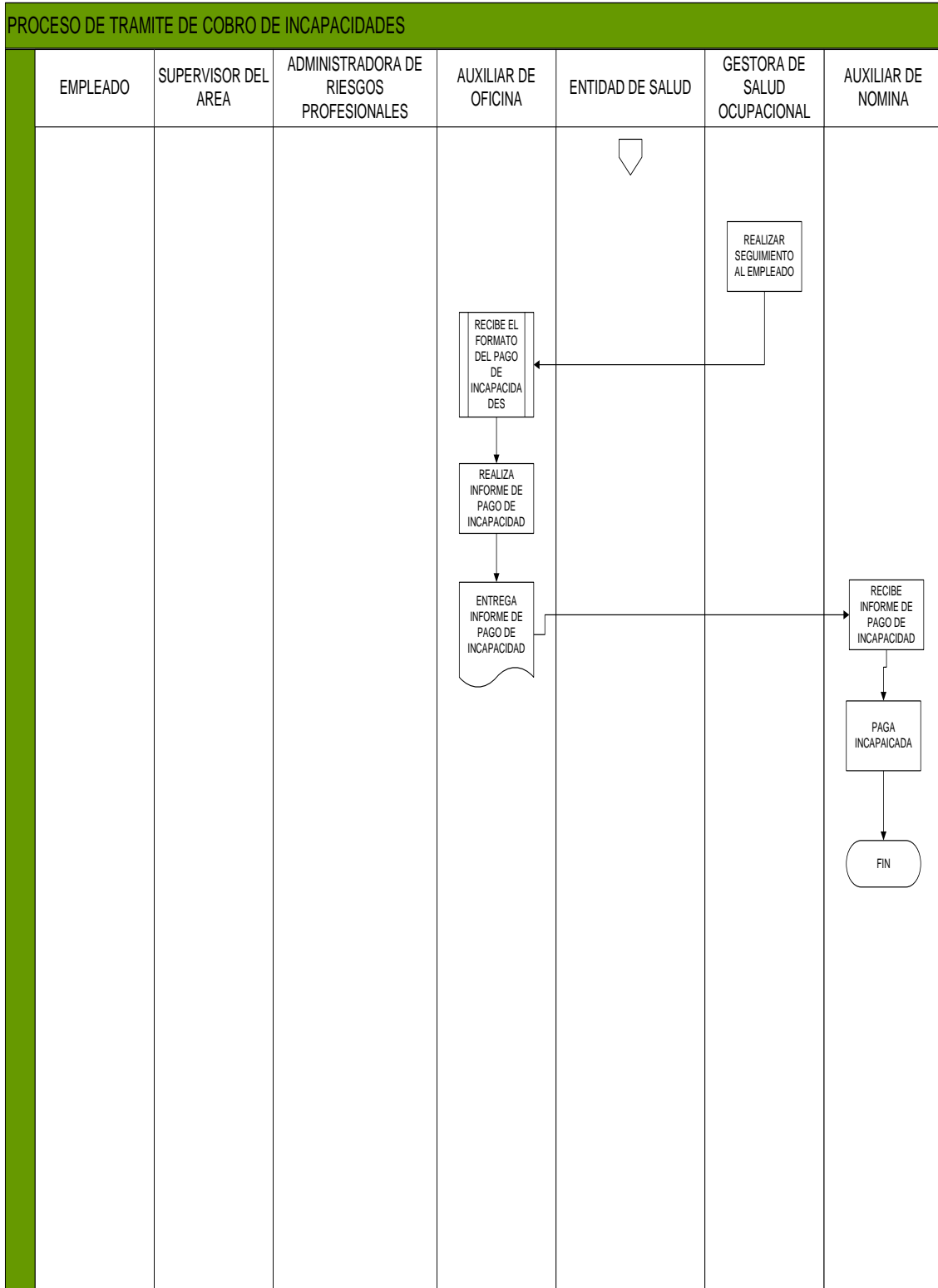
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE COBRO DE INCAPACIDADES

FIGURA 12. PROCESO TRÁMITE DE COBRO DE INCAPACIDADES



PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE COBRO DE INCAPACIDADES



## **8. ACTIVIDAD**

### **8.1. EMPLEADO INFORMA DEL SUPERVISOR**

Cuando un empleado se accidenta en el lugar de trabajo debe reportarlo de inmediato al supervisor, describiendo de forma detallada cada uno de los acontecimientos, al igual informa de la presencia de testigos.

### **8.2. REPORTA ACCIDENTE A POSITIVA**

El supervisor del área una vez es notificado por el empleado accidentado, inmediatamente debe reportarlo a la ARP Positiva, la cual genera un informe que es entregado al empleado para que asiste con este a su respectiva EPS.

### **8.3. POSITIVA GENERA INFORME**

La ARP al recibir el reporte de accidente de trabajo genera un Informe de Presunto Accidente del Empleador o Contratante (**FR-AAA-01**) y lo envía a la empresa para que sea entregado al respectivo empleado.

### **8.4. INFORME DE LA EPS**

Al recibir el empleado el informe se dirige a la EPS donde está afiliado, y es revisado, el cual dan un parte médico.

### **8.5. EMPLEADO TRAE INFORME MEDICO**

Cuando es revisado y valorado el empleado donde describe que lugar fue afectado por el accidente y reporta los números de días de incapacidad.

### **8.6. INFORMAR A LA GESTORA DE SALUD OCUPACIONAL**

Cuando se reporta un accidente se informa a la gestora de salud ocupacional para que realice el seguimiento al empleado accidentado, diligencie las citas médicas y realice visitas.

### **8.7. REPORTAR INCAPACIDAD**

Un empleado puede ser incapacitado por enfermedad general, profesional o accidente de trabajo.

### 8.8. PAGO DE INCAPACIDAD

Cuando la ARP reconoce la incapacidad a un empleado, envía a la empresa a la cual pertenece un el Formato De Solicitud (**FR-AAA-02**), después de que la Auxiliar de Oficina recibe este formato lo pasa al Auxiliar de Nomina para que genere el pago de la incapacidad en la nomina.

### 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



TABLA 4. FORMATO TRAMITE COBRO DE INCAPACIDADES

|                               |  |                          |  |                                 |  |
|-------------------------------|--|--------------------------|--|---------------------------------|--|
| Línea segura ARP              |  | INFORME PARA PRESUNTO    |  | Diligenciado el : 31/03/2012    |  |
| Positiva compañía de seguros  |  | ACCIDENTE DE TRABAJO DEL |  | Id Furat : -                    |  |
| Bogotá 3307000                |  | EMPLEADOR O CONTRATANTE  |  | Fecha de impresión : 31/03/2012 |  |
| Resto del país 01 8000 111170 |  |                          |  | Número de radicación : 412768   |  |

|  |  |                                       |  |
|--|--|---------------------------------------|--|
| Diligenciado Por :                       |  | EPS :                                 |  |
| Contac Center - MEDELLIN SALINAS VIVIANA |  | COOMEVA E.P.S. S.A.                   |  |
| AFP :                                    |  | ARP :                                 |  |
| BBVA HORIZONTE                           |  | POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS S.A./ARP |  |

|  |                       |                                   |   |             |         |
|--|-----------------------|-----------------------------------|---|-------------|---------|
| No documento :   | Tipo de Doc :         | Tipo de vinculación :             | Nombre o razon social :                       |             |         |
| 891900712  | N                     | Empleador                         | INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA IDLA |             |         |
| Dirección sede principal :   | Dirección reportada : |                                   | Teléfono Reportado :                          |             |         |
| CL 7A 5 74 LA PAILA  | CL 7A 5 74 LA PAILA   |                                   | 2205031                                       |             |         |
| Actividad económica (Sede principal) :   |                       |                                   |   |             | Código  |
| EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCION AGRICOLA EN UNIDADES NO ESPECIALIZADAS INCLUYE LA AGRICULTURA NO MECANIZADA NI CONTEMPLADA EN OTRAS EMPRESAS DEDICADAS A ACTIVIDADES (SIEMBRA, CULTIVO Y/O RECOLECCION) |                       |                                   |   |             | 2011901 |
| Teléfono :   | Fax :                 | E-mail :                          | Departamento :                                | Municipio : | Zona :  |
| 2205031  | 2205031               | idla2009@live.com                 | VALLE DEL CAUCA                               | ZARZAL      | U       |
| Son los datos del C.T. los mismos de la sede principal?  |                       | Dirección del centro de trabajo : |   |             |         |
| Si   |                       | CL 7A 5 74 LA PAILA               |   |             |         |
| Actividad económica del centro de trabajo :  |                       |                                   |   |             | Código  |
| EMPRESAS DEDICADAS A LA PRODUCCION AGRICOLA EN UNIDADES NO ESPECIALIZADAS INCLUYE LA AGRICULTURA NO MECANIZADA NI CONTEMPLADA EN OTRAS EMPRESAS DEDICADAS A ACTIVIDADES (SIEMBRA, CULTIVO Y/O RECOLECCION) |                       |                                   |   |             | 2011901 |
| Teléfono :   | Fax :                 | E-mail :                          | Departamento :                                | Municipio : | Zona :  |
| 2205031  | 2205031               |                                   | VALLE DEL CAUCA                               | ZARZAL      | U       |

|                     |                                 |                       |                    |                       |
|---------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| No documento :      | Tipo de Doc :                   | Fecha de nacimiento : | Sexo :             | Tipo de vinculación : |
| 18607106            | C                               | 04/08/1975            | M                  | Planta                |
| Primer apellido :   | Segundo apellido :              | Primer nombre :       | Segundo nombre :   |                       |
| GOMEZ               | PELAEZ                          | LUIS                  | DANIEL             |                       |
| Dirección :         |                                 | Teléfono :            | Fax :              | Departamento :        |
| CASA NO. 5 BLOQUE 1 |                                 | 3128561589            |                    | VALLE                 |
| Municipio :         | Zona :                          | Ocupación :           |                    |                       |
| ZARZAL              | U                               | OTRAS OCUPACIONES     |                    |                       |
| Código :            | Fecha de ingreso a la empresa : | Salario mensual :     | Jornada Habitual : |                       |
| 9999                | 07/11/2008                      | 900000                | Diurno             |                       |

|                             |  |                     |                             |
|-----------------------------|--|---------------------|-----------------------------|
| Fecha del accidente :       | Hora del accidente :                   | Día de la semana :  | Jornada en que sucede :     |
| 31/03/2012                  | 11:40                                  | Sábado              | Normal                      |
| Realiza su labor :          | Ocupación no habitual :                | Tiempo laborado :   | Lugar donde ocurrió el AT : |
| Si                          |  | 04:40               | Dentro de la empresa        |
| Mecanismo o forma del AT :  | Tipo de lesión :                       | Sitio :             | Tipo de accidente :         |
| Otro(s): HERIDA             | Herida                                 | Areas de produccion | Propios del trabajo         |
| Parte del cuerpo afectada : | Agente del accidente :                 | Departamento :      | Municipio :                 |
| Manos                       | Herramientas, implementos o utensilios | VALLE               | LA VICTORIA                 |
| Zona AT :                   | Mortal :                               | Fecha mortal :      |                             |
| R                           | No                                     |                     |                             |

|  |            |                |  |
|--|------------|----------------|--|
| Descripción del AT :   |            |                |  |
| EL TRABAJADOR SE ENCONTRABA REALIZANDO SU LABOR DE CORTE DE CAÑA AL MOMENTO DE LANZAR EL MACHETE ESTE SE ENREDADA CON UNA CAÑA, OCASIONÁNDOLE HERIDA EN EL DEDO PULGAR DE LA MANO IZQUIERDA. OBS: *F. E:10/11/2008 *CARGO:CORTERO DE CAÑA *SALARIO:900000 *DIR. ACC:HACIENDA VILLA SAN MARTIN. |            |                |  |
| Hubo personas que presenciaron el accidente? :   |            | Si             |  |
| Testigo 1 :  | Tipo Doc : | Nº Documento : |  |
| JOSE IGNACIO LEMA PEREZ  | C          | 16803863       |  |
| Testigo 2 :  | Tipo Doc : | Nº Documento : |  |
|  |            |                |  |



INSTRUCTIVO REPORTE DE INCAPACIDAD

1. Llamar a al número 01 8000 11 11 70 o en el celular al # 533
2. Después de contestar la operadora se marca la **Opción 1, ARP**
3. Marcar la **Opción 1,Reporte de Accidente**
4. Datos para el reporte de accidente
  - Nombres Y Apellidos
  - Numero De Cedula
  - Fecha Ingreso AFP
  - Fecha De Retiro
  - Salario
  - Cargo
  - Datos De Los Testigos
5. Llamada transferida a un consultor, para que con los datos se pueda tramitar el reporte de accidente, y tenga los datos listos para llevar a cabo ello.

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Efectuar Manejo Caja Menor
2. **RESPONSABLE:** Auxiliar de Oficina
3. **OBJETIVOS:** Controlar el manejo del dinero diario y su desembolso
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Controlar la utilización del dinero de caja menor de la empresa.

## 5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Hacer el requerimiento para el desembolso del dinero para caja menor.

**PUNTO FINAL:** informar como fueron distribuido el dinero en ese periodo de tiempo determinado.

## 6. FORMATOS E IMPRESOS

**FR-AAA-10** Formato Gastos De Caja Menor

**FR-AAA-23** Formato Legalización De Gastos

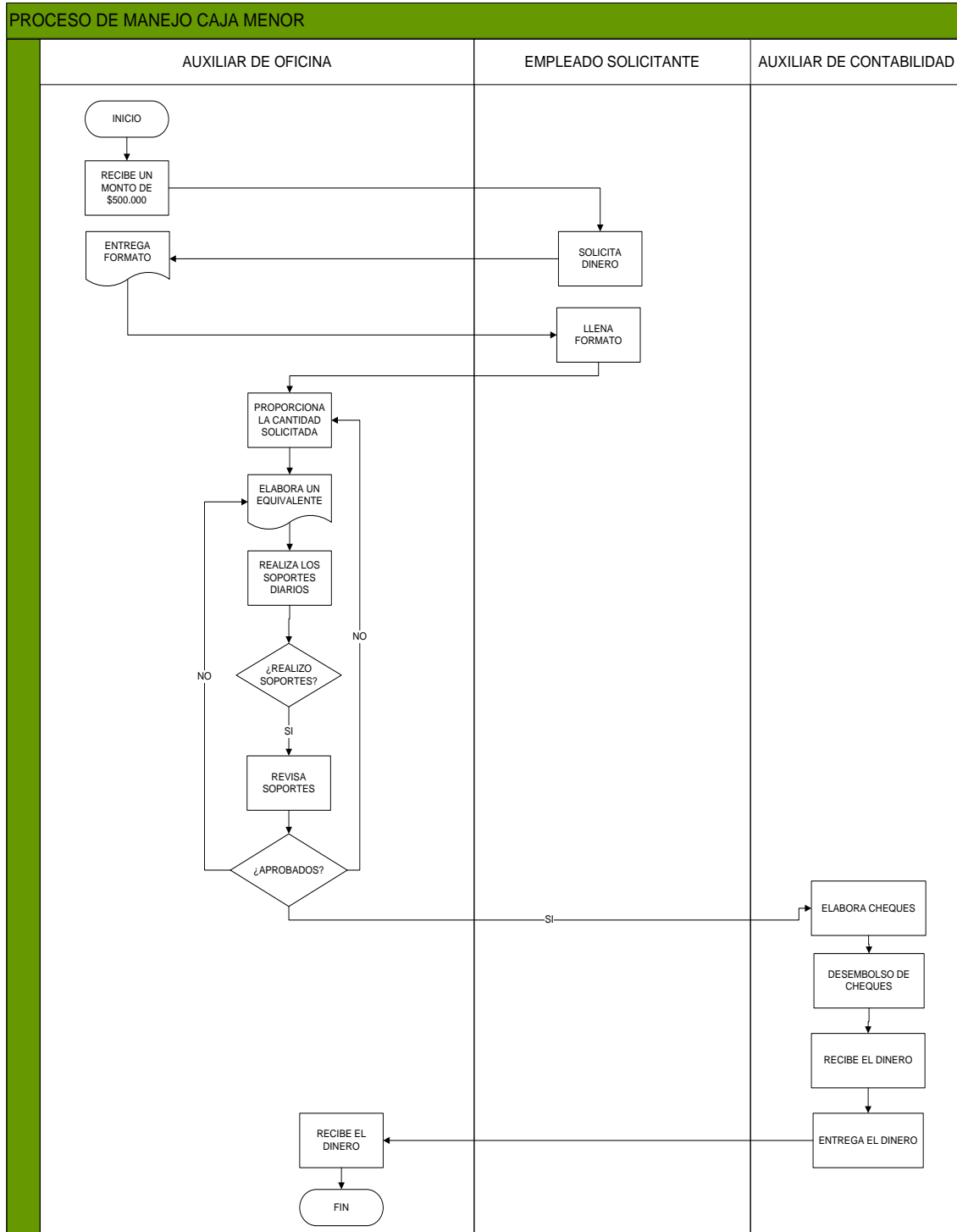
**FR-AAA-24** Formato Solicitud Requerimiento Caja Menor

**FR-AAA-25** Formato Relación Gastos Caja Menor

## 7. FLUJOGRAMA

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

**FIGURA 13. PROCESO MANEJO CAJA MENOR**



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. ESTABLECER EL MONTO

La auxiliar de oficina recibe un monto de \$500.000, para gastos esporádicos que se puedan presentar en el desempeño de las funciones de los empleados de la empresa, el monto máximo que pagan es de \$90.000,

### 8.2. SOLICITUD

El empleado recibe la solicitud, para tramitar el dinero de la caja y deducirlo. Estas se deben distribuir de la siguiente manera:

50% para atender gastos por pago de los siguientes servicios:

- Mantenimiento equipos de oficina.
- Mantenimiento de edificios.
- Mantenimiento equipo de transporte.
- Comunicaciones y transporte.

30% para atender gastos por compra de los siguientes bienes:

- Combustibles.
- Papelería y útiles de escritorio.
- Elementos de aseo y cafetería.
- Impresos y publicaciones.
- Otros materiales y suministros.

20% atender gastos de personal por viáticos y gastos de viaje.

Nota: Para pago de viáticos y gastos de viaje con recursos de las cajas menores se requiere autorización escrita del ordenador del gasto, que debe adjuntarse a la solicitud de reembolso como requisito para la legalización del gasto.

### 8.3. REENVOLSO DE LA CAJA MENOR

La auxiliar de oficina cuando dispone solamente del 50% del monto \$500.000, es decir tiene disponible \$250.000, pasa a contabilidad la relación de todos los gastos, especificando bajo que concepto se destino la plata.

#### 8.4. ELABORACIÓN DE LOS SOPORTES

Es fundamental que la Auxiliar de oficina lleve el control diario de la caja menor estableciendo como se han invertido el dinero disponible en la caja menor.

#### 8.5. DESEMBOLSO DEL DINERO

La auxiliar de contabilidad revisar los soportes entregados por la auxiliar de oficina y verifica que todo se encuentre en orden los para de esta manera autorizar el desembolso del dinero para ser legal la entrega del efectivo.

#### 8.6. REALIZAR LAS DEDUCCIONES

Cuando el Jefe de contabilidad aprueba los soportes, se los pasa a la auxiliar de contabilidad para que realice los cheques y se entregue el dinero a la auxiliar de oficina.

### 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**TABLA 6. FORMATO GASTOS DE CAJA MENOR**

|   |             |  |                 |
|---|-------------|--|-----------------|
|  |             | AUTORIZACIÓN DE COMPRAS Y PAGOS POR CAJA MENOR No. <input style="width: 50px;" type="text"/> |                 |
| AREA O SECCIÓN _____  | FECHA _____ | DESTINO _____  |                 |
| No.   | UNIDAD      | CANT.  | DESCRIPCIÓN     |
| 1   |             |  |                 |
| 2   |             |  |                 |
| 3   |             |  |                 |
| 4   |             |  |                 |
| 5   |             |  |                 |
| OBSERVACIONES: _____<br>_____   |             |  |                 |
| SOLICITADO POR  |             | APROBADO   | CONTABILIDAD    |
| Elaborado Por:  |             | Revisado Por:  | Autorizado Por: |
| Nombre:   |             | Nombre:  | Nombre:         |
| Fecha:  |             | Fecha:   | Fecha:          |



**TABLA 7. FORMATO LEGALIZACIÓN DE GASTOS**

FECHA DIA  MES  AÑO

DE: \_\_\_\_\_

PARA: \_\_\_\_\_

Valores desembolsados por la empresa \$  Cheque No.

| Fecha | Detalle | Valor | Concepto |
|-------|---------|-------|----------|
|       |         |       |          |
|       |         |       |          |
|       |         |       |          |
|       |         |       |          |
|       |         |       |          |
|       |         |       |          |
|       |         |       |          |
|       |         |       |          |

Valor desembolsos \$ \_\_\_\_\_  
 Neto a Rembolsar \$ \_\_\_\_\_  
 Neto a Reintegrar \$ \_\_\_\_\_

Aprobado

Revisado  
R.F.

Reporta  
C.C. \_\_\_\_\_

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**TABLA 8. FORMATO SOLICITUD DE REQUERIMIENTO**

VALE PROVISIONAL DE CAJA MENOR No.

Ciudad \_\_\_\_\_

Fecha:

DD

MM

AA

\$

Por concepto de: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

|           |          |          |      |        |
|-----------|----------|----------|------|--------|
| Elaborado | Aprobado | Revisado | R.F. | Recibe |
|-----------|----------|----------|------|--------|

C.C. No. \_\_\_\_\_

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |



PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR TRAMITE EXAMENES DE INGRESO Y RETIRO DE  
PERSONAL

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaborar el trámite de Exámenes para el ingreso y el retiro del personal vinculado con la empresa.

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar De Oficina

**3. OBJETIVOS:** Verificar que toda persona que este próxima a vincularse o desvincularse con la empresa, se realice los exámenes médicos pertinentes para de esta forma disponer de un soporte de las condiciones de salud del empleado.

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Asegurar que cada empleado se realice los exámenes médicos pertinentes.

## 5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Solicitar los exámenes al candidato.

**PUNTO FINAL:** Recibir resultados y recibir la valoración del médico de la empresa.

## 6. FORMATOS E IMPRESOS

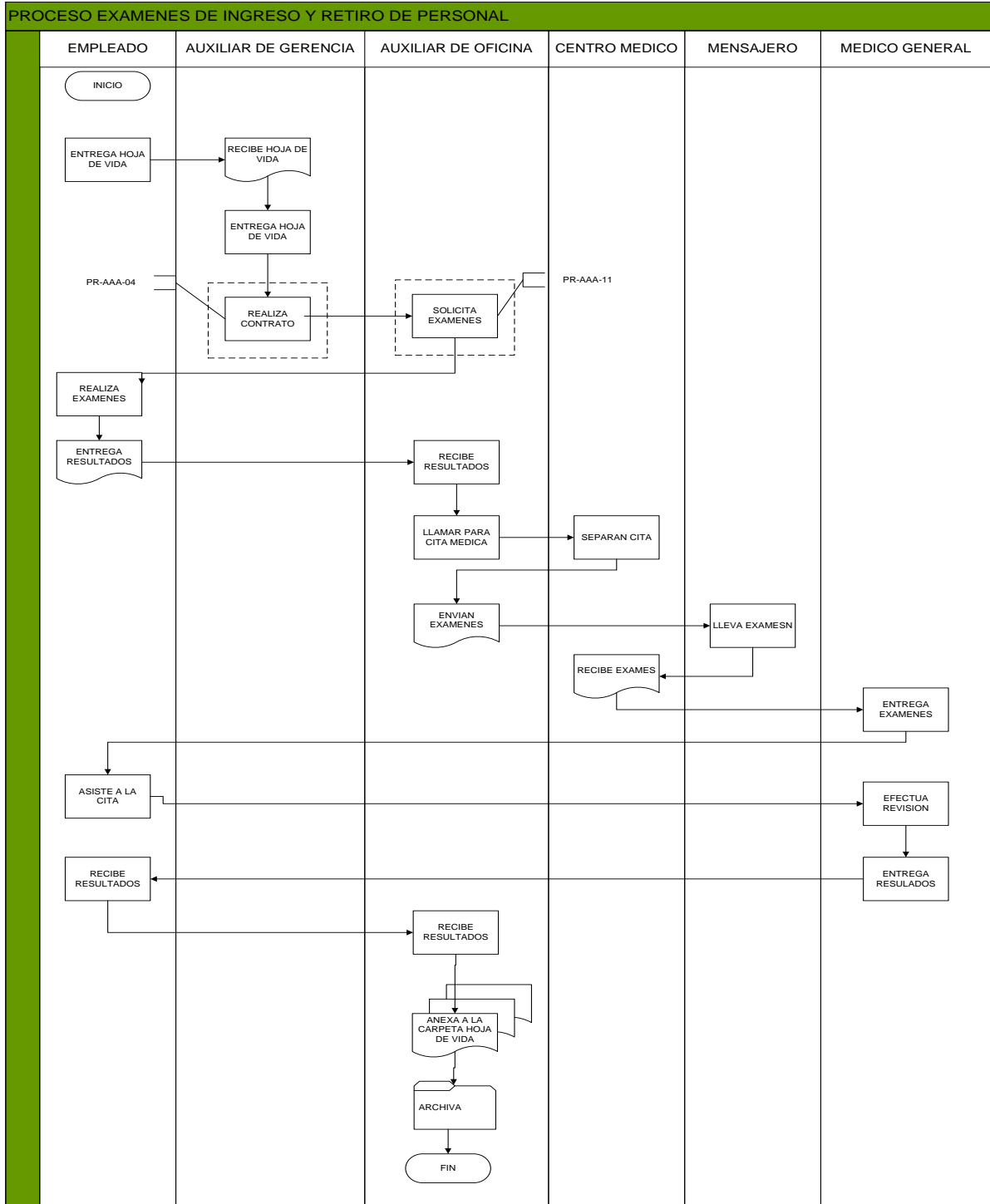
**FR-AAA-04** Formato Lista de Exámenes de Ingreso

**FR-AAA-05** Hoja De Datos

## 7. FLUJOGRAMA

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

FIGURA 14. PROCESO TRAMITE EXAMENES DE INGRESO Y RETIRO DE PERSONAL



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. COMUNICARSE CON EL CANDIDATO

La auxiliar de gerencia se comunica con la persona seleccionada para un determinado cargo en la empresa, y solicita que se realice unos exámenes médicos lo antes posible y los traiga a la empresa,

### 8.2. SOLICITUD DE EXAMENES

Cuando se comunican con el candidato seleccionado, este se los realiza para poder ingresar a laborar en la empresa.

### 8.3. ENTREGA DE EXAMENES DE INGRESO

Una vez que realiza los exámenes solicitados los entrega a la auxiliar de oficina, quien los anexa a la hoja de vida del candidato y separa una cita con el médico general de la empresa.

### 8.4. REALIZAR EL EXAMEN MEDICO DE INGRESO

La auxiliar de oficina separa la cita con el médico para un análisis general para asegurar que se encuentra en óptima condiciones físicas y que no tiene problemas de salud que puedan afectar su desempeño en la labor a realizar.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: FR-AAA-05 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

FORMATO DE HOJA DE DATOS

TABLA 10. FORMATO HOJA DE DATOS

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA</b><br><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2008</b><br><b>FORMATO HOJA DE DATOS</b> | <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 50px; margin: 0 auto;">FOTO</div> |
| FECHA DE ELABORACIÓN : _____ FICHA: _____  |   |   |
| NOMBRE DE LA COMPAÑÍA : <b>INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA - IDLA</b>   |   |   |
| CARGO: _____ ÁREA: _____   |   |   |
| PRIMER NOMBRE: _____ SEGUNDO NOMBRE: _____   |   |   |
| PRIMER APELLIDO : _____ SEGUNDO APELLIDO: _____  |   |   |
| CÉDULA CIUDADANÍA: _____ EXPEDIDA EN : _____   |   |   |
| LIBRETA MILITAR: <b>SI:</b> _____ <b>NO</b> _____ PASADO JUDICIAL: <b>SI:</b> _____ <b>NO</b> _____                                      |   |   |
| FECHA DE NACIMIENTO: _____ LUGAR: _____  |   |   |
| DIRECCIÓN: _____ CELULAR _____ TELÉFONO: _____   |   |   |
| BARRIO: _____ CIUDAD: _____  |   |   |
| FECHA DE INGRESO: _____  |   |   |
| CASADO: _____ UNIÓN LIBRE: _____ SOLTERO: _____ No. DE HIJOS: _____  |   |   |
| NOMBRE DEL CONYUGUE: _____   |   |   |
| <b>NIVEL DE ESCOLARIDAD (Escribir el grado)</b>  |   |   |
| PRIMARIA _____ SECUNDARIA : _____ TÉCNICO: _____ TECNOLÓGICO: _____ PROFESIONAL: _____   |   |   |
| <b>EN CASO DE ACCIDENTE AVISAR A:</b>  |   |   |
| NOMBRES Y APELLIDOS: _____   |   |   |
| DIRECCION : _____ TELÉFONO: _____ CIUDAD: _____  |   |   |
| TIPO DE SANGRE: _____ ALERGICO A: _____  |   |   |
| <b>INFORMACIÓN PARA DOTACIÓN</b>   |   |   |
| CAMISA: _____ PANTALON: _____ BOTAS: _____ GUAYOS: _____   |   |   |
| MACHETE: _____ GUANTE: _____ Derecho: _____ Izquierdo _____  |   |   |
| EPS: _____ AFP: _____  |   |   |
| _____<br>FIRMA DEL TRABAJADOR  |   | _____<br>FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL  |
| <b>Nota:</b><br>Anexar fotocopias <u>ampliadas</u> de la cédula, la libreta militar y el pasado Judicial vigente.<br>Pegar foto a color. |   |   |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCION

1. Cargo:  
Recepcionista

2. Ubicación:

Instituto para el Desarrollo de La Paila  
Área de administración  
Administración

3. Jefe Inmediato  
Gerencia

4. Naturaleza Del Cargo

Satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a reservas, asistencia e información, atendiendo las comunicaciones, realizando para ello funciones administrativas, de facturación y comerciales.

5. Funciones: Para el cumplimiento de la naturaleza del cargo se deben cumplir con las siguientes funciones.

**CUADRO 5. FUNCIONES DE RECEPCIÓN**

| FUNCIONES DEL CARGO   | PROCEDIMIENTO QUE INVOLUCRA   |
|---|---|
| <p>Direccionar las llamadas entrantes a los funcionarios que sean solicitados.</p> <p>Recepción y envío de la correspondencia de forma efectiva Entrega la correspondencia recibida a las diferentes personas y secciones, así como también los mensajes recibidos.</p> | <p>Procedimiento De Envío De Correspondencia<br/><b>(PR-AAA-11)</b></p> |



MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCION

Realizar los pagares para los corteros que realizan los prestamos.

Llevar a cabo la firma de contratos a los empleados.

Efectuar las reservas a los empleados que ingresan a la empresa para que se realicen los exámenes médicos respectivos.

Atiende al público que solicita información dándole la orientación requerida y asigna el horario de atención.

Realiza las autorizaciones de compra de materiales.

Gestionar las compras de los materiales requeridos por los funcionarios.

Elaborar las actas de caña y enviarla a Riopaila.

Efectuar las cartas, facturas de cuenta y la posterior firma de

Procedimiento De Recepción De  
Correspondencia  
**(PR-AAA-12)**

Procedimiento de Pedidos  
Clientes Menores  
**(PR-AAA-14)**

MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCION

|  |  |
|--|--|
| cheques.   |  |
| Realizar el pago semanal a las contratistas.               |  |
| Concretar la compra y posterior de los pedidos de tercero. |  |

6. Responsabilidades De Coordinación Para Desarrollar El Trabajo

a. Internas

Con el jefe inmediato, personas de su área de trabajo.

b. Externas

Clientes, personas que ingresan a la empresa

7. Responsabilidades De Manejo

a. Del Personal

Ninguna

b. De Información Confidencial

Tiene información acerca de los precios de los productos y sus respectivas datos confidenciales; que al ser divulgada afectaría a la empresa.

c. De Maquinas, Equipos Y Herramientas

Es responsable por computador, herramientas y documentos.

8. Requisitos Mínimos Para Ocupar El Cargo

a. Educación

i. Conocimientos Mínimos Para Ocupar El Cargo

MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCION

Estudios tecnológicos, técnicos o profesionales en administración, adecuado manejo de las herramientas como son hoja de cálculo, Word y servicio al público.

ii. Nivel De Educación Mínima

Educación Básico Bachiller.

b. Experiencia Mínima

Las funciones del cargo exigen una persona con una experiencia de por lo menos 6 meses.

c. Habilidades Especiales Para El Normal Desempeño Del Cargo

-Habilidad manual y mental, iniciativa, dinámico.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

PROCEDIMIENTO ENVIO DE CORRESPONDENCIA

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar el envío de correspondencia

**2. RESPONSABLE:** Recepción

**3. OBJETIVOS:** Garantizar la oportuna entrega al destinatario, de documentos o bienes mediante la eficiente coordinación del servicio de correspondencia, mensajería o paquetería al exterior del Instituto.

**4. RESULTADOS ESPERADO:** Regularizar el manejo de la correspondencia recibida y despachada a nivel nacional, para un adecuado control de la misma.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Solicitud de funcionario para enviar la correspondencia.

**PUNTO FINAL:** Enviar la correspondencia

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

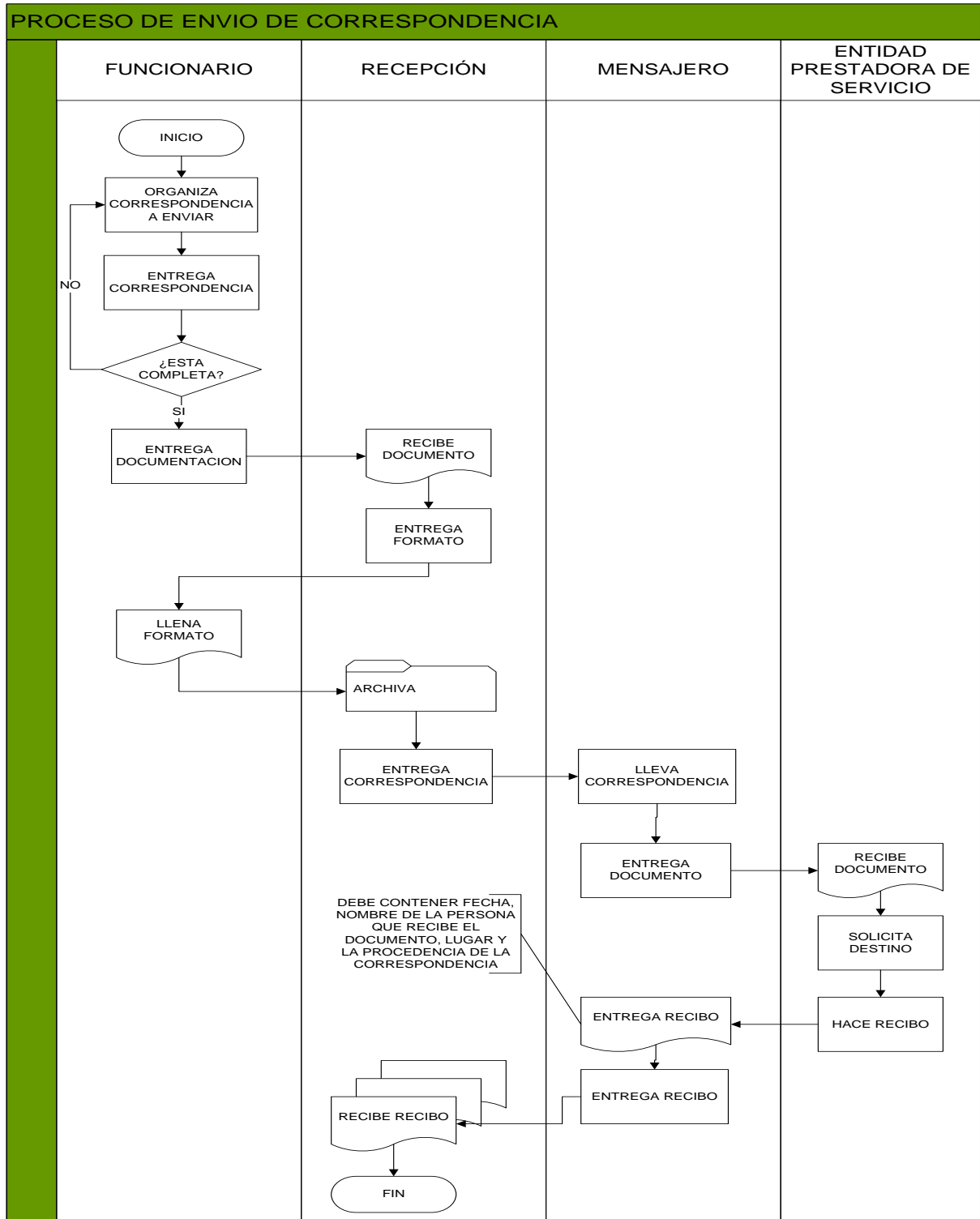
**FR-AAA-19** Envío y Recibo de correspondencia

**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO ENVIO DE CORRESPONDENCIA

FIGURA 15. PROCESO DE ENVIO DE CORRESPONDENCIA



**PROCEDIMIENTO ENVIO DE CORRESPONDENCIA**

**8. ACTIVIDAD**

**8.1. ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA**

Cualquier funcionario de la empresa puede enviar todo tipo de correspondencia, debe encargarse de entregarla a la Recepcionista para que se encargue de realizar el trámite. Los documentos relacionados con adquisiciones, envío de facturas o solicitud de permiso, deben llevar el visto bueno del Coordinador del Centro de Sistemas de Información. Las cartas deben seguir una numeración correlativa, estar impresas en papel membretado y emitirse en doble ejemplar.

**8.2. ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA**

La entrega de la correspondencia es también función y responsabilidad de cada funcionario del debe entregarse de manera directa a la recepcionista, de forma organizada y con tiempo de anticipación no menos de 3 días.

**8.3. REGISTRO**

Entregada la correspondencia la Recepcionista debe entregarle al funcionario el **FR-AAA-19** Envío y recibo de correspondencia, para mantener un registro de la documentación, así mismo debe archivar.

**8.4 ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA**

Una vez diligenciado el formato por el funcionario, la recepcionista solicita al mensajero que se dirija a la entidad para que realizar el envío, es necesario que el envío sea certificado.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**FORMATO ENVIO Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

**TABLA 11. FORMATO ENVIÓ Y RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| No _____              | Fecha: _____  |
| Tipo Documento: _____ |   |
| Procedencia: _____    |   |
| Asunto: _____         |   |
| Dirigido A: _____     |   |
| Archivado:            | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

PROCEDIMIENTO RECEPCION DE CORRESPONDENCIA

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar la recepción de la correspondencia

**2. RESPONSABLE:** Recepción

**3. OBJETIVOS:** Recibir todos los documentos que llegan a la empresa.

**4. RESULTADOS ESPERADO:** Mantener un control y registro de los documentos que ingresan a la empresa, haciéndolos llegar a los funcionarios.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Recibir y registrar los documentos que ingresan.

**PUNTO FINAL:** Entregar al funcionario que le compete el documento.

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-AAA-19** Envío y Recepción De Correspondencia

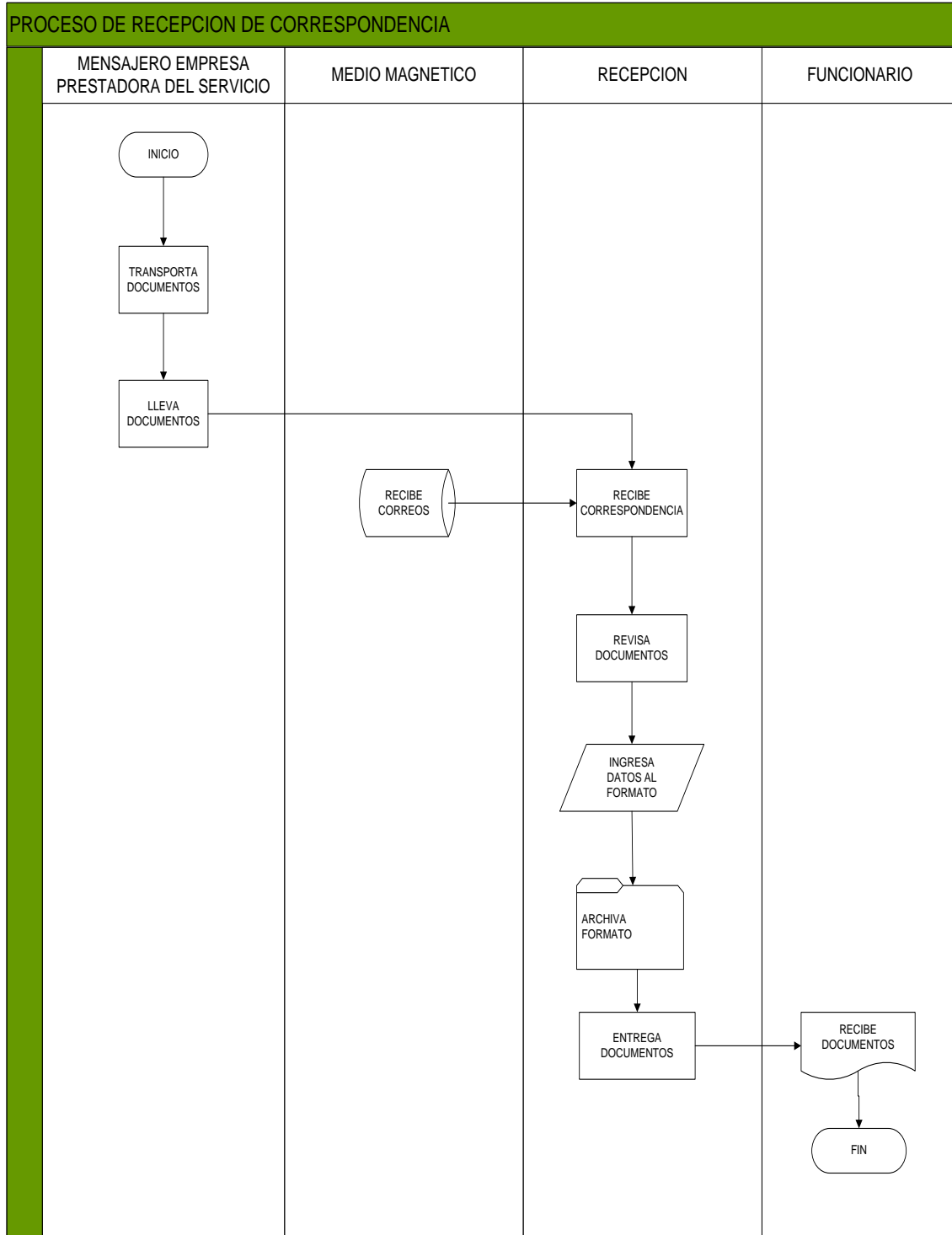
**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA



PROCEDIMIENTO RECEPCION DE CORRESPONDENCIA

FIGURA 16. PROCESO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA



**PROCEDIMIENTO RECEPCION DE CORRESPONDENCIA**

**8. ACTIVIDAD**

**8.1. RECIBE LA DOCUMENTACIÓN QUE ENVÍAN A LA EMPRESA**

La recepcionista es la encargada de recibir todos los documentos que puede ser en medio físico, correo interno, fax que ingresan a la empresa, registrar y archivar documento.

**8.2. REGISTRA LA DOCUMENTACIÓN**

Cuando la recepcionista recibe la correspondencia, es necesario que llene el **FR-AAA-19** Envío Y Recepción De Correspondencia para que pueda proseguir con el proceso.

**8.3. ENTREGA AL FUNCIONARIO COMPETENTE**

Al registrar la correspondencia debe entregar los documentos al funcionario encargado de recibirlo.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

## PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE PEDIDOS CLIENTES MENORES

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Recepción de pedidos a terceros
2. **RESPONSABLE:** Recepción
3. **OBJETIVOS:** Controlar y Coordinar las actividades ventas diarias en la empresa.
4. **RESULTADOS ESPERADO:** Recibir y hacer el debido proceso.
5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Diligenciar el registro de las ventas diarias.

**PUNTO FINAL:** Archivar los documentos

## 6. FORMATOS E IMPRESOS

**FR-AAA-20** Formato De Carnet IDLA

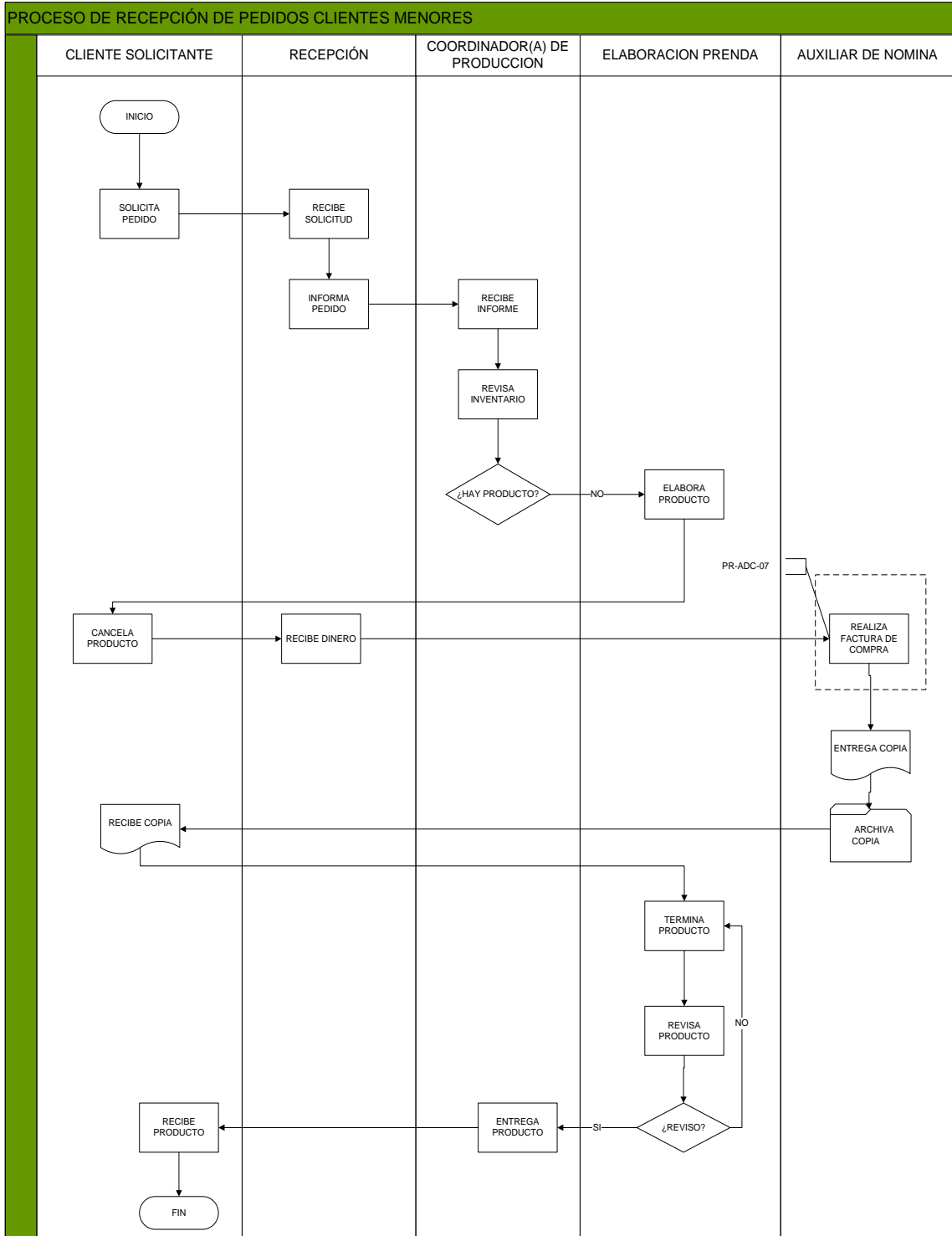
**FR-AAA-21** Formato De Pedidos Clientes Menores o Terceros

**FR-AAA-23** Formato Datos Pagare

## 7. FLUJOGRAMA

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

**FIGURA 17. PROCESO DE RECEPCIÓN DE PEDIDOS CLIENTES MENORES**



**PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE PEDIDOS CLIENTES MENORES****8 ACTIVIDAD****8.1 SOLICITUD DE PEDIDOS**

Cualquier persona puede comprar cualquier producto de la empresa, para lo cual debe solicitarle a la recepcionista.

**8.2 RECIBIDO DE LOS PEDIDOS**

La recepcionista recibe la solicitud de compra del cliente de forma personal, para esto debe comunicarse con el coordinador de producción para preguntar si existe unidades del producto solicitado.

**8.3 EFECTUA ENTREGA DEL PRODUCTO**

Al notificarse la solicitud al coordinador este revisa si hay prendas del producto solicitado y si no estable una orden de pedido para elaborar las prendas.

**8.4 CANCELACION DE PRODUCTO**

El cliente debe cancelar en efectivo la totalidad del valor a pagar de las prendas que solicito y la recepcionista, informa al auxiliar de nomina para que realice la posterior factura, una vez realizada se entrega al cliente.

**8.5 ENTREGA PRODUCTO**

Cuando culmina la orden del pedido se efectúa la entrega de los productos que han sido solicitados por el cliente.

**9 DOCUMENTO DE REFERENCIA**

NINGUNO

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**FORMATO PEDIDOS A CLIENTES MENORES O TERCEROS**

**TABLA 12. FORMATO PEDIDOS TERCEROS**

Calle Ta. No. 5-74  
 Teléfono P.B.: (042) 2209301 / (020) 6636  
 La Paila - Zarzal - Valle del Cauca



e-mail: [info@idla.com](mailto:info@idla.com)

|            |         |         |                      |
|------------|---------|---------|----------------------|
| CUENTE:    | _____   | NIT:    | _____                |
| DIRECCION: | _____   | CIUDAD: | ZARZAL               |
| TELEFONO:  | 2206620 | FECHA:  | 21 DE DICIEMBRE 2011 |
|            |         | CEL:    | 3122827897           |

FAVOR SUMINISTRARNOS LO SIGUIENTE

| ITEM |  | CANTIDAD | \$ UNIDAD | TOTAL |
|------|--|----------|-----------|-------|
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |
|      |  |          |           |       |

|              |
|--------------|
| SUB TOTAL    |
| IVA 19%      |
| <b>TOTAL</b> |

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| AVANCE: _____ | FIRMA CLIENTE: _____ |
| DEBIDA: _____ |                      |

FORMATO CARNET IDLA

TABLA 13. FORMATO CARNET DE IDLA

|                     |            |   |  |   |
|---------------------|------------|---|--|---|
|                     |            | <p><b>INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA</b><br/>Calle 7 No. 5-74 Tel 2205031</p> |  | <p>1. ESTE CARNET ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE<br/>2. PARA MAYOR SEGURIDAD DEBE PORTARLO EN TODO MOMENTO.<br/>3. REPORTAR SU PERDIDA INMEDIATAMENTE AL JEFE ADMINISTRATIVO Y PAGAR EL VALOR DEL NUEVO CARNET.<br/>4. DEVOLVERLO A LA TERMINACION DEL CONTRATO.</p> <p>_____</p> <p>FIRMA AUTORIZADA</p> |
| Fecha:              | T. Sangre: | <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>                 |  |   |
| EPS:                |            |   |  |   |
| Nombres y Apellidos |            |   |  |   |
| CC:                 | Exp.       |   |  |   |
| Cargo:              |            |   |  |   |





**MANUAL DE FUNCIONES DE JEFE DE CONTABILIDAD**

1. Cargo  
Jefe de Contabilidad
  
2. Ubicación  
Instituto para el Desarrollo de La Paila  
Departamento de contabilidad  
Contabilidad
  
3. Jefe Inmediato  
Gerencia
  
4. Naturaleza Del Cargo

Programar, coordinar y orientar el desarrollo de los procedimientos contables de acuerdo con normas, políticas de la empresa y disposiciones de ley, que permitan dar respuesta oportuna a las necesidades presentes. Además ejercer el control de la ejecución presupuestal y recuperación de Cartera, que permita a la gerencia tomar decisiones en el momento que lo requieran.

5. Funciones: Para el cumplimiento de la naturaleza del cargo se deben cumplir con las siguientes funciones.

**CUADRO 6. FUNCIONES DE JEFE DE CONTABILIDAD**

| FUNCIONES DEL CARGO  | PROCEDIMIENTO QUE INVOLUCRA   |
|--|---|
| <p>Coordinar los demás departamentos de contabilidad.</p> <p>Coordinar la nomina de acuerdo a las políticas establecidas.</p> <p>Planear y controlar el trabajo del área para garantizar la presentación oportuna de los informes.</p> | <p>Procedimiento Legalización de Gastos<br/><b>(PR- ADC-02)</b></p> |

MANUAL DE FUNCIONES DE JEFE DE CONTABILIDAD

|   |  |
|---|--|
| <p>Control diario de caja principal.</p> <p>Vela por el cumplimiento de las obligaciones de la ley tanto laboral como tributaria.</p> <p>Coordinar y programar semestralmente el inventario físico.</p> <p>Controlar el cobro y el pago de cartera y establecer políticas de recuperación.</p> <p>Elaborar declaraciones tributarias y realizar el pago oportuno de las mismas.</p> <p>Revisar y controlar la elaboración de costos de producción, tubería y confección.</p> <p>Elaborar y presentar estados financieros, presupuestos de acuerdo a las disposiciones de la junta directiva.</p> <p>Desempeñar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.</p> | <p>Procedimiento Modificación de Presupuesto<br/><b>(PR-ADC-03)</b></p> <p>Procedimiento Cuenta de Cobro<br/><b>(PR- ADC-04)</b></p> <p>Procedimiento Elaboración de Inventario De Cierre de Producción<br/><b>(PR-ADC-15)</b></p> |
|---|--|

6. Responsabilidades De Coordinación Para Desarrollar El Trabajo

6.1. Internas

**MANUAL DE FUNCIONES DE JEFE DE CONTABILIDAD**

Tiene relaciones con todos los cargos de la empresa.

**6.2. Externas**

Bancos, acreedores, secretaria de hacienda.

**7. Responsabilidades De Manejo**

**7.1. Del Personal**

Auxiliar de Contabilidad

Auxiliar de nomina

**7.2. De Información Confidencial**

Tiene acceso a toda la información contable de la empresa, a sus Estados Financieros, cuya divulgación afectaría el funcionamiento de la empresa.

**7.3. De Maquinas, Equipos Y Herramientas**

Computador.

**8. Requisitos Mínimos Para Ocupar El Cargo**

**8.1. Educación**

**8.1.1. Conocimientos Mínimos Para Ocupar El Cargo**

Contaduría publica

**8.1.2. Nivel De Educación Mínima**

Técnico o tecnólogo en contaduría pública.

**8.2. Experiencia Mínima**

Para ocupar el cargo se requiere experiencia mínima de 2 años.

**8.3. Habilidades Especiales Para El Normal Desempeño Del Cargo**

Buenas relaciones humanas, mentales, numéricas.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN COMPRA DE ACTIVOS

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar la legalización de activos.
  
2. **RESPONSABLE:** Jefe de Contabilidad
  
3. **OBJETIVOS:** Controlar los activos físicos y financieros que hacen parte de la empresa.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Informar constantemente los cambios ocurridos en los activos.

5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Efectuar la compra de activos (físicos).

**PUNTO FINAL:** Realizar la legalización de los activos.

6. **FORMATOS E IMPRESOS**

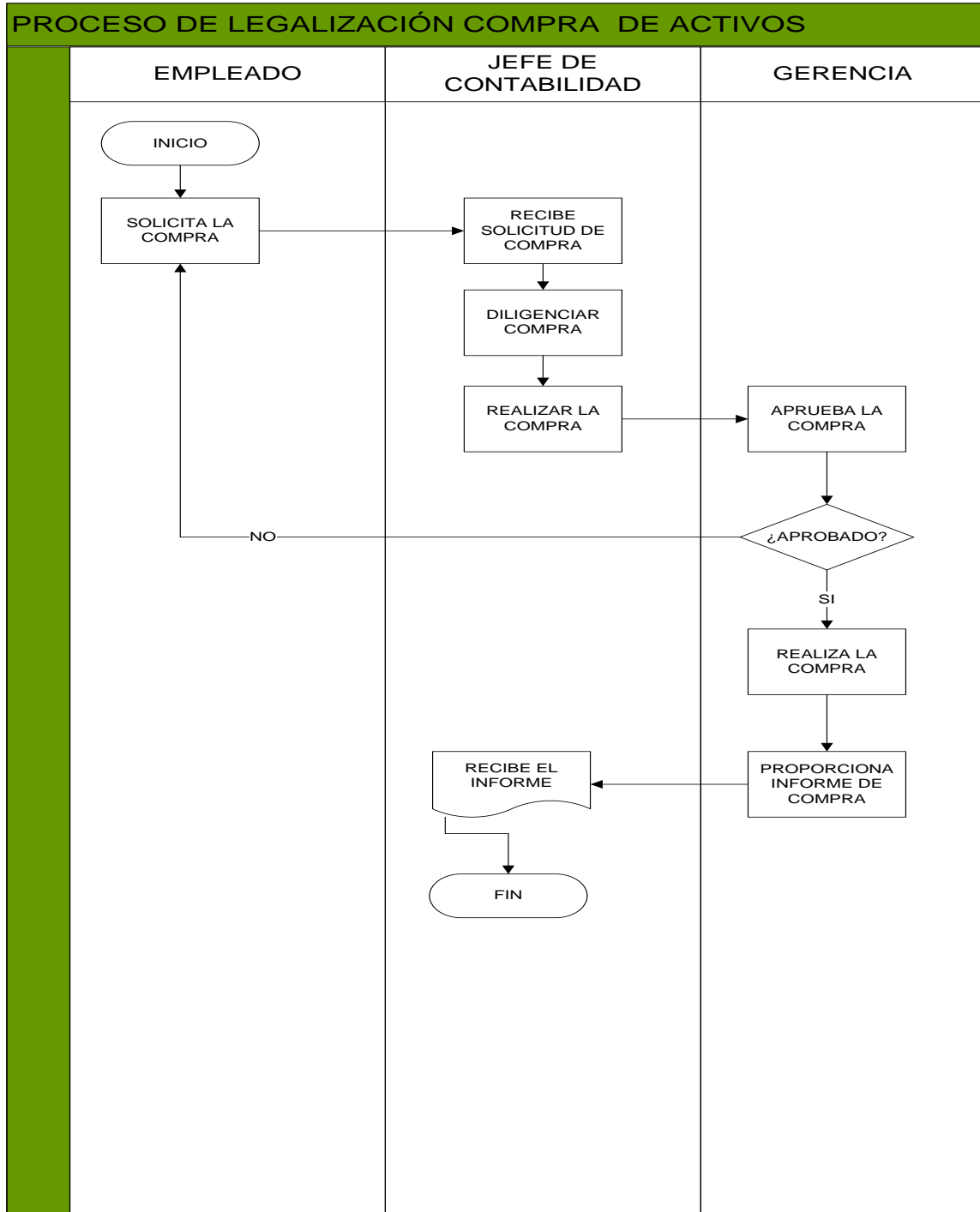
**FR-ADC-02** Formato Legalización de Gastos

7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN COMPRA DE ACTIVOS

FIGURA 18. PROCESO DE LEGALIZACIÓN COMPRA DE ACTIVOS



PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN COMPRA DE ACTIVOS

## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. AUTORIZAR COMPRA DE ACTIVOS

El responsable de la compra de activos, debe hacer autorizarla por gerencia para informar su procedencia y el motivo por el cual es solicitado por cualquier empleado de la empresa.

### 8.2. DILIGENCIAR COMPRA

Realizada la autorización por parte de la gerencia se procede a llenar el **FR- DDC-03**, para que quede como soporte para el jefe de contabilidad.

### 8.3. COMPRAR ACTIVOS

El jefe de contabilidad, una vez que ha diligenciado la compra de activos prosigue a comprarlos.

### 8.4. REPORTAR

Cuando se realiza la compra se reporta a gerencia la realización de la compra.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguna

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración del Presupuesto de la Empresa.
2. **RESPONSABLE:** Jefe de Contabilidad.
3. **OBJETIVOS:** Acondicionar el presupuesto de acuerdo a los cambios presentados en la actividades de la empresa.
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Garantizar un incremento en la productividad.
5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Acondicionar el nuevo presupuesto a la empresa.

**PUNTO FINAL:** Entregar resultados obtenidos durante ese periodo.

#### 6. **FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-ADC-01** Formato Verificación de Presupuesto

**FR-ADC-04** Formato Modificación de presupuesto.

**FR-ADC-05** Formato Acuerdo de Presupuesto

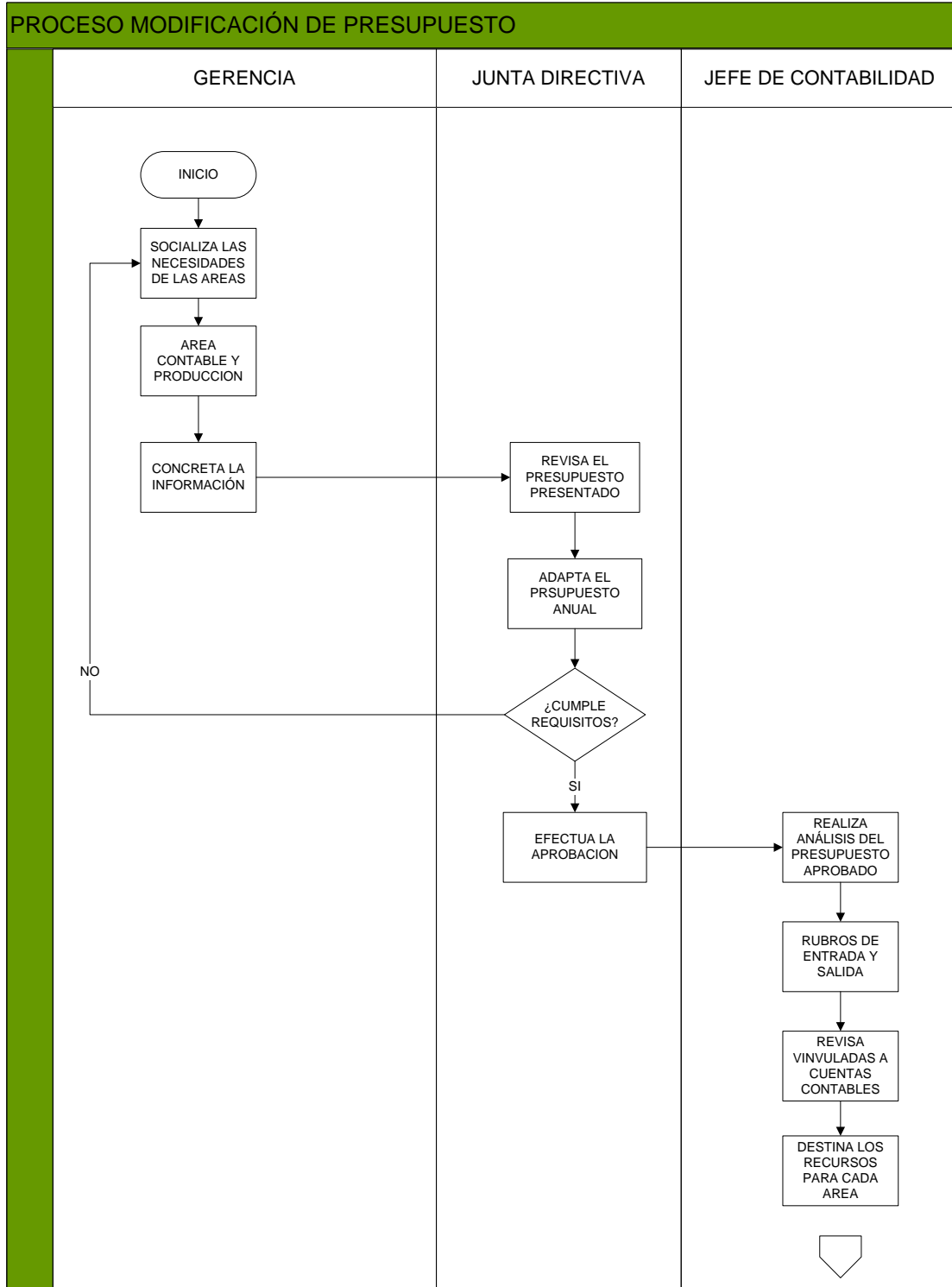
#### 7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

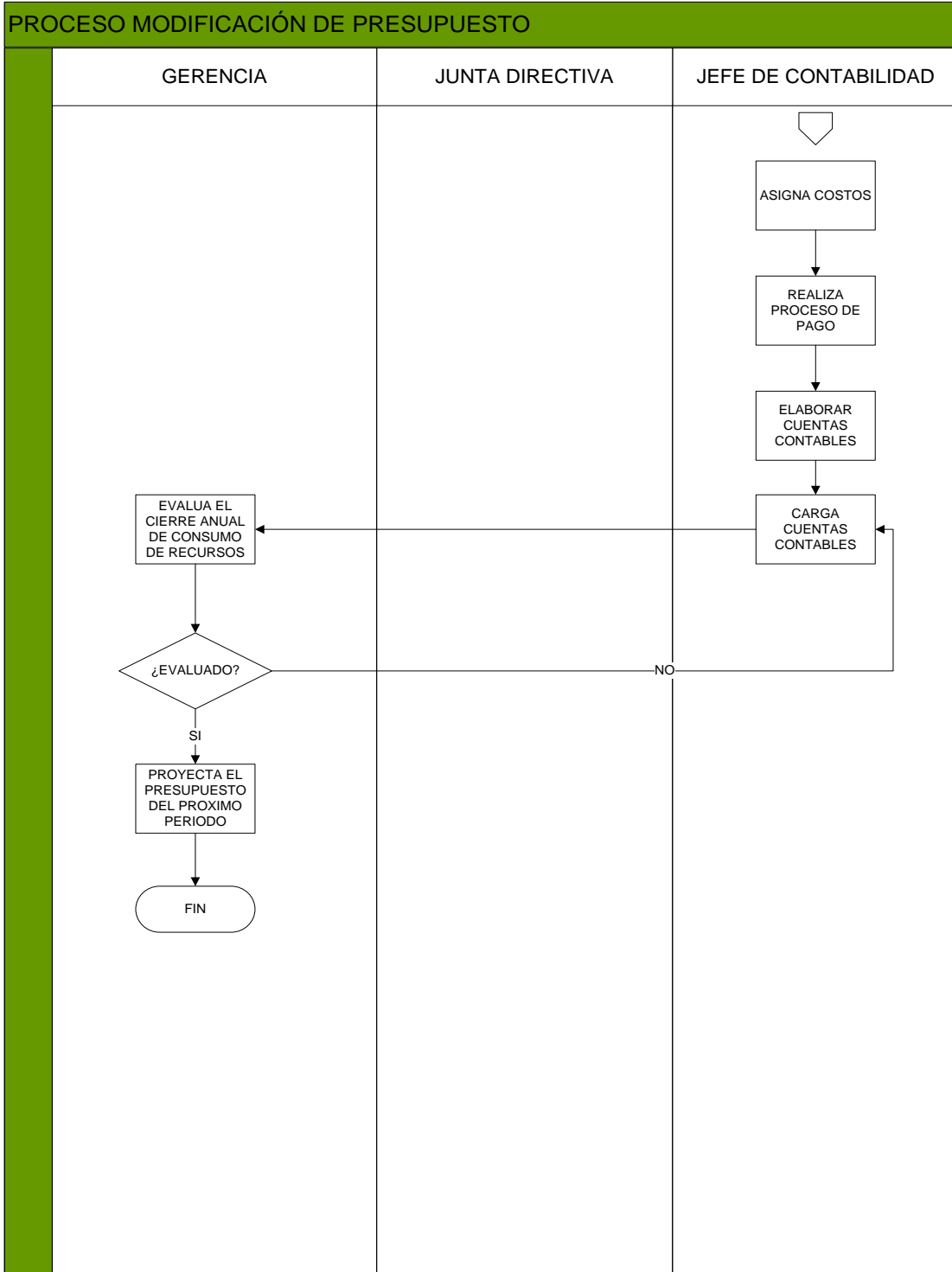


PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO

**FIGURA 19. PROCESO DE MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO**



PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO



## **8. ACTIVIDAD**

### **8.1. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO**

El Jefe De Contabilidad presenta la propuesta a Gerencia para informar que cantidad se va ha asignar a cada rubro, así mismo, es necesario que cada área se adapte al presupuesto.

### **8.2. PRESENTAR PRESUPUESTO**

La Gerente presenta la propuesta a la Junta Directiva es necesario que especifiquen la forma en la cual se va a destinar, en que cantidades y bajo que condiciones va a estar la empresa.

### **8.3. AJUSTAR A LOS REQUERIMIENTOS**

La Gerencia una vez que se ha aprobado el presupuesto, informa a cada área para que realicen los ajustes necesarios para que sigan cumpliendo con las funciones asignadas.

### **8.4. ESTUDIAR ACUERDO PRESUPUESTARIOS**

La Junta Directiva revisa el presupuesto y sugiere los ajustes necesarios.

### **8.5. REALIZAR AJUSTES ACUERDOS**

Gerencia realiza los ajustes sugeridos por la Junta Directiva.

### **8.6. REVISAR EL PRESUPUESTO**

El Jefe De Contabilidad una vez a realizado el presupuesto, debe revisar para garantizar que este sujeto a los parámetros establecidos por la Junta Directiva.

### **8.7. PRESENTAR EL PRESUPUESTO**

Una vez revisado el presupuesto y aprobado por gerencia, se presenta a la junta directiva para su correspondiente revisión.

### **8.8. APROBACION DEL PRESUPUESTO**

Presentada la propuesta a la Junta Directiva, procede a la aprobación del presupuesto; es necesario que cumpla con los requerimientos establecidos por los estatutos.

### 8.9. FIRMAR ACUERDOS

Realizados los ajustes sugeridos, se vuelve a presentar el presupuesto a la Junta Directiva para que procedan a aprobar y firmar, para así entregarlo al responsable del presupuesto.

### 8.10. ENVIAR DOCUMENTOS FIRMADOS

El Jefe de Contabilidad recibe el acuerdo aprobado y firmado por la junta directiva y envía una copia a la gerencia.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**FORMATO VERIFICACIÓN DE PRESUPUESTO**

**TABLA 16. FORMATO VERIFICACIÓN DE PRESUPUESTO**

FECHA: 

|    |    |    |
|----|----|----|
| DD | MM | AA |
|----|----|----|

DE:

PARA:

ASUNTO:

| ACTIVIDAD | CUENTA | ORDEN | FONDO | DISPONIBLE |
|-----------|--------|-------|-------|------------|
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |
|           |        |       |       |            |

ATENTAMENTE

\_\_\_\_\_

CONTADOR

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

FORMATO MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO

TABLA 17. FORMATO MODIFICACIÓN DE PRESUPUESTO

En uso de sus funciones estatutarias

ACUERDA:

**ARTICULO PRIMERO**  
Modifíquese el presupuesto de.....de IDLA, para la vigencia..... discriminado así:

|  | Presupuesto Inicial | Ajuste | Ajustado |
|--|---------------------|--------|----------|
| <b>INGRESOS</b>  |                     |        |          |
| <b>OPERACIONALES</b>                                       |                     |        |          |
| Transferencia PAC  | -                   | -      | -        |
| <b>FINANCIEROS</b>   |                     |        |          |
| Intereses / Rendimientos                                   | -                   | -      | -        |
| <b>OTROS</b>   |                     |        |          |
| Aprovechamientos / Recuperaciones                          | -                   | -      | -        |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>                                      | -                   | -      | -        |
| <b>EGRESOS</b>   |                     |        |          |
| <b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>                            |                     |        |          |
| <b>Servicios Personales</b>                                |                     |        |          |
| Nómina   | -                   | -      | -        |
| Otras Contrataciones                                       | -                   | -      | -        |
| <b>Otros Gastos del Personal</b>                           |                     |        |          |
| Auxilios y bonificaciones                                  | -                   | -      | -        |
| Capacitación   | -                   | -      | -        |
| Gastos de desplazamiento                                   | -                   | -      | -        |
| Otros gastos personal                                      | -                   | -      | -        |
| <b>Gastos Generales</b>                                    |                     |        |          |
| Impuestos  | -                   | -      | -        |
| Arrendamientos   | -                   | -      | -        |
| Seguros  | -                   | -      | -        |
| Servicios Públicos   | -                   | -      | -        |
| Contrato Prestación Servicios                              | -                   | -      | -        |
| Otros Servicios  | -                   | -      | -        |
| Mantto. Otros Equipos                                      | -                   | -      | -        |
| Mantto. Equipos de Oficina                                 | -                   | -      | -        |
| Materiales y Suministros                                   | -                   | -      | -        |
| Gastos Financieros   | -                   | -      | -        |
| <b>PROGRAMAS</b>   |                     |        |          |
| Desarrollo Comunitario                                     | -                   | -      | -        |
| <b>TOTAL EGRESOS</b>                                       | -                   | -      | -        |
| <b>EXCEDENTE O (DÉFICIT OPERACIONAL)</b>                   | -                   | -      | -        |
| <b>FINANCIACIÓN DEL DÉFICIT O APLICACIÓN DEL SUPERÁVIT</b> | -                   | -      | -        |
| <b>Recursos del Balance (Variación en caja)</b>            |                     |        |          |
| Disponibilidad Inicial Vigencia                            | -                   | -      | -        |
| Disponibilidad Final Vigencia                              | -                   | -      | -        |
| <b>Venta de Inversiones (+)</b>                            | -                   | -      | -        |

**ARTÍCULO PRIMERO:**

Sométase el presente Acuerdo a la aprobación de la Junta Directiva

Dado en La Paila a los ..... ( ..... ) días del mes de ..... de ..... según acta del IDLA No.....

GERENCIA

JUNTA DIRECTIVA

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Sométase el presente acuerdo de Presupuesto a la aprobación del Instituto para el Desarrollo de La Paila.

El presente acuerdo fué aprobado por la Junta Directiva en sesión del ..... del ....., según Acta No. ....

**GERENTE**

NOTA: Los acuerdos incluidos en el formato son guía para la estandarización de los Acuerdos.

El responsable de Presupuesto podrá adicionar, modificar o eliminar conceptos de acuerdo con los parámetros de manejo presupuestal fijados por el Instituto para el Desarrollo de La Paila.

**FORMATO ACUERDO DE PRESUPUESTO**

**TABLA 18. FORMATO ACUERDOS DE PRESUPUESTO**

Por el cual se Fija el Presupuesto de ..... del Instituto para el Desarrollo de La Paila, correspondiente al periodo

**EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA**  
En uso de sus funciones estatutarias

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Fijese el presupuesto de ..... Del Instituto para el Desarrollo de La Paila para la vigencia ....., discriminado así:

|  | <b>Presupuesto Inicial</b> |
|--|----------------------------|
| <b>INGRESOS</b>  |                            |
| <b>OPERACIONALES</b>                                       |                            |
| Transferencia PAC  |                            |
| Transferencia de Recur                                     |                            |
| <b>FINANCIEROS</b>   |                            |
| Intereses / Rendimientos                                   |                            |
| <b>OTROS</b>   |                            |
| Aprovechamientos / Recuperaciones                          |                            |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>                                      |                            |
| <b>EGRESOS</b>   |                            |
| <b>GASTOS DE FUNCION</b>                                   | -                          |
| <b>Servicios Personales</b>                                | -                          |
| Nómina   | -                          |
| Otras Contrataciones                                       | -                          |
| <b>Otros Gastos del Pers</b>                               | -                          |
| Auxilios y bonificaciones                                  | -                          |
| Capacitación   | -                          |
| Gastos de desplazamie                                      | -                          |
| Otros gastos personal                                      | -                          |
| <b>Gastos Generales</b>                                    | -                          |
| Impuestos  | -                          |
| Arendamientos  | -                          |
| Seguros  | -                          |
| Contrato Prestación Ser                                    | -                          |
| Servicios Públicos   | -                          |
| Mantto. Equipos de Ofic                                    | -                          |
| Mantto. Otros Equipos                                      | -                          |
| Materiales y Suministro:                                   | -                          |
| Otros Servicios  | -                          |
| Gastos Financieros   | -                          |
| Vigencias Anteriores                                       | -                          |
| <b>PROGRAMAS</b>   | -                          |
| Desarrollo Comunitario                                     | -                          |
| <b>TOTAL EGRESOS</b>                                       | -                          |
| <b>EXCEDENTE O (DÉFICIT)</b>                               | -                          |
| <b>FINANCIACIÓN DEL DÉFICIT O APLICACIÓN DEL SUPERÁVIT</b> | -                          |
| <b>Recursos del</b>  | -                          |
| Disponibilidad Inicial                                     | -                          |
| Disponibilidad Final                                       | -                          |
| <b>Venta de Inversiones (</b>                              | -                          |

**ARTÍCULO SEGUNDO:**

Sométase el presente Acuerdo a la aprobación de la Junta Directiva

Dado en La Paila a ..... ( ... ) días del mes de ..... de ..... según acta de la Junta Directiva No....

**GERENTE**

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| Nombre:               | Nombre:              | Nombre:                |
| Fecha:                | Fecha:               | Fecha:                 |

## FORMATO CUENTA DE COBRO

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar cuenta de cobro.
2. **RESPONSABLE:** Jefe de Contabilidad
3. **OBJETIVOS:** Ejercer un control sobre préstamos, para que se cancelen en el tiempo establecido,
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** El pago del préstamo se realice a un corto plazo y bajo los parámetros establecidos para evitar cualquier tipo de inconveniente que pueda ocurrir.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Realizar el préstamo requerido.

**PUNTO FINAL:** Pago oportuno de la cuenta.

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-ADC-03** Cuenta de cobro

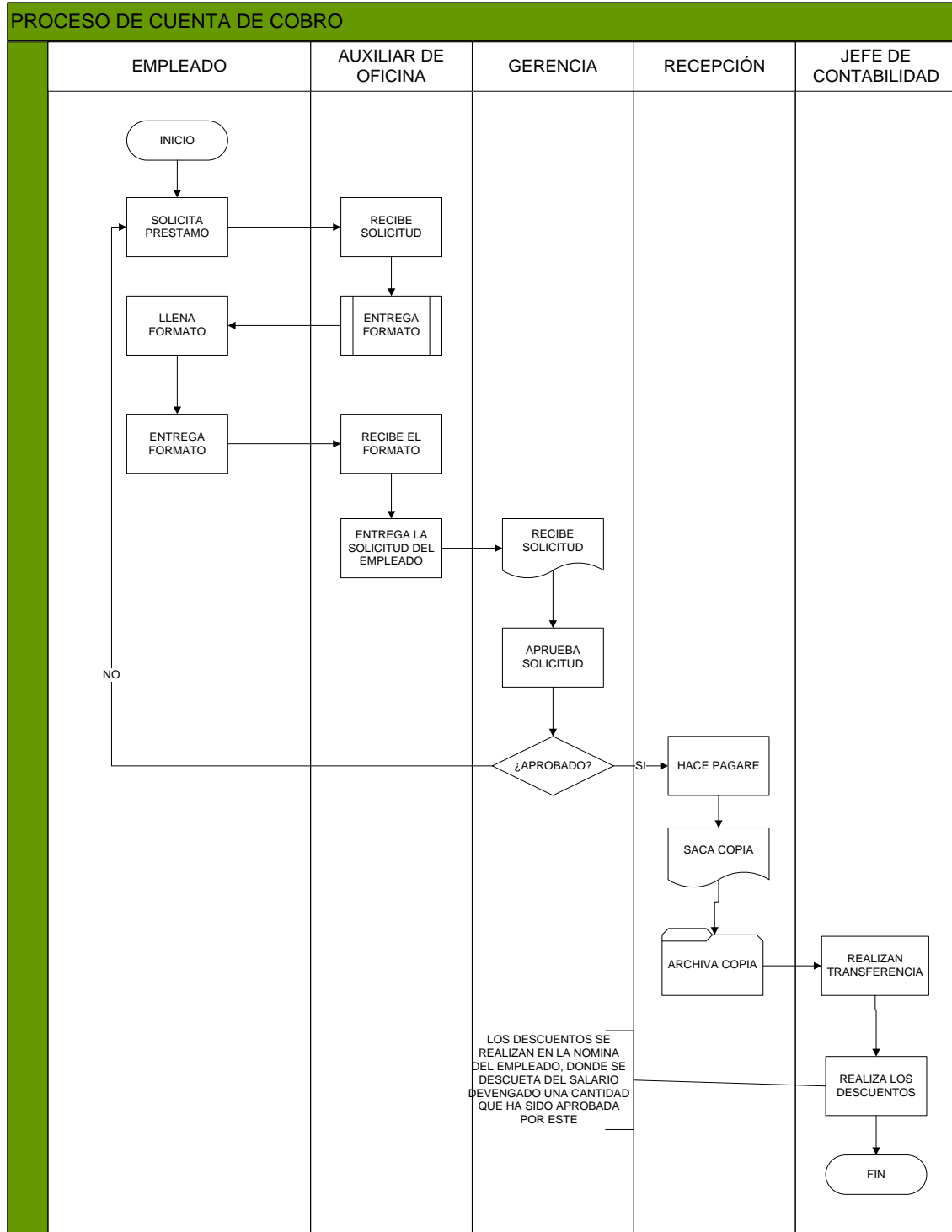
**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA



FORMATO CUENTA DE COBRO

FIGURA 20. PROCESO DE CUENTA DE COBRO



**FORMATO CUENTA DE COBRO**

**8. ACTIVIDAD**

**8.1. SOLICITAN EL PRESTAMO**

El empleado realiza el requerimiento a la auxiliar de oficina, la cual proporciona el formato para que ingrese los datos respectivos.

**8.2. ANALIZAR LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO**

El jefe de contabilidad revisa la capacidad adquisitiva del solicitante para cancelar sus obligaciones en un corto plazo.

**8.3. APROBACIÓN DEL PRESTAMO**

Conocida la situación del solicitante, la Gerente procede con solicitud de la aprobación del préstamo.

**8.4. REALIZACIÓN DE PAGARE**

Aprobado el préstamo por la Gerente, la recepcionista realiza 2 pagare entregando al empleado para que lo firme y coloque la huella y le entrega una copia a este y archiva el otro.

**8.5. CONSIGNACION DEL PRESTAMO**

El jefe de contabilidad procede a realizar la consignación al empleado en la respectiva cuenta.

**8.6. CONTROLA EL COBRO DEL PRESTAMO**

El jefe de contabilidad debe descontar quincenalmente del salario de deudor las cuotas, hasta que se recupere en su totalidad el préstamo.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

FORMATO CUENTA DE COBRO

**TABLA 19. FORMATO CUENTA DE COBRO**

FECHA:

NOMBRES:

APELLIDOS:

CEDULA DE CIUDADANIA:

DIRECCIÓN:

TELEFONO:

E-MAIL:

MUNICIPIO:

REGIMEN DE IVA:

DECLARA RENTA:

EL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA (IDLA)  
Cobra  
A

La Suma de: \_\_\_\_\_

Por Concepto de: \_\_\_\_\_

ESTE DOCUMENTO REEMPLAZA LA FACTURA

\_\_\_\_\_  
FIRMA  
C.C

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-FUN-02 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 3          |

MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD

1. Cargo:  
Auxiliar de Nomina

2. Ubicación:

Instituto para el Desarrollo de La Paila  
Área de administrativa  
Contabilidad

3. Jefe Inmediato  
Jefe de contabilidad

4. Naturaleza Del Cargo

Proporcionar el pago oportuno de la nomina a los empleados.

5. Funciones: Para el cumplimiento de la naturaleza del cargo se deben cumplir con las siguientes funciones.

**CUADRO 7. FUNCIONES DE AUXILIAR DE NOMINA**

| FUNCIONES DEL CARGO  | PROCEDIMIENTO QUE INVOLUCRA  |
|--|--|
| <p>Solicitar reportes para la liquidación de nomina</p> <p>Elaboración, impresión, contabilización y archivo de las nominas y compensaciones quincenales del personal administrativo, confecciones, supervisores de corte de caña.</p> <p>Elaboración e impresión de la nomina de contratistas de confecciones, con los respectivos documentos equivalentes para el pago en efectivo.</p> <p>Elaborar la liquidación para el pago de la seguridad social de IDLA.</p> <p>Elaboración de informes mensuales de las cooperativas de trabajo asociado</p> | <p>Procedimiento Elaboración De Nomina De Nomina Corte de Caña<br/><b>(PR-ADC-06)</b></p><br><p>Procedimiento Facturación Cliente<br/><b>(PR-ADC-07)</b></p> |

Impresión y archivo de la planillas de seguridad social de IDLA.

Elaborar la liquidación para el pago de aportes parafiscales de IDLA.

Elaborar la liquidación de prestaciones sociales por terminación de contrato o retiro voluntario del personal del IDLA.

Elaborar y enviar por correo la relaciones de descuentos por nomina de los colaboradores de la empresa y efectuar el control respectivo.

Transferir el pago oportuno del subsidio familiar de los colaboradores del IDLA.

Mantener actualizado el estado de cuenta del personal de IDLA.

Estar pendiente de las fechas de vencimiento de la seguridad social y de los impuestos (IVA y retención en la fuente)

Solucionar inquietudes respecto a pagos y deducciones realizadas al personal de IDLA.

Impresión de volantes cuando el colaborador lo requiera para tramites bancarios o en instituciones educativas

Responder por el buen uso de los elementos a su cargo y comunicar al Jefe administrativo cualquier anomalía en el funcionamiento

Cumplir a cabalidad con otras funciones inherentes al cargo que su jefe inmediato le asigne.

Procedimiento Facturación Proveedores  
**(PR-ADC-08)**

Elaboración De Nomina De Contratistas Confeccionistas  
**(PR-ADC-09)**

Elaboración De Nomina De IDLA  
**(PR-ADC-10)**

Elaboración De Nomina De contratista Oficios Varios  
**(PR-ADC-11)**

MANUAL DE FUNCIONES DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD

6. Responsabilidades De Coordinación Para Desarrollar El Trabajo

a. Internas

Jefe de contabilidad, auxiliar de gerencia, auxiliar de oficina y auxiliar de nomina.

b. Externas

No aplica

7. Responsabilidades De Manejo

a. Del Personal

Ninguna

b. De Información Confidencial

Tiene información acerca del proceso contable.

c. De Maquinas, Equipos Y Herramientas

Es responsable por computador, archivo.

8. Requisitos Mínimos Para Ocupar El Cargo

a. Educación

i. Conocimientos Mínimos Para Ocupar El Cargo

-Sistemas (Excel avanzado)

-Contabilidad

-Relaciones interpersonales

Nivel De Educación Mínima

- Tecnólogo en contabilidad, Técnico en auxiliar contable, Tecnólogo en gestión contable

b. Experiencia Mínima

Las funciones del cargo exigen una persona con experiencia mínimo de un año.

c. Habilidades Especiales Para El Normal Desempeño Del Cargo

Habilidad manual, mucha concentración, numéricas y contables

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Preparación del Pago de Nómina de Caña.

2. **RESPONSABLE:** Auxiliar De Nomina

3. **OBJETIVOS:** Realizar el pago oportuna de la nomina a los empleados.

4. **RESULTADOS ESPERADOS:**

5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Realizar deducciones para elaborar la nomina.

**PUNTO FINAL:** Generar volantes de pagos.

6. **FORMATOS E IMPRESOS**

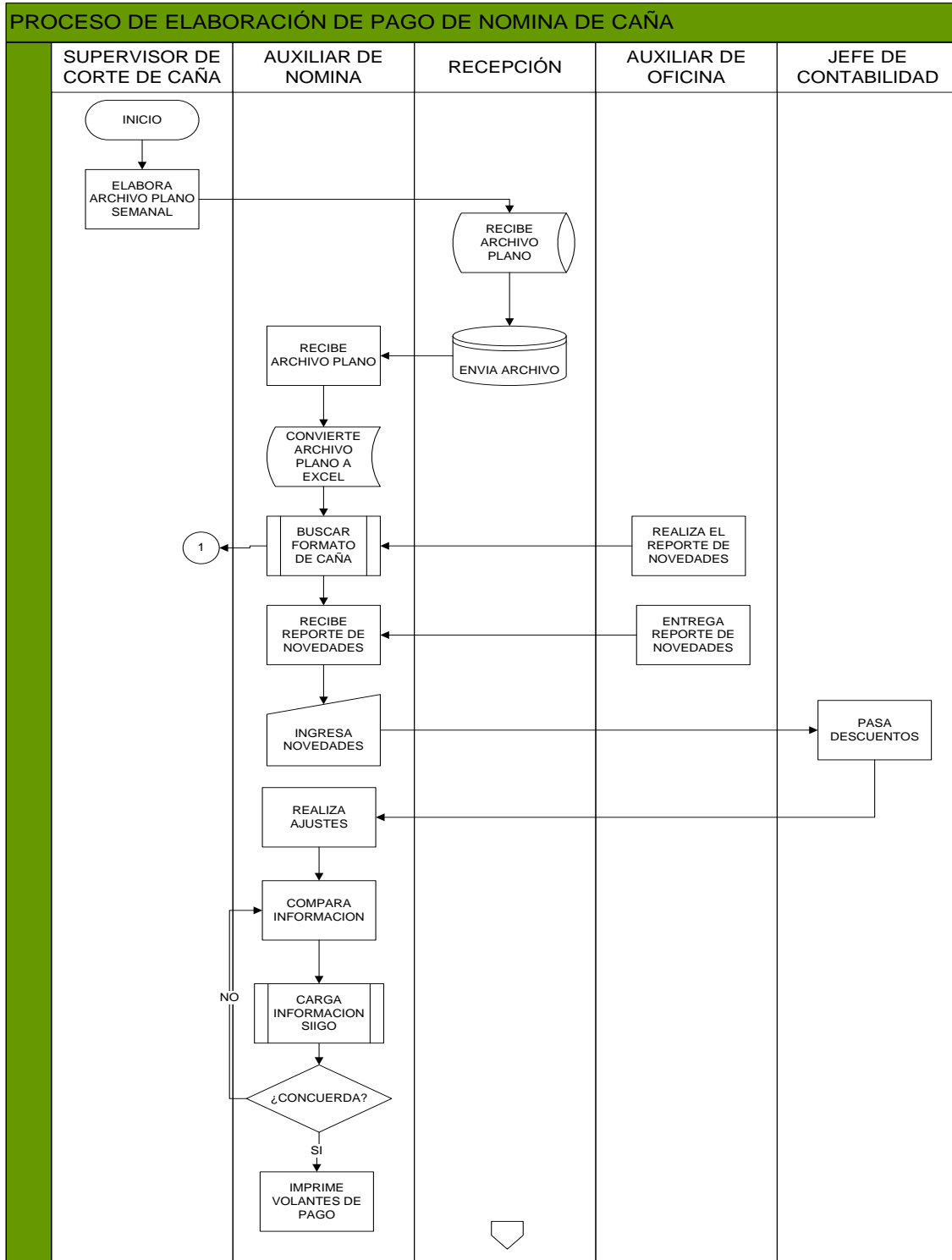
**FR-ADC-06** Formato Nomina Corte De Caña

**FR-ADC-13** Formato Liquidación De Nomina

7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

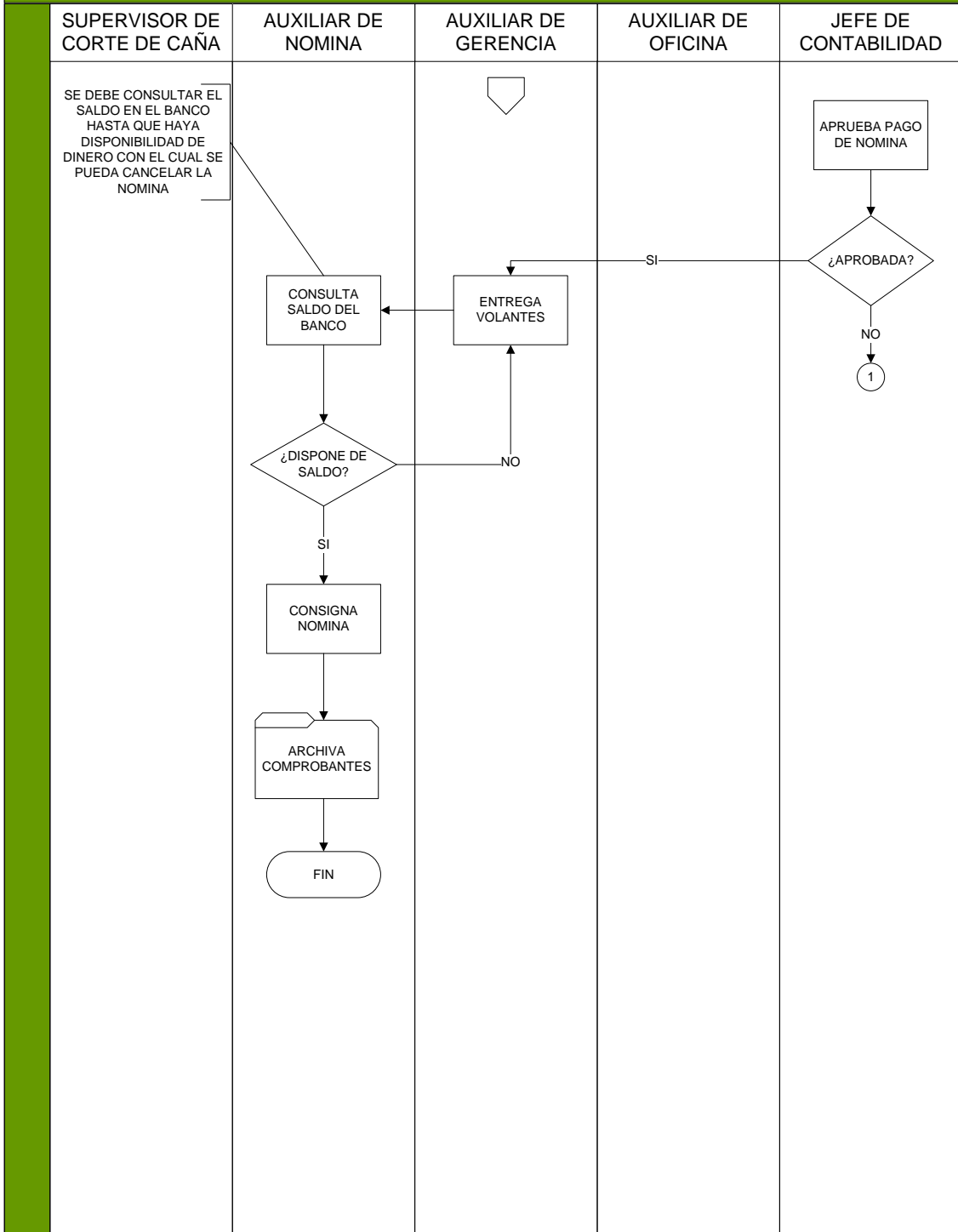
**FIGURA 21. PROCESO DE PREPARACIÓN DE PAGO DE NOMINA DE CAÑA**





PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN DE PAGO DE NOMINA DE CAÑA

PROCESO DE ELABORACIÓN DE PAGO DE NOMINA DE CAÑA



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. SOLICITAR REPORTE CON TRES DÍAS DE ANTICIPACIÓN CORTE DE CAÑA.

El supervisor de corte de caña debe pasar un archivo plano de las novedades de corte de caña de los días laborados, al igual que el soporte de las incapacidades reportadas en la semana por los corteros.

### 8.2. ORGANIZAR ARCHIVOS PLANOS

Cuando el supervisor de corte de caña pasa la relación, el auxiliar de nomina pasa la información a Excel y compara con los datos suministrados por la factura entregada por Riopaila S.A.

### 8.3. REQUERIR REPORTE DE NOVEDADES DE HORAS EXTRAS (DIURNAS), HORAS FESTIVOS Y DOMINICALES.

El supervisor pasa la relación de las horas extras, festivos y dominicales que deben ser canceladas a la auxiliar de nomina para que las incluya en la elaboración de la nomina.

### 8.4. REQUERIR REPORTE DE NOVEDADES DE ARP, EPS, PENSIÓN, INCAPACIDADES, HORAS EXTRAS (DIURNAS), HORAS FESTIVOS Y DOMINICALES.

Comparado los resultados la auxiliar de oficina pasa la relación de las incapacidades de los corteros de caña que deben ser pagadas.

### 8.5. LIQUIDACIÓN DE NOMINA (PRUEBA) Y VERIFICA CÁLCULOS.

Una vez elaborada la nomina en Excel con todos las respectivas deducciones se ingresa la información al SIIGO y se comparan los resultados con los resultados obtenidos en Excel con los valores netos suministrados en Excel.

### 8.6. ENVÍO A CONTABILIDAD REPORTE DE PRUEBAS JUNTO CON SOPORTES DE NOVEDADES REVISADOS.

Comparados los resultados se pasa la nomina a el Jefe de Contabilidad para que apruebe el pago de la nomina de corte de caña.

### 8.7. REVISAR LOS SALDOS EN EL BANCO.

Aprobada la nomina se revisan los saldos en el banco, es decir consultar el total de la cuenta de la empresa para poder pagar la nomina.

### 8.8. GENERAR VOLANTES DE PAGOS

Cuando la nomina se aprueba el/la auxiliar de nomina imprime los volantes de pago y se les entrega al supervisor de caña para su respectiva entrega a los corteros de caña.

### 8.9. CONSIGNAR NOMINA AL EMPLEADO

Consultados los saldos, se determina que la empresa cuenta con el dinero para pagar la nomina se procede a realizar la consignación a cada empleado.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

**IN-ADC-06** Instructivo Nomina Corte de Caña

**FR-ADC-06** Formato Reporte de novedades de corte de caña

**FR-ADC-06** Formato Relación de ARP, EPS, Pensión e Incapacidades

**FR-ADC-06** Formato Nomina Corte Semana

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de factura de compra.
  
2. **RESPONSABLE:** Auxiliar de Nomina.
  
3. **OBJETIVOS:** Efectuar el trámite de compra correspondiente según los requerimientos de cada uno de los funcionarios de la empresa.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Efectuar este procedimiento de forma adecuada para que se compren los materiales necesarios.

#### 5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Realización de facturas

**PUNTO FINAL:** Compra de materiales

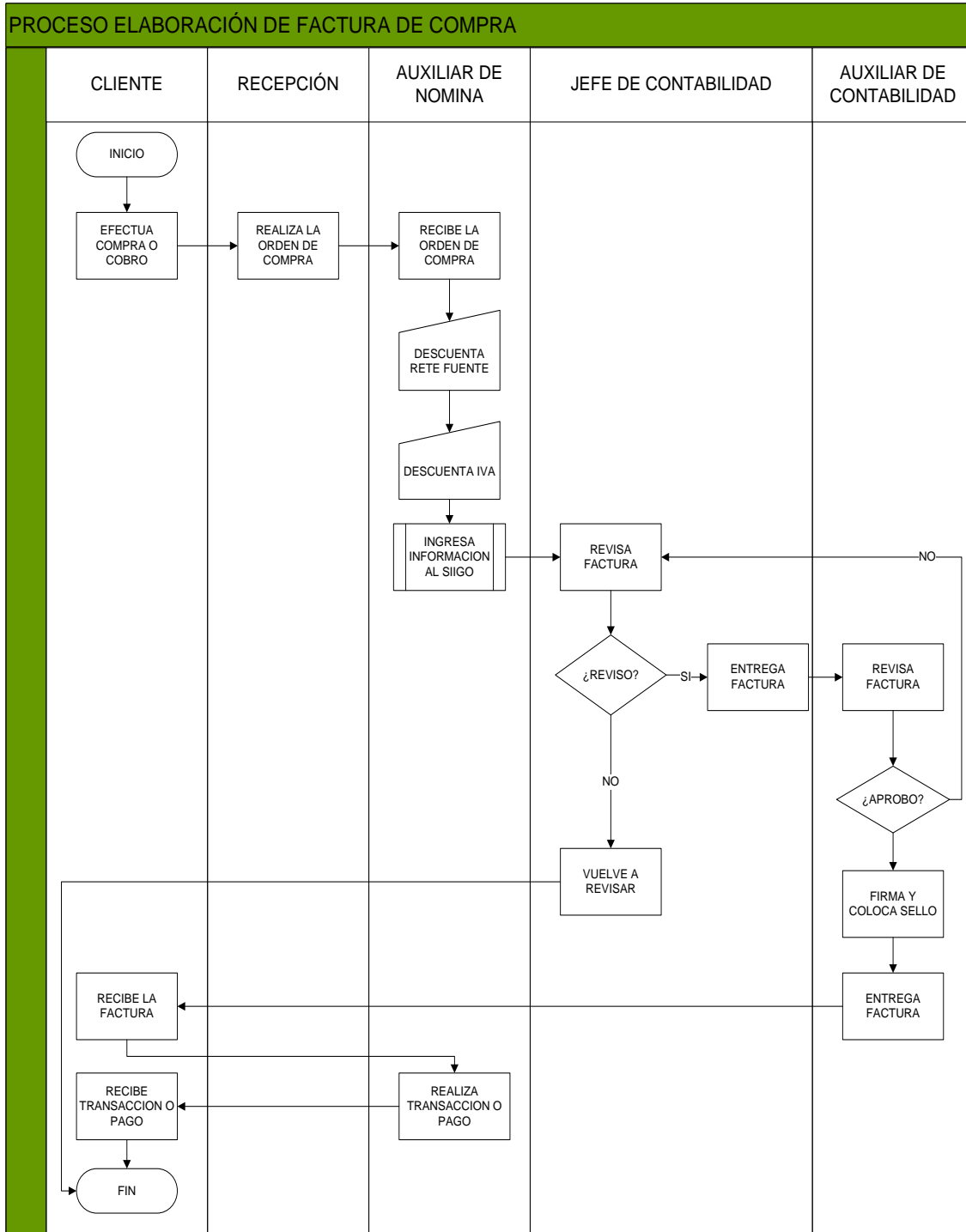
#### 6. FORMATOS E IMPRESOS

**INC-ADC-07** Instructivo Facturación

#### 7. FLUJOGRAMA

EN LA SIGUIENTE HOJA

**FIGURA 22. PROCESO DE ELABORACIÓN DE FACTURA DE COMPRA**



**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE FACTURA DE COMPRA**

**8. ACTIVIDAD**

**8.1. REALIZAN PEDIDO**

La Recepcionista recibe los pedidos tanto de los clientes, la cual; pasa la orden de pedido al auxiliar de nomina en donde están contenidos los datos del cliente y la descripción del producto solicitado. Después se saca la rete fuente y el IV del 16% al pedido realizado.

**8.2. INGRESAR DATOS A SIIGO**

Cuando se tiene la información se pasa al SIIGO para poder generar la factura.

**8.3. GENERAR FACTURA DE COMPRA**

Generada la factura se le pasa al jefe de contabilidad para su respectiva aprobación y se sacan tres copias, de la cuales se quedan con una el auxiliar de nomina y se envían dos copias al cliente.

**8.4. FIRMA Y SELLO DE FACTURA**

Autorizada la factura por el jefe de contabilidad y enviada las dos copias al cliente este debe enviar o traer una copia firmada y con el respectivo sello de la empresa, cuando el cliente trae la factura se pasa a la auxiliar de contabilidad para que revise que cumpla con los requisitos establecidos.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

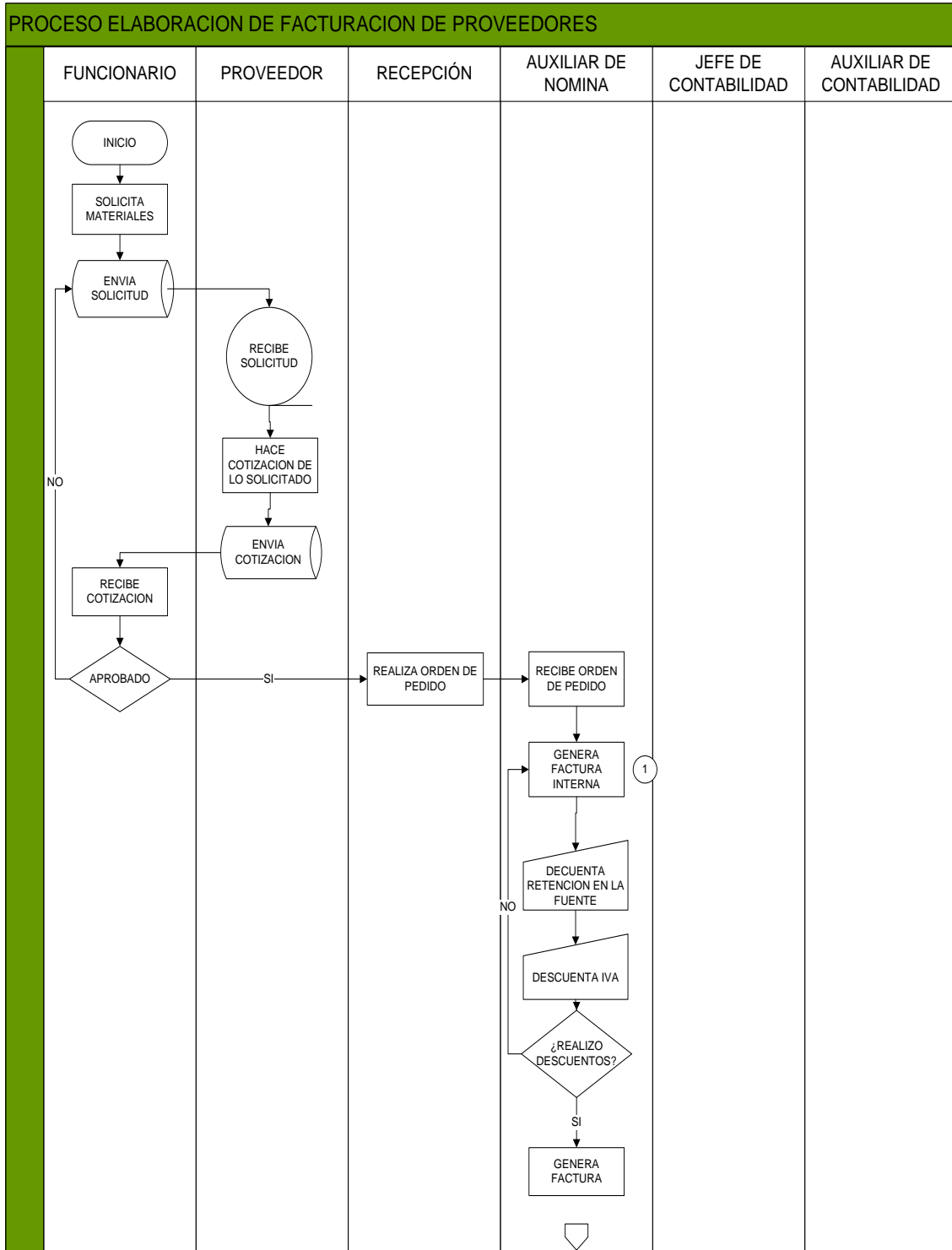
Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE FACTURA DE PROVEEDORES

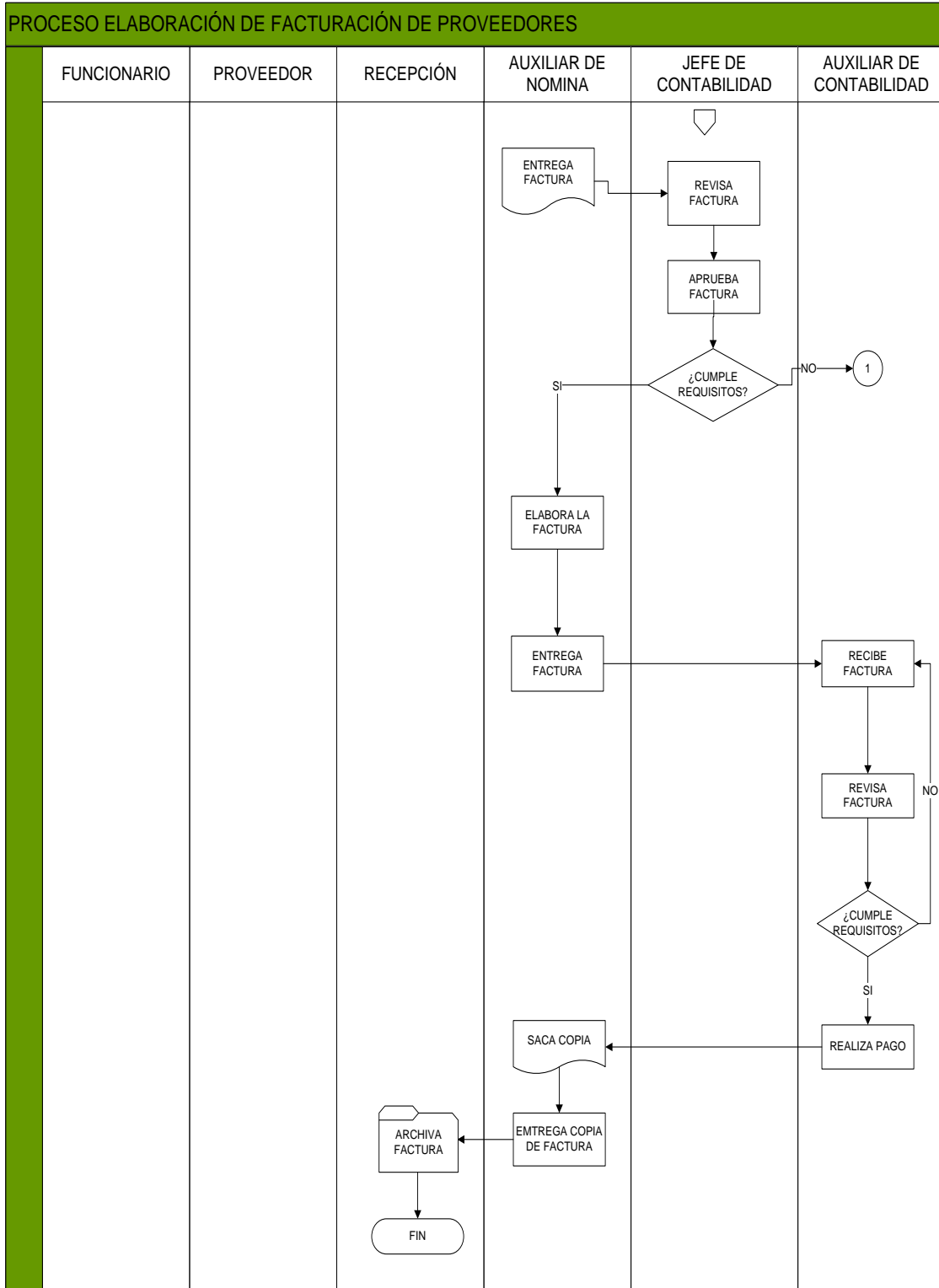
1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de factura a los proveedores.
2. **RESPONSABLE:** Auxiliar Nomina.
3. **OBJETIVOS:** Realizar de forma efectiva el pedido de materiales a los proveedores.
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Mantener un nivel optimo de materiales para evitar el almacenamiento y su posible deterioro.
5. **LIMITES**  
**PUNTO INICIAL:** Pedido de materiales a los proveedores.  
**PUNTO FINAL:** Recibir y realizar el inventario de los materiales recibidos.
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
**INC-ADC-07** Instructivo Facturación
7. **FLUJOGRAMA**  
EN LA SIGUIENTE HOJA

**FIGURA 23. PROCESO DE ELABORACIÓN DE FACTURA DE PROVEEDORES**





PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE FACTURA DE PROVEEDORES



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. REALIZAN PEDIDO

Los funcionarios de la empresa que requiera la compra de materia prima la puede solicitar para que luego la Recepcionista pasa la orden de pedido al auxiliar de nomina en donde están contenidos los datos del cliente y la descripción del producto solicitado.

### 8.2. GENERAR FACTURA INTERNA

Cuando se tiene la información se pasa al SIIGO para poder generar la factura interna y realizar los descuentos de rete fuente y el IVA del 16% al pedido realizado.

### 8.3. GENERAR FACTURA

Generada la factura se le pasa al jefe de contabilidad para su respectiva aprobación y se sacan tres copias, de la cuales se quedan con una el auxiliar de nomina y se envían al proveedor.

### 8.4. AUTORIZACION DE LA FACTURA

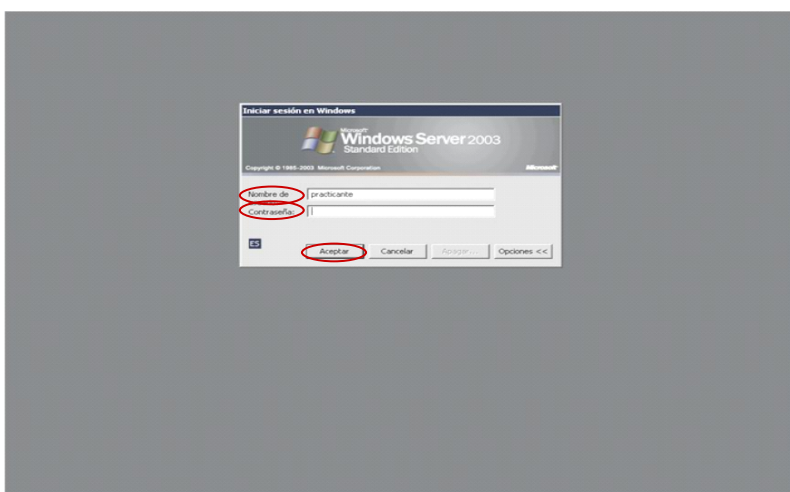
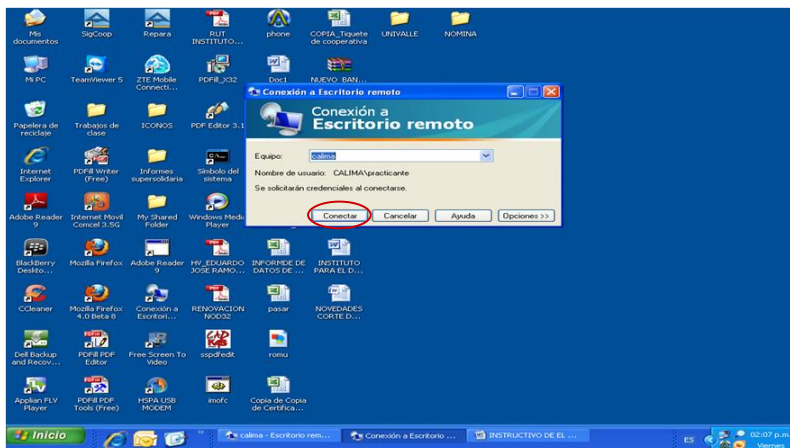
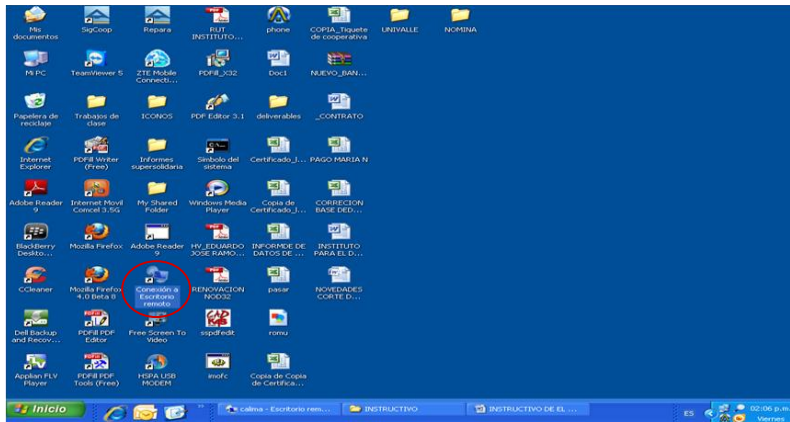
Autorizada la factura por el Jefe De Contabilidad se realiza el pago o el cobro de la factura y se archiva para tener un soporte.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

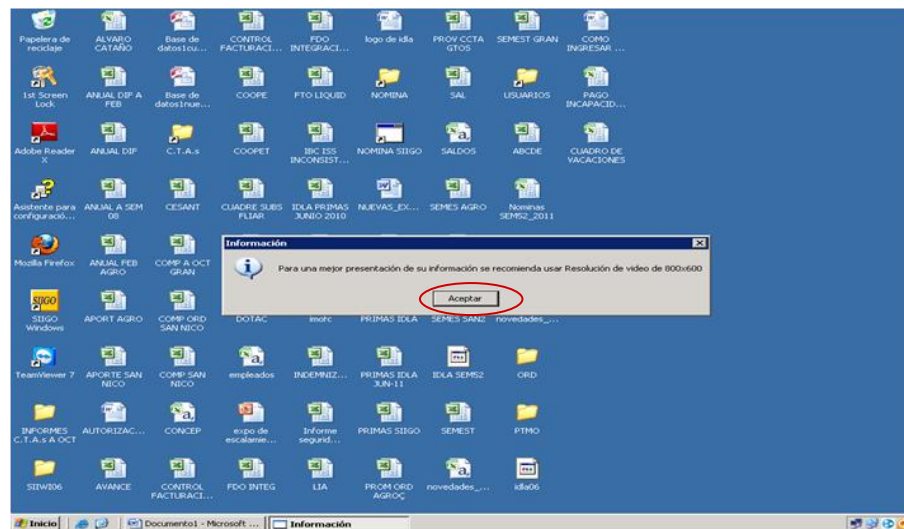
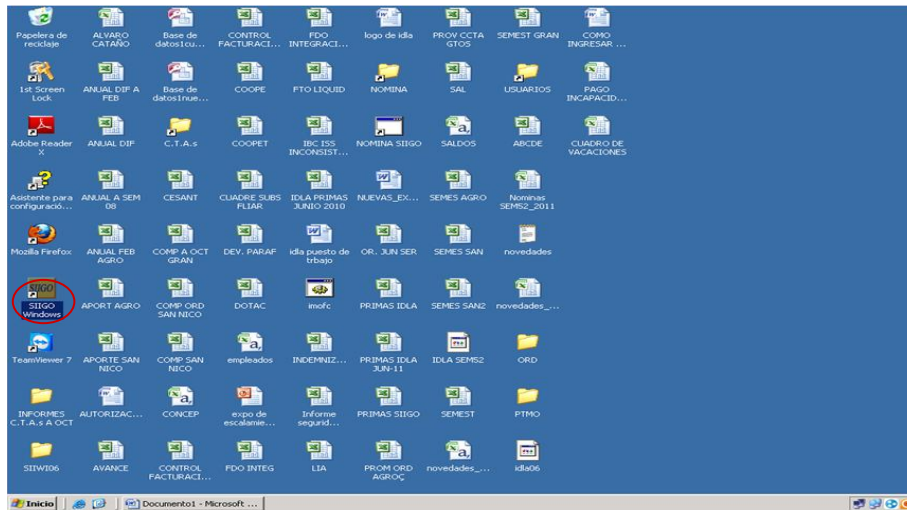
|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

1. Para poder ingresar a la red es necesario que abran la **CONEXIÓN DEL CENTRO REMOTO** como se ilustra en la imagen, se da clic al icono y aparece una ventana donde damos clic en **CONECTAR** y aparece otra ventana donde piden el **NOMBRE DE UN USUARIO** y la **CONTRASEÑA** la cual debe ser proporcionada para poder ingresar a la red de la empresa.

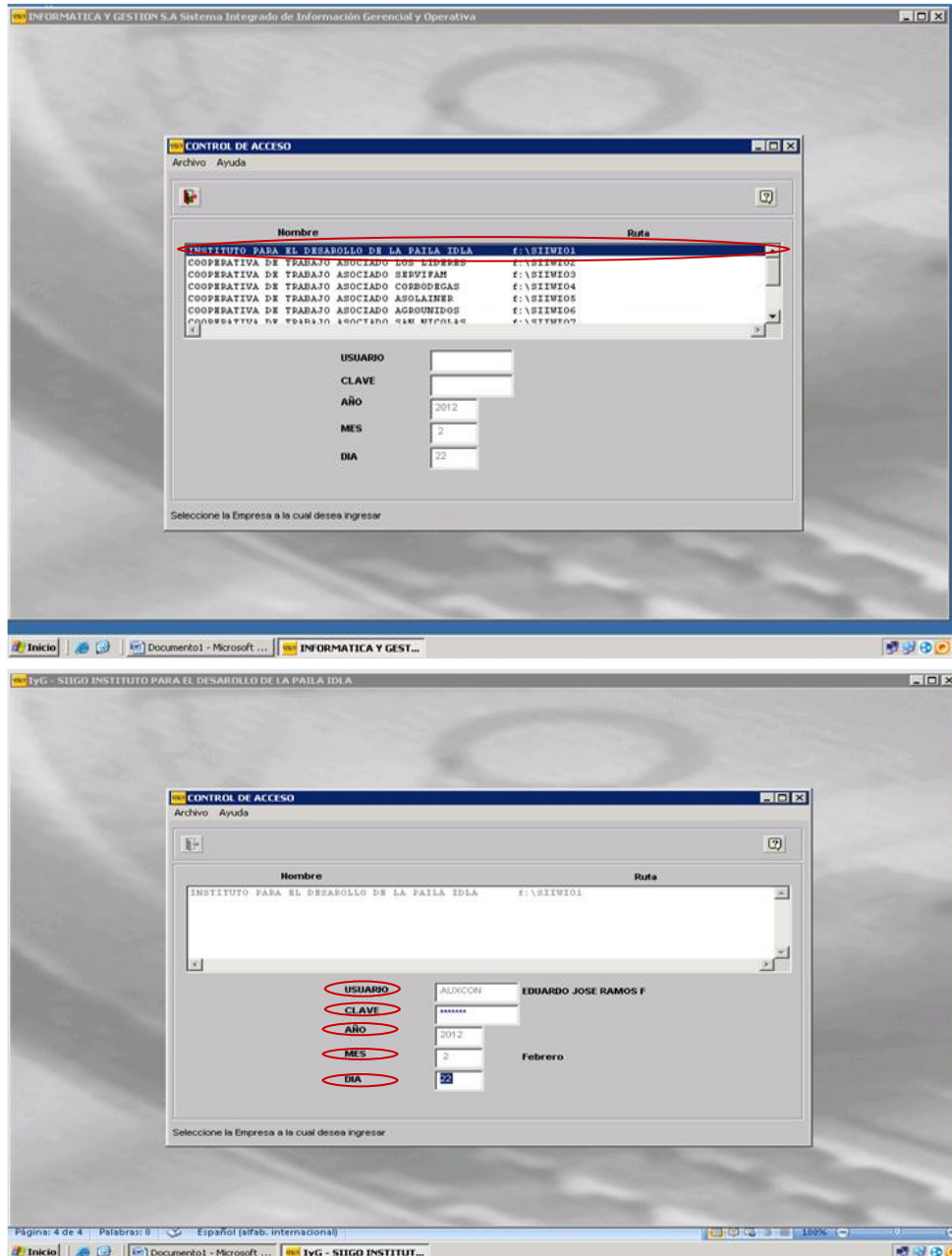


**INSTRUCTIVO FACTURACIÓN**

2. Ingresa a la red y busca el icono de **SIIGO WINDOWS** da clic y se abre una ventana donde debes dar **ACEPTAR**.



3. Cuando entra al **SIIGO** se abre una ventana en donde selecciona la opción **INSTITUCION PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA**, después se abre otra ventana donde se encuentra almacenada toda la información de la empresa, da clic en **USUARIO**, digita la **CLAVE** y presiona la tecla Enter.



**Usuario:** Solo puede haber 4 usuarios como máximo.

**Clave:** Es proporcionada.



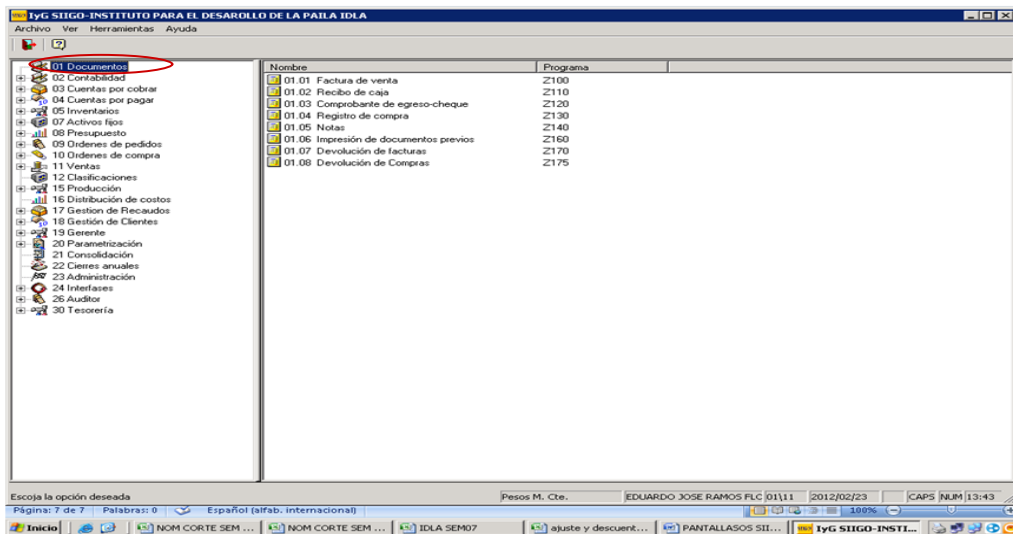
**INSTRUCTIVO FACTURACIÓN**

**Año:** En el que se realiza la factura.

**Mes:** En el que se lleva a cabo la factura.

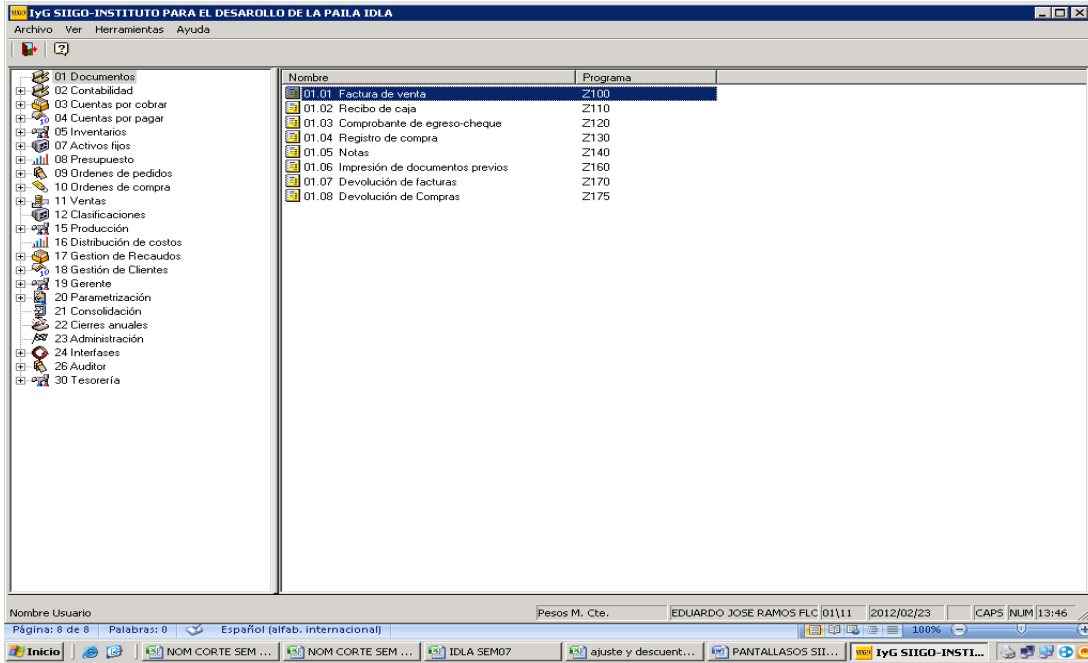
**Día:** En el que se lleva a cabo la factura.

4. Se abre la ventana donde se encuentra el contenido del **SIIGO** y se selecciona **ELBORACION DE DOCUMENTOS**, se abre otra ventana en donde seleccionamos de nuevo documentos.

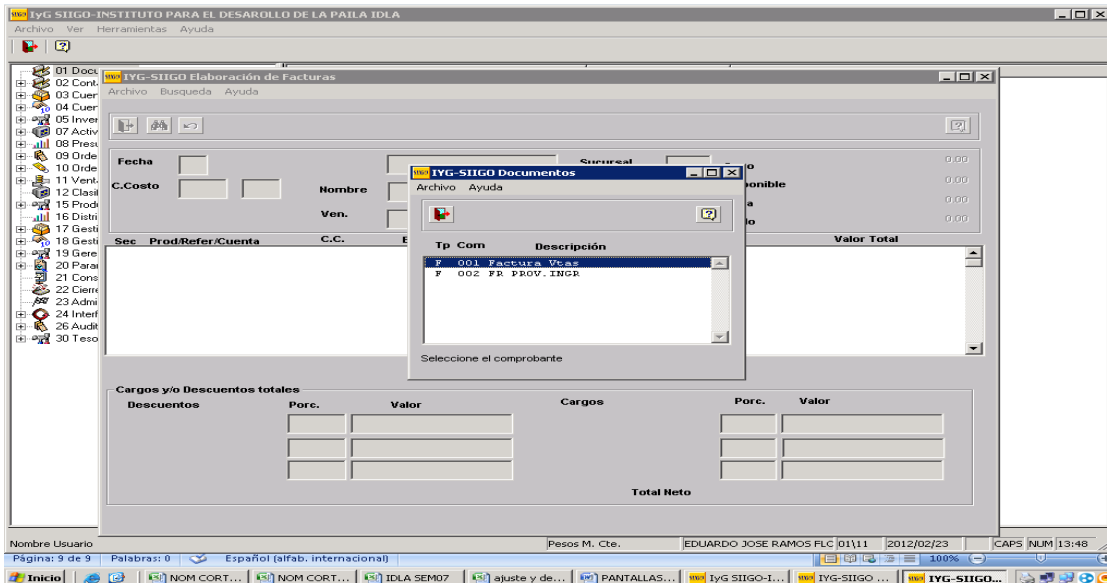


INSTRUCTIVO FACTURACIÓN

5. Una vez se abre la ventana de elaboración de documentos, se despliega una lista en donde seleccionamos **FACTURACION DE VENTAS**.



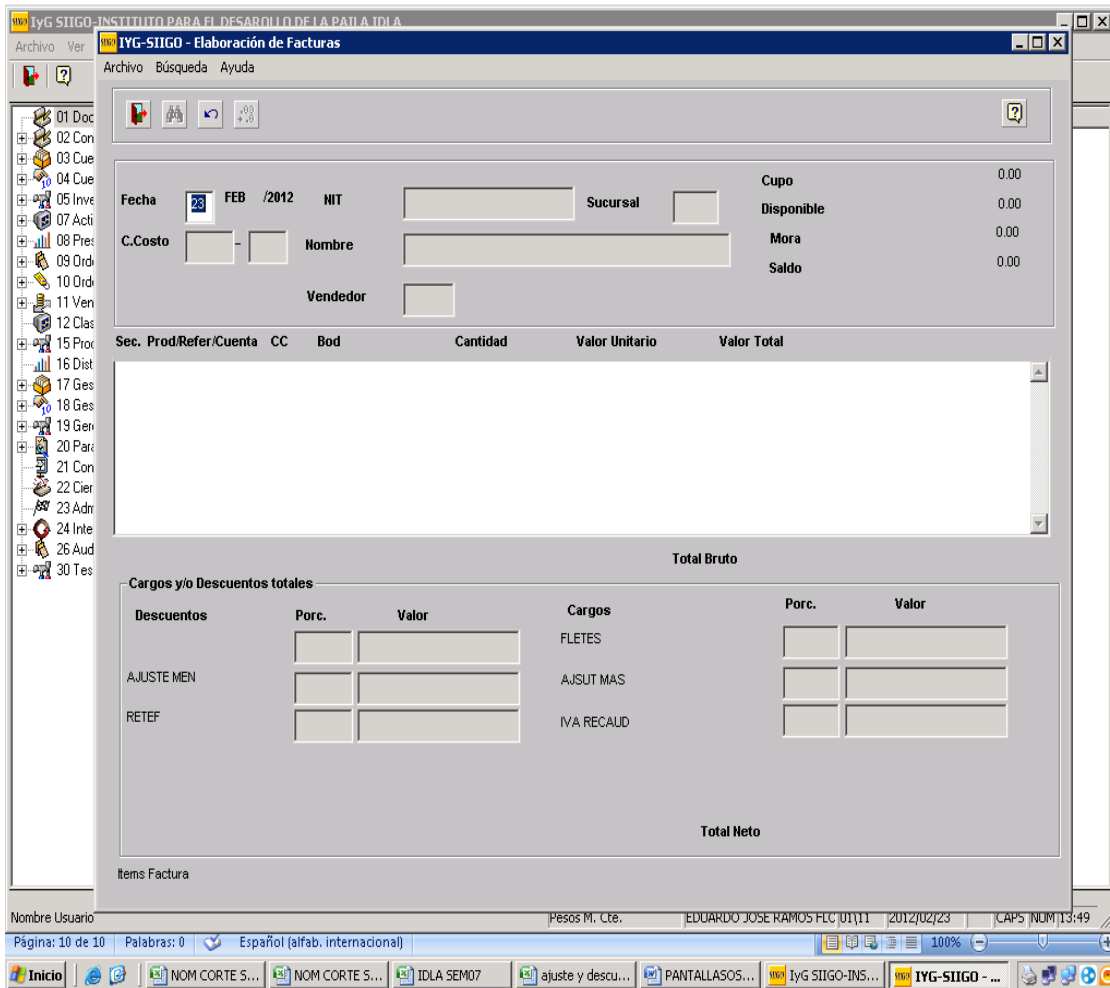
6. En la pantalla aparece cuando seleccionamos Facturación De Venta, aparece otra ventana en donde escogemos el **TIPO DE FACTURA** que se va a realizar y la seleccionamos (Puede Ser Cualquiera De Las Dos).



INSTRUCTIVO FACTURACIÓN

Si la factura cruza con **Pedidos, Remisiones o Cotizaciones**, digite el **Número de Pedido, Remisión o Cotización** a cruzar: número de comprobante y número de pedido, si el número de pedido ó remisión no existe, aparecerá el mensaje **DOCUMENTO NO EXISTE**, digite **ENTER** e intente nuevamente. Si en parametrización del documento se ha asignado obliga cruce con Remisión, Pedido o Cotización no permite pasar sin asignarlo. Con **ENTER** ubica ceros en cuyo caso la factura a elaborar no cruzará con ningún pedido. La ventana de búsqueda, le permite consultar los tipos de comprobantes creados, y la tecla de función, le permite consultar los documentos pendientes de cruce.

7. Seleccionan el tipo de factura que van a realizar y aparece en la pantalla una ventana que se llama **ELABORACION DE COSTOS**.





|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: IN-ADC-07 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 7         |

INSTRUCTIVO FACTURACIÓN

**FECHA:** Digite el Día de la realización de la factura (DDMMAAAA), con ENTER ubica el de proceso.

**NIT:** Digite NIT del Cliente (solo si no digitó el tipo y número de documento) al que se elaborará el recibo. Si maneja sucursales digite el código de la misma.

**C.COSTO:** Digite el Centro de Costo, con ENTER ubica el mostrado al que corresponde el recibo, paso seguido

**NOMBRE:** Digite en pantalla el Nombre a quien corresponde de quien va a recibir la factura.

**VENDEDOR:** Digite el número del vendedor, al cual se le elabora la factura.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOMINA DE CONTRATISTAS DE  
CONFECCIÓN

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar la Nomina Contratista Confección.

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar de nómina

**3. OBJETIVOS:** Efectuar el pago semanal de los contratistas de confección que hacen parte del Instituto Para El Desarrollo De La Paila.

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar el pago en el tiempo establecido bajo los parámetros establecidos por la empresa.

#### 5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Hacer el proceso de nomina para los contratistas.

**PUNTO FINAL:** Consignar en las cuantas de cada uno de los contratistas de confección el pago semanal.

#### 6. FORMATOS E IMPRESOS

**FR-ADC-10** Elaboración De Nomina De Contratista Confección

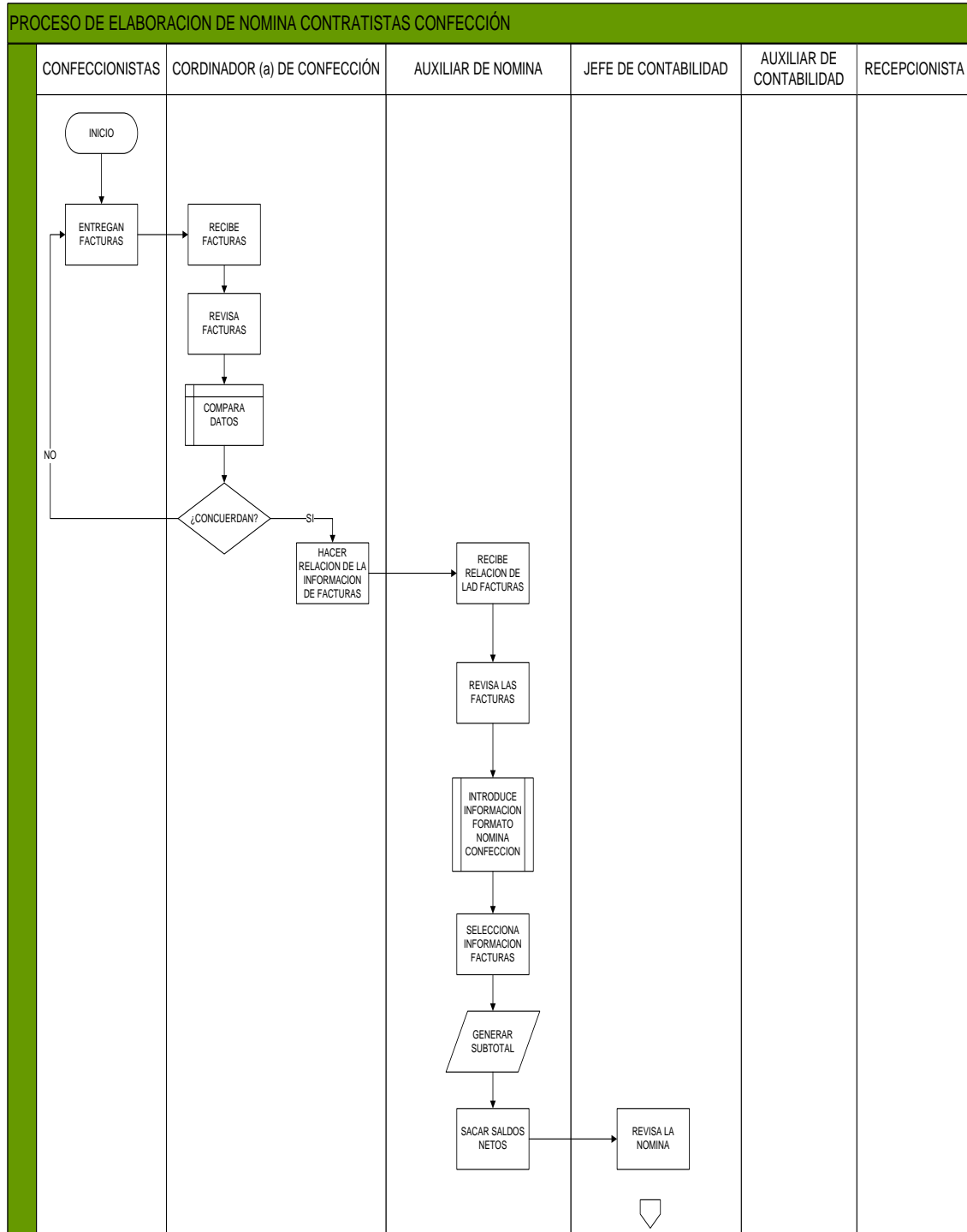
**FR-ADC-13** Liquidación de Nomina

#### 7. FLUJOGRAMA

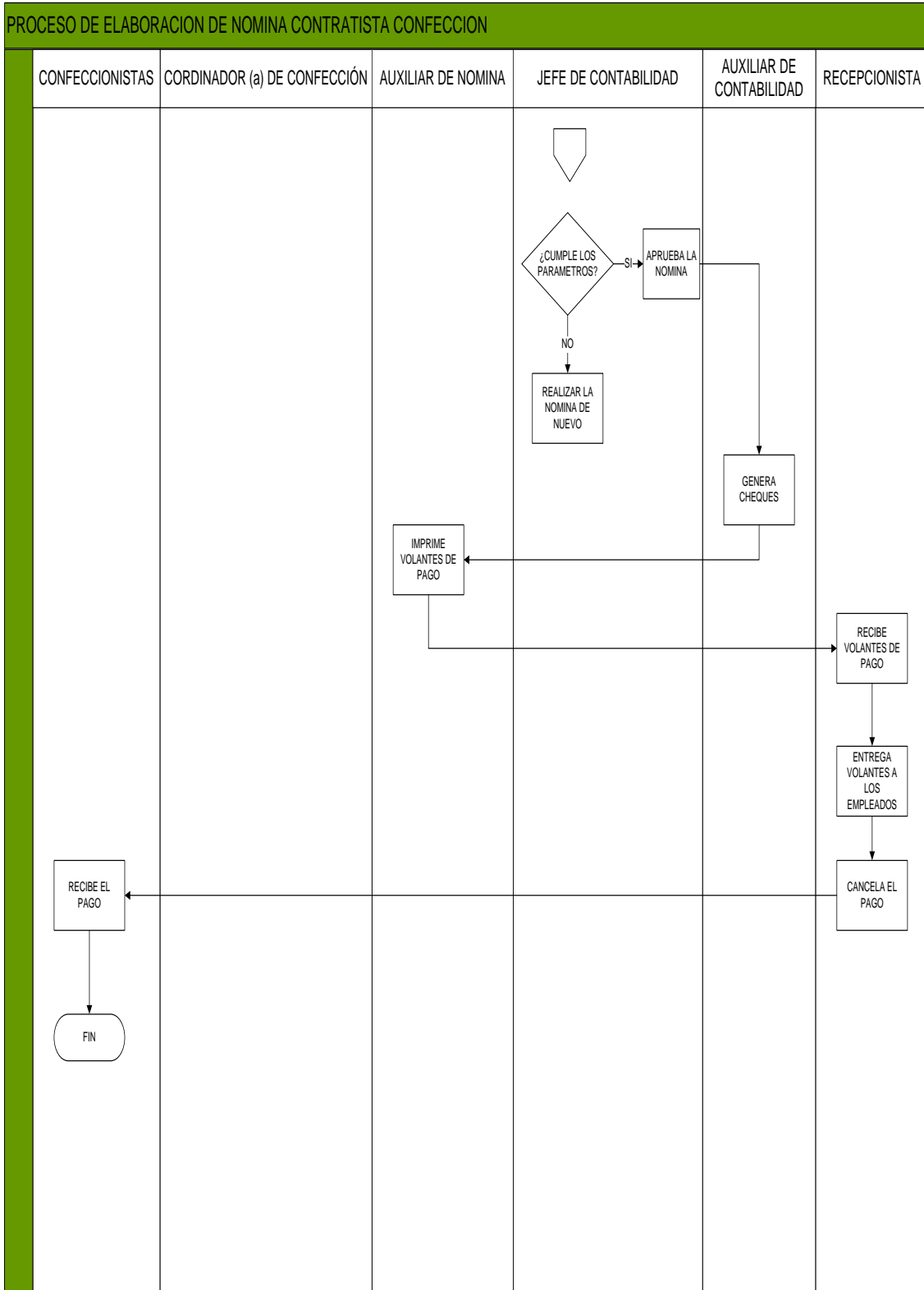
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOMINA DE CONTRATISTAS DE CONFECCIÓN

**FIGURA 24. PROCESO ELABORACIÓN DE NOMINA CONTRATISTAS CONFECCIÓN**



PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOMINA DE CONTRATISTAS DE CONFECCIÓN



PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOMINA DE CONTRATISTAS DE  
CONFECCIÓN

## **8. ACTIVIDAD**

### **8.1. RECIBIR FACTURA DE LOS CONFECCIONISTAS**

El Almacenista recibe las facturas de las confeccionistas los días lunes en horas de la mañana.

### **8.2. REVISAR FACTURA**

Cuando recibe las facturas procede a revisarlas para verificar los datos con los que tiene almacenados en donde está la cantidad de prendas, el tipo, días que fue entregado, día que se entrego a producción.

### **8.3. COMPARAR FACTURA CON LISTADO DEL PRODUCCION**

Comparada la información de las facturas se pasa al Auxiliar de Nomina con tres días de anticipación la relación de las confeccionistas para que realice la nomina los días miércoles de cada semana.

### **8.4. REALIZAR NOMINA CONTRATISTA CONFECCION**

Se pasa la información al Auxiliar de Nomina, este realiza la nomina de acuerdo con la información suministrada por el Almacenista.

### **8.5. REVISION Y APROBACION DE LA NOMINA**

El Auxiliar de Nomina una vez termina con la elaboración de la nomina, la pasa al jefe de contabilidad para que la revise y la apruebe para poder continuar con el proceso.

### **8.6. GENERAR CHEQUES**

Revisada y aprobada el pago de la nomina se transfiere a la Auxiliar de contabilidad para que realice tramite el cheque de pago y determinen la cantidad que se debe cancelar a las confeccionistas.

### **8.7. IMPRESION Y ENTREGA DE VOLANTES DE PAGO**

Aprobada la nomina por el Jefe de Contabilidad se imprimen los volantes de pago y es entregado por la Auxiliar De Gerencia.

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOMINA DE CONTRATISTAS DE  
CONFECCIÓN

**8.8. EFECTUAR EL PAGO**

Generados los cheques por la Auxiliar de Contabilidad se establece de donde van a ser extraídos el dinero de caja menor o del banco AVVILAS, lo cual depende de la cantidad que se tenga que cancelar, establecido este aspecto la Auxiliar de Gerencia realiza el pago del dinero de forma personal a cada una de las confeccionistas.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

**IN-ADC-09** Instructivo De Nomina De Caña, Oficios Varios Contratistas Confección

**FR-ADC-09** Formato De Contratistas

**FR-ADC-09** Formato De Prendas

**FR-ADC-09** Formato De Neto

**FR-ADC-09** Formato De Informe Semanal

**FR-ADC-09** Formato De Nomina

**FR-ADC-09** Formato Saldo Total

**FR-ADC-09** Formato De Archivo Plano

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Preparación de la Nomina Administración.

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar de Nomina.

**3. OBJETIVOS:** Efectuar la nomina para los funcionarios que laboran actualmente en el Instituto Para El Desarrollo de La Paila.

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Cancelar de manera oportuna los pagos quincenales a cada uno de los funcionarios de la empresa.

#### **5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Realizar la Nomina para hacer el pago quincenal.

**PUNTO FINAL:** Cobro de los empleados del pago quincenal.

#### **6. FORMATOS E IMPRESOS**

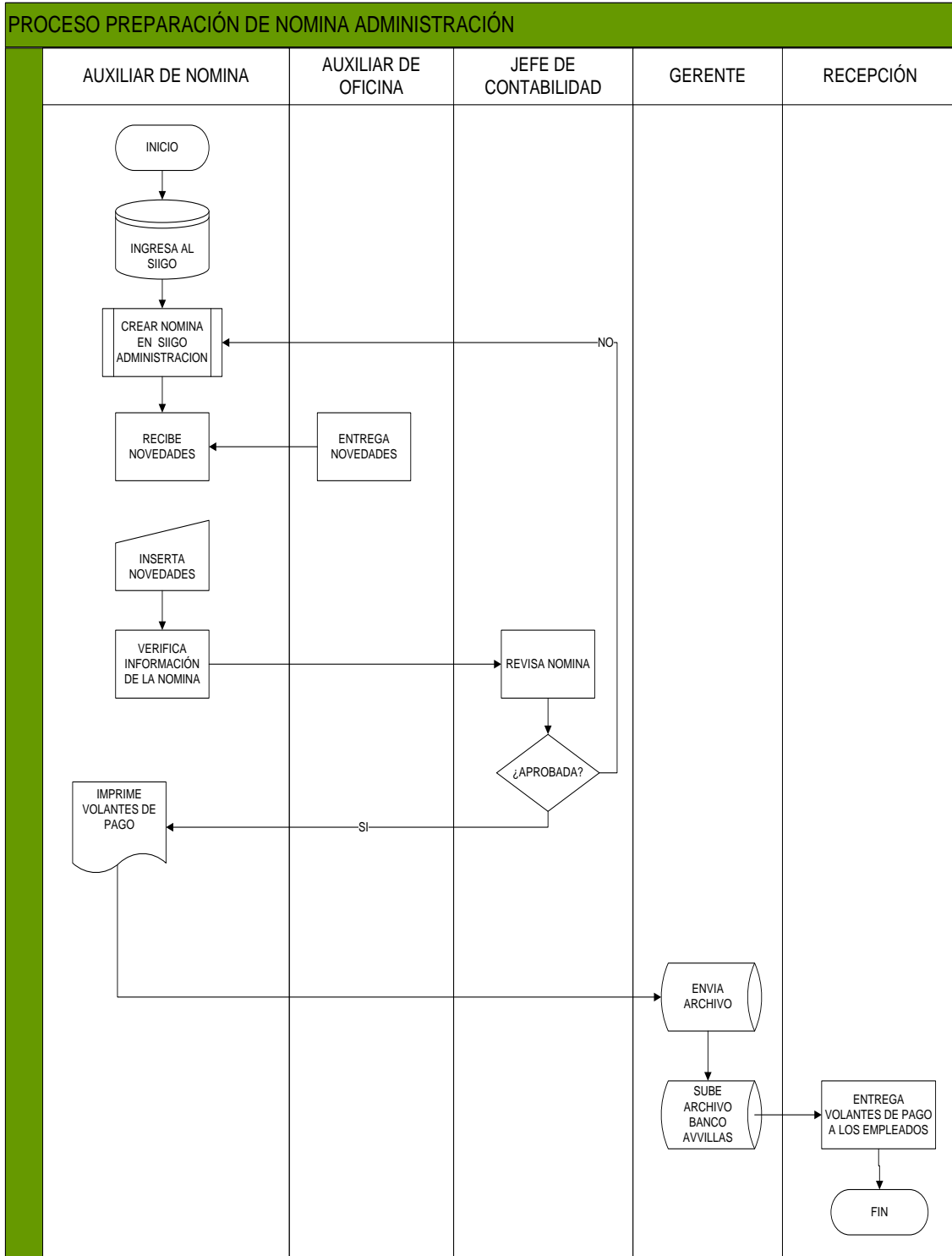
**FR-ADC-13** Liquidación de Nomina

#### **7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOMINA DE ADMINISTRACIÓN

FIGURA 25. PROCESO ELABORACIÓN DE NOMINA ADMINISTRACIÓN





## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. BUSCAR LA INFORMACION DE EN SIIGO

El programa SIIGO tiene contenida la información de la nomina de los empleados de la empresa y los valores netos a pagar.

### 8.2. CREAR NOMINA DE ADMINISTRACION

El auxiliar de nomina ingresa al SIIG, busca nomina de IDLA en donde aparecen todos los empleados de la empresa y procede a revisar las horas trabajadas y comienza a realizar los descuentos pertinentes.

### 8.3. INSERTAR NOVEDADES

Cuando el auxiliar de nomina conoce la cantidad de días trabajados por cada trabajador realiza los ajustes pertinentes, la auxiliar de oficina pasa un informe de los incapacidades que se presentaron en ese periodo de tiempo y el auxiliar de nomina los ingresa hace los descuentos o el no pago de estas.

### 8.4. REVISION Y APROBACION DE NOMINA

Realizada la nomina por auxiliar de nomina, el jefe de contabilidad la revisa y da la aprobación para que se pueda consignar al banco AVVILAS.

### 8.5. IMPRIMIR VOLANTES DE PAGO

El jefe de contabilidad aprueba la nomina al auxiliar de nomina este imprime los volantes y los pasa a la auxiliar de gerencia quien hace entrega.

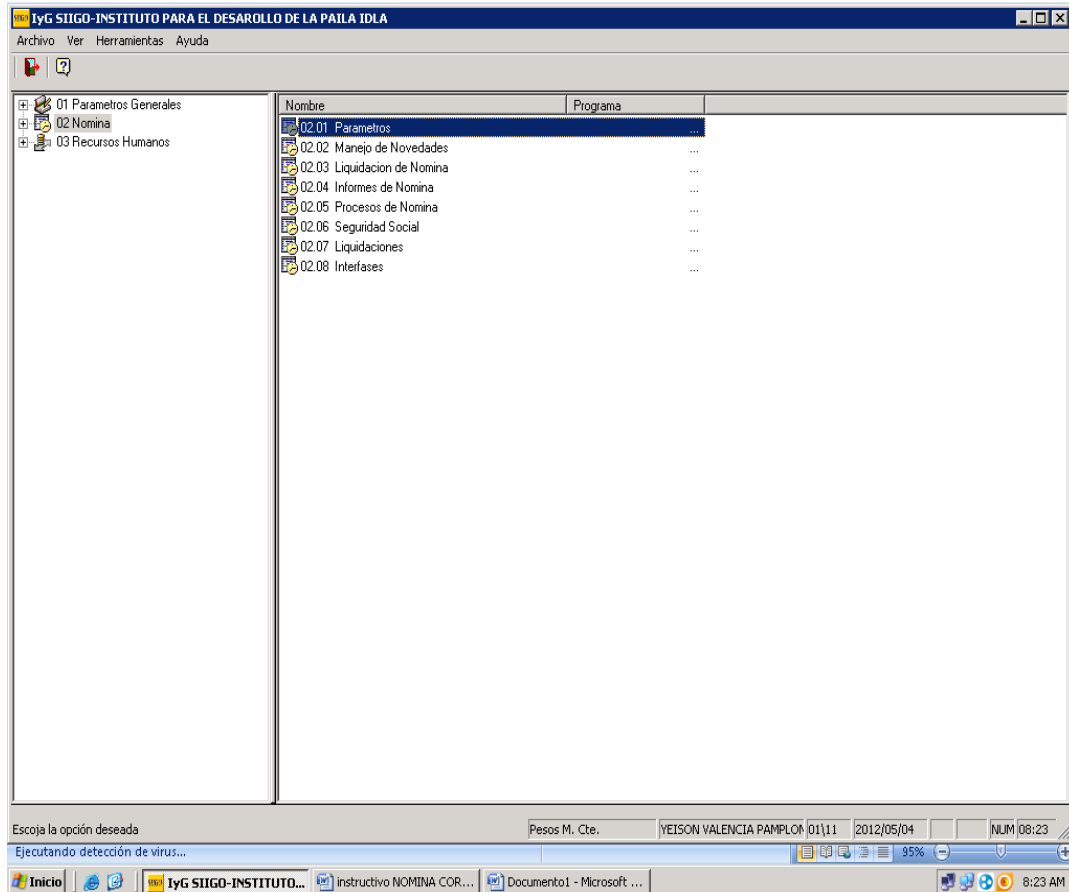
## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

**IN-ADC-10** Instructivo Nomina IDLA

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

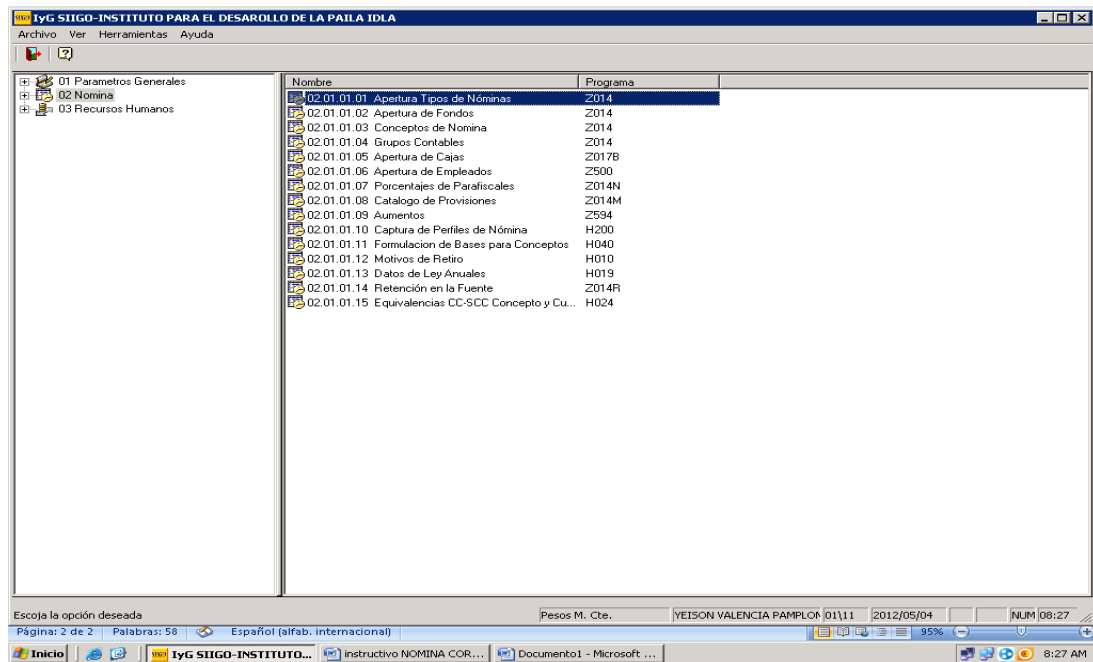
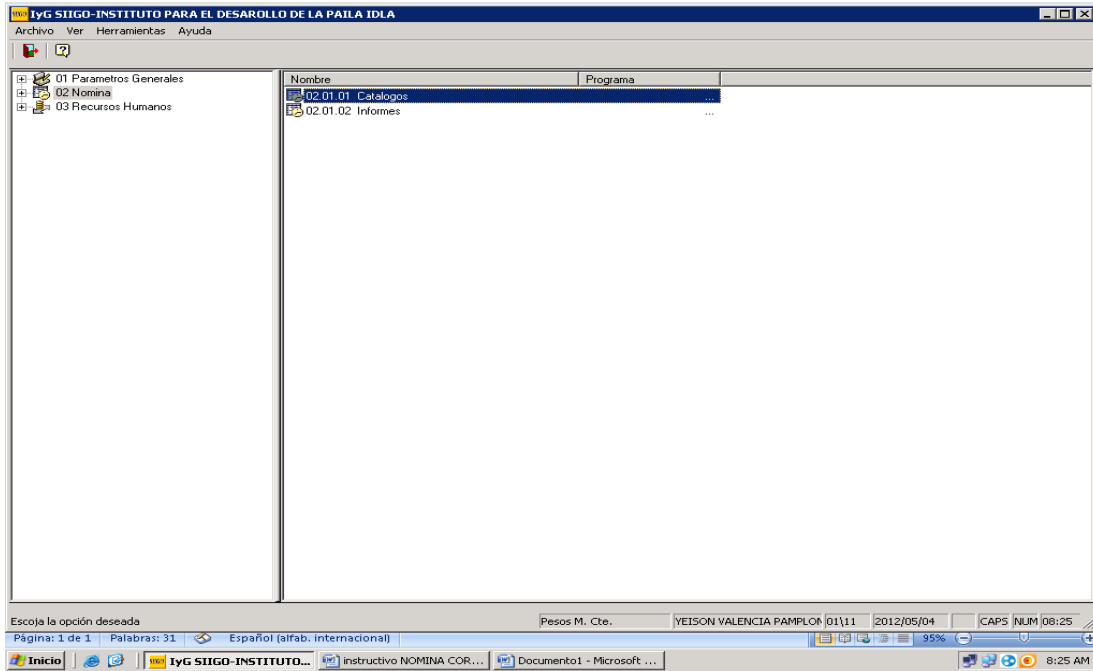
INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

1. Se crea la nomina en el SOFTWARE SIIGO, por lo cual buscamos la opción NOMINA, damos clic se despliega una lista de opciones donde seleccionamos PARAMETROS.



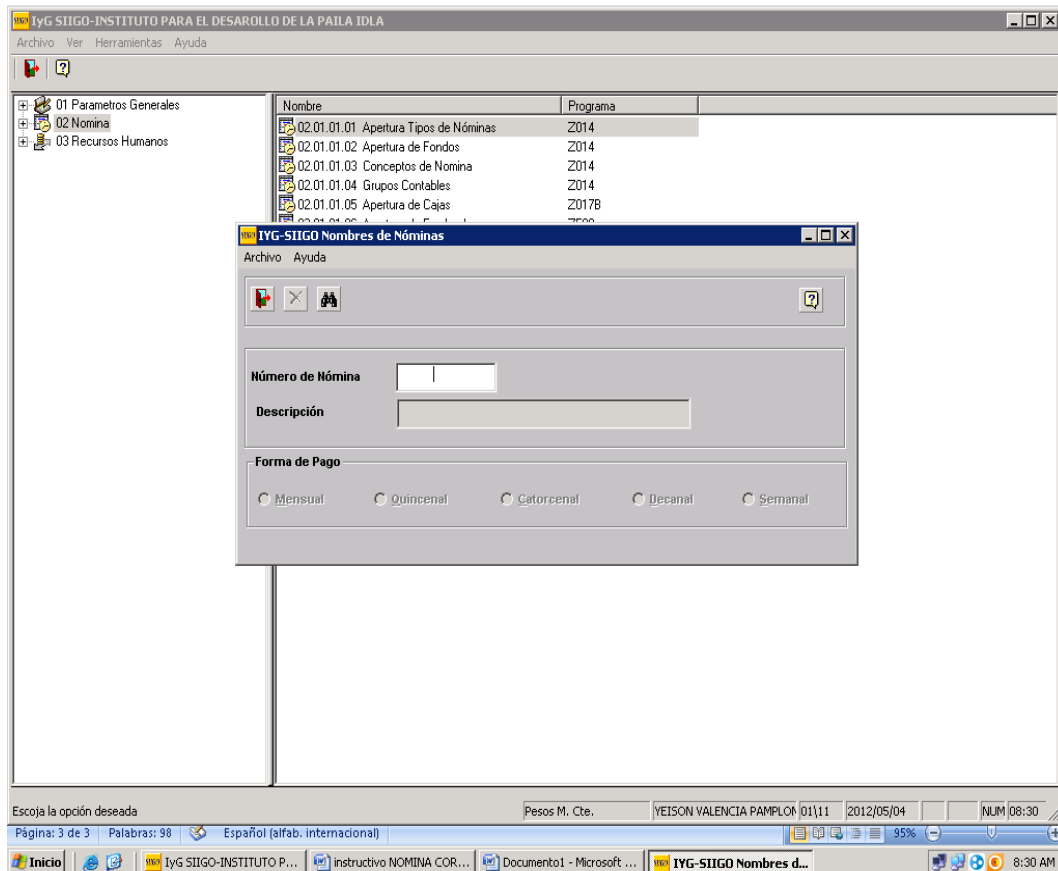
INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

- Al seleccionar parámetros se despliegan dos opciones donde seleccionamos CATALOGOS, de inmediato se despliega otra lista de opciones donde se busca APERTURAS TIPOS DE NOMINA y la seleccionamos.



## INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

3. Cuando seleccionamos APERTURA TIPO NOMINAS aparece una ventana donde ingresamos el numero de nomina que deseamos crear, pero es importante tener en cuenta si es nomina quincenal o semanal que en este caso son las que emplea la empresa.



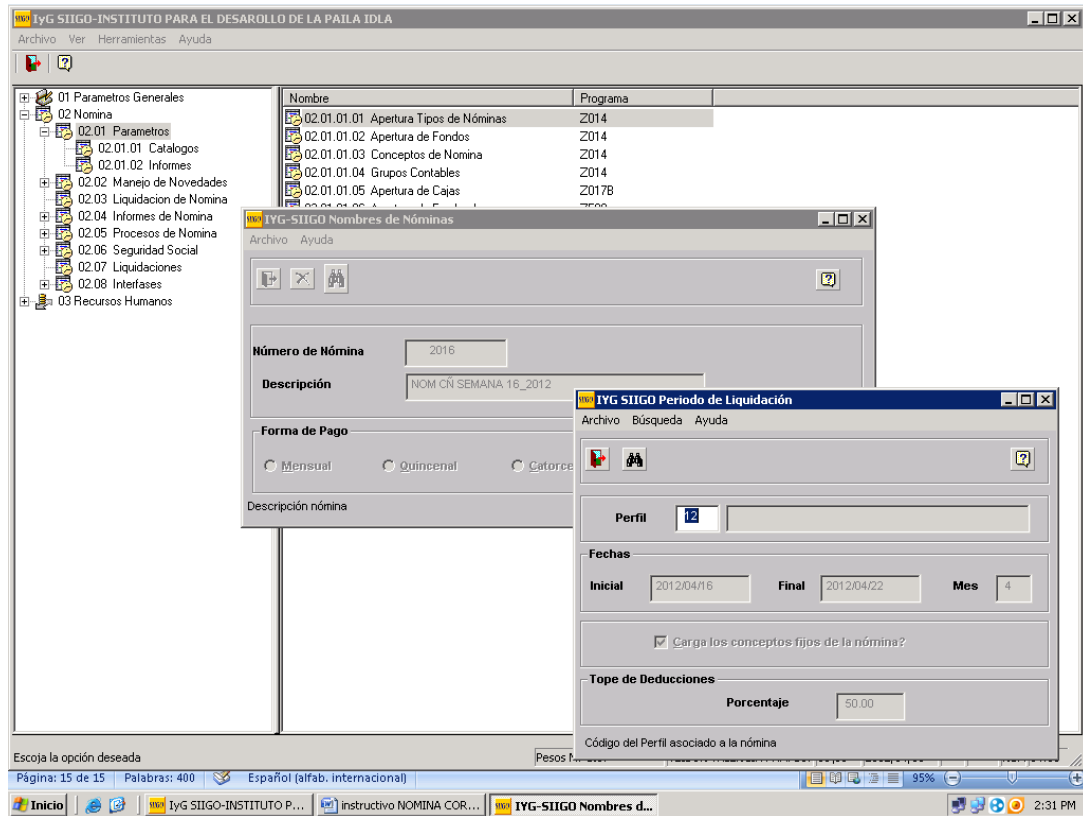
**NUMERO DE NOMINA:** Coloca el numero de la nomina

**DESCRIPCIÓN:** Una vez ingresa el numero de la nomina, aparece de forma automática el numero de la semana de la nomina.

**FORMA DE PAGO:** Elige la forma de pago (Mensual, Quincenal, Catorcenal, Decanal, Semanal)

INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

- Ingresados los datos aparece otra ventana donde ingresamos los datos correspondientes de la nomina que esta creando.



**PERFIL:** Numero del perfil se busca con F2

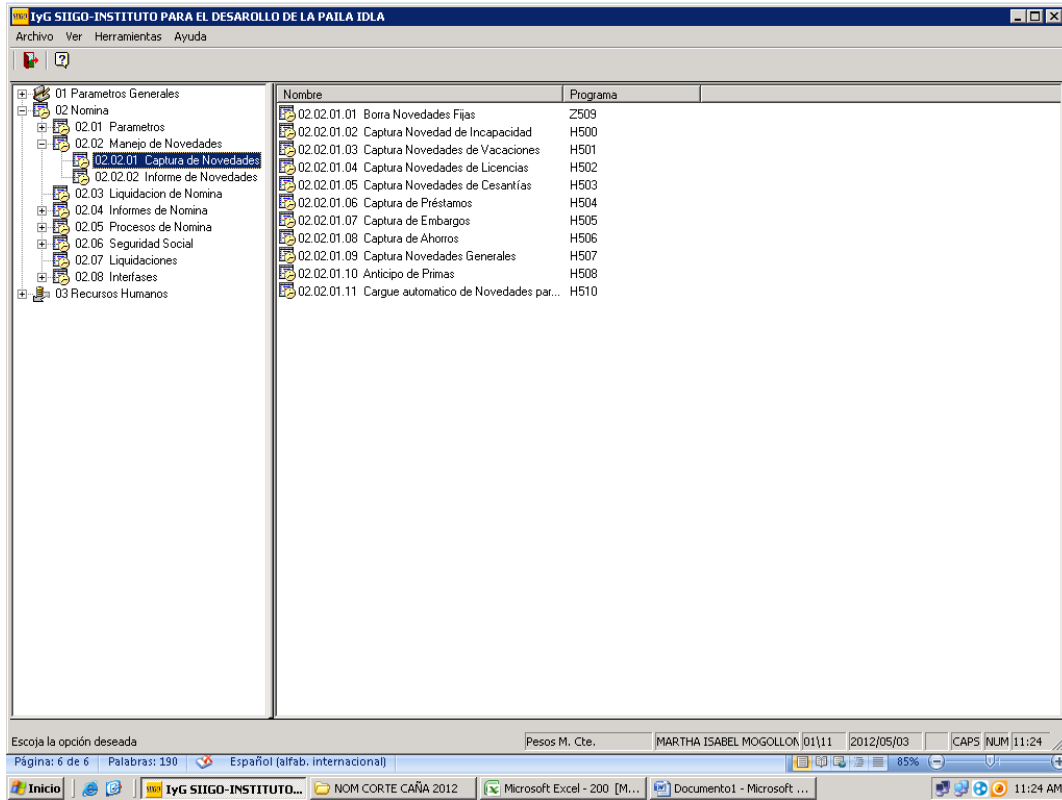
**FECHA INICIAL:** Fecha del Día de la semana en que inicia

**FECHA FINAL:** Fecha del Día de la semana en que inicia

**MES:** En el que se llevo a cabo.

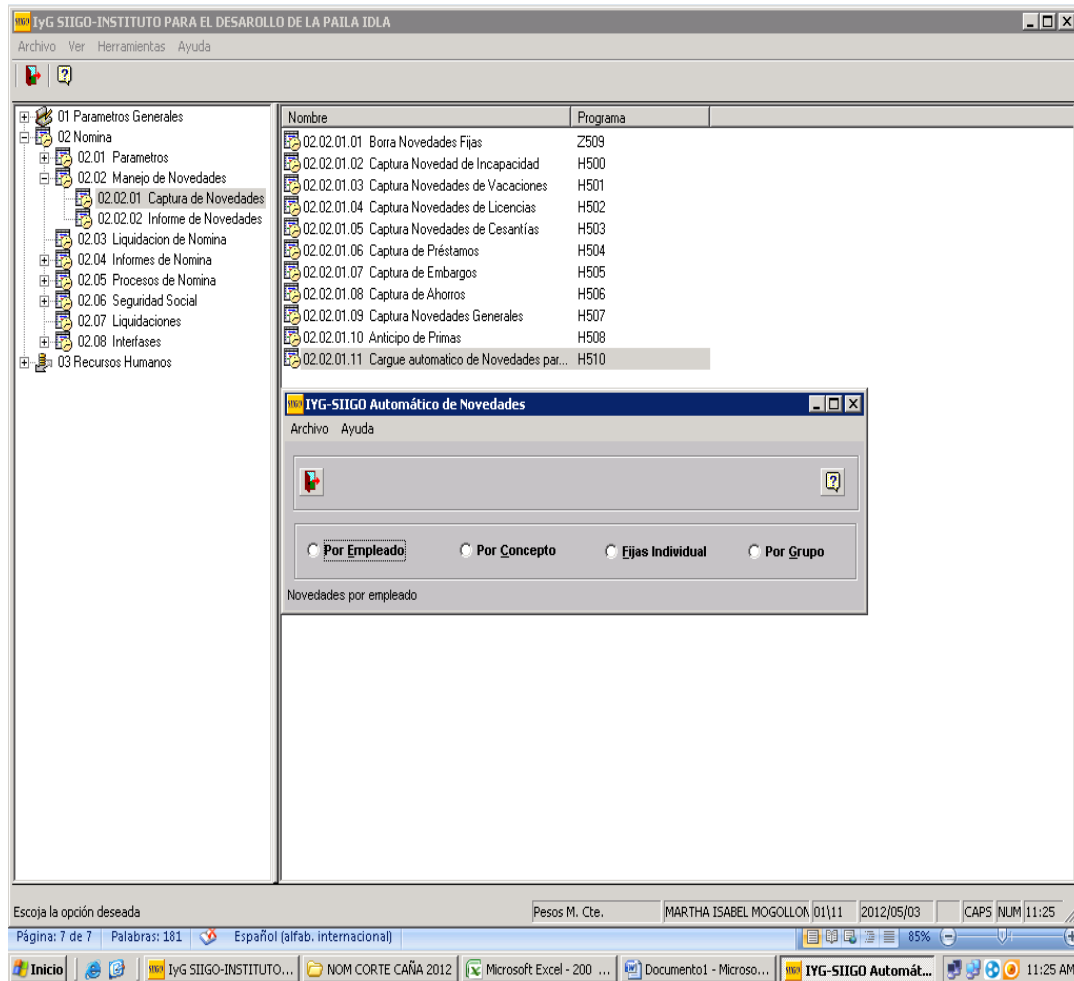
INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

- Al desplegarse las opciones seleccionamos **CAPTURA DE NOVEDADES** , apareciendo en el lado derecho dos opciones de las cuales seleccionamos



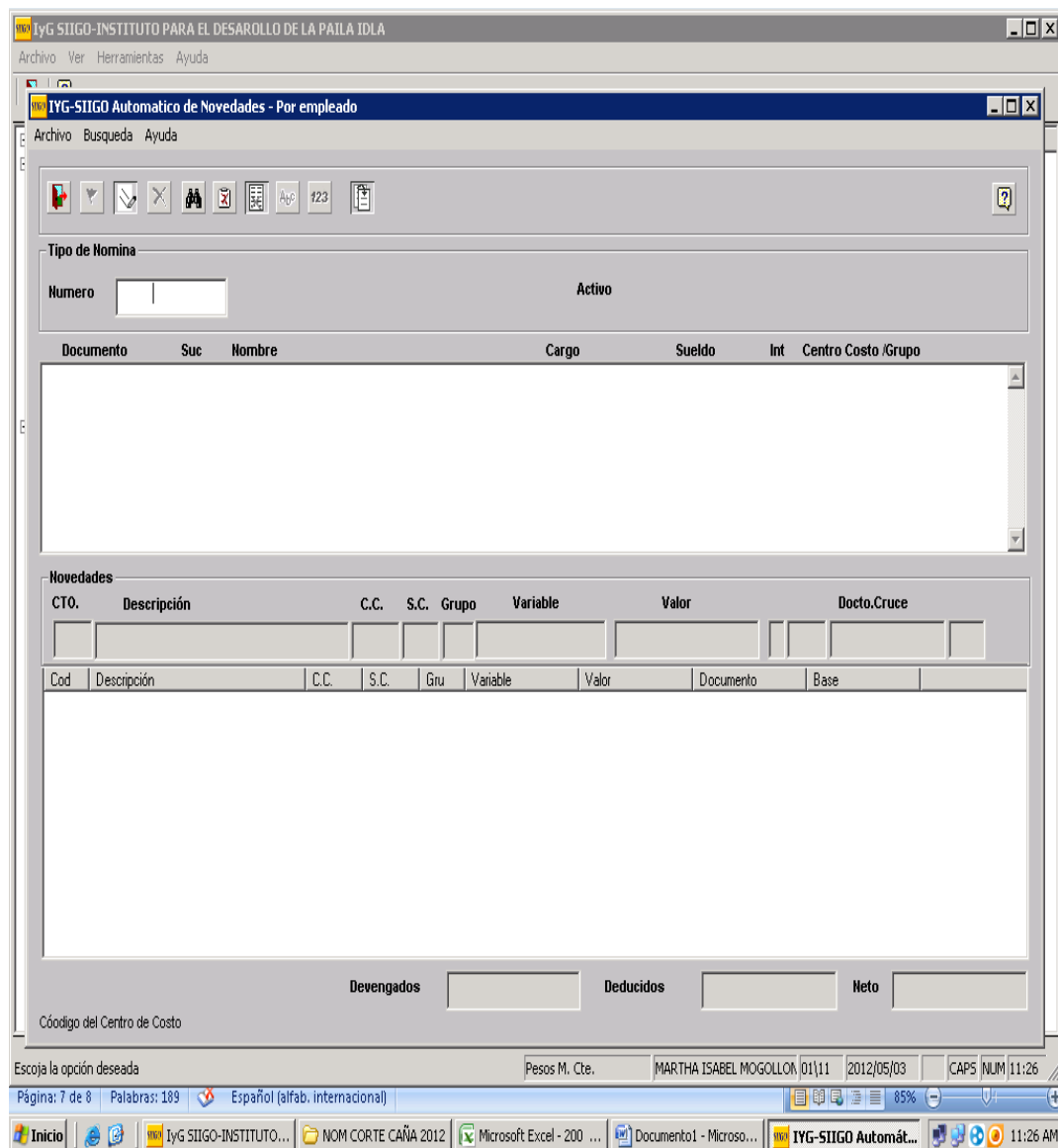
INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

6. Al seleccionar **CARGUE AUTOMATICO DE NOVEDADES**, aparece una ventana donde damos clic en **EMPLEADO**.



INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

7. Cuando se selecciona EMPLEADO, aparece una ventana en donde podemos subir el archivo plano de la nomina. Colocando en NUMERO, el numero de la nomina que se pretende subir al software.



**NUMERO:** Se coloca el numero de la nomina acompañada de la semana en la cual se realizo la nomina.



INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN



Se da clic para que cargue a todos los empleados incluidos en la nomina.

El proceso al momento de cargar la nomina al SOFTWARE SIIGO tarda entre una (1) a 30 minutos, cuando se finaliza se puede seleccionar a cualquier empleado donde se le pueden realizar otros tipos de descuentos.

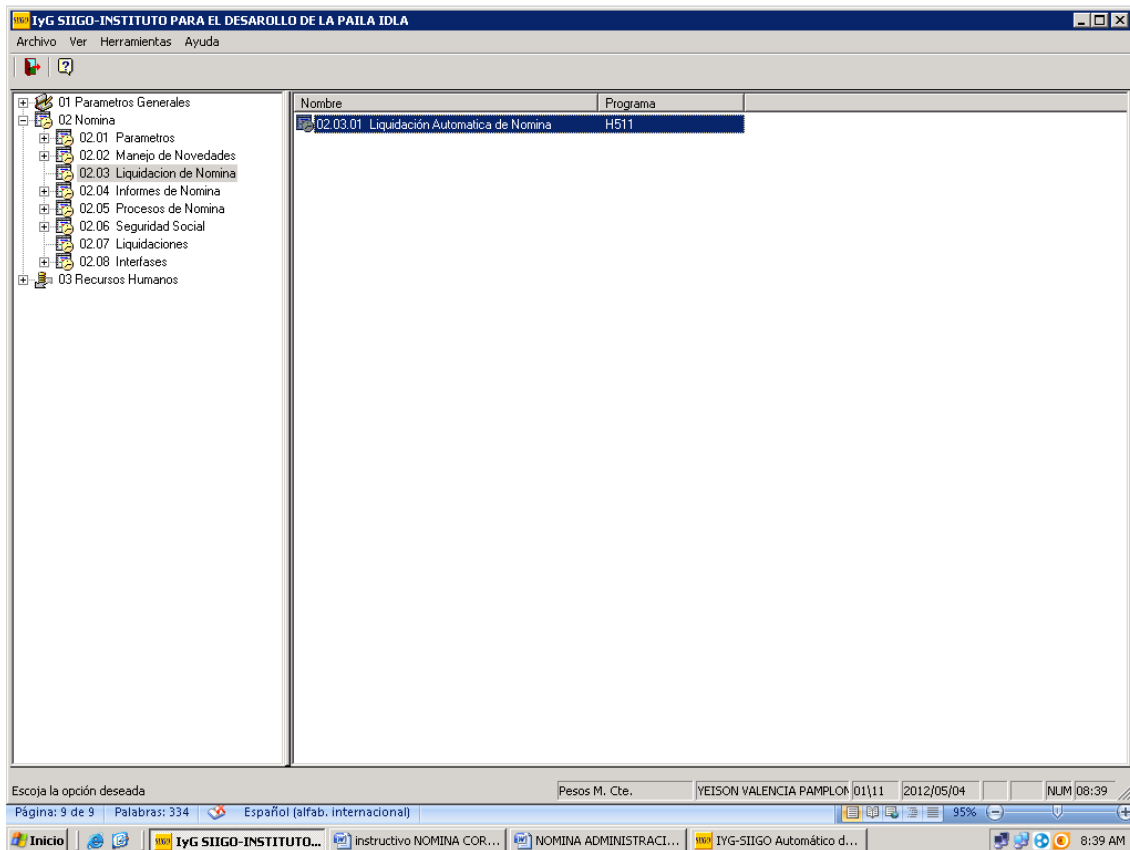
The screenshot shows the 'IYG-SIIGO Automático de Novedades - Por empleado' window. The 'Tipo de Nomina' section is set to 'Activo' with 'Numero' 2016 and 'NOM CÑ SEMANA 16\_2012'. Below this is a table of employees with columns for Documento, Suc, Nombre, Cargo, Sueldo, Int, and Centro Costo /Grupo.

| Documento | Suc | Nombre                         | Cargo         | Sueldo         | Int | Centro Costo /Grupo |
|-----------|-----|--------------------------------|---------------|----------------|-----|---------------------|
| 80972359  |     | ACUDELO ESCOBAR NELSON         | 60218 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |
| 93345091  |     | ALAPE YATE TELESFORO           | 60130 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |
| 18608601  |     | ALVAREZ OSORIO JESUS ANTONIO   | 60193 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |
| 18609726  |     | ALVAREZ OSORIO VICTOR ALONSO   | 60021 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |
| 16803369  |     | ALZATE ARANGO JHON JAIRO       | 60155 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |
| 6137234   |     | ALZATE PEDRO JOSE              | 60040 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |
| 4738357   |     | ANGULO PROSPERO                | 60225 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |
| 6197590   |     | ARANGO OLMEDO WILSON           | 60188 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |
| 16368680  |     | ARBOLEDA MURILLO CARLOS ANTONI | 60186 SUPERV. | 515,000.00 N 4 | 72  |                     |

The 'Novedades' section contains a table with columns: CTO., Descripción, C.C., S.C., Grupo, Variable, Valor, and Docto.Cruce. Below this is another table with columns: Cod, Descripción, C.C., S.C., Gru, Variable, Valor, Documento, and Base. At the bottom, there are input fields for 'Devengados', 'Deducidos', and 'Neto'.

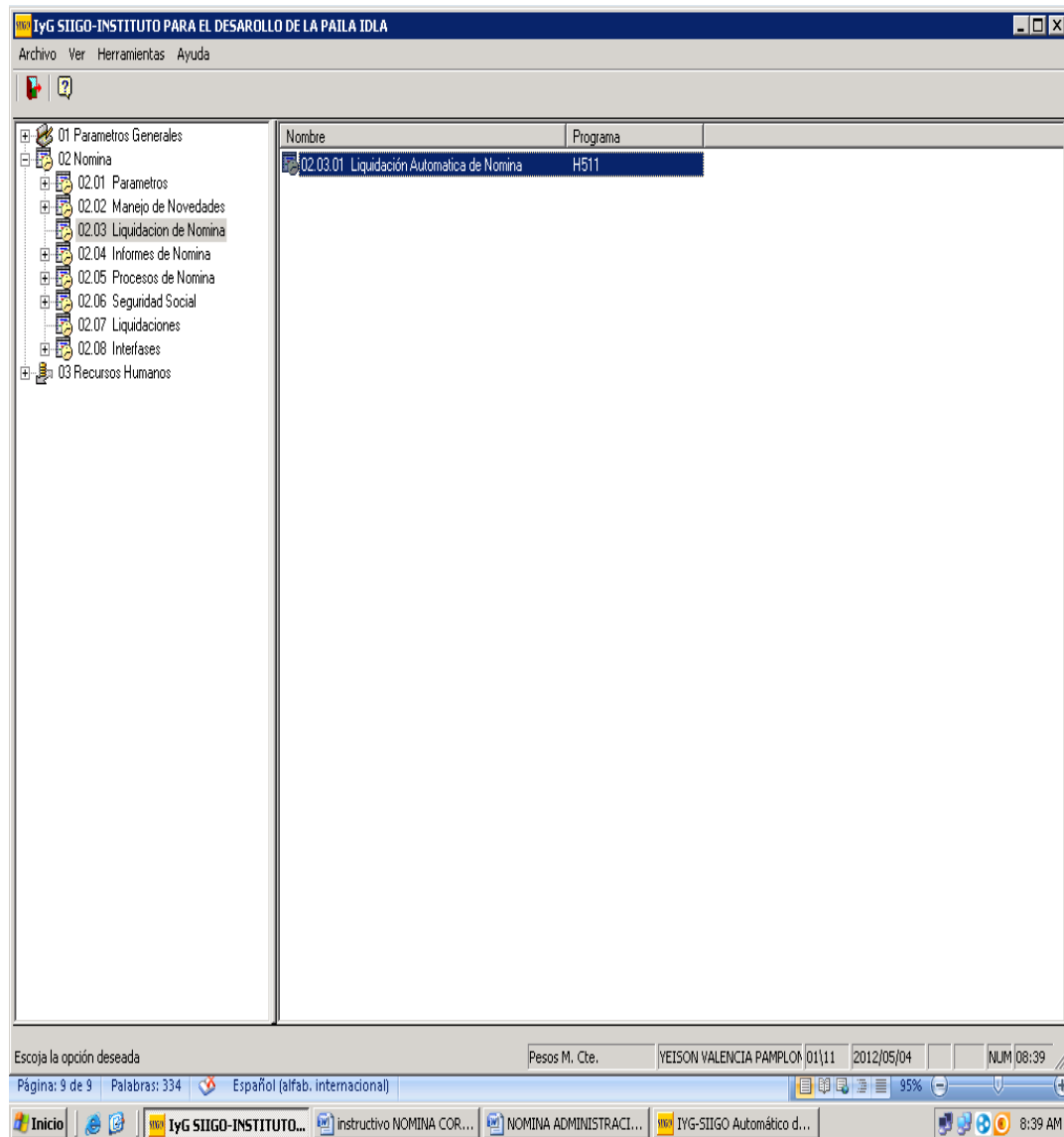
INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

8. A continuación damos clic en NOMINA, buscamos LIQUIDACION DE NOMINA, dando clic en la opción LIQUIDACION DE NOMINA AUTOMATICA.



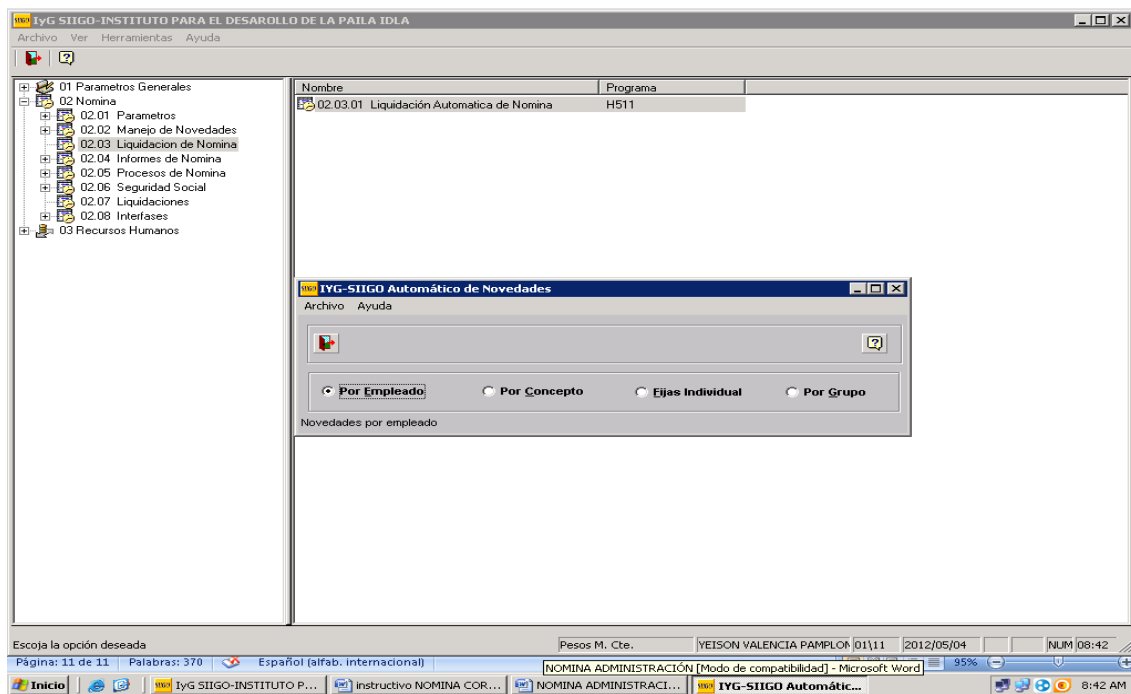
## INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

9. Damos clic en LIQUIDACION AUTOMATICA DE NOMINA donde aparece una ventana colocando allí los datos respectivos.

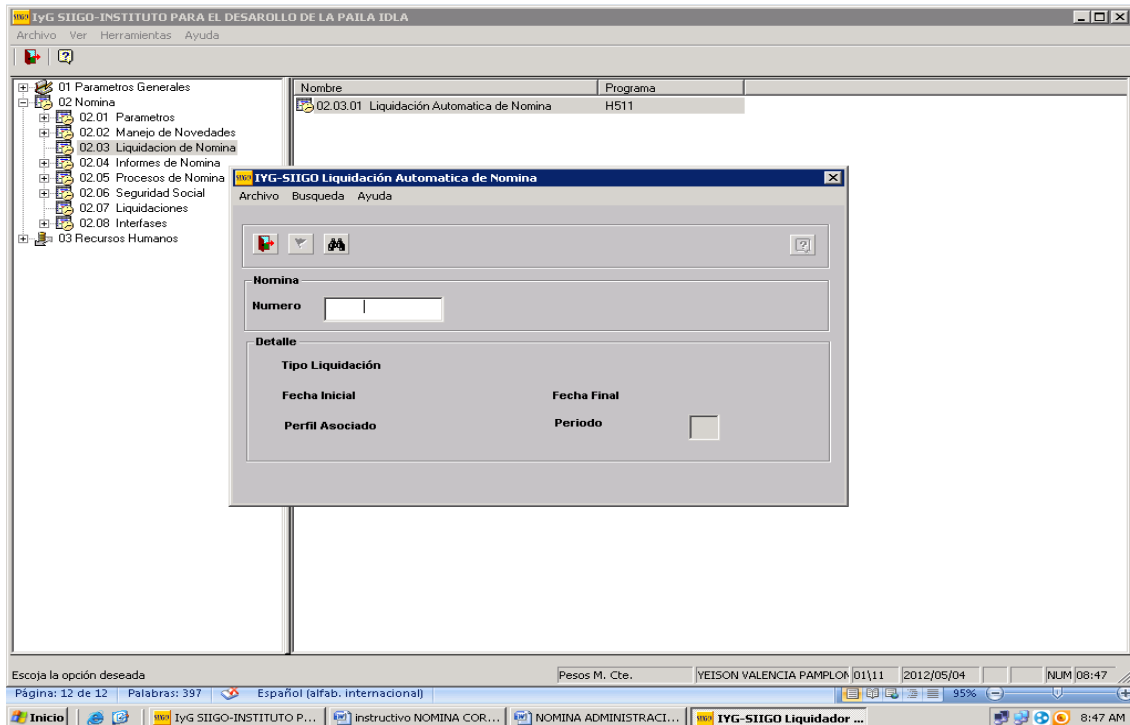


## INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

10. Cuando lo seleccionamos aparece en la pantalla una ventana donde están las opciones POR EMPLEADO, POR CONCEPTO, FIJAS INDIVIDUALES Y POR GRUPO, damos clic POR EMPLEADO.



**INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN**



**NUMERO:** Se coloca el numero de la nomina creada

**FECHA INICIAL:** El día en que inicia la quincena

**FECHA FINAL:** El día en que finaliza la quincena

**PERIODO:** Colocar si es la primera o segunda quincena



Es necesario dar clic en esta símbolo para guardar la nomina que se creo anteriormente.

**MES:** En el que se llevo a cabo.

11. cargada la nomina el siguiente paso es la impresión de los volante de pago, los cuales se le entregan a cada empleado donde esta designado el valor a pagar a cada uno de estos.

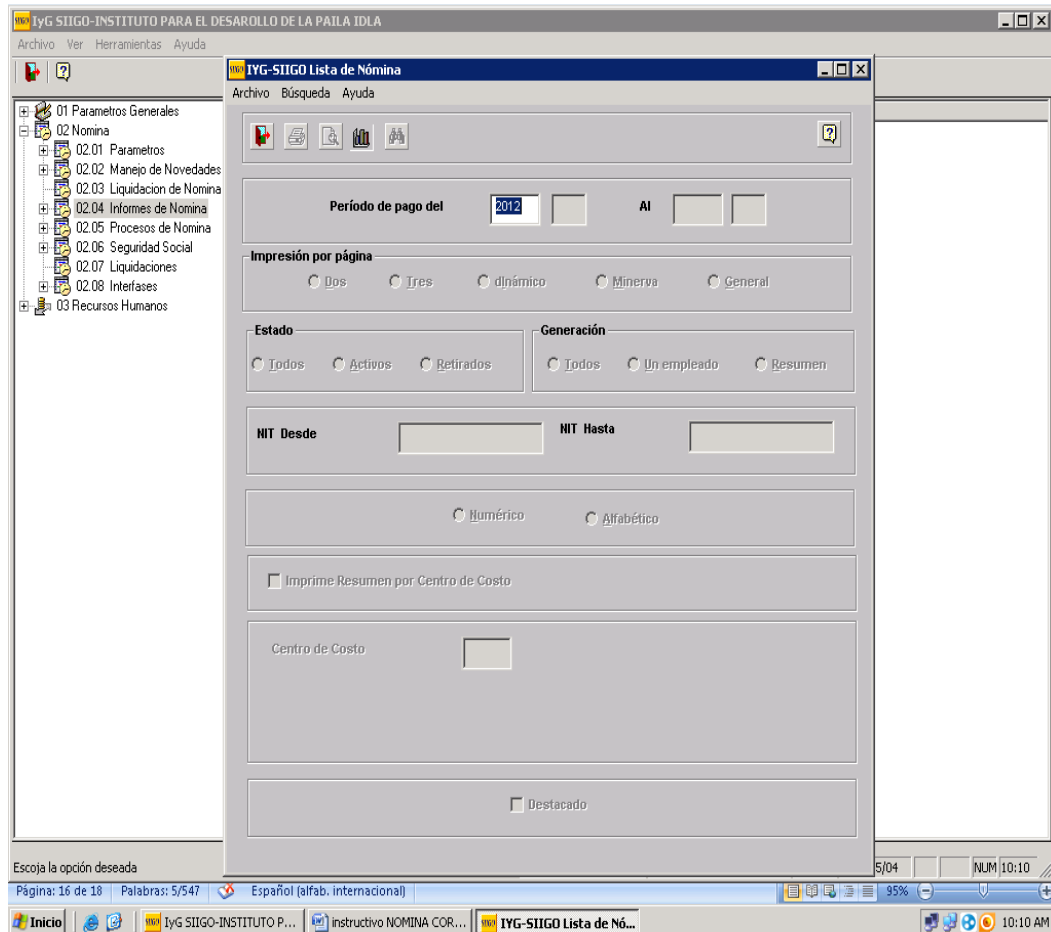
Para esto buscamos la opción INFORMES DE NOMINA, donde se despliega una lista de opciones buscando y eligiendo PLANILLA DE ACUMULADOS DE NOMINA.

INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

 02.04.06 Planilla de acumulados de nómina | H730 |
02.04.07 Informe Consolidados de Prestaciones So...
 ... |
02.04.08 Certificado de Ingresos y Retenciones
 ... |
02.04.09 Informes de Acumulados
 ... |

INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

12. El paso siguiente una vez que se ha seleccionado PLANILLA DE ACUMULADOS DE NOMINA, se ingresan los datos y damos ACEPTAR.



**PERIODO DE PAGO:** Ingresa el año y mes de inicio y de finalización

**IMPRESIÓN POR PÁGINA:** : Selecciona la opción deseada

**ESTADO:** Selecciona la opción deseada

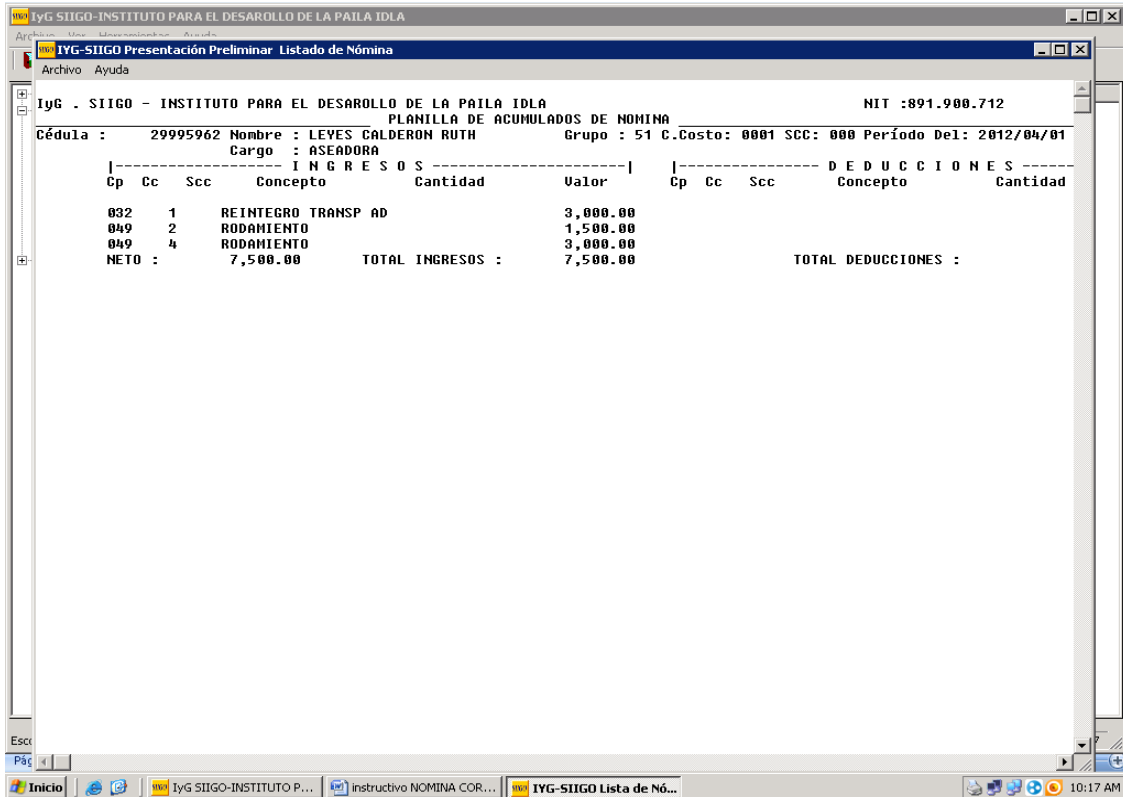
**GENERACIÓN:** Selecciona la opción deseada

**NIT DESDE:** Ingresa el numero de la cedula

**NIT HASTA:** Ingresa el numero de la cedula

INSTRUCTIVO NOMINA ADMINISTRACIÓN

13. Por último se generan todos los volantes de pagos y seleccionamos la impresora e iniciamos con el proceso de impresión.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de Nomina de Oficios Varios.
2. **RESPONSABLE:** Auxiliar de Nomina.
3. **OBJETIVOS:** Preparar la nomina semanal para los empleados de oficios varios aseo y cafetería.
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Pagar de manera oportuna la nomina semanal de oficios varios aseo y cafetería.

#### 5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Realizar la nomina de oficios varios de Aseo y Cafetería, Limpieza de Zonas Verdes y Riopaila.

**PUNTO FINAL:** Cobro de los empleados de la nomina semanal.

#### 6. FORMATOS E IMPRESOS

**FR-ADC-11** Formato De Nomina Oficios Varios

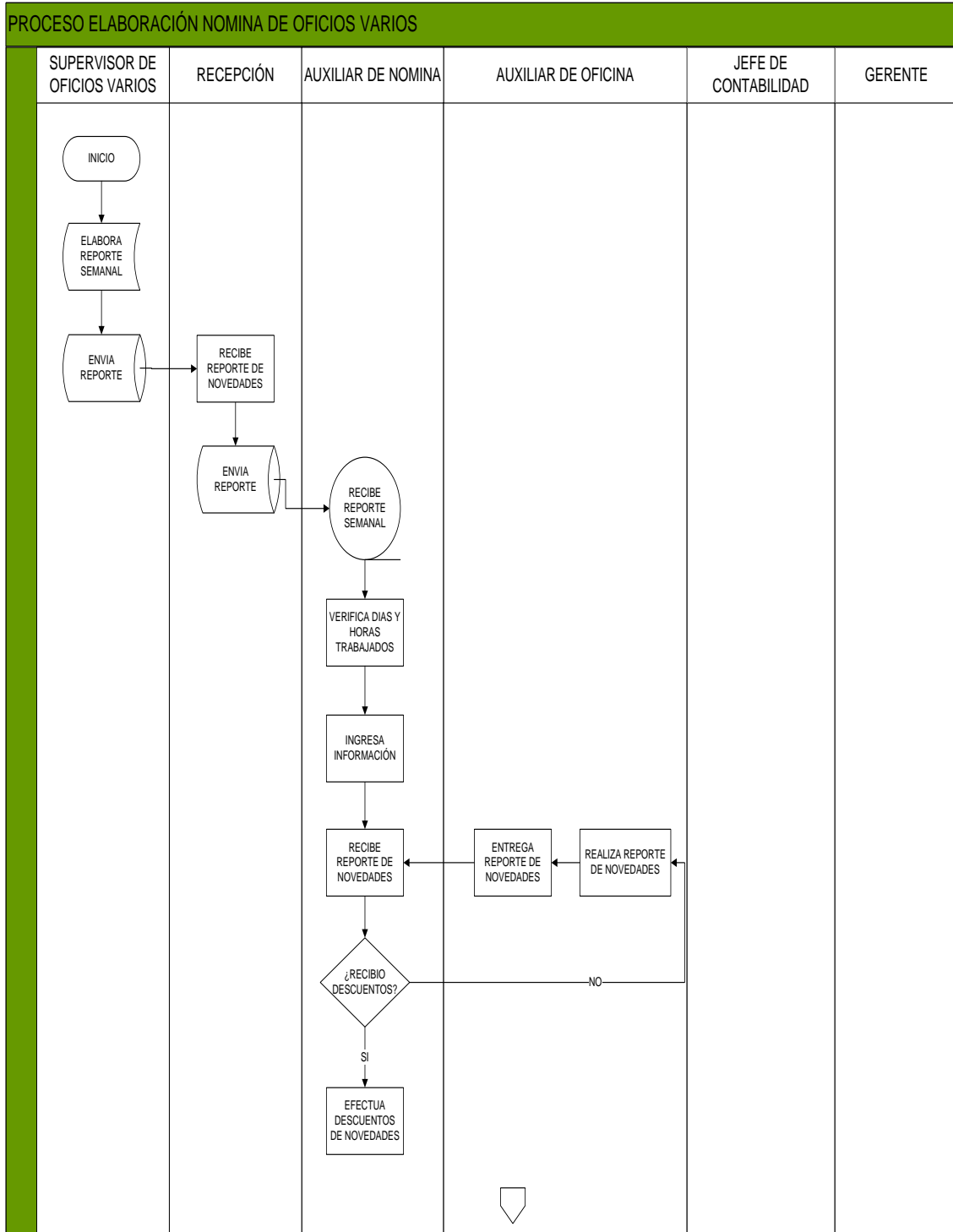
**FR-ADC-13** Liquidación De Nomina

#### 7. FLUJOGRAMA

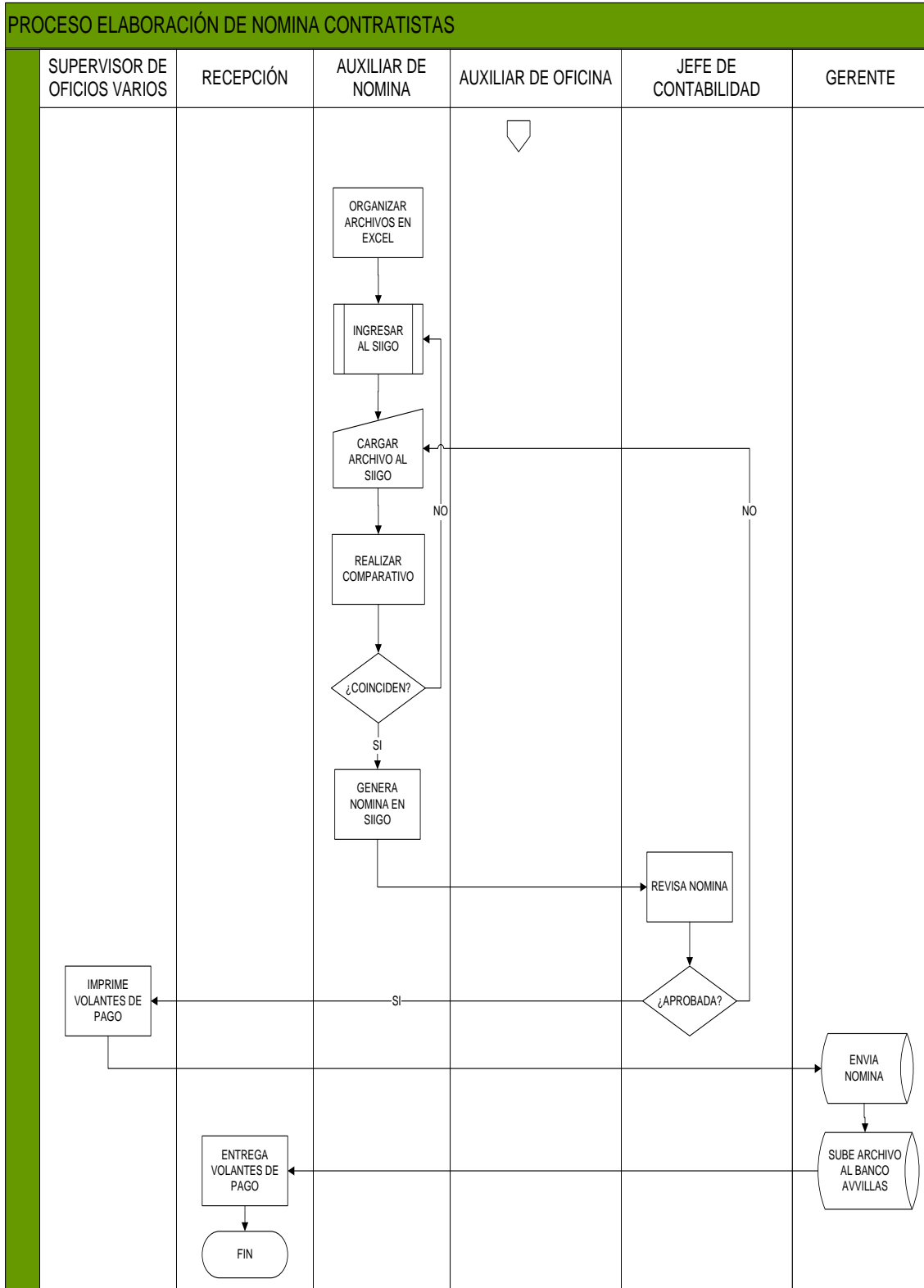
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOMINA DE OFICIOS VARIOS

**FIGURA 26. PROCESO ELABORACIÓN DE NOMINA OFICIOS VARIOS**



PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOMINA DE OFICIOS VARIOS



## **8. ACTIVIDAD**

### **8.1. INFORMACION DE SUPERVISORA OFICIOS VARIOS**

La Supervisora (or) De Oficios Varios (RIOPAILA S.A) envía la relación de los trabajadores a la auxiliar de gerencia imprime y saca una copia y se la pasa al Auxiliar De Nomina el cual verifica las horas de trabajo y los días trabajados para poder introducir la información al formato.

### **8.2. INTRODUCIR INFORMACION**

Verificada la información por el Auxiliar De Nomina comienza el proceso de anexar al Formato De Oficios Varios

### **8.3. REALIZAR DESCUENTOS DE NOVEDADES**

La auxiliar de oficina pasa al auxiliar de nomina la relación de las incapacidades que deben ser descontadas o pagadas al momento de hacer la nomina, así mismo de salud, pensión, prestamos coopetrafes.

### **8.4. REVISION Y APROBACION DE LA NOMINA**

El auxiliar de nomina una vez a terminado de hacer la nomina, la pasa al jefe de contabilidad para su posterior revisión y si cumple con los requisitos aprueba el pago de esta.

### **8.5. CARGAR INFORMACION AL SIIGO**

Cuando el jefe de contabilidad ha revisado y da su aprobación, el auxiliar de nomina continua con este proceso introduciendo la información al SIIGO y para poder comparar los saldos netos arrojados por medio del formato y del software.

### **8.6. HACER COMPARATIVOS**

El auxiliar de nomina realizar el comparativo de saldos netos arrojados durante el proceso y verificar la información para realizar la impresión de los volantes de pago.

### **8.7. IMPRIMIR VOLANTES DE PAGO**

Comparada la información por el auxiliar de nomina se realiza la impresión de los volantes de pago y se pasan a la auxiliar de gerencia para que los entregue a cada uno de los empleados de oficios varios.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

**IN-ADC-09** Instructivo Nomina Oficios Varios

**IN-ADC-13** Instructivo Liquidación De Nomina

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**FORMATO LIQUIDACIÓN NOMINA**

**TABLA 20. FORMATO DE LIQUIDACIÓN NOMINA**

Tabla No 20: Formato Liquidación De Contrato De Trabajo

Lugar y Fecha :  
 Nombre :  
 Cargo :  
 Tipo de Contrato :  
 Motivo de Retiro :  
 Fecha de Ingreso :  
 Fecha de Retiro :  
 Tiempo Transcurrido :  
 Días laborados :  
 Sueldo Actual :  
 Promedio Salarial :

Identificación:

|               |
|---------------|
| <b>CAMBIO</b> |
| 0             |

| Concepto               | Desde | Hasta | Base | Dias | Valor |
|------------------------|-------|-------|------|------|-------|
| Cesantias              |       |       |      |      |       |
| Intereses de Cesantias |       |       |      |      |       |
| Vacaciones             |       |       |      |      |       |
| Prima de Servicios     |       |       |      |      |       |

Detalle de Otros Pagos

| Cod   | Descripción                   | Cantidad | Valor        |
|-------|-------------------------------|----------|--------------|
| #/N/A | #/N/A                         | #/N/A    | #/N/A        |
| #/N/A | #/N/A                         | #/N/A    | #/N/A        |
| #/N/A | #/N/A                         | #/N/A    | #/N/A        |
|       | Total Otros Pagos             |          | 0            |
|       | Total Otros Deducidos         |          | #/N/A        |
|       | Total Otros Pagos - Deducione |          | #/N/A        |
|       | Total con Novedades           |          | #/N/A        |
|       | <b>TOTAL NETO</b>             |          | <b>#/N/A</b> |

CONSTANCIA.- Se hace constar expresamente lo siguiente:

- 1.-Que el patrono ha incorporado en la anterior liquidacion, en lo pertinente, la totalidad de los valores correspondientes a salarios, horas extras, recargo nocturno, descansos remunerados, cesantias, vacaciones, auxilios por enfermedad, accidentes de tr
- 2.-Que no obstante la anterior declaracion, se hace constar por las partes que con el pago de la suma de dinero a que hace referencia la presente

liquidacion, queda transada cualquier diferencia relativa al contrato de trabajo que ha quedado terminado, p

3.-Se deja constancia, que al trabajador se le dio orden para el examen medico de egreso.

4. CERTIFICO QUE RECIBO LAS COPIAS DE LOS PAGOS DE LOS TRES ULTIMOS MESES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

0

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA

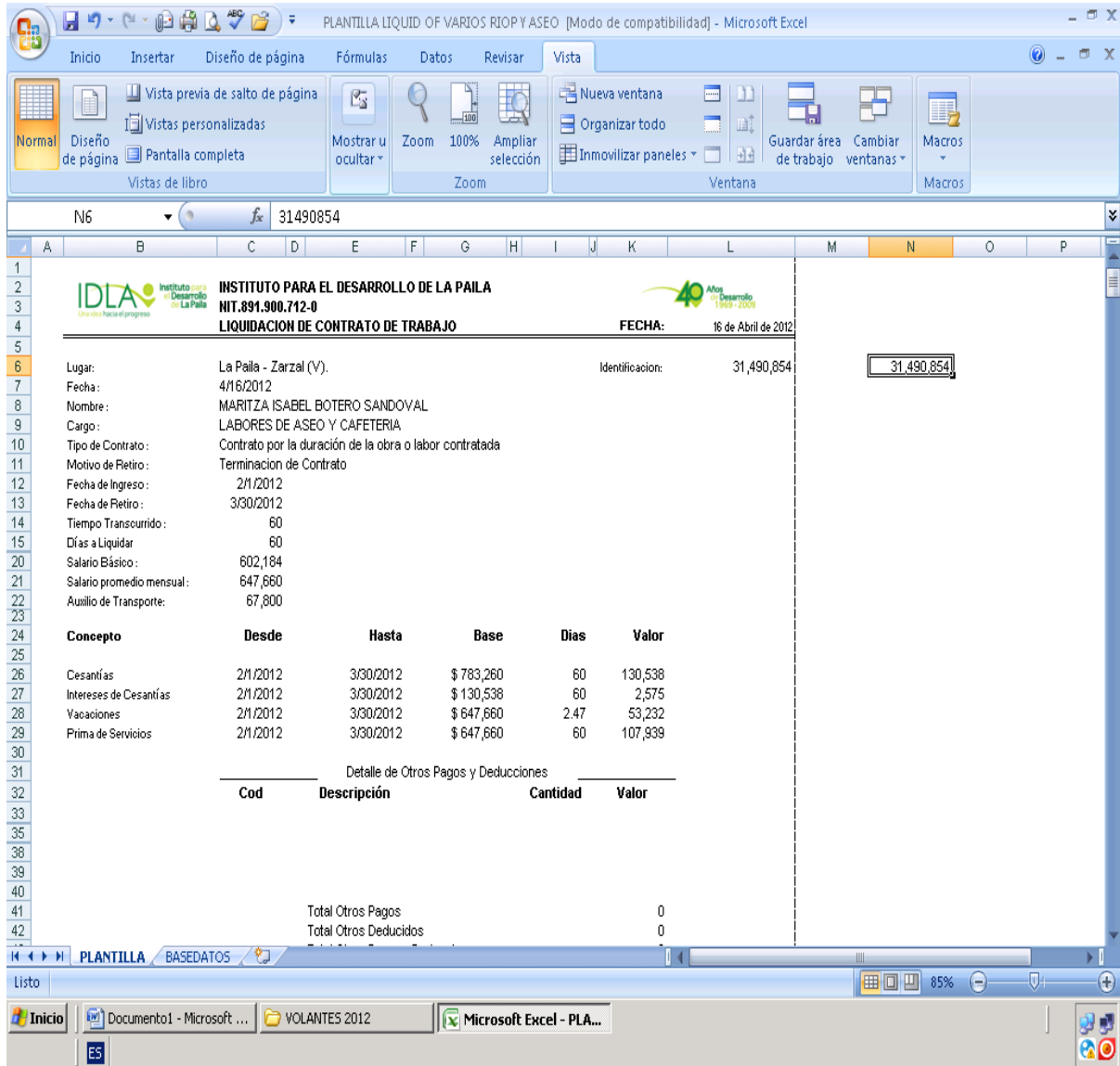
**INSTRUCTIVO LIQUIDACIÓN NOMINA**

1. Cuando se va a liquidar a un empleado, primero se lleva a cabo un archivo plano, en este se encuentra amarrado por formulas donde se incluyen todas las novedades; pueden ser semanales o quincenales según el tipo de nomina que realice. Despues de generar el Salario Neto del empleado a liquidar se procede al ultimo paso.

|    | A         | B             | C            | D                                | E                   | F   |
|----|-----------|---------------|--------------|----------------------------------|---------------------|---|
| 1  |           | 1             | 2            | 3                                | 4                   | 5   |
| 2  | <b>no</b> | <b>cedula</b> | <b>ficha</b> | <b>nombre y apellido</b>         | <b>CARGO</b>        | <b>tipo de contrato</b>                         |
| 3  |           |               |              |                                  |                     |   |
| 4  | 1         | 29,307,249    |              | MARIA ALICIA PATIÑO ANGARITA     | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 5  | 2         | 29,870,584    |              | AURA ROSA BEDOYA                 | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 6  | 3         | 29,993,440    |              | MARIA ELENA FRANCO SEPULVEDA     | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 7  | 4         | 31,490,256    |              | MARTHA LUCIA PRIMERO             | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 8  | 5         | 31,490,628    |              | BLANCA LILIA TEJADA VELASQUEZ    | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 9  | 6         | 31,490,854    |              | MARITZA ISABEL BOTERO SANDOVAL   | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 10 | 7         | 31,490,985    |              | MARIA EDITH MEJIA VELEZ          | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 11 | 8         | 65,743,328    |              | SANDRA CALLEJAS MARTINEZ         | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 12 | 9         | 66,680,451    |              | YDALI CANCEMANSI GOMEZ           | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 13 | 10        | 66,680,485    |              | DIANA PATRICIA DUQUE SERNA       | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 14 | 11        | 66,681,030    |              | MARIA ROSARIO IBARGUEN DIAZ      | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 15 | 12        | 14,799,830    |              | ENRIQUEZ PALECHOR FREDY ALEXANDE | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 16 | 13        | 25,522,558    |              | LEIDITA GOMEZ OJEDA              | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 17 | 14        | 29,995,883    |              | BLANCA ARACELY LOPEZ GOMEZ       | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 18 | 15        | 66,683,279    |              | SANDRA VIVIANA GONZALEZ QUICENO  | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 19 | 16        | 31,491,298    |              | NEIZA RUTH SEGURA ZUÑIGA         | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 20 | 17        | 29,623,803    |              | OMAYRA NAVARRETE                 | LABORES DE ASEO Y ( | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 21 | 1         | 6,355,421     |              | OLMES ANTONIO MUNERA VALLEJO     | OFICIOS VARIOS      | Contrato por la duración de la obra o labor con |
| 22 | 2         | 6,580,793     |              | CESAR TULIO QUILINDO QUILINDO    | OFICIOS VARIOS      | Contrato por la duración de la obra o labor con |

**INSTRUCTIVO LIQUIDACIÓN NOMINA**

2. Conociendo el Salario Neto del empleado se ingresa en el formato Plantilla el numero de la cedula e incluyendo los descuentos por conceptos que estén pendientes por descontar y a continuación aparece el valor a pagar total.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE CONTABILIDAD

1. Cargo

Auxiliar de contabilidad

2. Ubicación:

Instituto para el Desarrollo de La Paila  
Área de administrativa  
Contabilidad

3. Jefe Inmediato

Jefe de contabilidad

4. Naturaleza Del Cargo

Proporcionar eficacia al momento de tramitar los documentos con terceros que hacen parte de importante de la empresa.

5. Funciones: Para el cumplimiento de la naturaleza del cargo se deben cumplir con las siguientes funciones.

**CUADRO 8. FUNCIONES DE AUXILIAR DE CONTABILIDAD**

| FUNCIONES DEL CARGO   | PROCEDIMIENTO QUE INVOLUCRA   |
|---|---|
| <p>Cooperar con los informes de inventario y entregarlos al encargado de contabilidad.</p> <p>Ingresar productos y codificar en el sistema.</p> <p>Realizar y organizar comprobantes y/o documentación de entradas y salidas, de ingreso a caja, etc.</p> | <p>Procedimiento De Elaboración de Notas Contables (Cheques, Caja Menor, Consignaciones)<br/><b>(PR-ADC-12)</b></p> |

|  |   |
|--|---|
| <p>Entregar informes, balances y estados de ganancias y perdidas y lo entrega al encargado de contabilidad</p> <p>Ingresar y descargar lo relacionado con ventas, compras, traslados y donaciones.</p> <p>Registrar las ventas de los documentos con nominas de producción, amortizaciones.</p> <p>Informe de pago de impuestos, rete fuente u otras declaraciones.</p> <p>Consolidación de bancos y su respectivo registro.</p> | <p>Procedimiento de Cierre de Costeo<br/><b>(PR-ADC-15)</b></p> |
|--|---|

6. Responsabilidades De Coordinación Para Desarrollar El Trabajo

6.1. Internas

Con el jefe inmediato, personas de su área de trabajo.

6.2. Externas

Mantiene relaciones comerciales con contratistas, Funerarias. Clientes.

7 Responsabilidades De Manejo

7.1 Del Personal

Ninguna

### 7.2 De Información Confidencial

Tiene información acerca de los clientes, precios; informes financieros que al ser divulgada afectaría a la empresa.

### 7.3 De Maquinas, Equipos Y Herramientas

Es responsable por computador, archivo.

## 8 Requisitos Mínimos Para Ocupar El Cargo

### 8.1. Educación

#### 8.1.1. Conocimientos Mínimos Para Ocupar El Cargo

- Sistemas
- Atención al cliente
- Contabilidad
- Relaciones interpersonales

#### 8.1.2. Nivel De Educación Mínima

- Tecnólogo en contabilidad, Técnico en auxiliar contable, Tecnólogo en gestión contable

##### a. Experiencia Mínima

Las funciones del cargo exigen una persona con experiencia mínimo de un año.

##### b. Habilidades Especiales Para El Normal Desempeño Del Cargo

Habilidad manual y verbal alta y mucha concentración, numéricas y contables.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de notas contables.

**2. RESPONSABLE:** Auxiliar de contabilidad.

**3. OBJETIVOS:** Efectuar el pago de los gastos generados por caja menor y producción, pagos de consignaciones bancarias.

**4. RESULTADOS ESPERADO:** Eficiencia en la realización de cheques para que al momento de ser solicitados elaborados y se haga el cobro respectivo.

#### **5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Elaboración de la nota.

**PUNTO FINAL:** Cobro o pago por parte de la empresa.

#### **6. FORMATOS E IMPRESOS**

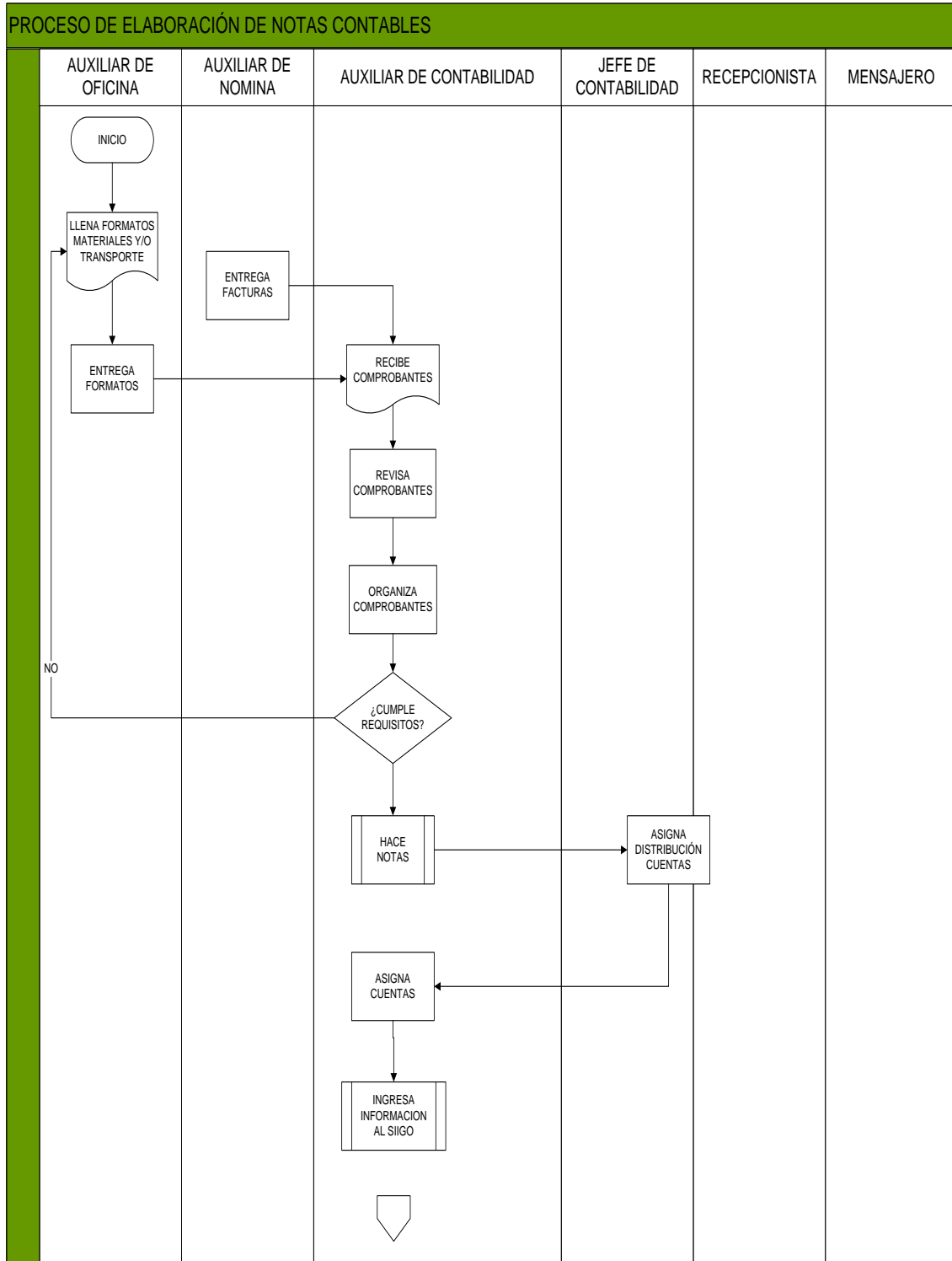
**IN-ADC-14** Instructivo Notas Contables

#### **7. FLUJOGRAMA**

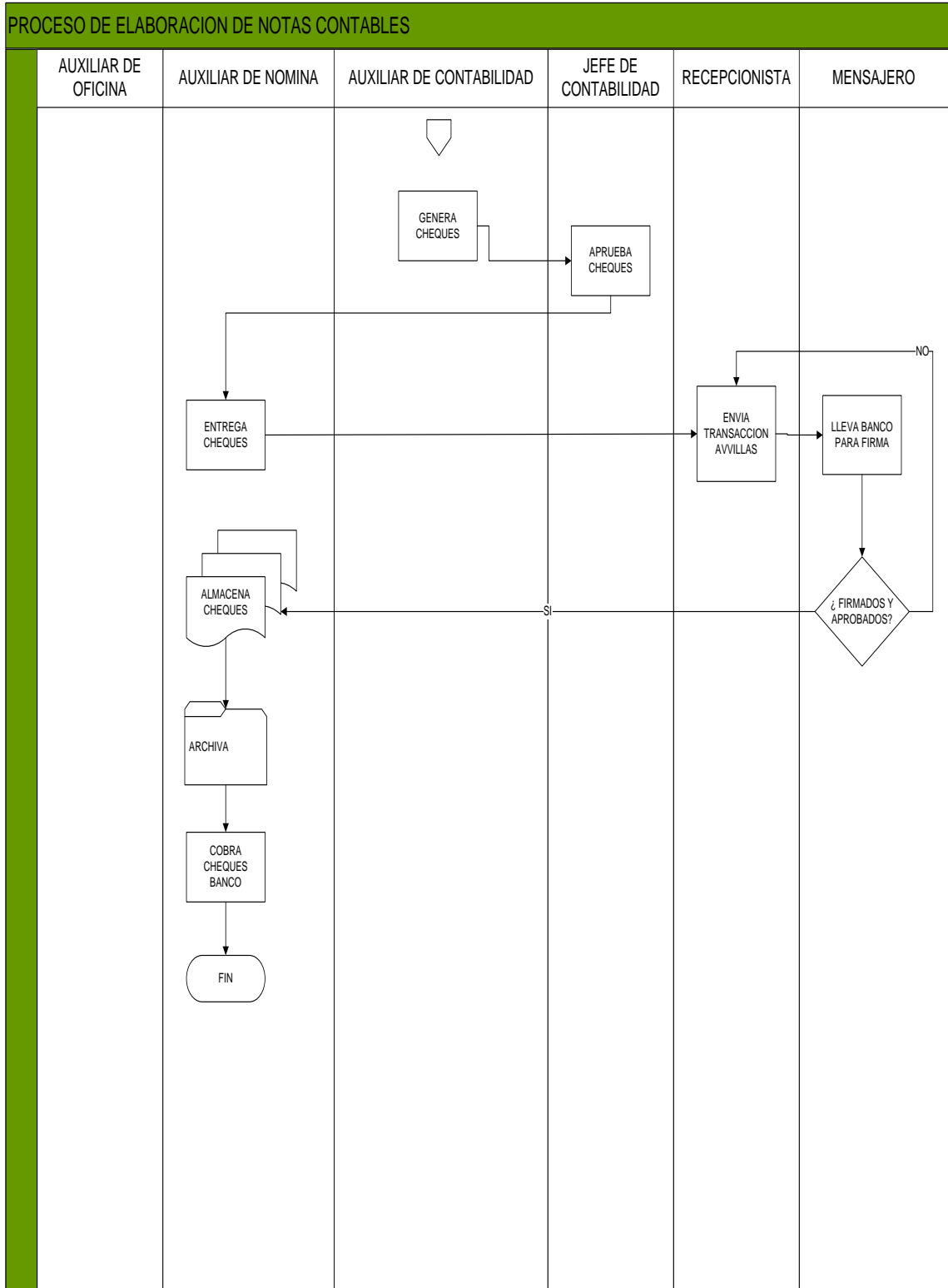
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOTAS CONTABLES

FIGURA 27. PROCESO ELABORACIÓN DE NOTAS CONTABLES



PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOTAS CONTABLES



**PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE NOTAS CONTABLES****8. ACTIVIDAD****8.1. RECIBE COMPROBANTES DE CONTABLES**

La auxiliar de oficina pasa los comprobantes de pago que se cancelaron por caja menor y el Punto De Venta pasa la relación de salida de inventario para que la auxiliar de contabilidad las notas contables correspondientes.

**8.2. REVISAR Y ORGANIZAR COMPROBANTES**

La auxiliar de contabilidad revisa los comprobantes la información de los datos como es: cedula, nombre de la persona que hizo el requerimiento de compra o transporte, estén a nombre de la empresa y los organiza por el número consecutivo.

**8.3. DEVOLUCION DE COMPROBANTES**

Cuando los comprobantes no cumplen con los requerimientos para poder realizar generación de cheque y se devuelve a la auxiliar de oficina.

**8.3.1. ACOMODAR LOS COMPROBANTES DEVUELTOS**

La auxiliar de oficina recibe los comprobantes devueltos por la auxiliar de contabilidad, realiza las posteriores correcciones y los vuelve a pasar para que se de continuidad con el proceso de generación de la Nota Contable y se devuelve al paso primero del procedimiento.

**8.4. CONSTRUIR NOTA DE LOS COMPROBANTES**

La auxiliar de contabilidad distribuye en las cuentas, el valor de los comprobantes según las especificaciones proporcionadas por del Jefe De Contabilidad.

**8.5. IMPRIMIR NOTA DE COMPROBANTES**

Terminada la realización de las notas se hace la impresión, para poder sintetizar la información por medio de la elaboración de otro nota de los comprobantes.

**8.6. INGRESAR INFORMACION AL SOFTWARE SIIGO**

Generada la nota de los comprobantes, se ingresa la información al SIIGO, en donde culmina con la generación del cheque, este se imprime y se pasa al jefe de contabilidad.

### 8.7. FIRMA Y APROBACION

Cuando se imprimen el documento, el jefe de contabilidad revisa, firma y proporciona su posterior aprobación para hacer el cobro ante el banco AVVILLAS o efectuar el pago.

### 8.8. CANCELACION DEL DOCUMENTO CONTABLE

Una vez es aprobado por el jefe de contabilidad se pasa a la auxiliar de gerencia para que envíe al mensajero(a) ante la entidad bancaria para que los firmen los funcionarios correspondientes o se realiza la transacción bancaria o consignación y por último se pasa al auxiliar de nomina para que los almacene temporalmente mientras que son cobrados.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

IN-ADC-12 Notas Contables

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



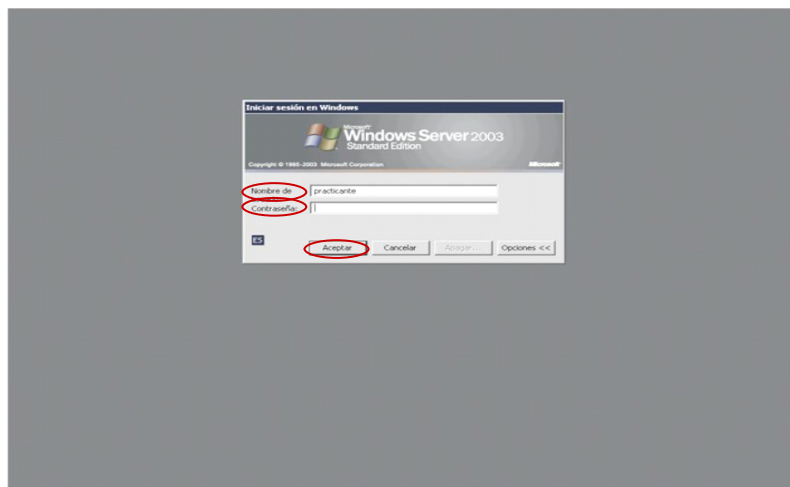
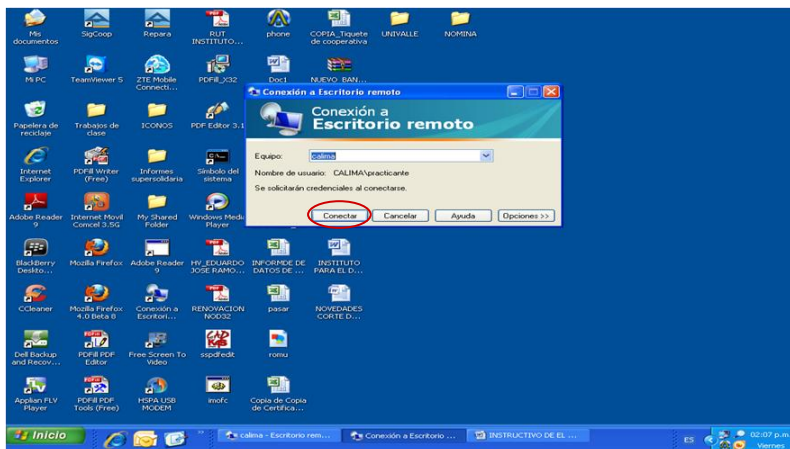
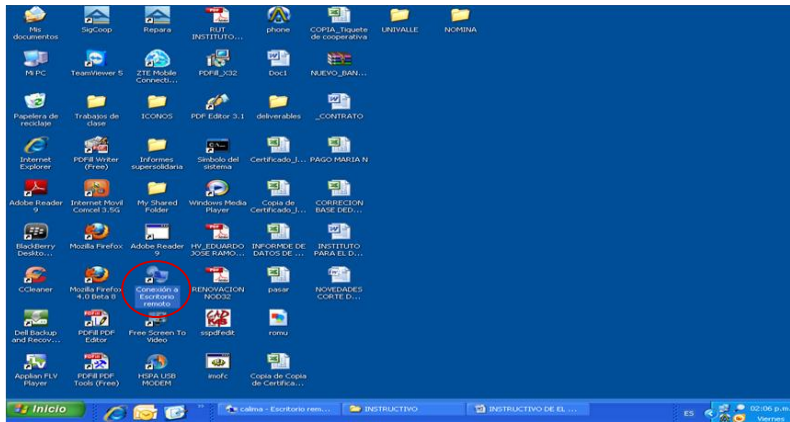
INSTRUCTIVO ELABORACION DE NOTAS CONTABLES

1. Cuando se reciben los comprobante de compras y transporte se organizan de acuerdo a I No del consecutivo y se comienza a hacer las notas.

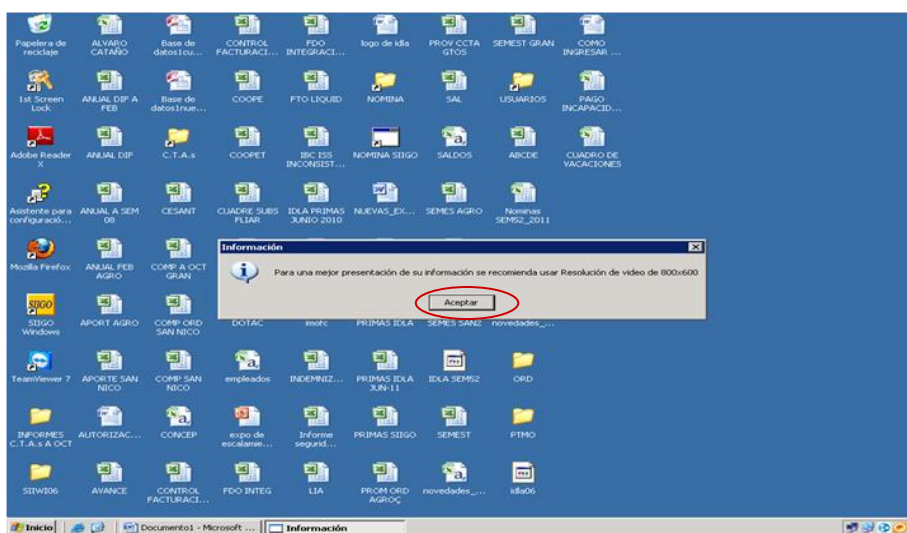
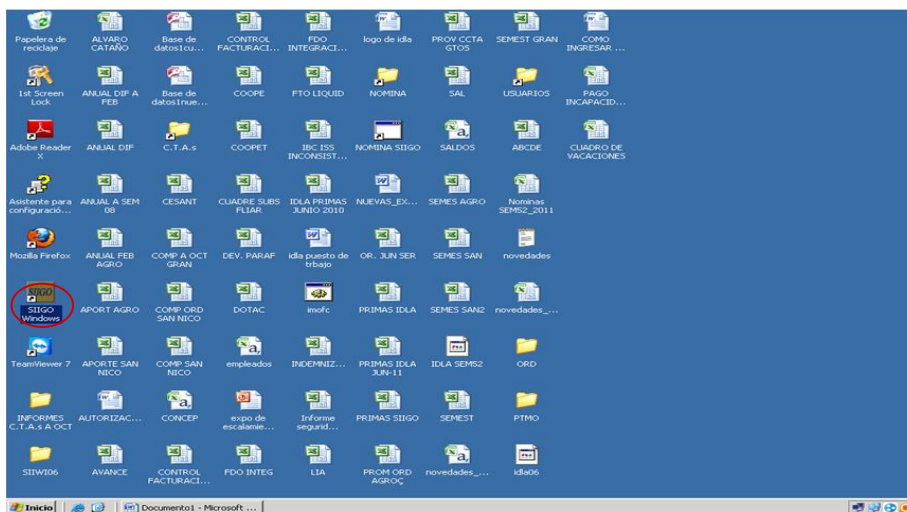
| TIPO                | COMPROBANTE SEC. | FECHA         | VALOR         | DIGITADO POR    | DESCRIPCION                    |
|---------------------|------------------|---------------|---------------|-----------------|--------------------------------|
| A-001               | 1                | 48 2007/01/31 | 2,852,360.99  | MARIA NUBIA     | EDIFICIOS                      |
| <b>Total A-001</b>  |                  |               | 2,852,360.99  |                 |                                |
| <b>Cuenta A-001</b> |                  | 1             |               |                 |                                |
| C-001               | 1                | 6 2007/01/31  | 581,412.00    | MARIA NUBIA     | BANCO DE BOGOTA                |
| <b>Total C-001</b>  |                  |               | 581,412.00    |                 |                                |
| <b>Cuenta C-001</b> |                  | 1             |               |                 |                                |
| F-001               | 641              | 6 2007/01/03  | 75,497.00     |                 | QUINTERO FERNANDO              |
| F-001               | 642              | 5 2007/01/02  | 20,303.00     | MARIA NUBIA     | GARCIA ANTONIO                 |
| F-001               | 643              | 4 2007/01/04  | 75,284.00     |                 | RIOPAILA INDUSTRIAL S.A.       |
| F-001               | 644              | 6 2007/01/04  | 105,061.00    | EDUARDO JOSE    | RIOPAILA INDUSTRIAL S.A.       |
| F-001               | 645              | 6 2007/01/04  | 34,426.00     | EDUARDO JOSE A. | NAVARRETE ING. ELECTRICA       |
| F-001               | 646              | 11 2007/01/04 | 1,455,418.00  | MARIA NUBIA     | C.T.A LA NUEVA AGRICOLA - JOSE |
| F-001               | 647              | 4 2007/01/05  | 442,656.00    | EDUARDO JOSE    | OROZCO FELIX                   |
| F-001               | 648              | 4 2007/01/05  | 329,440.00    | MARIA NUBIA     | RIOPAILA INDUSTRIAL S.A.       |
| F-001               | 649              | 4 2007/01/05  | 378,160.00    | MARIA NUBIA     | RIOPAILA INDUSTRIAL S.A.       |
| F-001               | 650              | 4 2007/01/04  | 15,512.00     | EDUARDO JOSE    | QUINTERO FERNANDO              |
| F-001               | 651              | 4 2007/01/05  | 29,836.00     | MARIA NUBIA     | SOLANO JORGE ARMANDO           |
| F-001               | 652              | 3 2007/01/09  | 98,345.00     |                 | VALDERRAMA LUIS EDUARDO        |
| F-001               | 653              | 4 2007/01/09  | 49,540,033.00 | MARIA NUBIA     | RIOPAILA INDUSTRIAL S.A.       |
| F-001               | 654              | 7 2007/01/12  | 1,426,800.00  |                 | CASTILLA INDUSTRIAL S.A.       |
| F-001               | 655              | 10 2007/01/12 | 119,400.00    |                 | QUINTERO FERNANDO              |
| F-001               | 656              | 6 2007/01/15  | 9,331,388.00  |                 | SINTRARIOPAILA CONTRATO SINDIC |

**INSTRUCTIVO ELABORACION DE NOTAS CONTABLES**

2. Para poder ingresar a la red es necesario que abran la **CONEXIÓN DEL CENTRO REMOTO** como se ilustra en la imagen, se da clic al icono y aparece una ventana donde damos clic en **CONECTAR** y aparece otra ventana donde piden el **NOMBRE DE UN USUARIO** y la **CONTRASEÑA** la cual debe ser proporcionada para poder ingresar a la red de la empresa.

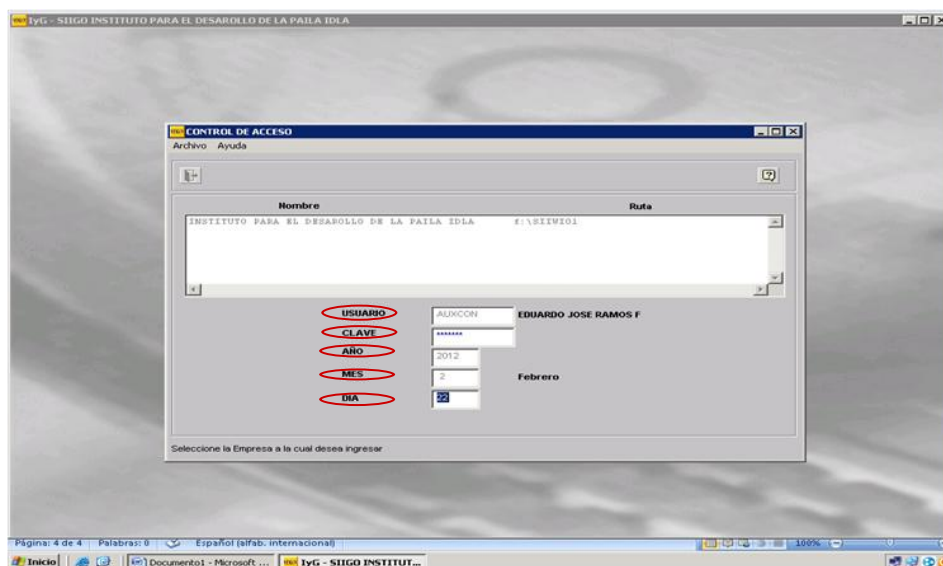
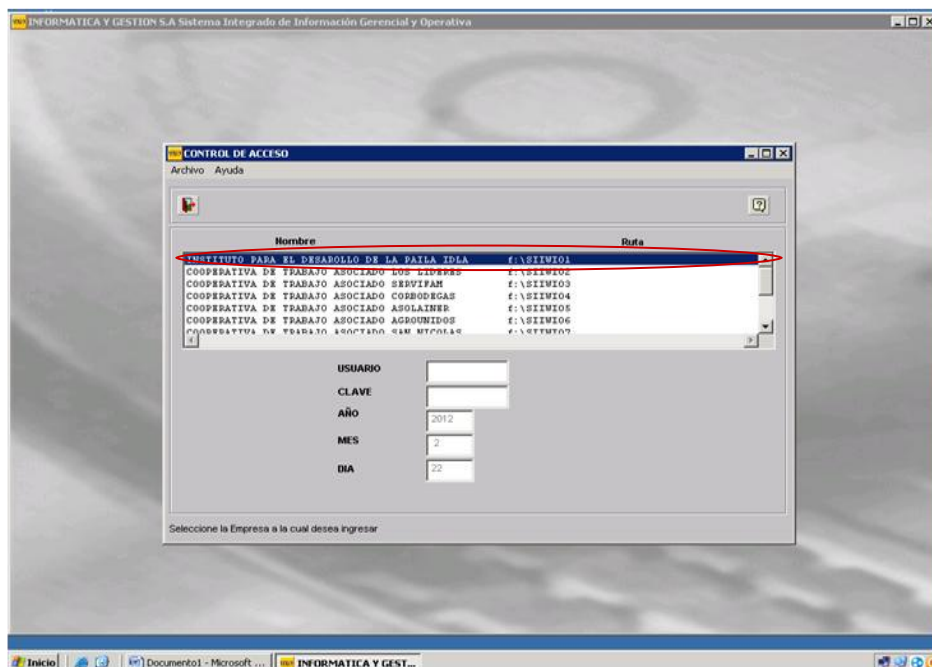


3. Ingresa a la red y busca el icono de **SIIGO WINDOWS** da clic y se abre una ventana donde debes dar **ACEPTAR**.



**INSTRUCTIVO ELABORACION DE NOTAS CONTABLES**

4. Cuando entra al **SIIGO** se abre una ventana en donde selecciona la opción **INSTITUCION PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA**, después se abre otra ventana donde se encuentra almacenada toda la información de la empresa, da clic en **USUARIO**, digita la **CLAVE** y presiona la tecla Enter.





INSTRUCTIVO ELABORACION DE NOTAS CONTABLES

**Usuario:** Solo puede haber 4 usuarios como máximo.

**Clave:** Es proporcionada.

**Año:** En el que se realiza la factura.

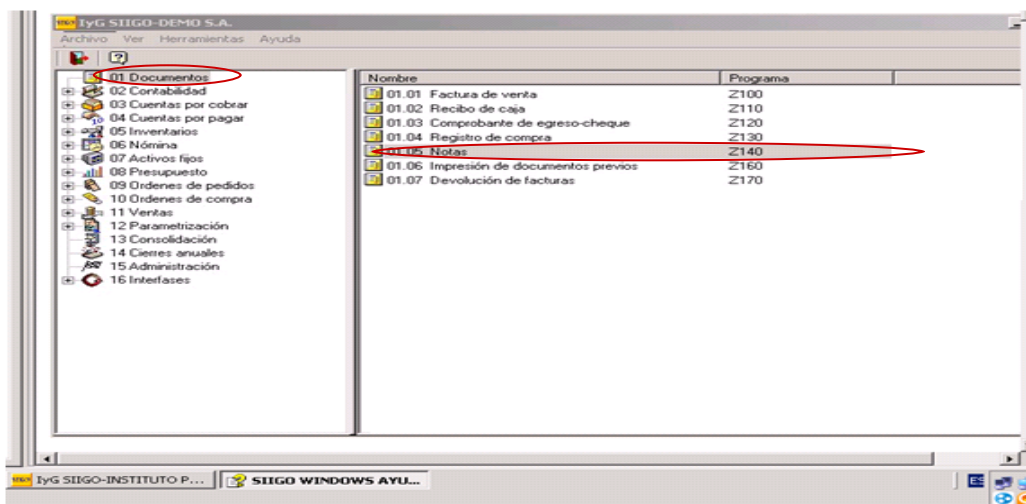
**Mes:** En el que se lleva a cabo la factura.

**Día:** En el que se lleva a cabo la factura.

5. Se abre la ventana donde se encuentra el contenido del **SIIGO** y se selecciona **ELBORACION DE DOCUMENTOS**, se abre otra ventana en donde seleccionamos de nuevo documentos.



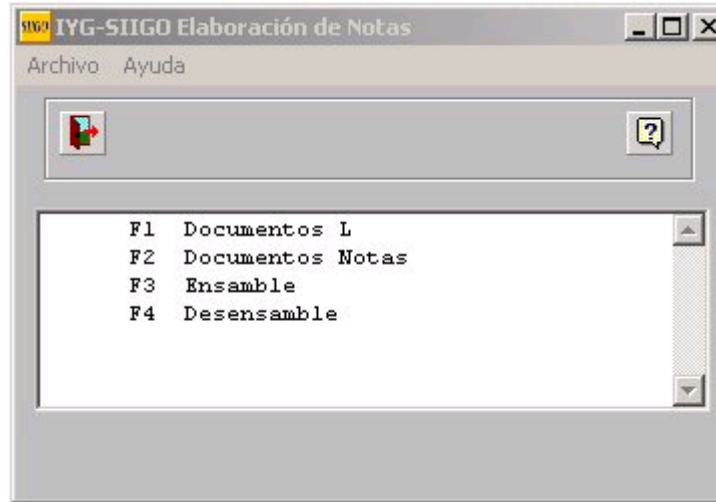
6. Digite el tipo de **DOCUMENTO** que desea generar, con **ENTER** ubica el mostrado. Luego **DOCUMENTOS NOTAS** y aparece la siguiente pantalla.



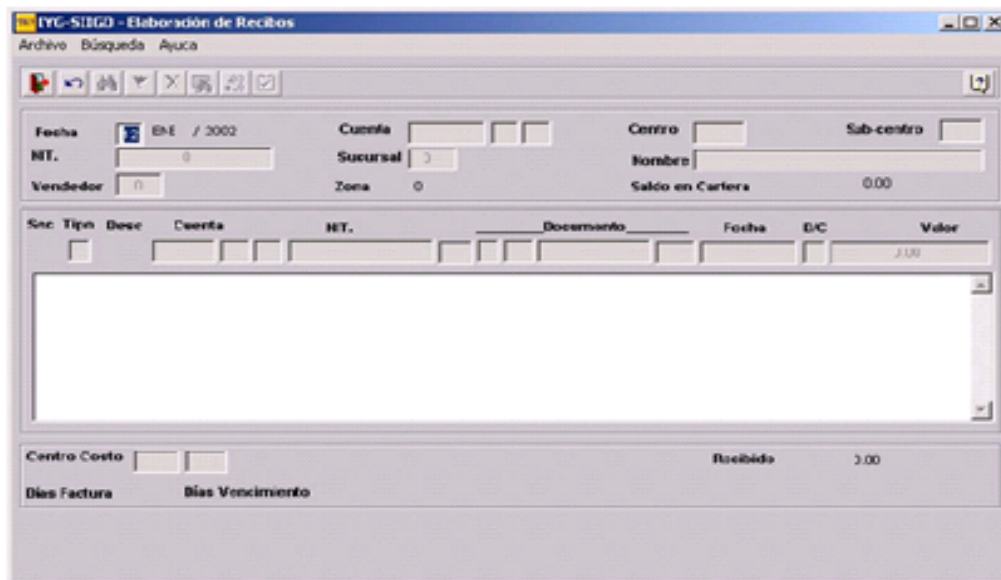
INSTRUCTIVO ELABORACION DE NOTAS CONTABLES

7. Elija el tipo de Nota que desea generar, según los tipos previamente definidos en parámetros (se selecciona la nota que se desee realizar).

Seguidamente aparecerá:



8. Si la Nota cruza con **Ordenes de Pedido o Compras** (Parámetros de Orden de Compra con E Notas de Entrada), digite el **Número de la Orden de Pedido / compra** a cruzar: número de comprobante (3 dígitos) y número de orden (11 dígitos), si el número de orden no existe en la pantalla aparecerá el mensaje **PEDIDO/COMPRA NO EXISTE**, digite **ENTER** e intente nuevamente, con **ENTER** ubica ceros en cuyo caso la Nota a elaborar no cruzará con ninguna orden.



## INSTRUCTIVO ELABORACION DE NOTAS CONTABLES

- Si en la parametrización del documento se indico obligatoriedad de cruce con documento no le permite seguir hasta que le asigne uno
- Digite el **Día** con que desea elaborar la Nota, con **ENTER** ubica el día de proceso.
- Digite el **CENTRO DE COSTO** (0001-9999) al cual corresponda la Nota paso seguido aparecerá el nombre del centro de costo a usar, con **ENTER** ubica el mostrado, si no está previamente creado aparecerá **CENTRO DE COSTO NO EXISTE**, digite **ENTER** e intente nuevamente.
- Digite el subcentro de costo al cual corresponde la nota, con **ENTER** ubica el mostrado, aparece el nombre en un recuadro. Si no está creado previamente aparece el mensaje **SUBCENTRO DE COSTO NO EXISTE**, digite **ENTER** e inténtelo de nuevo.
- Digite el **Nit** del Beneficiario al que se elaborara la Nota. Paso seguido aparecerá el nombre del Beneficiario, con **ENTER** ubica el mostrado, este debe ser diferente de espacios. Si el Nit digitado no existe, en el pie de pantalla aparecerá **CREA CLIENTE**, digite **ENTER** en el caso de que tenga autorización para ello.
- Si escogió la opción de **Nota de Traslado**, digite el **Código de la Bodega** desde y hasta la cual desea realizar el traslado, así como el del Centro de Costo, si el traslado se refiere a éste; paso seguido en el pie de pantalla aparecerá el nombre de la bodega a utilizar, en caso de no estar previamente creada aparecerá **BODEGA NO EXISTE**, digite **ENTER** e intente nuevamente hasta suministrar la correcta.

Es de anotar que deben digitarse los productos que salen, el sistema se encarga de hacer las entradas a la bodega hasta, en forma automática.

- Digite el **Código de la Cuenta** (10 dígitos), con **ENTER** ubica la mostrada, paso seguido aparece la descripción de la cuenta, en caso de no existir aparece el mensaje **CUENTA NO CATALOGADA**, digite **ENTER** e intente nuevamente hasta suministrar la correcta.

En caso de estar utilizando Bodega de traslado y si digita una cuenta diferente a las especificadas en el manejo de inventarios, seguidamente aparecerá el recuadro en la parte inferior de la pantalla **SOLO CUENTA INVENTARIO**, digite **ENTER** e intente nuevamente.

- En caso de que la cuenta contable suministrada corresponda a las definidas para C. de Costo, digite el **C. de Costo** al que desee hacer el movimiento, seguidamente aparecerá el recuadro en la parte inferior de la pantalla con el nombre del C. de Costo seleccionado, si no existe aparecerá **CENTRO NO EXISTE**, digite **ENTER** y reintente.
- En caso de que la cuenta suministrada haya sido previamente especificada como una cuenta de terceros, digite el **Nit** que va a mover, con **ENTER** ubica el mostrado. Si el Nit digitado **NO EXISTE**, puede crearlo en caso de que tenga autorización. Para ello digite en el pie de pantalla el **Nombre** a quien corresponde dicho Nit (es de anotar que quedará catalogado como varios).
- En caso de que la cuenta contable suministrada haya sido previamente especificada como una cuenta de **Retención**, adicionalmente, digite la **Base de Retención** a aplicar, con **ENTER** ubica la mostrada, este dato lo usa para aplicar el porcentaje de retención.


|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: IN-ADC-14 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 10        |

INSTRUCTIVO ELABORACION DE NOTAS CONTABLES


- En caso de que la cuenta contable suministrada haya sido previamente especificada como una cuenta **Detallada** por documento (Cartera o Proveedores): Digite el número del comprobante a afectar, con **ENTER** ubica el mostrado.
- Digite el número del documento cruce, éste debe ser diferente de cero, con **ENTER** ubica el mismo número de la nota. Digite la fecha del vencimiento (**AAAAMMDD**), con **ENTER** ubica la fecha del sistema.
- En caso de que este documento no pertenezca al nit o la cuenta suministrada, en el pie de pantalla aparecerá **DCTO DE OTRA CUENTA o DCTO DE OTRO NIT**, digite **ENTER** e intente nuevamente hasta suministrar el correcto. En caso de usar en un renglón un tipo de documento al usarlo nuevamente en otro en el pie de pantalla aparecerá **DCTO PREVIAMENTE USADO**, digite, **ENTER** e intente nuevamente.
- En caso de que la cuenta suministrada corresponda a uno de los grupos contables definidos para el manejo de Inventarios:

a. Periódico: (Compra, Ventas y Devoluciones)

b. Permanente: (Inventarios)

- Digite el **Código del Producto** a mover. Si el Código digitado no existe aparecerá **NO CATALOGADO**, digite **ENTER** e intente nuevamente hasta suministrar el correcto, paso seguido aparecerá su descripción. Luego digite la **Bodega** (0001-9999) de la cual desea hacer el movimiento, paso seguido aparecerá el cuadro con el nombre de la bodega a usar.
- Mediante la restricción que se realicen a las claves controla el manejo de Stock mínimos y máximos para notas que manejen inventarios
- En caso de que la cuenta suministrada corresponda al manejo de Activo o Depreciaciones de los mismos, digite el **Código Activo** a mover. Si el Código digitado no existe aparecerá **NO CATALOGADO**, digite **ENTER** e intente nuevamente hasta suministrar el correcto, paso seguido aparecerá su descripción.
- Digite la **Descripción** de la transacción que está efectuando, con **ENTER** ubica la mostrada.
- Digite la naturaleza de la operación **D Débito** o **C Crédito**, con **ENTER** ubica **D Débito**.
- Con la ventana  muestra movimiento de todo el documento
- Digite el **Valor** de la transacción, con **ENTER**, ubica el mostrado.

En la medida en que se ingresen conceptos en la parte inferior de la pantalla se muestra el balance de la operación, que finalmente debe ser igual a cero.

Con  fin de transacciones, en caso de estar descuadrada en el pie de pantalla aparecerá **NOTA DESCUADRADA**, digite **ENTER**, y revise la operación a efectuar.

- Si el proceso de Nota esta correcto digite Yes, para proceder a su impresión, en caso contrario volverá al paso inmediatamente anterior.



**INSTRUCTIVO ELABORACION DE NOTAS CONTABLES**

- Digite el número de la nota a incluir (esto, si se dejó manual la numeración), si el número de la nota diligenciada ya existe no se acepta, intente nuevamente hasta digitar un número válido).
- Paso seguido proceda con la impresión

Los documentos tipo **L** tienen el mismo funcionamiento de las notas, con la diferencia que aquí todos se clasifican como tipo **L**.

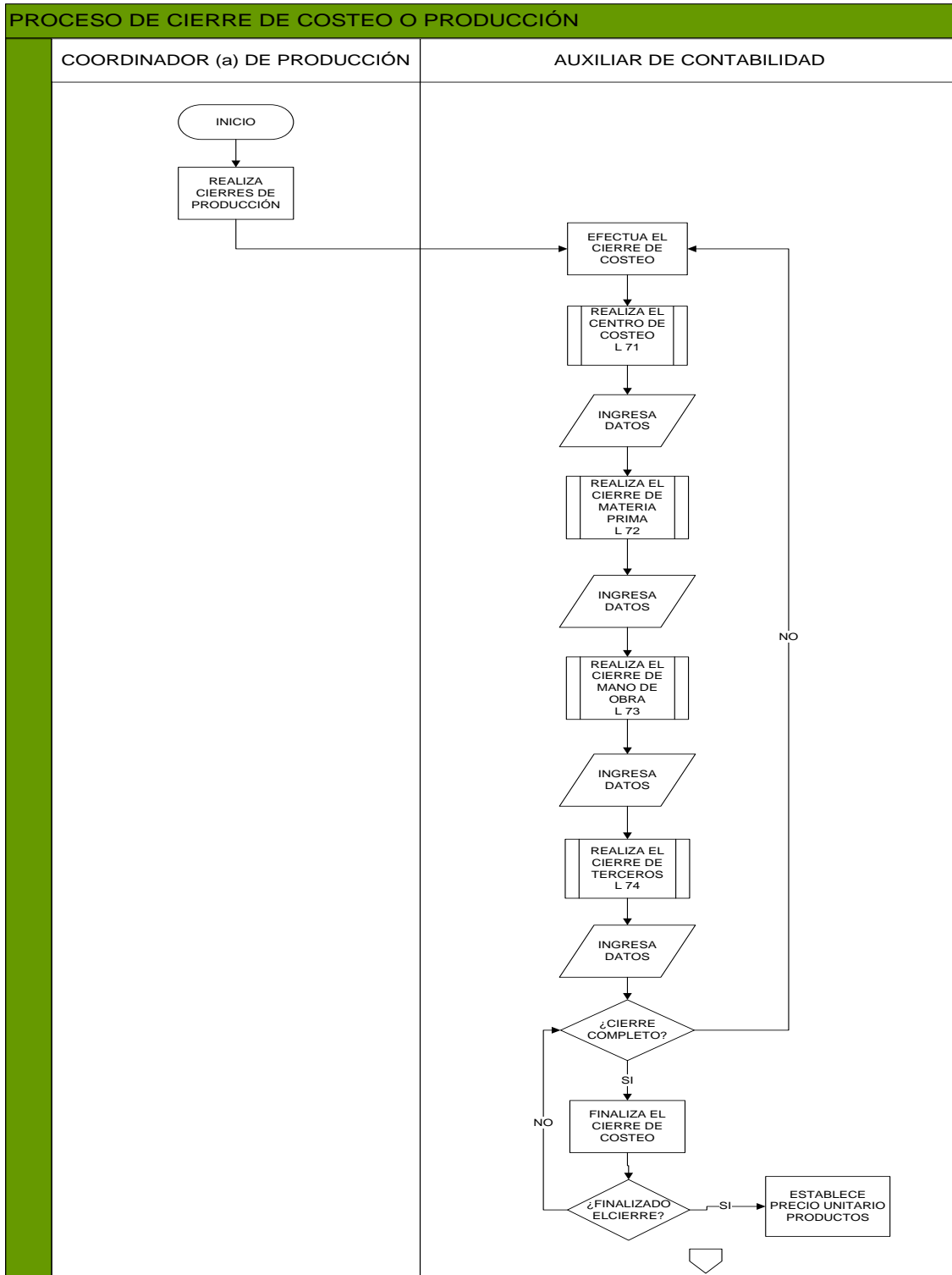
|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

PROCEDIMIENTO CIERRE DE COSTEO O PRODUCCIÓN

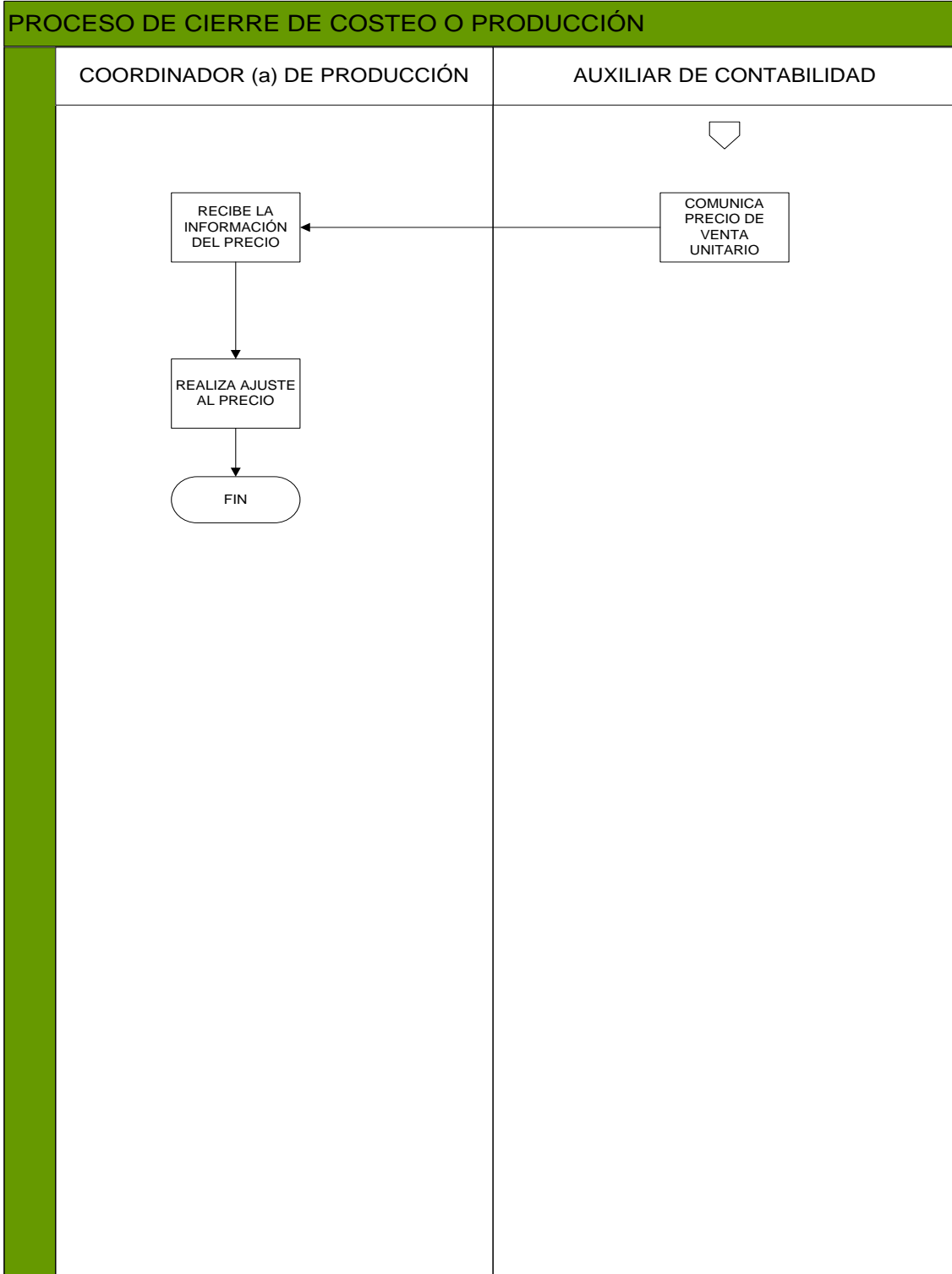
1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Cierre de Producción
2. **RESPONSABLE:** Auxiliar de contabilidad.
3. **OBJETIVOS:** Elaborar los cierres de costos de la empresa una vez que se ha realizado el cierre en producción.
4. **RESULTADOS ESPERADO:** Realizar el cierre de costos con el fin de aclarar cómo fue distribuido el dinero durante ese periodo de tiempo.
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** Elaboran el cierre en producción.  
  
**PUNTO FINAL:** Llevan a cabo el cierre de costos.
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
**IN-ADC-15** Cierre de Costeo
7. **FLUJOGRAMA**  
  
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO CIERRE DE COSTEO O PRODUCCIÓN

FIGURA 28. PROCESO CIERRE DE COSTEO DE PRODUCCIÓN



PROCEDIMIENTO CIERRE DE COSTEO O PRODUCCIÓN



## **8. ACTIVIDAD**

### **8.1. REALIZAN EL CIERRE EN PRODUCCIÓN**

El coordinador(a) de Producción ingresa la información necesaria para realizar los cierres de producción como son los materiales directos e indirectos, servicios tercerizados y mano de obra utilizada durante el proceso de producción.

### **8.2. CIERRE CENTRO DE COSTOS**

Cuando el Coordinador de Producción informa que ya ingreso toda la información la auxiliar de contabilidad realiza este proceso por medio del Software SIIGO, se realiza el cierre de L71, es decir Centro De Costos.

### **8.3. CIERRE DE COSTOS DIRECTOS (MATERIA PRIMA)**

Cuando el Coordinador de Producción informa que ya ingreso toda la información la auxiliar de contabilidad realiza este proceso por medio del Software SIIGO, se realiza el cierre de L72, es decir Materia Prima.

### **8.4. CIERRE DE COSTOS INDIRECTOS (MANO DE OBRA)**

Cuando el Coordinador de Producción informa que ya ingreso toda la información la auxiliar de contabilidad realiza este proceso por medio del Software SIIGO, se realiza el cierre de L73, es decir Mano de Obra.

### **8.5. CIERRE DE TERCEROS**

Cuando el Coordinador de Producción informa que ya ingreso toda la información la auxiliar de contabilidad realiza este proceso por medio del Software SIIGO, se realiza el cierre de L74, es decir Servicios de Terceros, como es transporte.

### **8.6. CIERRE DE CONTRATISTAS**

Cuando el Coordinador de Producción informa que ya ingreso toda la información la auxiliar de contabilidad realiza este proceso por medio del Software SIIGO, el cual es automático.

### 8.7. GENERACION DE PRECIO UNITARIO DE PRENDAS

Realizados los cierres se genera el precio unitario de cada uno de los artículos confeccionado en producción, lo cual se pasa al Coordinador de Producción para pueda realizar las ventas de acuerdo al precio establecido por la empresa.

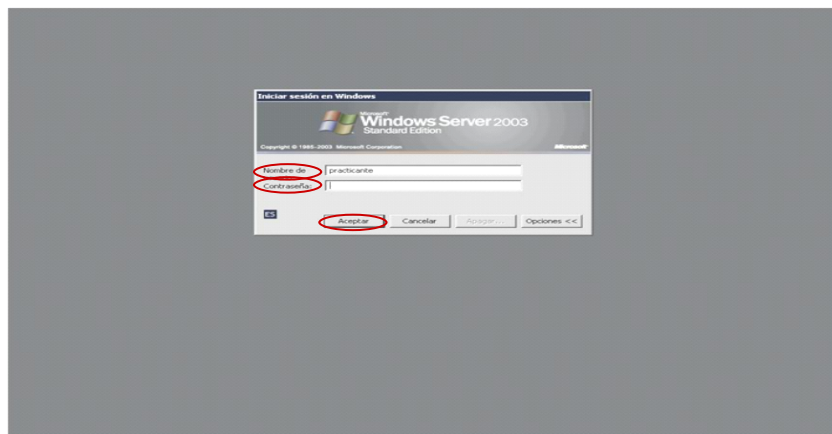
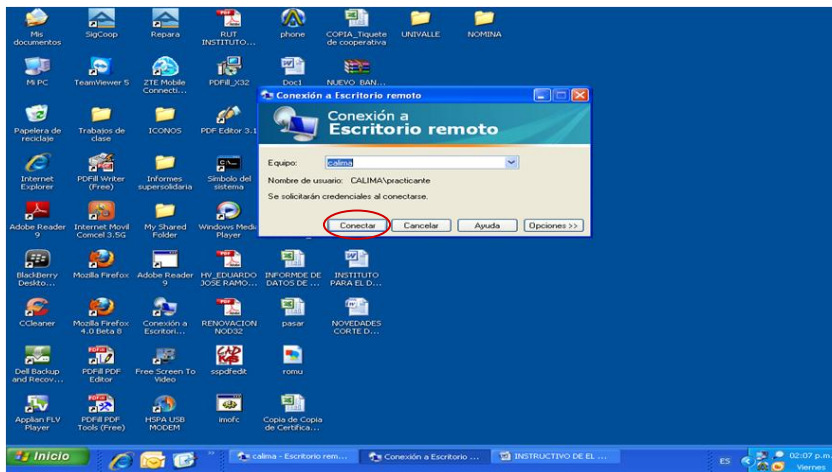
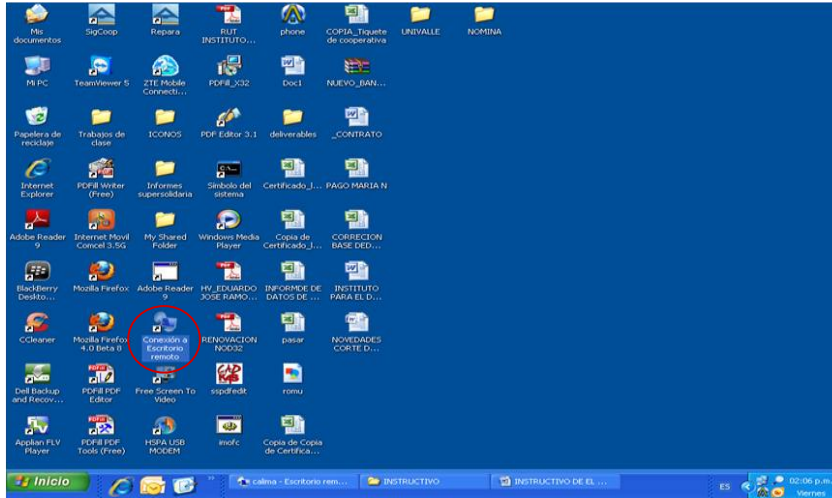
### 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

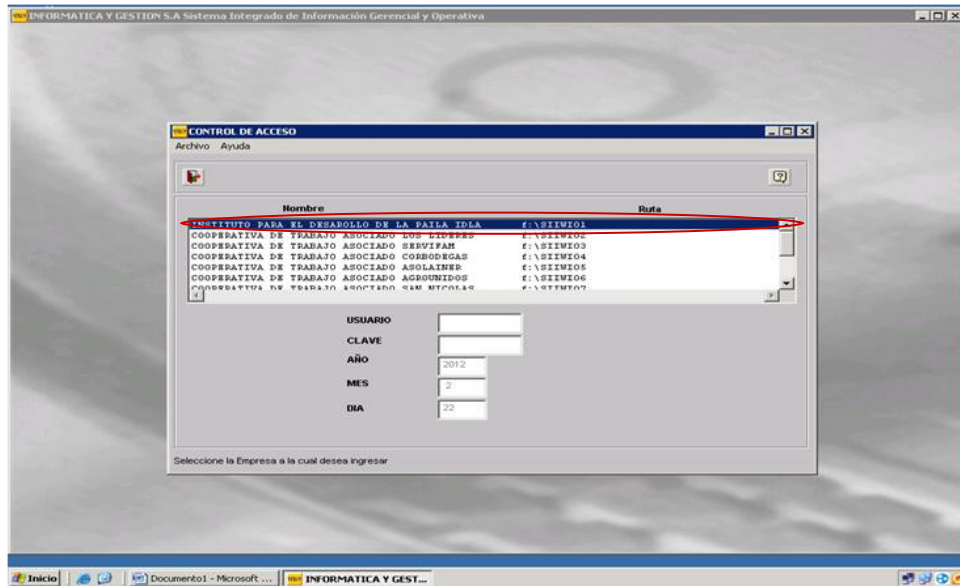
**INSTRUCTIVO DE DIERRE DE COSTEO**

1. Ingresa a la red con el USUARIO y CONTRASEÑA asignado.

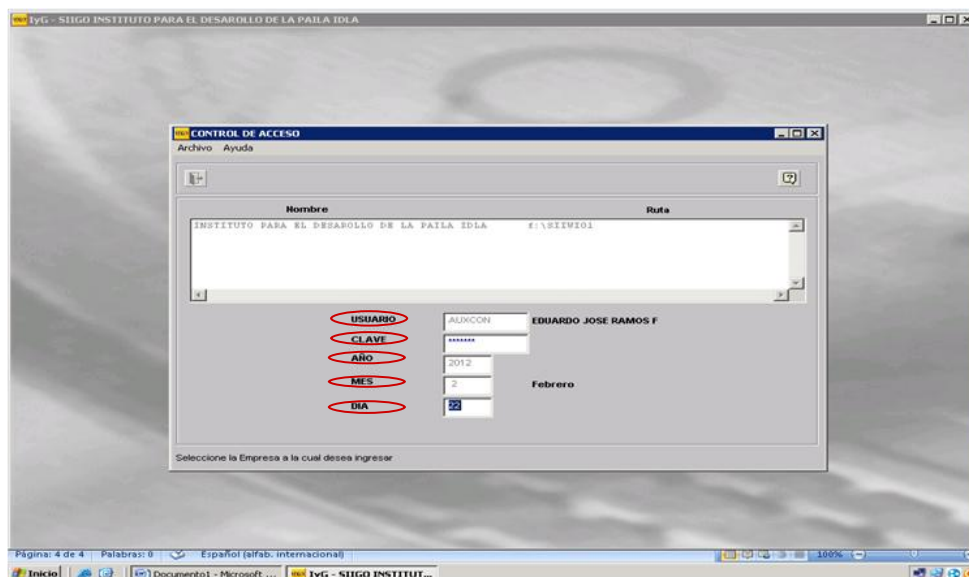


INSTRUCTIVO DE DIERRE DE COSTEO

2. Cuando entra al **SIIGO** se abre una ventana en donde selecciona la opción **INSTITUCION PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA**, después se abre otra ventana donde se encuentra almacenada toda la información de la empresa, da clic en **USUARIO**, digita la **CLAVE** y presionas la tecla Enter.



3. Ingresas con el **USUARIO** y **CLAVE** asignado, ingresa **AÑO**, **DIA**, **MES** del cual se realiza el cierre.





|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: IN-ADC-15 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

INSTRUCTIVO DE DIERRE DE COSTEO

**Usuario:** Solo puede haber 4 usuarios como máximo.

**Clave:** Es proporcionada.

**Año:** En el que se realiza la factura (AAAA).

**Mes:** En el que se lleva a cabo la factura (MM).

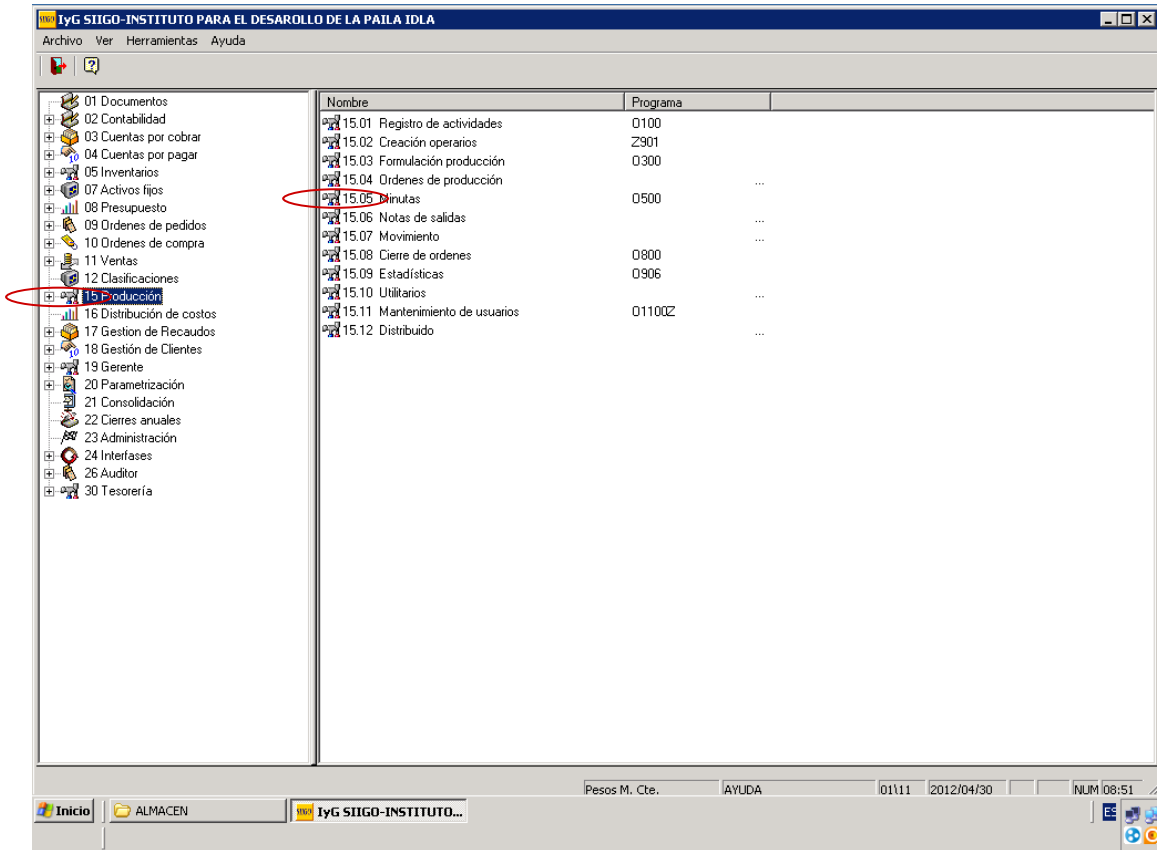
**Día:** En el que se lleva a cabo la factura (DD) .

4. Se abre la ventana donde se encuentra el contenido del **SIIGO** y se selecciona **SIIGO WINDOWS ESTÁNDAR** se abre otra ventana.

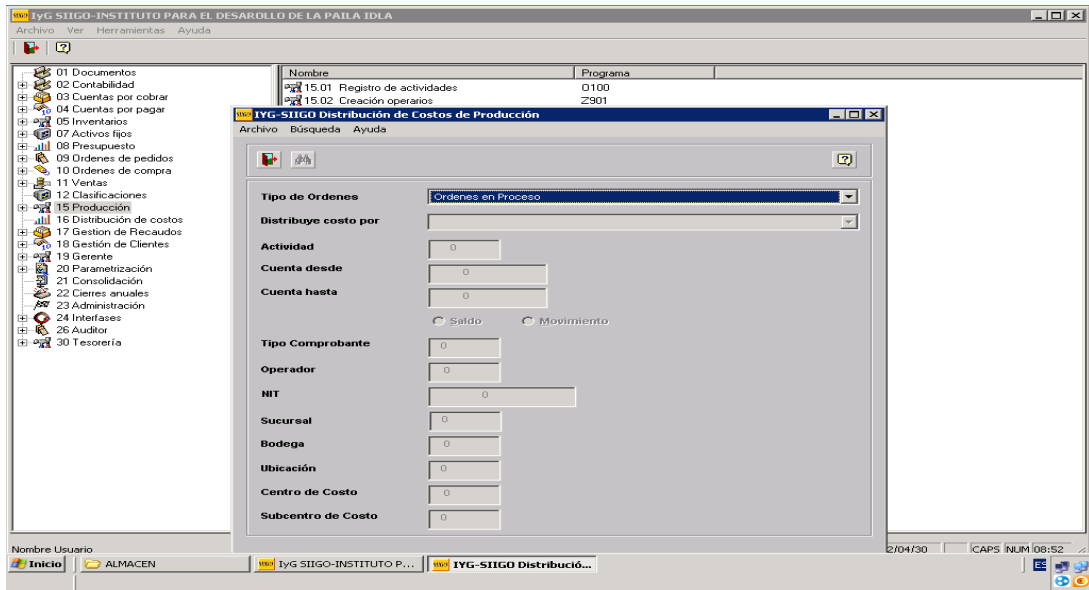
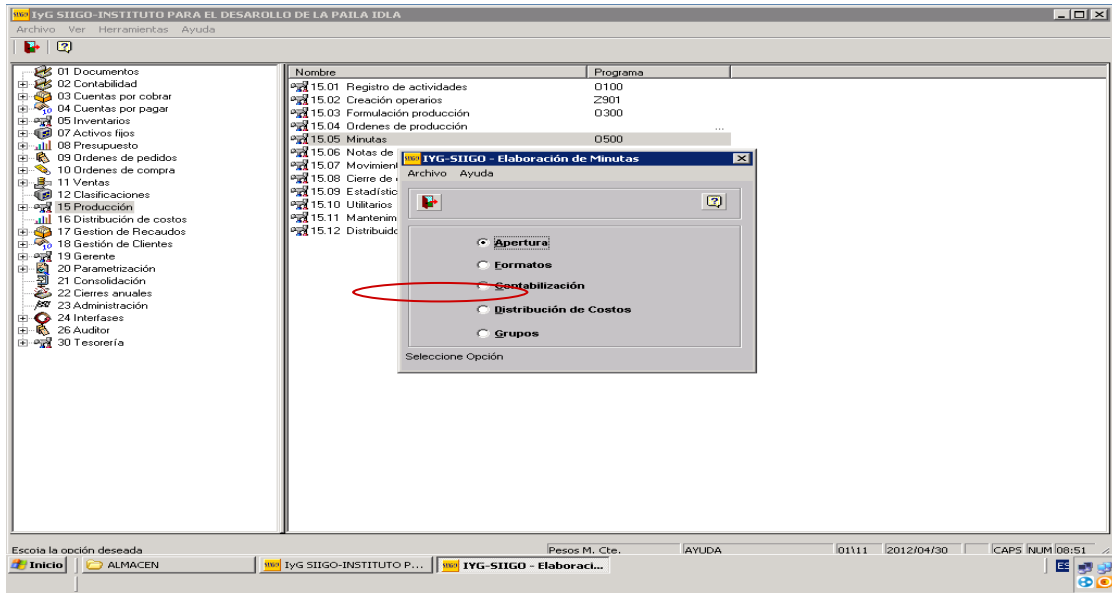


INSTRUCTIVO DE DIERRE DE COSTEO

5. Se abre una ventana donde seleccionamos PRODUCCION, generando de esta manera otra ventana, donde seleccionamos MINUTAS y continuamente se abre una ventana donde damos clic en DISTRIBUCION DE COSTOS.



**INSTRUCTIVO DE DIERRE DE COSTEO**



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-FUN-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 4          |

**MANUAL DE FUNCIONES DEL COORDINADOR(a)  
DE PRODUCCIÓN**

1. Cargo:  
Coordinador(a) de Producción

2. Ubicación:  
Instituto para el Desarrollo de La Paila  
Área de producción  
Producción

3. Jefe Inmediato  
Gerencia

4. Naturaleza Del Cargo

Proporcionar a las diferentes dependencias los suministros y materia prima necesaria para realizar las labores y procesos de cada puesto de trabajo.

5. Funciones: Para el cumplimiento de la naturaleza del cargo se deben cumplir con las siguientes funciones.

**CUADRO 9. FUNCIONES DE COORDINADOR (A) DE PRODUCCIÓN**

| FUNCIONES DEL CARGO  | PROCEDIMIENTO QUE INVOLUCRA  |
|--|--|
| <p>Al recibir el pedido de la coordinadora de confecciones se radica con el consecutivo correspondiente de orden de producción y orden de corte.</p> <p>Se elabora la Orden De Producción y se le pasa a la coordinadora de confecciones para su visto bueno.</p> <p>Se elabora la Nota De Salida (O-1) cuando la coordinadora de confecciones necesita la materia prima para confeccionar la prenda</p> | <p>Procedimiento De Orden De Compra<br/><b>(PR-ADP-01)</b></p> <p>Procedimiento De Notas De Salida</p> |

MANUAL DE FUNCIONES DEL COORDINADOR(a)  
DE PRODUCCIÓN

Se elabora la Notas De Devoluciones (CONSUMOS DE + Y -) (O-3) cuando se termina la orden de producción, la coordinadora de confecciones liquida la orden y elabora un formato donde informa los consumos que hubieron de dicha orden.

Se elabora la Minuta (K-1) cuando una orden de producción ya está terminada totalmente en caso de que no se termine en el mes correspondiente, la coordinadora debe pasar un informe de procesos donde informa en que procesos se encuentra las prendas de dicha orden.

Cuando ya se ha ingresado todo producción, se informa a contabilidad para proceder a dichos cierres, cuando contabilidad termina se procede a correr el PASO N° 1 (distribución de costos)

Cuando ya se ha corrido el paso N° 1 se procede hacer Cierre De Ordenes (L-22) una a una, luego de esto se debe sacar un informe de cierres donde se verifica si las prendas se cerraron al valor adecuado, si hay alguna inconsistencia se verifica con las OP y NS, si no hay ninguna inconsistencia se continua elaborando las Notas De Ensamblés (O-5) o sea los traslados de la bodega 15 a la bodega 18 de cada prenda de orden de producción.

Se elaboran la Notas (H-1) cuando un trabajador requiere algo del almacén que este incluido en el inventario SIIGO, este documento debe ir con previa autorización de la gerente o el jefe de contabilidad.

**(PR-ADP-02)**

Procedimiento De Notas De Devolución  
**(PR-ADP-03)**

Procedimiento De Elaboración De Minuta  
**(PR-ADP-04)**

Procedimiento De Realización De Notas De Producción  
**(PR-ADP-05)**

MANUAL DE FUNCIONES DEL COORDINADOR(a)  
DE PRODUCCIÓN

|   |   |
|---|---|
| <p>Se elaboran los Traslados De Bodegas (T-1) de la 19 a la 1, cuando la coordinadora de confecciones hace devoluciones físicas al almacén.</p> <p>Un Costo se elabora cuando solicitan un producto con nuevas especificaciones, la coordinadora de confecciones debe pasar el informe de que materia prima y mano de obra se requiere para elaborar dicho producto, este costos se pasa al jefe de contabilidad para su revisión y visto bueno.</p> <p>Se elabora una Remisiones para entregar un pedido que no se pueda facturar en el momento, debe estar autorizado por la gerencia o jefe de contabilidad.</p> <p>El Reporte De Las Contratistas de Confecciones se elabora diariamente con lo entregado y recibido de las prendas día a día de las contratistas.</p> <p>Esta función es de la coordinadora de confecciones, que por falta de comprensión de este reporte lo está realizando producción.</p> | <p>Procedimiento De Traslado De Bodegas<br/><b>(PR-ADP-06)</b></p> <p>Procedimiento De Preparación De Costos<br/><b>(PR-ADP-07)</b></p> <p>Procedimiento De Remisiones<br/><b>(PR-ADP-08)</b></p> <p>Procedimiento De Reporte De Las Contratistas<br/><b>(PR-ADP-09)</b></p> <p>Procedimiento De Evaluación De Proveedores<br/><b>(PR-ADP-20)</b></p> |
|---|---|

- Responsabilidades De Coordinación Para Desarrollar El Trabajo
  1. Internas
    - Con el jefe inmediato, personas de su área de trabajo.
  2. Externas

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-FUN-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 4          |

**MANUAL DE FUNCIONES DEL COORDINADOR(a)  
DE PRODUCCIÓN**

Proveedores, Clientes, Acreedores

- Responsabilidades De Manejo
1. Del Personal
    - Coordinadora de producción
  
  2. De Información Confidencial
    - Tiene información acerca de los proveedores, clientes, precios; que al ser divulgada afectaría a la empresa.
  
  3. De Maquinas, Equipos Y Herramientas
    - Es responsable por computador, herramientas y maquinas de confección.
- 
- Requisitos Mínimos Para Ocupar El Cargo
1. Educación
    1. Conocimientos Mínimos Para Ocupar El Cargo  
Curso de almacenista, tecnología en logística
  
    2. Nivel De Educación Mínima  
Básico Bachiller,
  
  2. Experiencia Mínima
    - Las funciones del cargo exigen una persona con una experiencia de por lo menos 6 meses.
  
  3. Habilidades Especiales Para El Normal Desempeño Del Cargo
    - Habilidad manual y mental, iniciativa, dinámico, cálculos numéricos.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

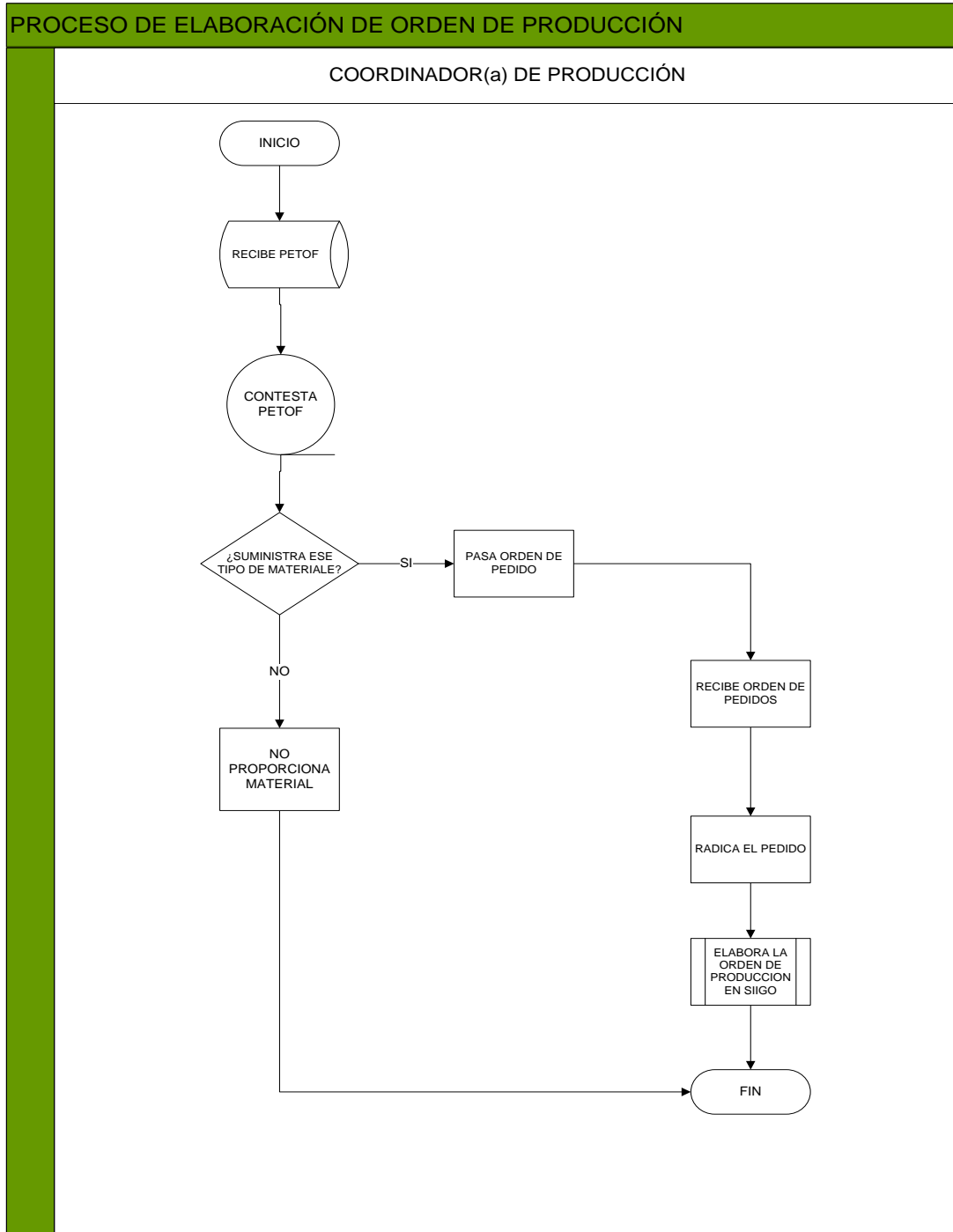
1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de Orden De Producción
  
2. **RESPONSABLE:** Coordinador (a) de Producción
  
3. **OBJETIVOS:** Registrar la solicitud de los clientes
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.
  
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** Solicitud del cliente  
  
**PUNTO FINAL:** Ingresar los datos al SIIGO
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
**IN-ADP-01** Instructivo De Orden de Producción
  
7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA



PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE ORDEN DE PRODUCCIÓN

FIGURA 29. PROCESO ELABORACIÓN DE ORDEN DE PRODUCCIÓN



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. SOLICITUD DE LOS CLIENTE

El Coordinador(a) de confección recibe la orden de pedido por medio electrónico, terceros para coordinar con las contratistas y la orden de corte. Los pedidos de terceros deben ser comunicados al coordinador de producción para que efectuara la venta del elemento solicitado.

### 8.2. SE ELABORA LA ORDEN DE PRODUCCIÓN

Esta se realiza, mediante el sistema SIIGO y se ingresan los datos del pedido como la cantidad, los costos, y esta genera las especificaciones de los costos totales, cuando esta terminada se verifica y se imprime.

### 8.3. SE EJECUTA LA ORDEN DE PRODUCCIÓN

Se hacen las contrataciones, se realiza el pedido por el cliente con la orden de producción realizada.

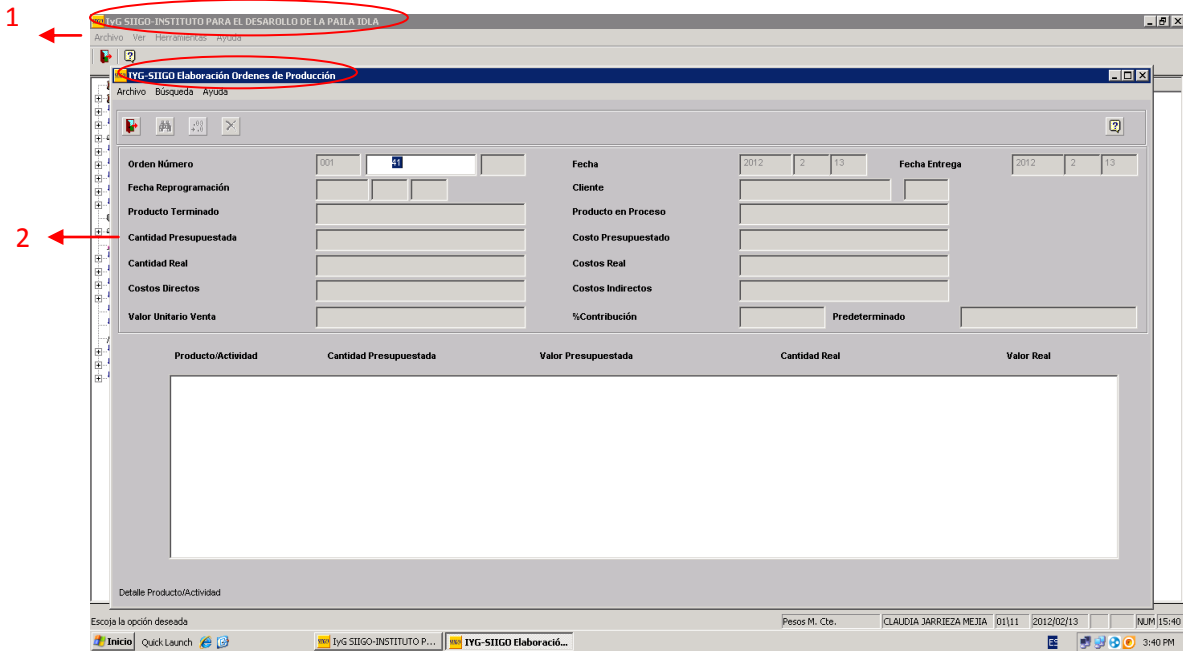
## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

**IN-ADP-01** Instructivo Orden De Producción

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

INSTRUCTIVO ORDEN DE PRODUCCIÓN

1. Se ingresa al software de SIIGO, con sus datos (clave, usuario), y después se ingresa a producción.
2. Luego se ingresa a documentos en el lado izquierdo, al lado derecho encontramos y damos clic a ELABORACION DE ORDEN DE COMPRA y después se hace apertura a la ventana donde ingresamos los datos, costos, cantidad del producto y la fecha. Al final el programa generar el valor total.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-02 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE NOTAS DE SALIDA

- 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de Notas De Salida
- 2. RESPONSABLE:** Coordinador(a) De Producción
- 3. OBJETIVOS:** Registrar las salidas de la materia prima
- 4. RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Salida de la materia prima

**PUNTO FINAL:** Ingresar los datos al sistema de SIIGO

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

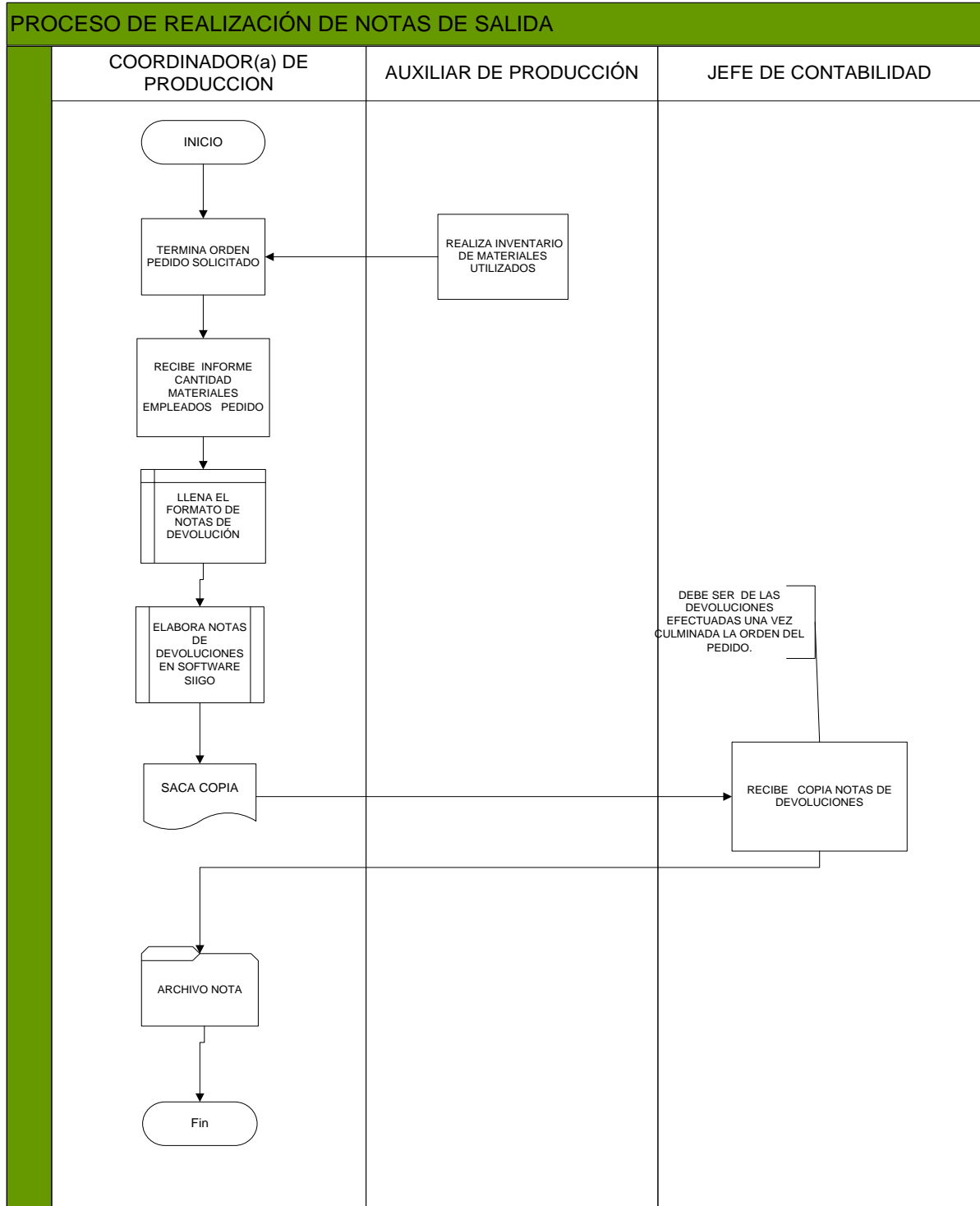
**IN-ADP-02** Instructivo De Notas De Salida

**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE NOTAS DE SALIDA

FIGURA 30. PROCESO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE SALIDAD



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-02 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

**PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE NOTAS DE SALIDA****8. ACTIVIDAD****8.1. SOLICITUD DEL CLIENTE**

Una vez el empleado tiene la solicitud del cliente, y se tiene la elaboración de la orden de producción, se realiza las notas de salida, es decir el requerimiento de materia prima para realizar la confección de la dotación.

**8.2. REALIZACIÓN DE LAS NOTAS DE SALIDA**

Estas se ingresan al sistema SIIGO, en donde se especifica, las orden de producción que materiales requiere para ejecutarse, la cantidad, el valor unitario el valor total, se imprime y se archiva copia.

**8.3. ENTREGA DE MATERIALES**

Una vez se tiene las notas de salida verificada y aprobada, se entrega a la coordinadora de producción y esta entrega las actividades a las contratistas.

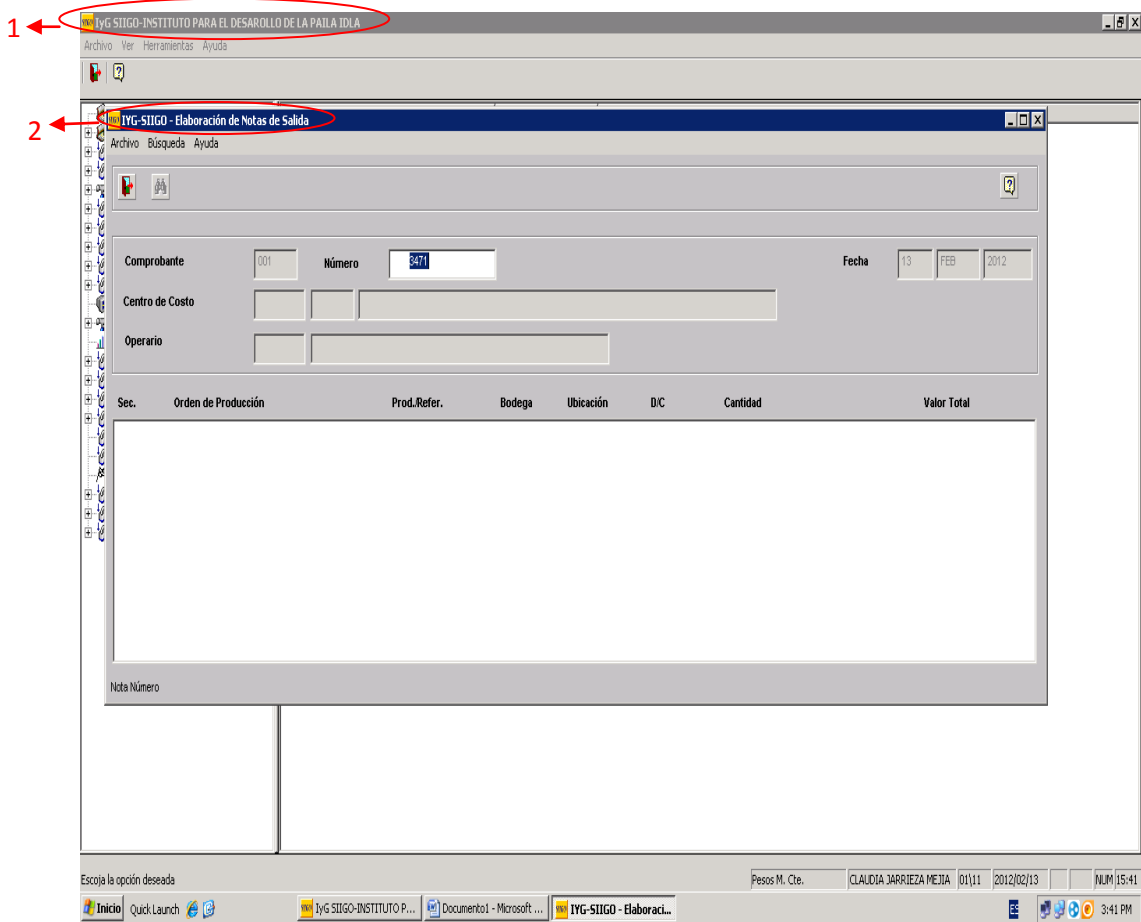
**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

**IN-ADP-02** Instructivo Notas De Salida

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

INSTRUCTIVO DE NOTAS DE SALIDA

1. Una vez se ha ingresado al software de SIIGO ruta producción. Alado izquierdo se encuentra el DOCUMENTOS.
2. Se le da clic a ELABORACION DE NOTAS DE SALIDAD, luego se le da la apertura a se le da la opción de **01.NOTAS DE SALIDA**, entrega de material de confección. Allí se ingresan los datos generales: fecha, cantidad, y esta genera el valor total.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-03 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

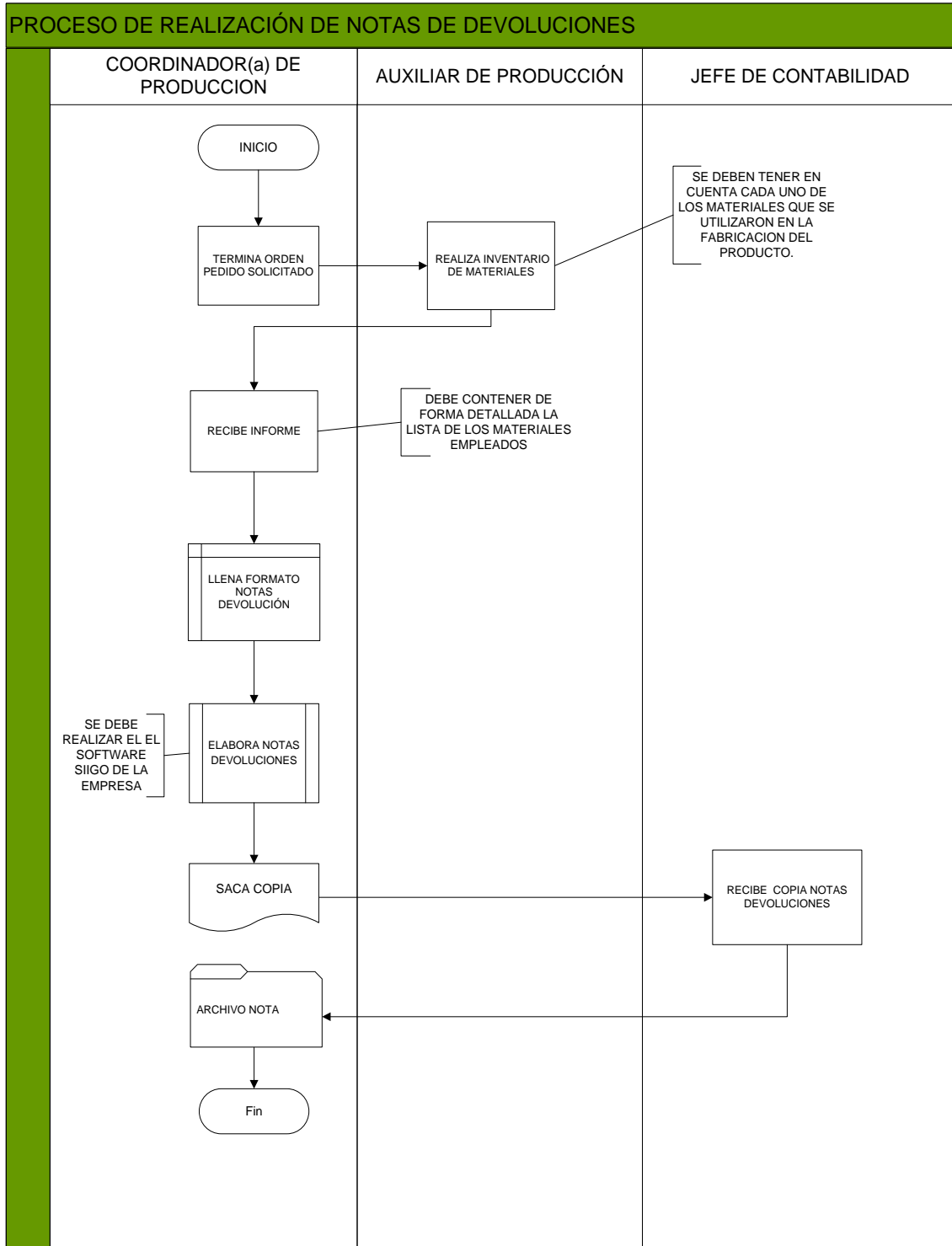
PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE DEVOLUCIÓN

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar las Notas De Devoluciones
  
2. **RESPONSABLE:** Coordinador (a) De Producción
  
3. **OBJETIVOS:** Liquidación de la orden de producción del pedido realizado
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.
  
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** Liquidación de la orden de producción  
  
**PUNTO FINAL:** Ingresar los datos al sistema de SIIGO
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
**FR-ADP-03** Formato Notas de Devolución
  
7. **FLUJOGRAMA**  
  
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA



PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE DEVOLUCIÓN

FIGURA 31. PROCESO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE DEVOLUCIÓN



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-03 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

**PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE DEVOLUCIÓN****8. ACTIVIDAD****8.1. ORDEN DE PRODUCCIÓN**

El empleado una vez se ha terminado la orden de producción, la coordinadora de producción liquida la orden de producción para dicha producción.

**8.2. ELABORACIÓN DE LAS NOTAS DE DEVOLUCIONES**

Con la información de los consumos que se dieron en dicha producción, se ingresan al sistema SIIGO, se imprime y se guarda una copia para archivo.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

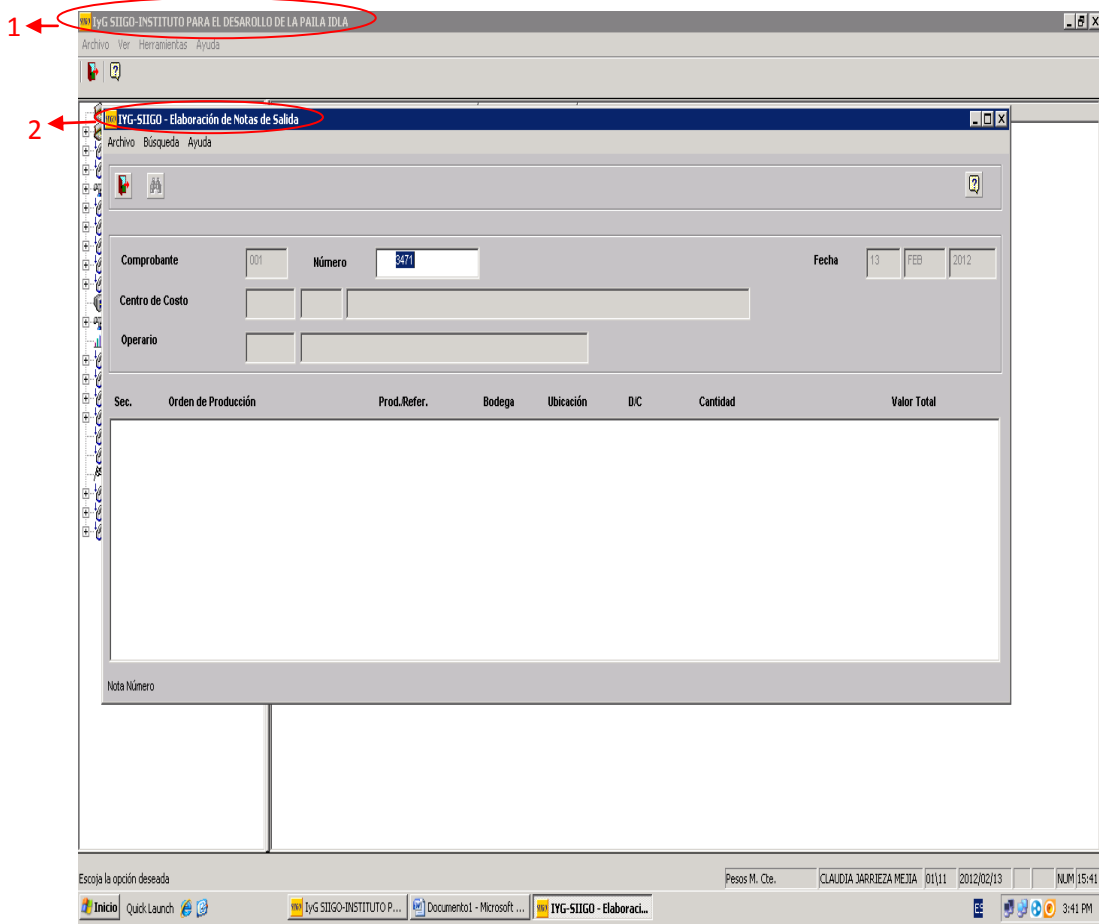
**IN-ADP-03** Instructivo Notas De Devoluciones

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



INSTRUCTIVO NOTAS DE DEVOLUCIÓN

- Una vez se ha ingresado al software de SIIGO ruta producción.
- En el lado izquierdo encontramos DOCUMENTOS, y se le da clic a ELABORACION DE NOTAS DE SALIDA, luego se le da la opción de **03. NOTAS DE DEVOLUCION**, entrega de material de confección, donde ingresamos los datos de los materiales en devolución para tenerlos registrados y luego se guarda en el sistema y se imprime para archivar.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-04 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

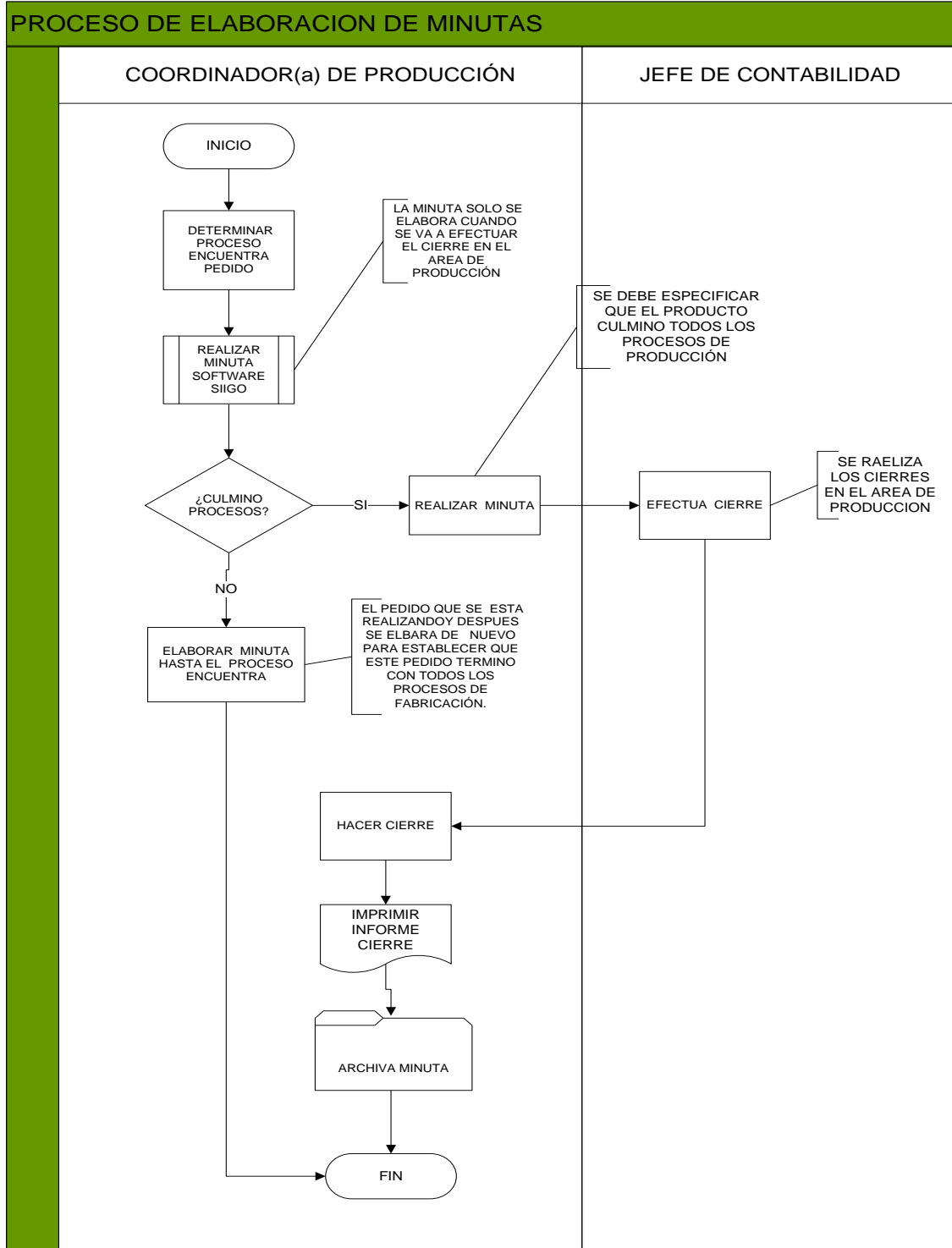
PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE MINUTAS

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de Minutas
2. **RESPONSABLE:** Coordinador (a) De Producción
3. **OBJETIVOS:** Terminación total de la orden de producción
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.
5. **LIMITES**  
**PUNTO INICIAL:** Terminación de la orden de producción  
**PUNTO FINAL:** Registrar los datos al sistema de SIIGO
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
**IN-ADP-04** Instructivo Elaboración de Minutas
7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE MINUTAS

FIGURA 32. PROCESO DE ELABORACIÓN DE MINUTAS



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. TERMINACIÓN DE LA ORDEN DE PRODUCCIÓN

El Coordinador(a) de Producción realiza el informe de la terminación de la orden de producción, especificando el proceso en el cual culmino el pedido, para que hasta este sea elaborada la minuta.

### 8.2. ELABORACIÓN DE LA MINUTA

Una vez se tiene la orden de producción totalmente terminada, se ingresa al sistema SIIGO, donde se registran el código de la orden de producción su referencia, la fecha y la cantidad y el valor total. Esta se imprime y se archiva una copia.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

**IN-ADP-04** Instructivo Elaboración De Minuta

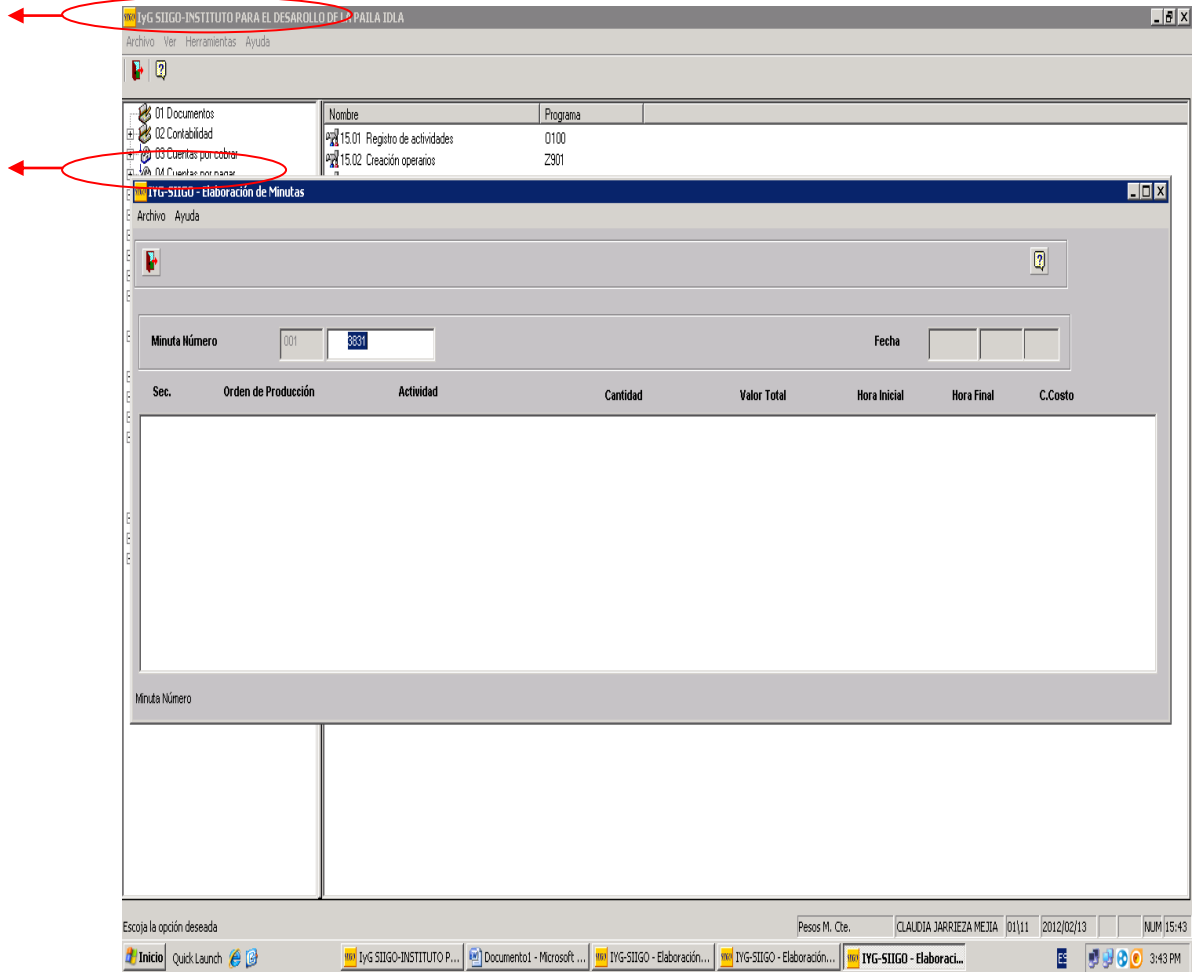
|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

INSTRUCTIVO ELABORACIÓN DE MINUTA

1. Se ingresa al software de SIIGO PRODUCCION, allí se ingresa a documentos en el lado izquierdo del programa
2. Después en el lado izquierdo se encuentra DOCUMENTOS, y luego en el lado derecho se escoge la opción de **MINUTA** y se ingresan la mano de obra, la cantidad a producir y el valor unitario y total.

1

2



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realización de las Notas De Producción.
  
2. **RESPONSABLE:** Coordinador(a) De Producción
  
3. **OBJETIVOS:** Solicitud requerimiento del almacén
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.

5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Solicitud requerimiento del almacén

**PUNTO FINAL:** Registrar los datos al sistema de SIIGO

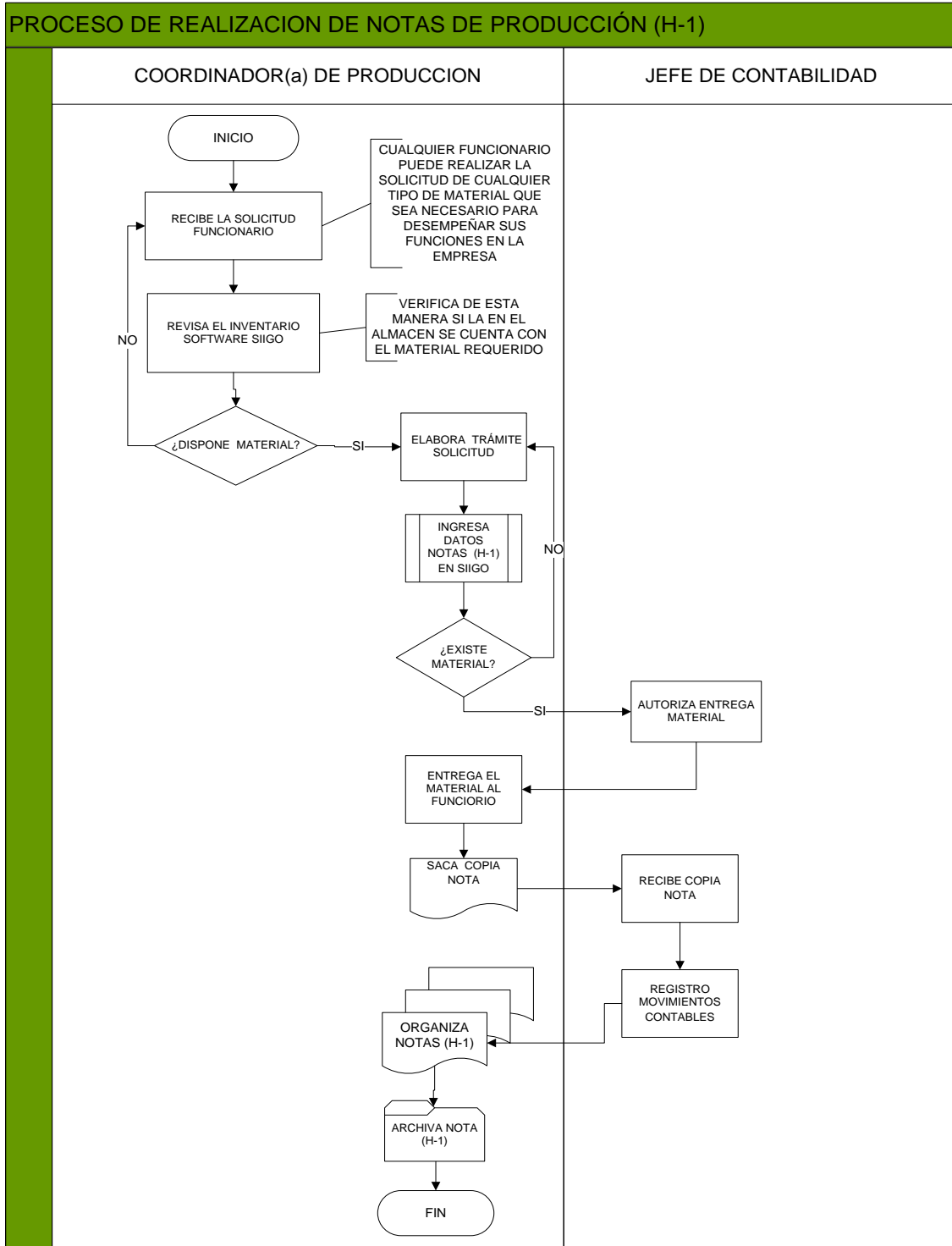
6. **FORMATOS E IMPRESOS**

**IN-ADP-05** Instructivo de Nota de Producción H-1

7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

**FIGURA 33. PROCESO DE REALIZACIÓN DE NOTAS DE PRODUCCIÓN (H-1)**



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-05 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

PROCEDIMIENTO DE REALIZACION DE NOTAS DE PRODUCCIÓN (H-1)

## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. SOLICITUD REQUERIMIENTO DEL ALMACÉN

Cuando cualquier empleado de las distintas áreas, hace el requerimiento de materiales al Coordinador(a) de Producción, se informa al Almacenista para que verifique la existencia de este artículo en el software SIIGO y se verifica la existencia de este dentro del inventario registrado.

### 8.2. REGISTRO AL SISTEMA SIIGO

Se ingresa al sistema, se ingresan los datos del requerimiento, allí se dan los códigos de cada artículo se imprime y se lleva a autorización.

### 8.3. ENTREGA EL REQUERIMIENTO DEL ALMACÉN

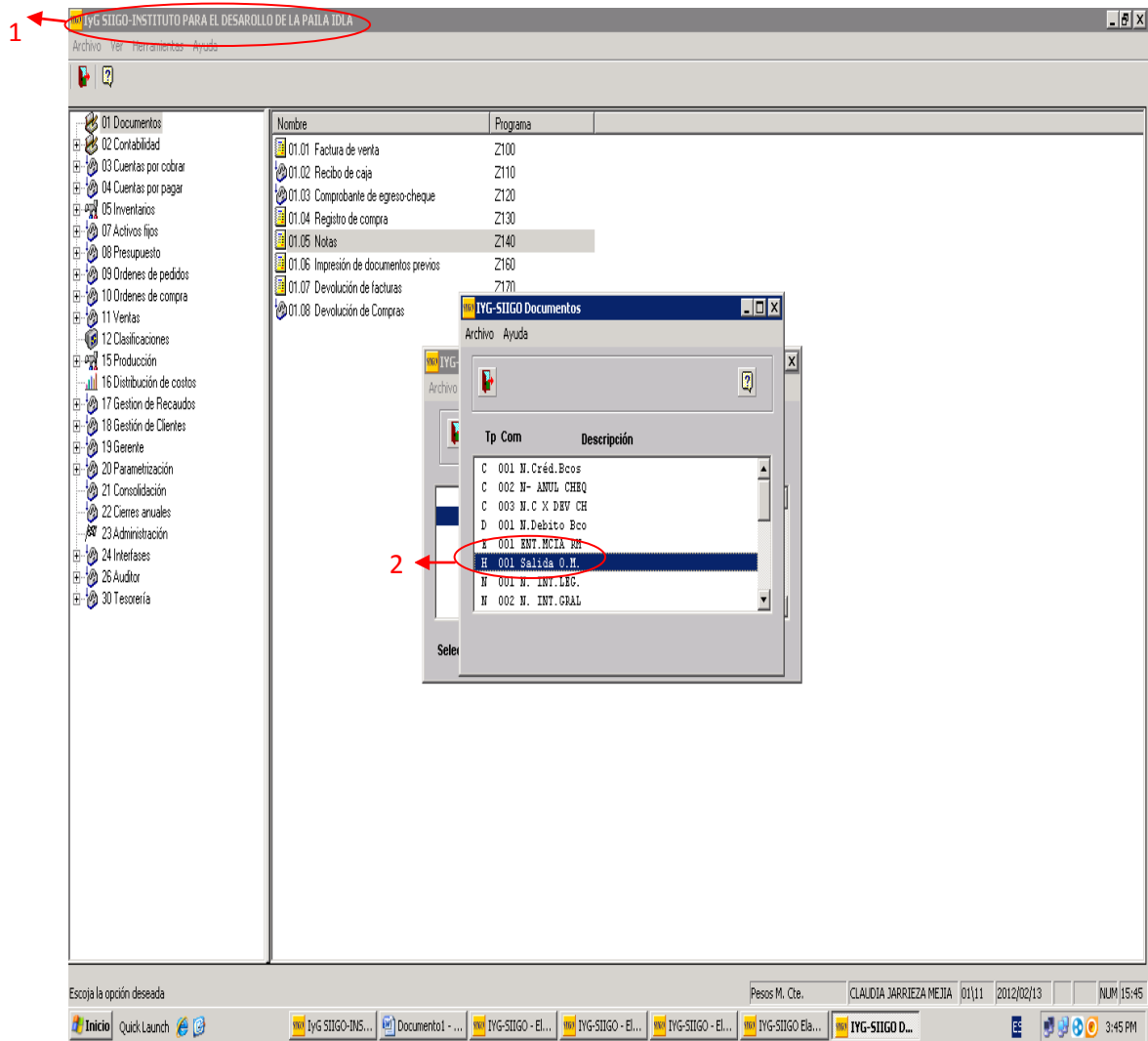
Una vez el empleado ha diligenciado el formato, este debe estar autorizado por la gerencia o por el área de contabilidad. se imprime y se archiva copia. Se entrega el pedido y se registra en el sistema SIIGO el control de inventarios.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

1. Se ingresa a software de SIIGO PRODUCCIÓN en el lado izquierdo se encuentra DOCUMENTOS se da clic.
2. Después de apertura de NOTAS documentos H1 y se realiza ingresar los datos de la producción ejecutada.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-06 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DE BODEGAS

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Traslado De Bodegas
2. **RESPONSABLE:** Coordinador(a) De Producción
3. **OBJETIVOS:** Devoluciones de materia prima que no se emplearon en el proceso de producción.
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.

5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Devolución de la materia prima

**PUNTO FINAL:** Registrar los datos al sistema de SIIGO

6. **FORMATOS E IMPRESOS**

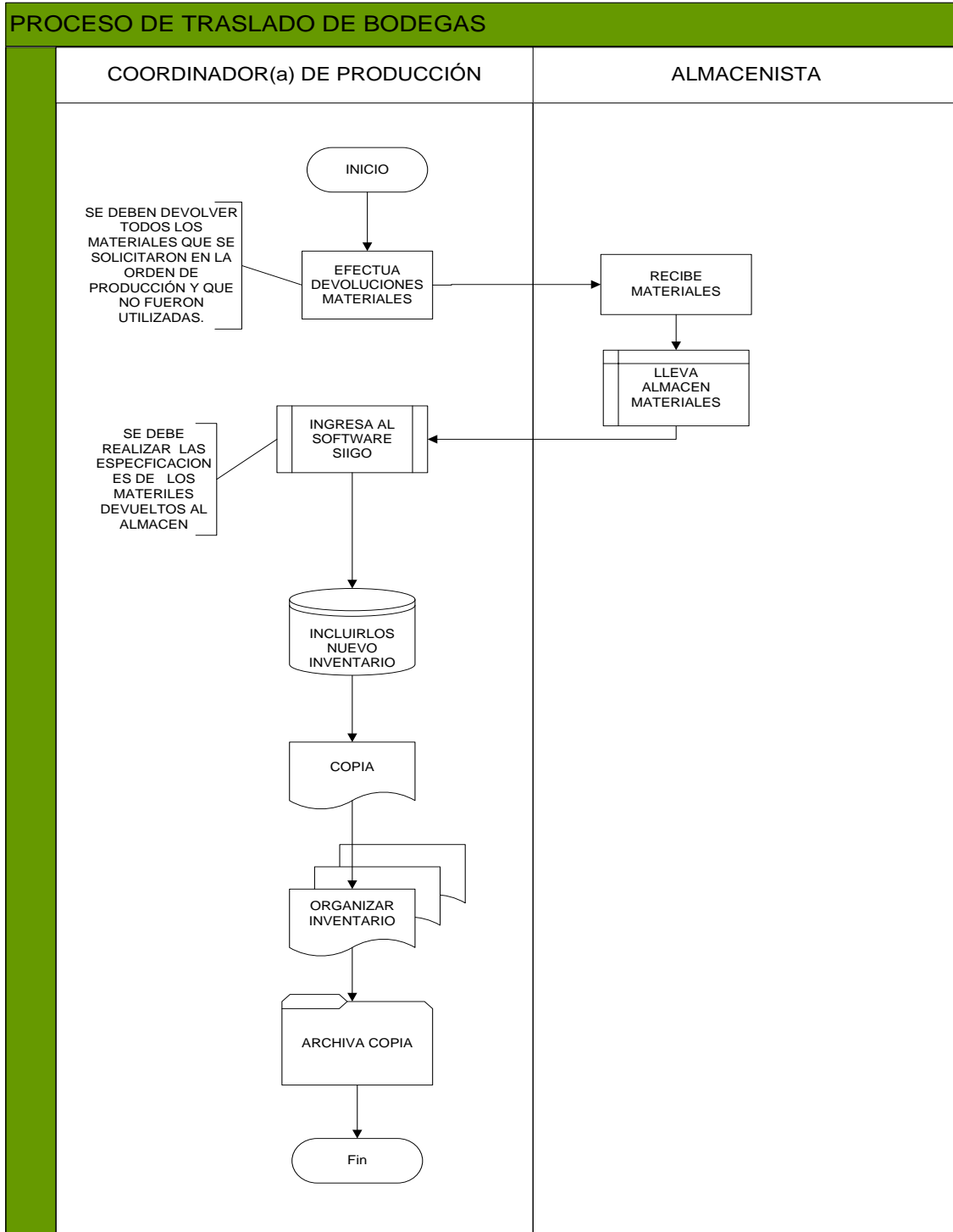
**IN-ADP-06** Instructivo de Traslado de Bodegas

7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA.

PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DE BODEGAS

FIGURA 34. PROCESO DE TRASLADO DE BODEGAS



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-06 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

**PROCEDIMIENTO DE TRASLADO DE BODEGAS****8. ACTIVIDAD****8.1. DEVOLUCIONES AL ALMACÉN**

El coordinador de producción, informa las devoluciones de materia prima física al almacén.

**8.2. ELABORAR TRASLADOS DE BODEGAS**

El empleado registra en el sistema SIIGO PRODUCCION, las devoluciones de la materia prima, la cantidad y e articulo en devolución, para ingresarlo en el inventario.

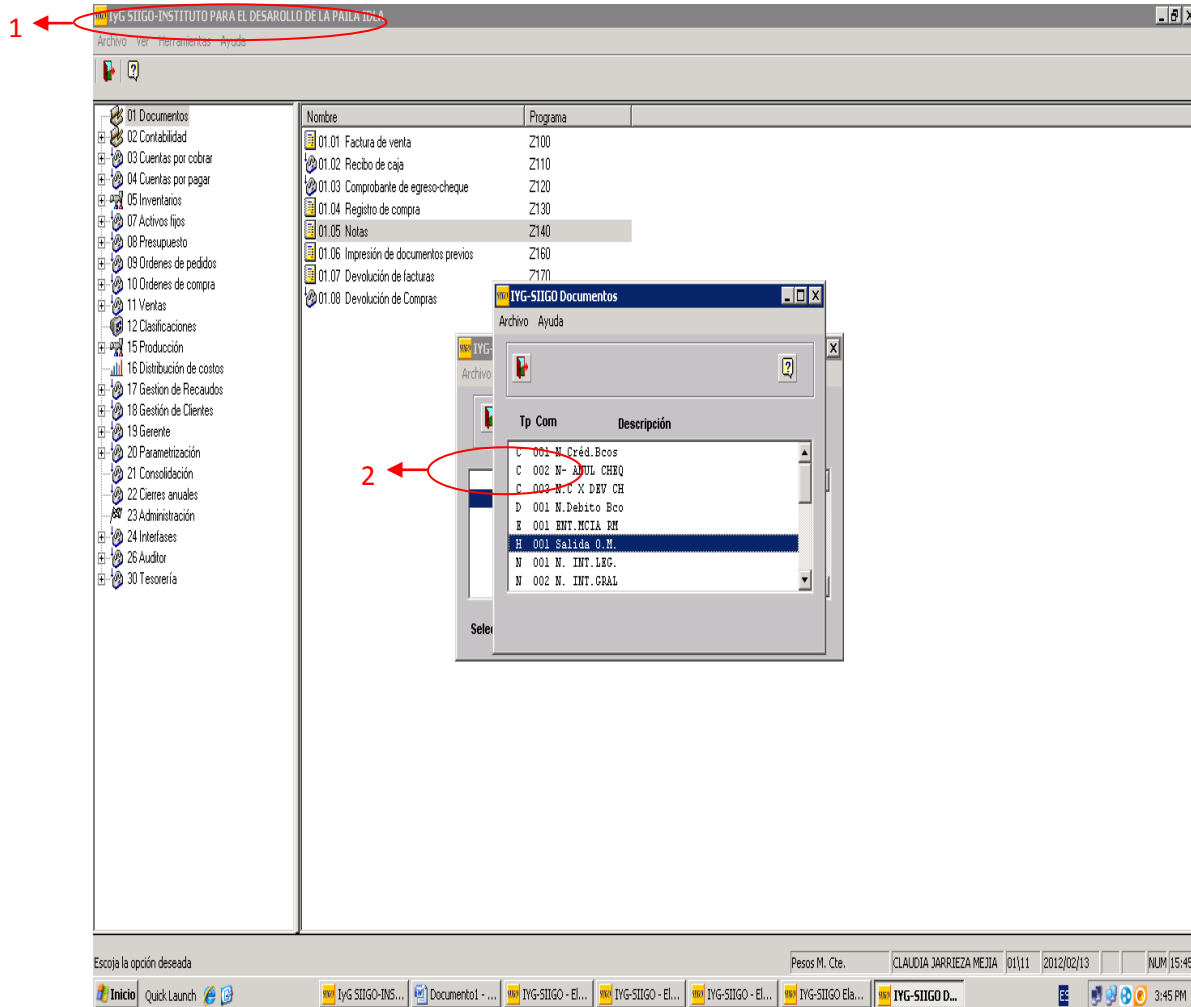
**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**INSTRUCTIVO TRASLADO DE BODEGAS**

1. Se ingresa a software de SIIGO PRODUCCION en el lado izquierdo se encuentra DOCUMENTOS se le da clic.
2. Una vez se da clic, se da la apertura de DESCRIPCION y allí se escoge a T **TRASLADO** de materiales o de materia prima, se le da guardar; Después se imprime y se guarda una copia en archivo.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



FORMATO COSTOS DE FABRICACIÓN

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Preparación de Costos

**2. RESPONSABLE:** Coordinador (a) De Producción

**3. OBJETIVOS:** Elaborar un informe de la materia prima y mano de obra que se requiere cuando se solicita la elaboración de un producto con nuevas especificaciones.

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** El producto solicitado cumpla con las especificaciones exactas de realizo el cliente.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Recibe pedido de los clientes.

**PUNTO FINAL:** Entregar el producto final al cliente.

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

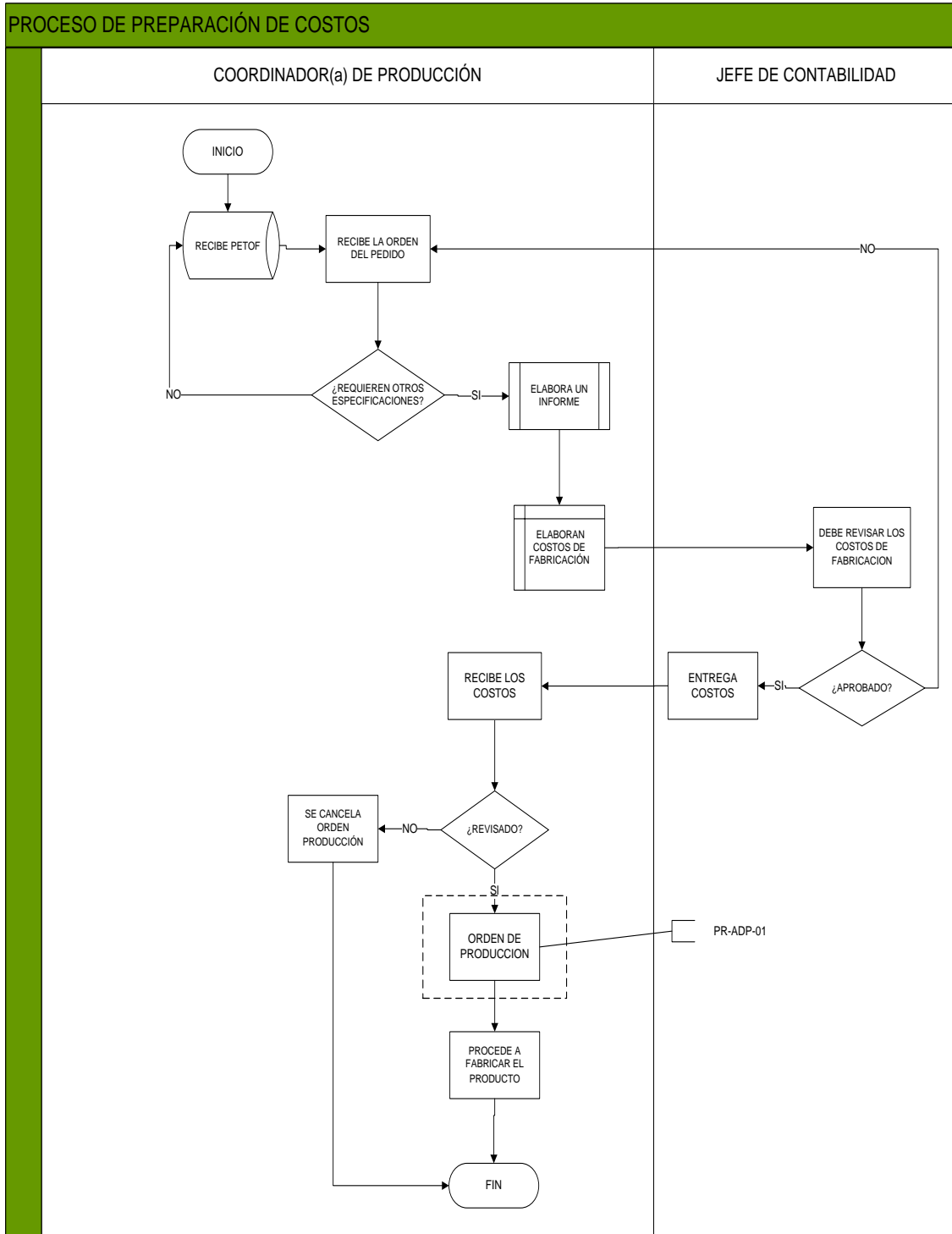
**FR-ADP-07** Formato Costos de Fabricación

**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

FORMATO COSTOS DE FABRICACIÓN

FIGURA 35. PROCESO DE PREPARACIÓN DE COSTOS



|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: IN -ADP-07 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 3          |

**FORMATO COSTOS DE FABRICACIÓN****8. ACTIVIDAD****8.1. SOLICITUD DE UN NUEVO PRODUCTO**

Cuando el empleado requiere de los costos de un nuevo producto, se le comunica a al coordinadora de producción para organizar que materia prima y mano de obra se requiere para dicho producto.

**8.2. ELABORACIÓN DE LOS COSTOS**

Cuando se tienen todas las actividades que involucra este nuevo producto, se diligencia el formato de costos en la carpeta de la red CALIMA, producción y allí se encuentra la carpeta de costos, se diligencia el formato.

**8.3. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

El empleado pasa el formato de costos al área de contabilidad para la revisión y visto bueno, y se inicia la realización del pedido del nuevo producto.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

**IN-ADP-07** Instructivo Costos De Fabricación

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**FORMATO COSTOS DE FABRICACIÓN**

**TABLA 22. FORMATO COSTOS DE FABRICACIÓN**

FECHA:

PRODUCTO

CLIENTE

CANTIDAD PRESUPUESTADA  1

COSTO DIRECT. DE FABR. PPTDO

COSTO DIREC. DE FABR. POR UNIDAD

COSTOS Y GASTOS DE FABRICACIÓN

**MATERIA PRIMA**

**MANO DE OBRA**

| DESCRIPCIÓN | UND | REF | COLOR | CANT. | UNITARIO | TOTAL |
|-------------|-----|-----|-------|-------|----------|-------|
|-------------|-----|-----|-------|-------|----------|-------|

| DESCRIPCIÓN | UNITARIO | CANT. | TOTAL |
|-------------|----------|-------|-------|
|-------------|----------|-------|-------|

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

TOTAL ==>

TOTAL ==>

**COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN**

**COSTO DEL PRODUCTO**

|                       |    |                      |
|-----------------------|----|----------------------|
| TRANSPORTE            |    |                      |
| OTROS COSTOS Y GASTOS | 6% |                      |
| TOTAL C I F           |    | <input type="text"/> |

|                           |                      |                      |
|---------------------------|----------------------|----------------------|
| TOTAL COSTODE FABRICACIÓN |                      |                      |
| GASTO DE ADMINISTRACIÓN   | <input type="text"/> |                      |
| TOTAL COSTO               |                      | <input type="text"/> |

**COSTOS DE FABRICACIÓN**

**PRECIO DE VENTA**

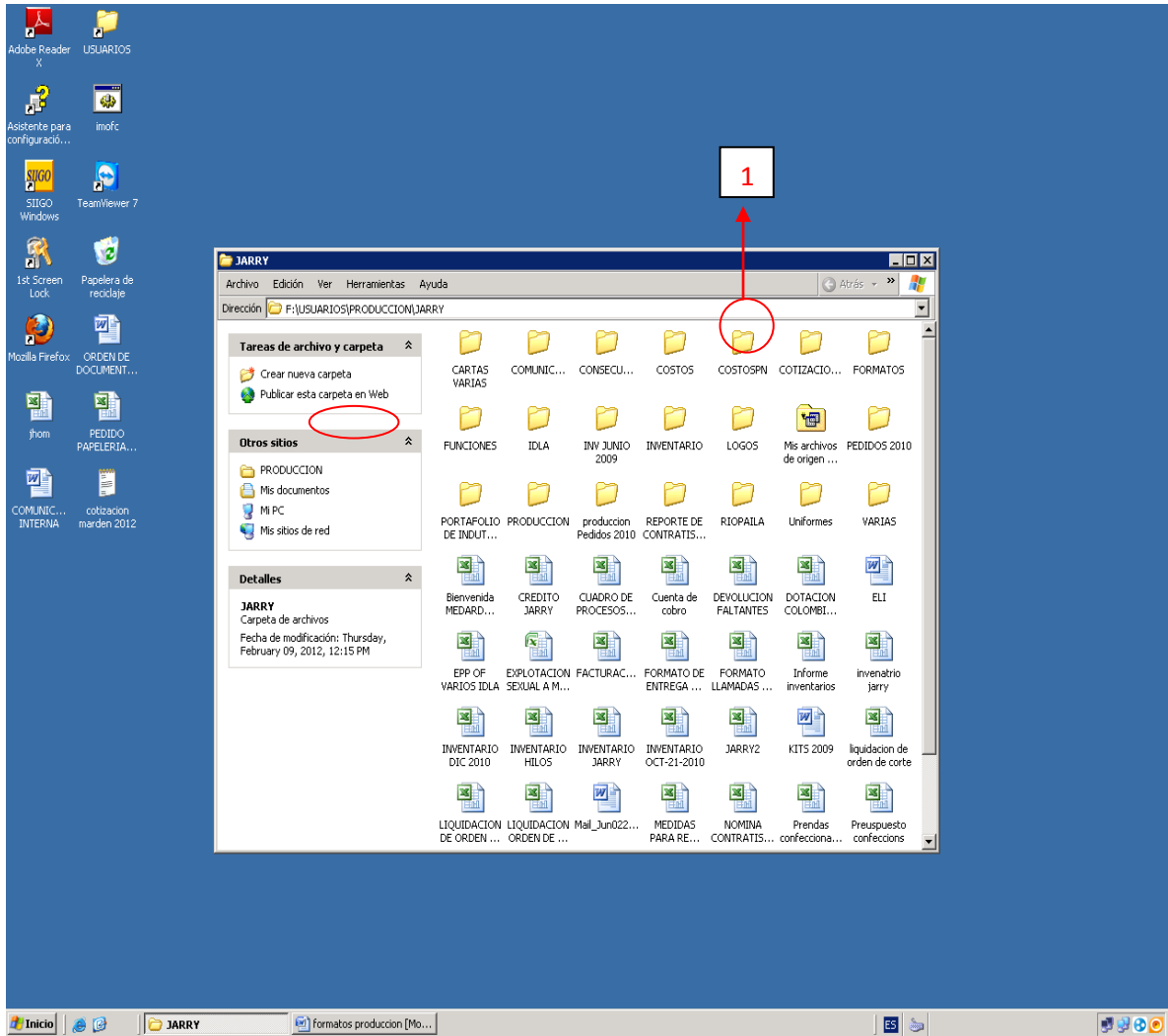
|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| MATERIA PRIMA                    |  |
| MANO DE OBRA DIRECTA             |  |
| COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN |  |

|                   |     |
|-------------------|-----|
| PRECIO DE VENTA 1 | 10% |
| PRECIO DE VENTA 2 | 15% |
| PRECIO DE VENTA 3 | 20% |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

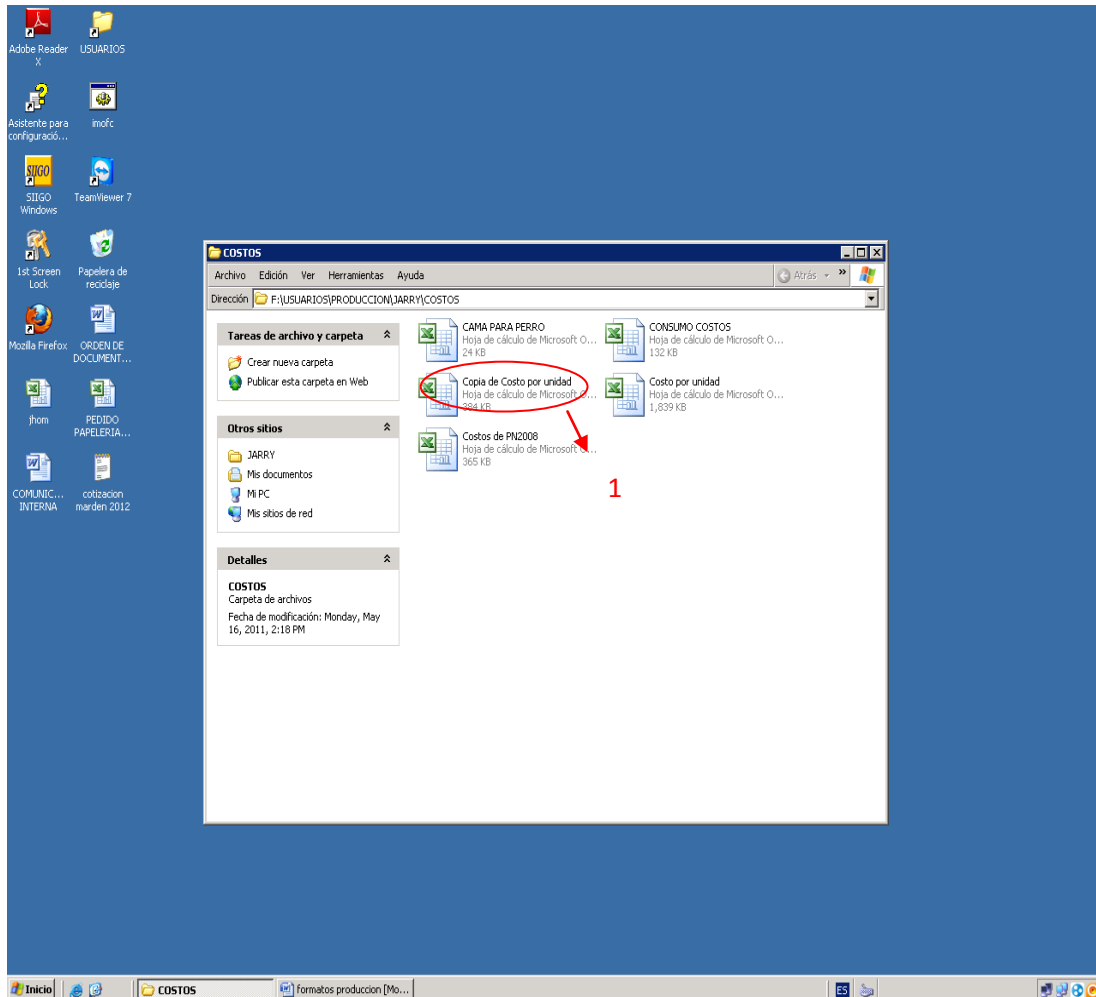
**INSTRUCTIVO COSTOS DE FABRICACIÓN**

1. Se ingresa a la red CALIMA, allí se ingresa a la carpeta PRODUCCION se le da clic y se abre a COSTO.



## INSTRUCTIVO COSTOS DE FABRICACIÓN

- Una vez se está allí, se busca un documento de Excel, COSTOS POR UNIDAD, se da clic y se abre el documento en donde se ingresan los datos de los costos.



**INSTRUCTIVO COSTOS DE FABRICACIÓN**

2

1

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled "COSTO por unidad [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel". The spreadsheet content includes:

- Header:** INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA "IDLA" COSTODE FABRICACIÓN
- Fecha:** 13 de Febrero de 2012
- Producto:** CAMIBUSO MC CUELLO V EN DRIL
- Costo Direc. de Fabr. por Unidad:** 11,416.90
- Cantidad Presupuestada:** 1
- Costo Direct. de Fabr. PPTDO:** 11,417
- Costos y Gastos de Fabricación:** 13,632.54
- Materia Prima:**

| DESCRIPCIÓN  | UND | REF   | COLOR  | CANT. | UNITARIO | TOTAL    |
|--------------|-----|-------|--------|-------|----------|----------|
| DRIL ANDINO  | MTS |       | COLOR  | 1.20  | 7,600.00 | 9,120.00 |
| HILO 75X1828 | MTS | MAYOR | BLANCO | 50.00 | 1.40     | 70.00    |
| MARQUILLA    | CUJ |       |        | 1.00  | 34.00    | 34.00    |
| BOLSA        | CUJ |       |        | 1.00  | 49.50    | 49.50    |
- Mano de Obra:**

| DESCRIPCIÓN        | UNITARIO | CANT. | TOTAL    |
|--------------------|----------|-------|----------|
| CORTE              | 0.00     | 1.00  | 0.00     |
| RECIBI Y ENTRE MAT | 0.00     | 1.00  | 0.00     |
| CONFECION          | 1,360.00 | 1.00  | 1,360.00 |
| FILETEADO          | 123.00   | 1.00  | 123.00   |
| OJALADO            | 0.00     | 0.00  | 0.00     |
| CORTE DE HEBRA     | 50.00    | 1.00  | 50.00    |
| REVISION           | 50.00    | 1.00  | 50.00    |
| SUPERVISION        | 0.00     | 1.00  | 0.00     |
| LOGO BORDADO       | 188.80   | 3.00  | 560.40   |
| LOGO ESPALDA       | 0.00     | 0.00  | 0.00     |
| ENCHUSPADA         | 0.00     | 1.00  | 0.00     |

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-08 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

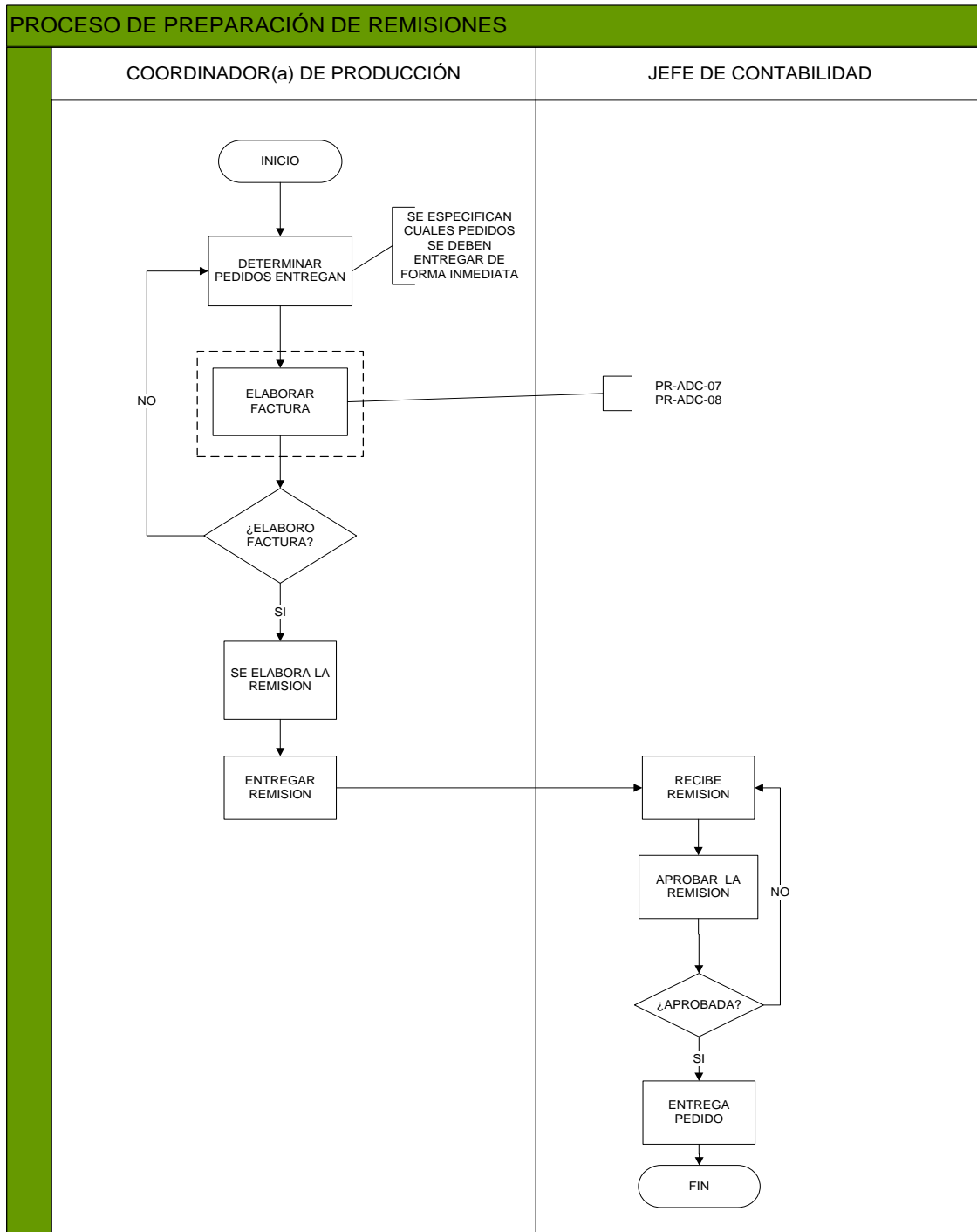
PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE REMISIONES

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Preparación de Remisiones
  
2. **RESPONSABLE:** Coordinador(a) De Producción
  
3. **OBJETIVOS:** Disponer de un soporte de la entrega de pedidos.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** proceder en la realización de las facturas, para que luego sean cancelados.
  
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** Elaborar la remisión de los pedidos entregados sin factura.  
  
**PUNTO FINAL:** Registrar los datos al sistema de SIIGO
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
**FR-ADO-08** Preparación de Remisión de Materiales
  
7. **FLUJOGRAMA**  
  
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA



PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE REMISIONES

FIGURA 36. PROCESO DE PREPARACIÓN DE REMISIONES



## FORMATO ELABORACIÓN DE REMISIÓN

**8. ACTIVIDAD****8.1. ESTABLECER LOS PEDIDOS A ENTREGAR**

El Coordinador(a) De Producción, cuando se termina la producción debe establecer cuales pedidos deben ser entregados inmediatamente.

**8.2. ELABORAR REMISIÓN**

El Coordinador(a) De Producción para entregar un pedido, el cual no ha sido facturado debe elaborar una remisión, para después proceder con la facturación correspondiente

**8.3. APROBACION DE LA REMISIÓN**

El Coordinador(A) De Producción realiza la remisión y la pasa al Jefe De Contabilidad para que de su respectiva aprobación para poder entregar el pedido, que ha sido solicitado y terminado.

**8.4. FIRMA Y SELLO DE LA REMISIÓN**

Cuando el Jefe De Contabilidad aprueba la remisión es necesario que firme y coloque el sello correspondiente.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

**IN-ADP-08** Instructivo Elaboración De Remisiones

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: FR-ADP-08 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 2         |

FORMATO ELABORACIÓN DE REMISIÓN

**TABLA 23. FORMATO REMISIÓN DE MATERIALES**

NIT: 891.900712-0

FECHA: \_\_\_\_\_ REMISIÓN DE MATERIALES No. 009

| CODIGO | CANT. | UND | DESCRIPCIÓN |
|--------|-------|-----|-------------|
|        |       |     |             |
|        |       |     |             |
|        |       |     |             |
|        |       |     |             |

DESTINO: \_\_\_\_\_ PARCIAL TOTAL

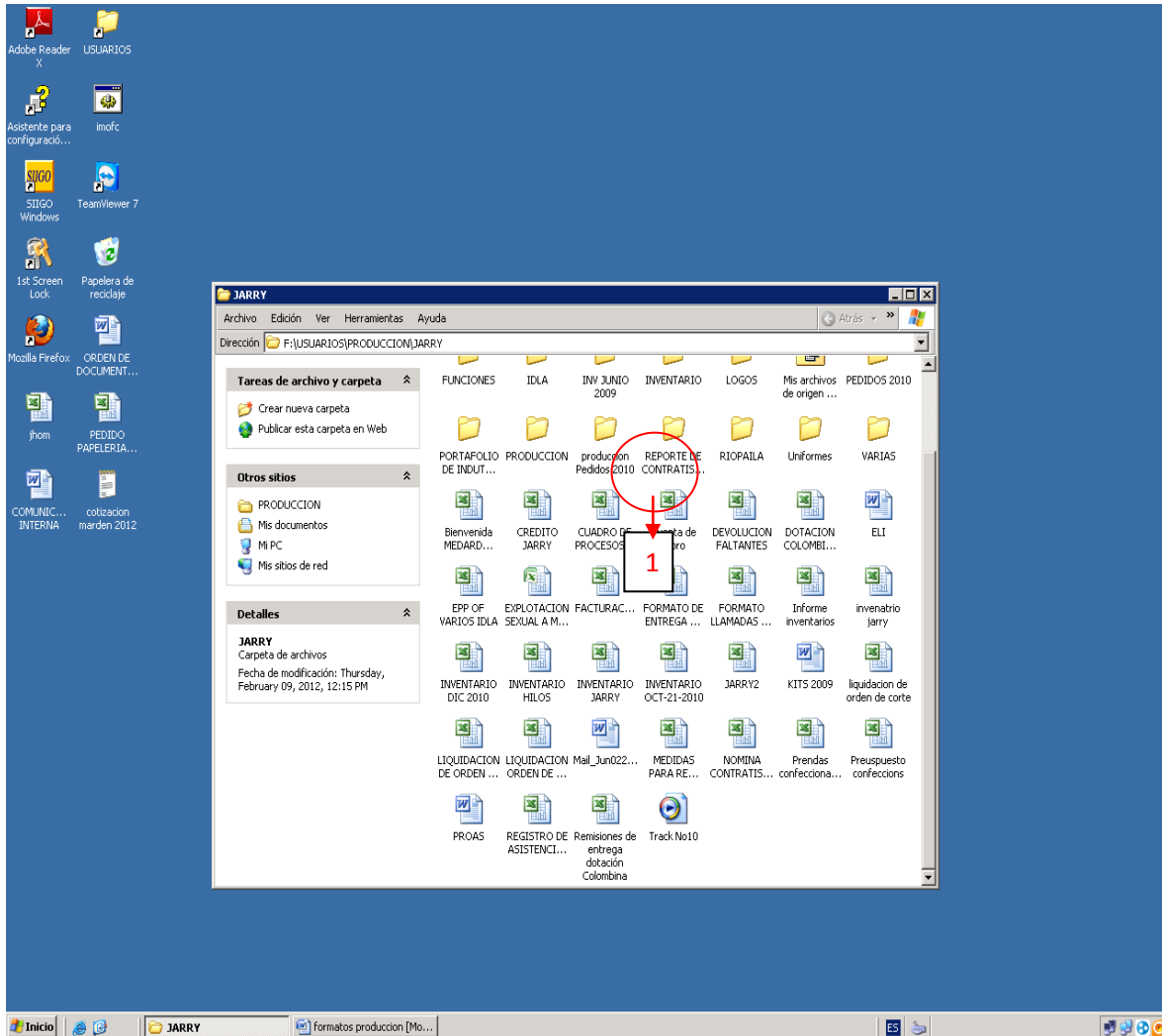
OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

TRANSPORTADO POR: \_\_\_\_\_ Vehiculo No. \_\_\_\_\_

|           |           |            |                             |                                |
|-----------|-----------|------------|-----------------------------|--------------------------------|
| APROBADO: | REVISADO: | ENTREGADO: | FIRMA DEL TRANSPORTAD<br>OR | RECIBIDO:<br><br>NIT. C.C. No. |
|           |           |            |                             |                                |

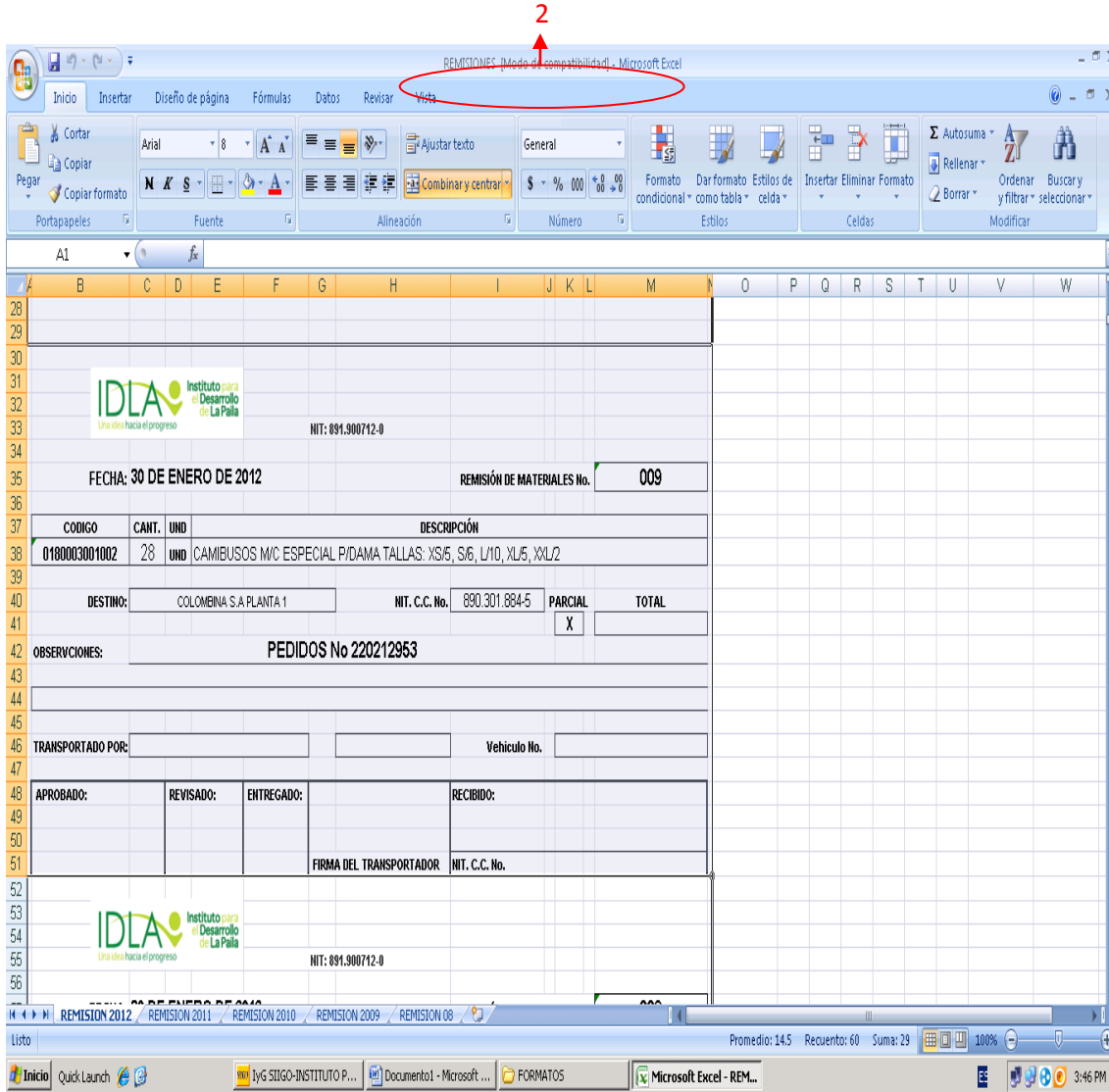
|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

1. Se ingreso a la red CALIMA, allí se busca el usuario PRODUCCION y se da clic.



**FORMATO ELABORACIÓN DE REMISIÓN**

2. Después se identifica y se abre el formato REMISIONES y se ingresan los datos (fecha, observaciones, descripción de la remisión) y se guarda una copia.



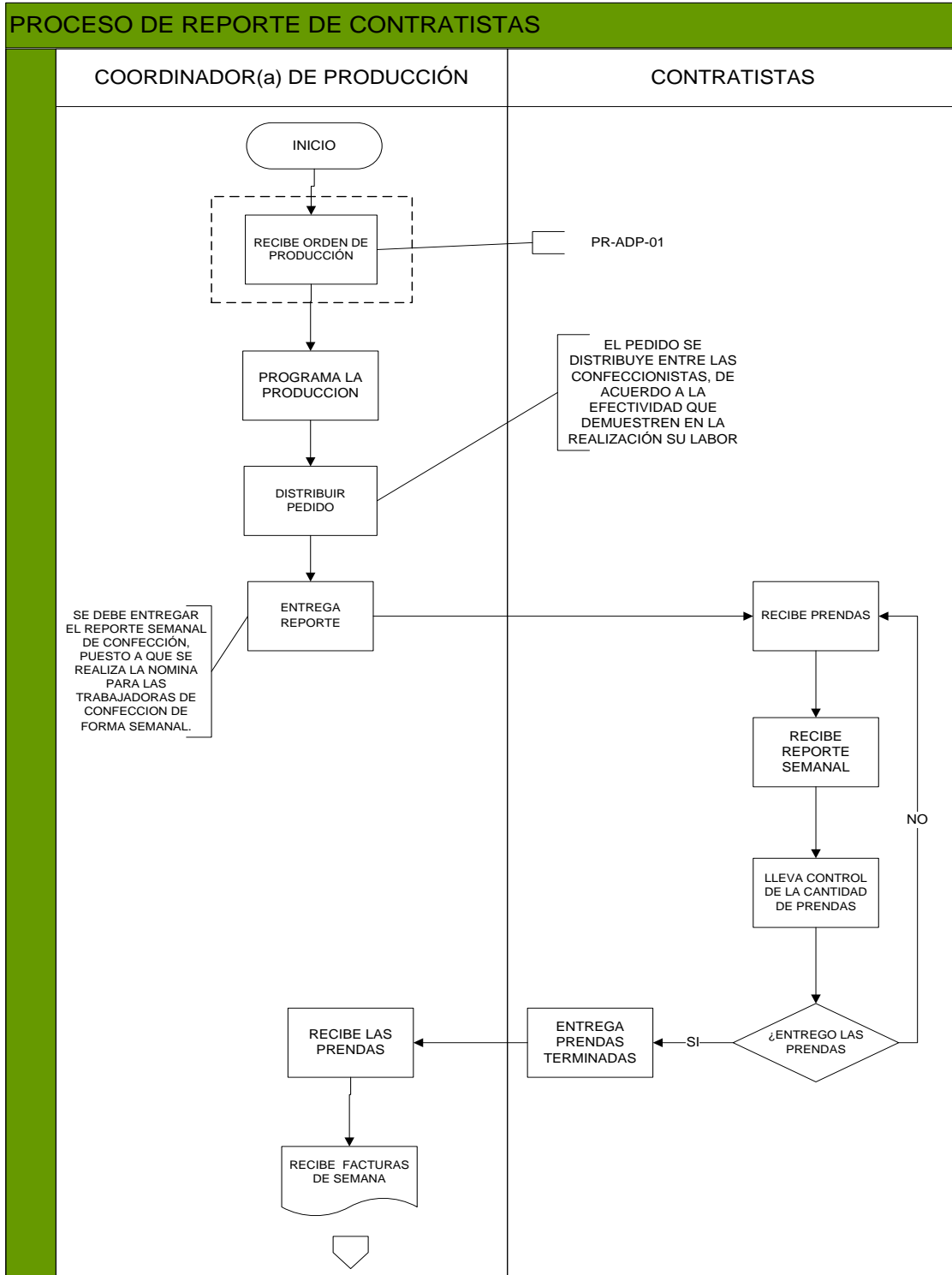
|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: FR-ADP-09 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

FORMATO DE REPORTE DE CONTRATISTAS

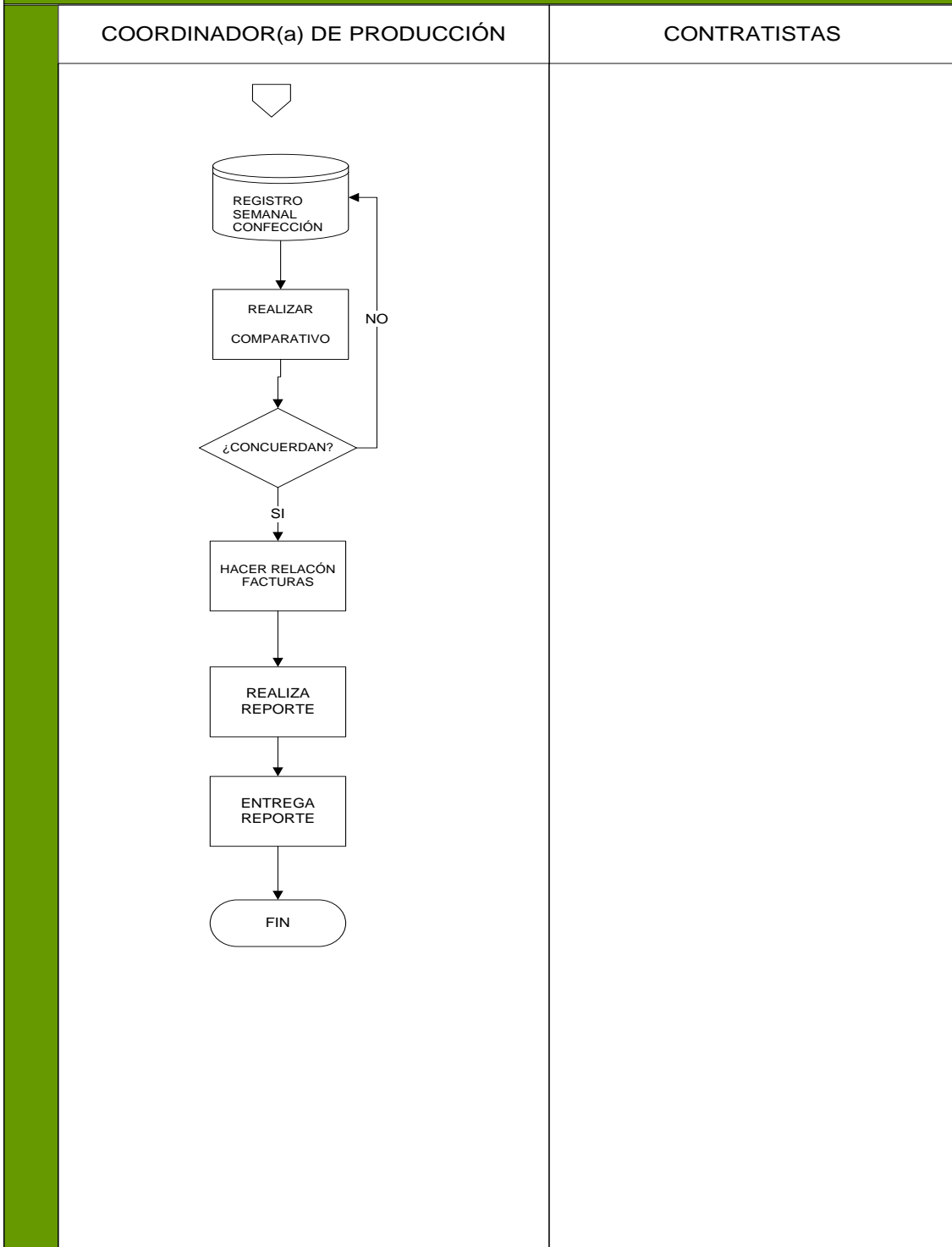
1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Reporte De Las Contratistas
  
2. **RESPONSABLE:** Coordinador(a) De Producción
  
3. **OBJETIVOS:** Reportar las contratistas para efectuarse el pago de lo producido.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.
  
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** Reporte de las contratistas  
  
**PUNTO FINAL:** Registrar los datos al sistema de SIIGO
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
**FR-ADP-09** Formato Registro Semanal De Confección
  
7. **FLUJOGRAMA**  
  
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

**FIGURA 37. PROCESO DE REPORTE DE CONTRATISTAS**



FORMATO DE REPORTE DE CONTRATISTAS

**PROCESO DE REPORTE DE CONTRATISTAS**





## FORMATO DE REPORTE DE CONTRATISTAS

**8. ACTIVIDAD****8.1. REPORTE DE LAS CONTRATISTAS**

El coordinador(a) de confección les hace entrega la cantidad de prendas a realizar y se lleva un control de acuerdo a la capacidad de entrega de las prendas (diario o semanal).

**8.2. REGISTRO DE PRENDAS ENTREGADAS**

El Coordinador(A) De Confección lleva un registro para conocer qué cantidades de prendas le entrega a cada Confeccionista, al igual que las confeccionistas llevan su propio control (factura), la cual es entregada al Coordinador (A) De Confección una vez que han terminado con la labor.

**8.3. ELABORACIÓN DE REPORTE A LAS CONTRATISTAS**

Con ese control de las actividades que se realizaron, el coordinador de confección ingresa a la red CALIMA y allí abre la carpeta de PRODUCCION, ahí esta el formato en Excel para ingresar las horas, los productos y la cantidad de prendas confeccionadas.

El área de contabilidad recibe este reporte para efectuar el pago a las contratistas.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

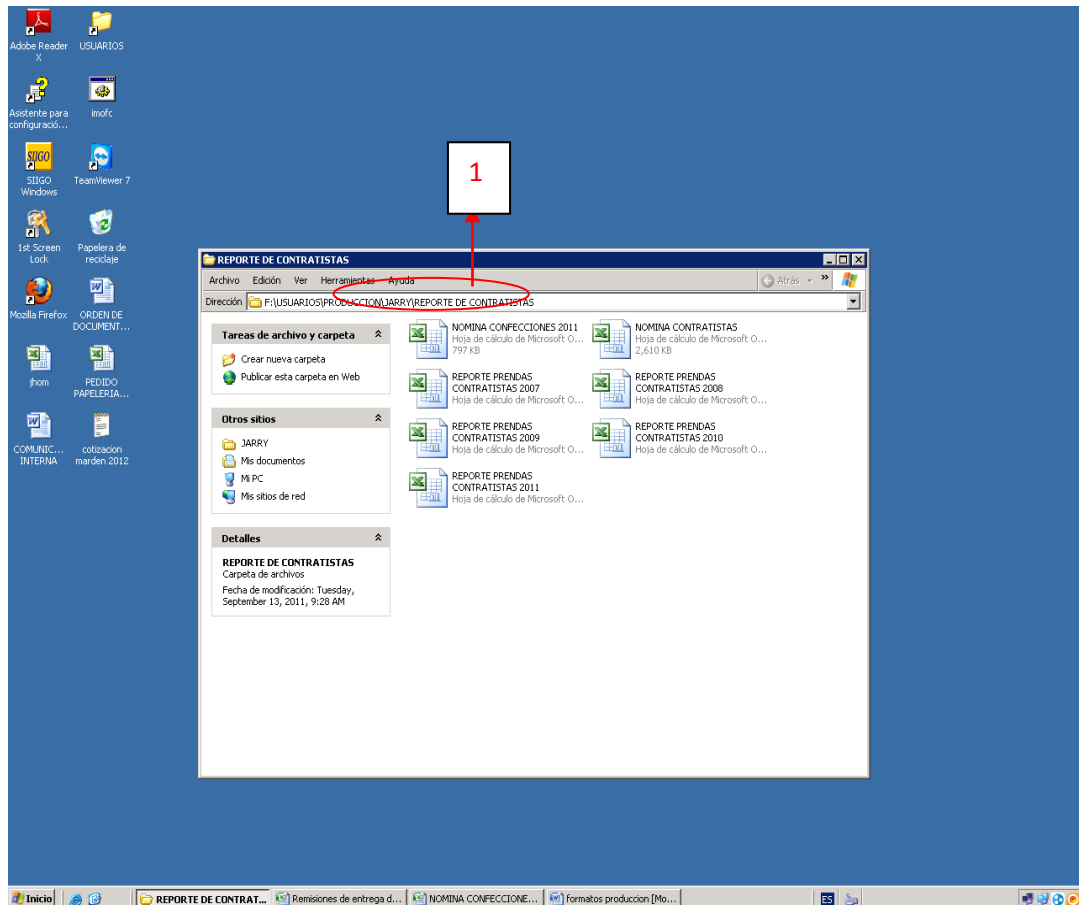
**IN-ADP-09** Instructivo Reporte De Contratista

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



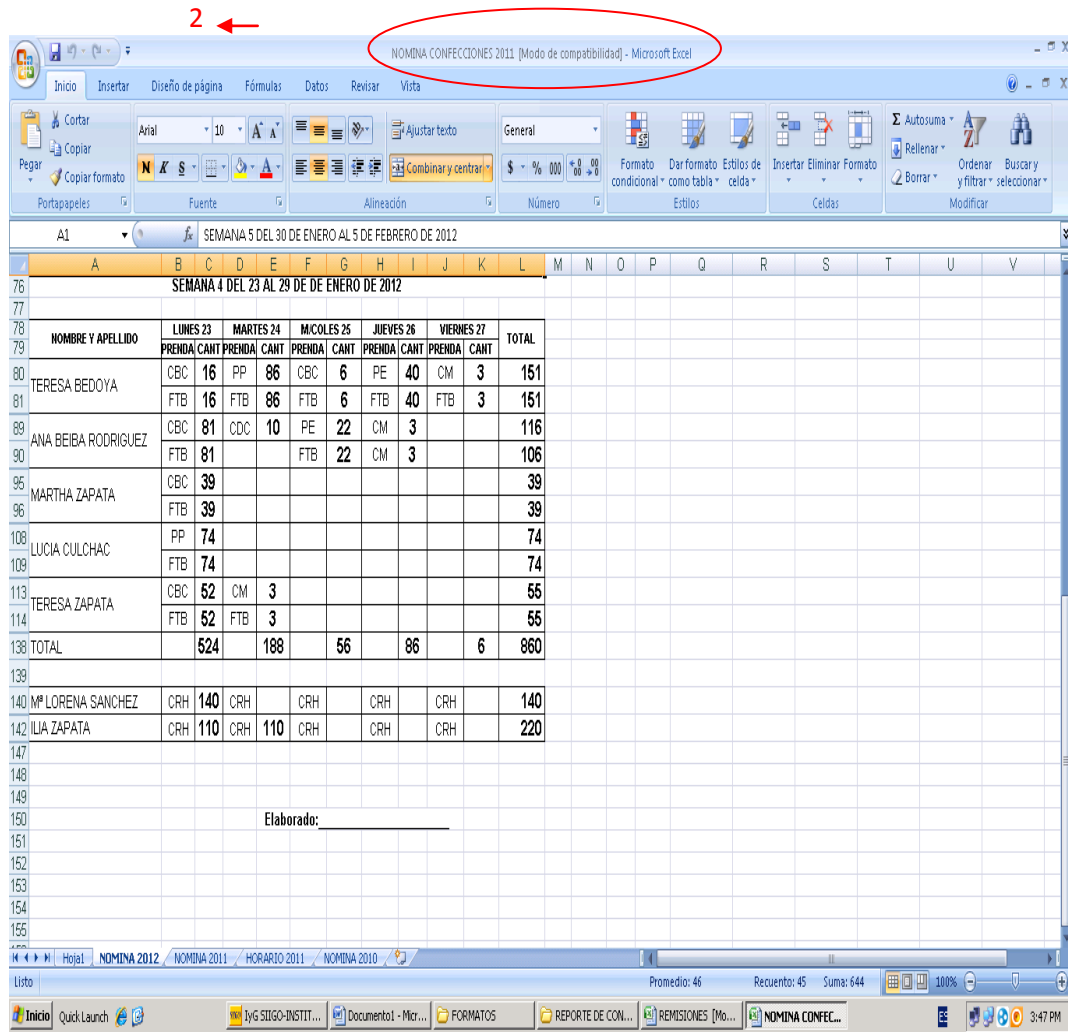
## INSTRUCTIVO REPORTE DE CONTRATISTAS

1. Se ingresa a la red CALIMA, y se busca la carpeta de PRODUCCION y se busca la sub-carpeta REPORTE DE CONTRATISTAS y se da clic a NOMINA CONFECCIONES formato en Excel.



**INSTRUCTIVO REPORTE DE CONTRATISTAS**

- Luego se da clic se abre y se busca por semanas y año en vigencia. y se ingresan los datos de las contratistas. Se guarda copia para archivo y se imprime.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

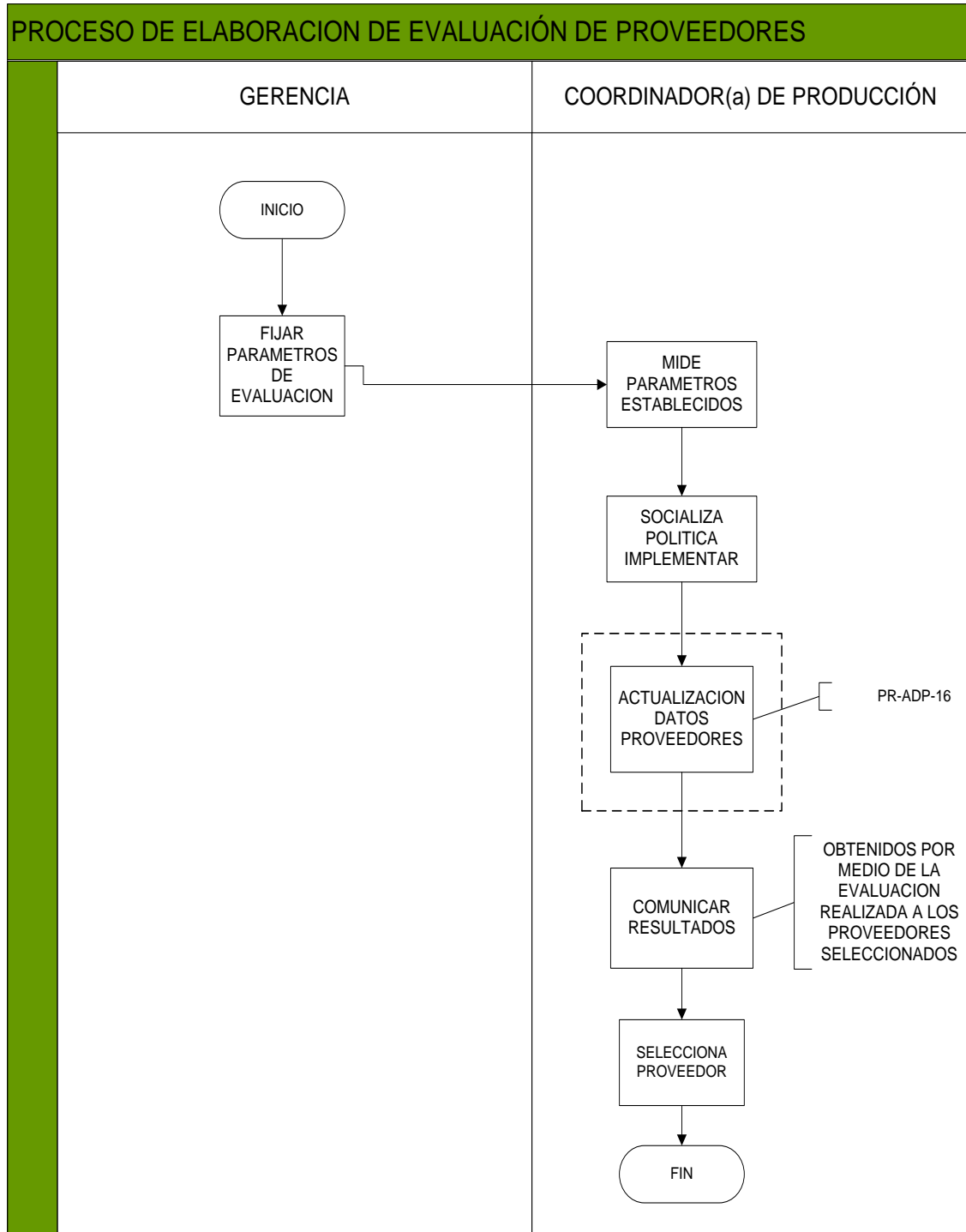
|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-20 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 5         |

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de la evaluación de proveedores.
  
2. **RESPONSABLE:** Coordinador(a) de Producción.
  
3. **OBJETIVOS:** Establecer un análisis del proveedor de acuerdo al costo/beneficio y obtener la información suficiente para tomar decisiones.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Seleccionar al proveedor más conveniente para la empresa.
  
5. **LIMITES**  
**PUNTO INICIAL:** Parámetros  
**PUNTO FINAL:** Informar los resultados de la Evaluación de proveedores.
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
**FR-ADP-19** Formato Valoración De Proveedores  
**FR-ADP-20** Formato Evaluación De Proveedores
  
7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

**FIGURA 38. PROCESO DE ELABORACIÓN DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**



## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. ESTABLECER LOS PARÁMETROS PARA EVALUAR

Gerencia es responsable de establecer los parámetros con los cuales se van a evaluar los proveedores de la empresa y el responsable de realizar la compra de materiales junto con los Interventores, deben ponerse de acuerdo para acordar la calificación que se les proporciona a los proveedores con base en el rendimiento suministrado a la empresa acerca de los aspectos que proporcionan mayores beneficios.

### 8.2. COMUNICAR A LOS PROVEEDORES.

Antes de realizar cualquier Evaluación a cualquier tipo de Proveedor, es necesario comunicarle a este las razones por las cuales se desea implementar esta evaluación, las ventajas que esta trae para ambas partes.

El coordinador(a) de producción es la persona encargada de socializar esta nueva política de Evaluación a los Proveedores, para que estos sean los encargados de comunicarles a los Proveedores de este modelo de Evaluación.

### 8.3. EVALUACIÓN

Inicialmente en la Base de Datos de Proveedores, estos tendrán la calificación de Proveedores confiables, debido a que últimamente se ha trabajado con estos, pero periódicamente se irán realizando evaluaciones a estos según los criterios que a continuación serán explicados.

Los criterios de evaluación establecidos son los siguientes:

- **PARA LOS PROVEEDORES DE BIENES Y MATERIALES:**

**Precio:** este criterio ha sido seleccionado debido que es un factor importante para IDLA, puesto que debe mantener un estándar de calidad que no puede ser afectado por la elección de un producto que no cumpla con las características establecidas.

**Capacidad de Respuesta Oportuna (PQRS):** Este criterio es tomado debido a que es de gran importancia que el proveedor que nos brindo el producto o materiales nos solucione nuestras inquietudes acerca de las ventajas y desventajas que trae consigo la elección de este producto.

**Calidad:** Este criterio esta relacionado de manera directa con el criterio que el evaluador considere sobre la calidad esperada del bien adquirido. Este criterio se desea evaluar porque para IDLA es de vital importancia para la elaboración de las dotaciones.

**Disponibilidad:** Este criterio es de vital relevancia puesto que constantemente es requerida materia prima, por lo cual el proveedor debe atento a cualquier nuevo requerimiento que sea solicitado.

**Puntualidad:** Este criterio es el que mayor relevancia tiene para la empresa, puesto que cualquier demora en la entrega de los materiales solicitados, retrasa la producción de en la empresa.

| Proveedores | Frecuencias   |
|-------------|---|
| Bienes      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como mínimo 1 vez al año.</li> <li>• Cuando se termine el contrato</li> <li>• Cuando son Bienes de larga vida o que sus beneficios se ven en lapsos de tiempo largos, la evaluación se realizara cada año.</li> <li>• Cuando la persona encargada de realizar las evaluaciones lo considere adecuado.</li> </ul> |

**Nota:** Los Bienes se deben medir. Se medirán los que de alguna manera afectan en mayor medida la calidad de los procesos de la institución.

#### 8.4. ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES:

En los Formatos de Evaluación de los Proveedores (**FR-ADP-20**) se encuentran los criterios de evaluación. Según el nivel de cumplimiento se le da una valoración que va desde 5 hasta 2 puntos, siendo 5 la mejor puntuación y 2 la más baja. Después de evaluar cada criterio se suman las puntuaciones dando como calificación más alta 20 o 25 según el tipo de evaluación realizada

Según la puntuación recibida, el Proveedor es clasificado en tres posiciones: confiable, en prueba, poco confiable.

**Confiable:** Proveedor que ha trabajado muy bien con el Comité, se puede seguir trabajando con él.



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-20 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 5         |

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

**Prueba:** Proveedor que no cumple en su totalidad los requisitos exigidos por el Comité, es necesario que este tenga un grado mayor de compromiso. Se puede trabajar con él, pero es necesario realizarle un seguimiento minucioso

**Poco Confiable:** Son los Proveedores que no cumplen con los requisitos exigidos. Son Proveedores que no se han comprometido en mejorar sus servicios, por lo tanto es poco recomendable trabajar con ellos.

Para determinar en qué posición se clasifica un proveedor después de realizada la evaluación se siguen los siguientes parámetros:

**Para la Evaluación de Proveedores de Producto:**

**Puntuación entre 15 y 20:** Confiable

**Puntuación entre 9 y 14:** En prueba

**Puntuación menor a 9:** Poco Confiable

Una vez realizada la evaluación, Los responsables de realizarla comunican información para que la promedie con las calificaciones antes recibidas. Con esta información se actualiza la base de Datos.

**8.5 .COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LOS PROVEEDORES**

Culminada la Evaluación, se comunica a los Proveedores sobre los resultados obtenidos, las buenas o malas calificaciones que obtuvieron.

Cuando existan malas calificaciones, y por lo tanto el estado de los Proveedores cambia de Confiable a Prueba, es necesario comunicarle al Proveedor que se necesita por parte de este un mayor compromiso, mejorar la calidad de sus procesos y productos.

Cuando el Proveedor cambia del Estado de Prueba al estado Poco Confiable, se le informa las razones por las cuales obtuvo esta calificación, y además se le informa las consecuencias de estar en este Estado. Para que un Proveedor se encuentre en este Estado, ha debido pasar por los otros dos Estados existentes, y debido a falta de compromiso por parte de este ha caído a esta última categoría.

**9 DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

FORMATO VALORACIÓN DE PROVEEDORES

**TABLA 25. FORMATO VALORACIÓN DE PROVEEDORES**

| CRITERIOS DE CALIFICACION                 | EXCELENTE<br>5 | BUENO<br>4 | REGULAR<br>3 | DEFICIENTE<br>2 | CALIFICACION |
|---|----------------|------------|--------------|-----------------|--------------|
| PRECIO                                    |                |            |              |                 |              |
| DISPONIBILIDAD                            |                |            |              |                 |              |
| PUNTUALIDAD                               |                |            |              |                 |              |
| CALIDAD                                   |                |            |              |                 |              |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA (ATENCION DE PQRS) |                |            |              |                 |              |
| <b>PUNTAJE</b>                            |                |            |              |                 |              |

Evaluador:

Estado del Proveedor:

Recibido:

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: FR-ADP-19 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 1         |

FORMATO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

**TABLA 26. FORMATO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES**

FECHA:  
 PROYECTO:  
 RECURSO:

| DESCRIPCION Y REFERENCIA | CANT | NOMBRE PROVEEDOR |          | NOMBRE PROVEEDOR |          |
|--------------------------|------|------------------|----------|------------------|----------|
|                          |      | VR UNT           | VR TOTAL | VR UNT           | VR TOTAL |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
|                          |      |                  | 0        |                  | 0        |
| <b>SUBTOTAL</b>          | 0    | 0                | 0        | 0                | 0        |
| <b>IVA 16%</b>           |      | 0                | 0        | 0                | 0        |
| <b>TOTAL</b>             | 0    | 0                | 0        | 0                | 0        |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |



MANUAL DE FUNCIONES DEL ALMACENISTA

|  |  |
|--|--|
| <p>Elaboración de Vales de prestamos</p> | <p>Materia Prima<br/><b>(PR-ADP-15)</b></p> <p>Procedimiento Actualización De Proveedores<br/><b>(PR-ADP-16)</b></p> <p>Procedimiento Elaboración De Inventario Semestral De Idla<br/><b>(PR-ADP-17)</b></p> |
|--|--|

- 6. Responsabilidades De Coordinación Para Desarrollar El Trabajo
  - 6.1. Internas  
Con el jefe inmediato, personas de su área de trabajo.
  - 6.2. Externas  
Proveedores, Clientes, Acreedores
- 7. Responsabilidades De Manejo
  - 7.1. Del Personal  
Coordinadora de producción
  - 7.2. De Información Confidencial  
Tiene información acerca de los proveedores, clientes, precios; que al ser divulgada afectaría a la empresa.
  - 7.3. De Maquinas, Equipos Y Herramientas  
Es responsable por computador, herramientas y maquinas de confección.
- 8. Requisitos Mínimos Para Ocupar El Cargo
  - 8.1. Educación
    - 8.1.1. Conocimientos Mínimos Para Ocupar El Cargo  
Curso de almacenista, tecnología en logística
    - 8.1.2. Nivel De Educación Mínima  
Básico Bachiller,
  - a. Experiencia Mínima  
Las funciones del cargo exigen una persona con una experiencia de por lo menos 6 meses.

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-FUN-02 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 2          |

MANUAL DE FUNCIONES DEL ALMACENISTA

b. Habilidades Especiales Para El Normal Desempeño Del Cargo  
Habilidad manual y mental, iniciativa, dinámico, cálculos numéricos.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-10 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

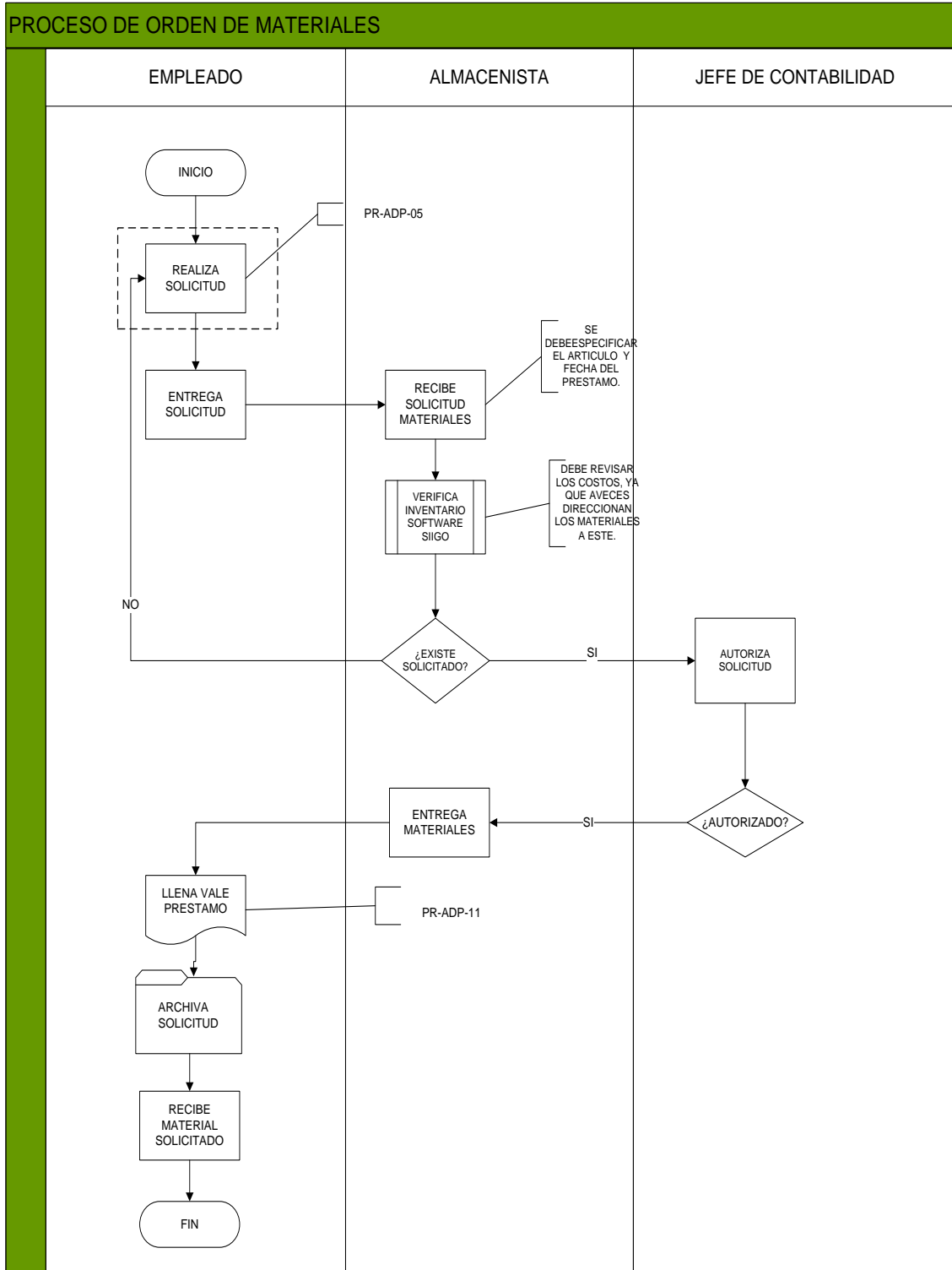
PROCEDIMIENTO DE ORDEN DE MATERIALES

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Orden De Materiales
  
2. **RESPONSABLE:** Almacenista
  
3. **OBJETIVOS:** Salida de materiales del almacén.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos
  
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** Solicitud de Materiales de los funcionarios  
  
**PUNTO FINAL:** Entrega de Materiales
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
**FR-ADP-10** Formato Orden de materiales
  
7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE ORDEN DE MATERIALES

FIGURA 39. PROCESO DE ORDEN DE MATERIALES





|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-10 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

**PROCEDIMIENTO DE ORDEN DE MATERIALES**

## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. SOLICITUD DE ARTICULO DEL ALMACÉN

Cuando cualquiera de las dependencias solicite un artículo del almacén este debe consultar con almacén para saber que tipo de documento debe salir del inventario, ya que unos se encuentran en inventario SIIGO y otros los direccionan al costo.

### 8.2. ELABORACIÓN DE LA ORDEN DE MATERIALES

Se ingresa al sistema de SIIGO, en notas de salida cuando están en el inventario.

Pero cuando se elabore el formato de orden de materiales, en esta se ingresan los datos de descripción del artículo y la cantidad y el valor por unidad y el total.

Para efectuarse la entrega de los artículos requeridos debe estar autorizada por la gerencia o el jefe de contabilidad.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

**IN-ADP-10** Instructivo De Orden De Materiales

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: FR-ADP-10 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

**FORMATO DE ORDEN DE MATERIALES**

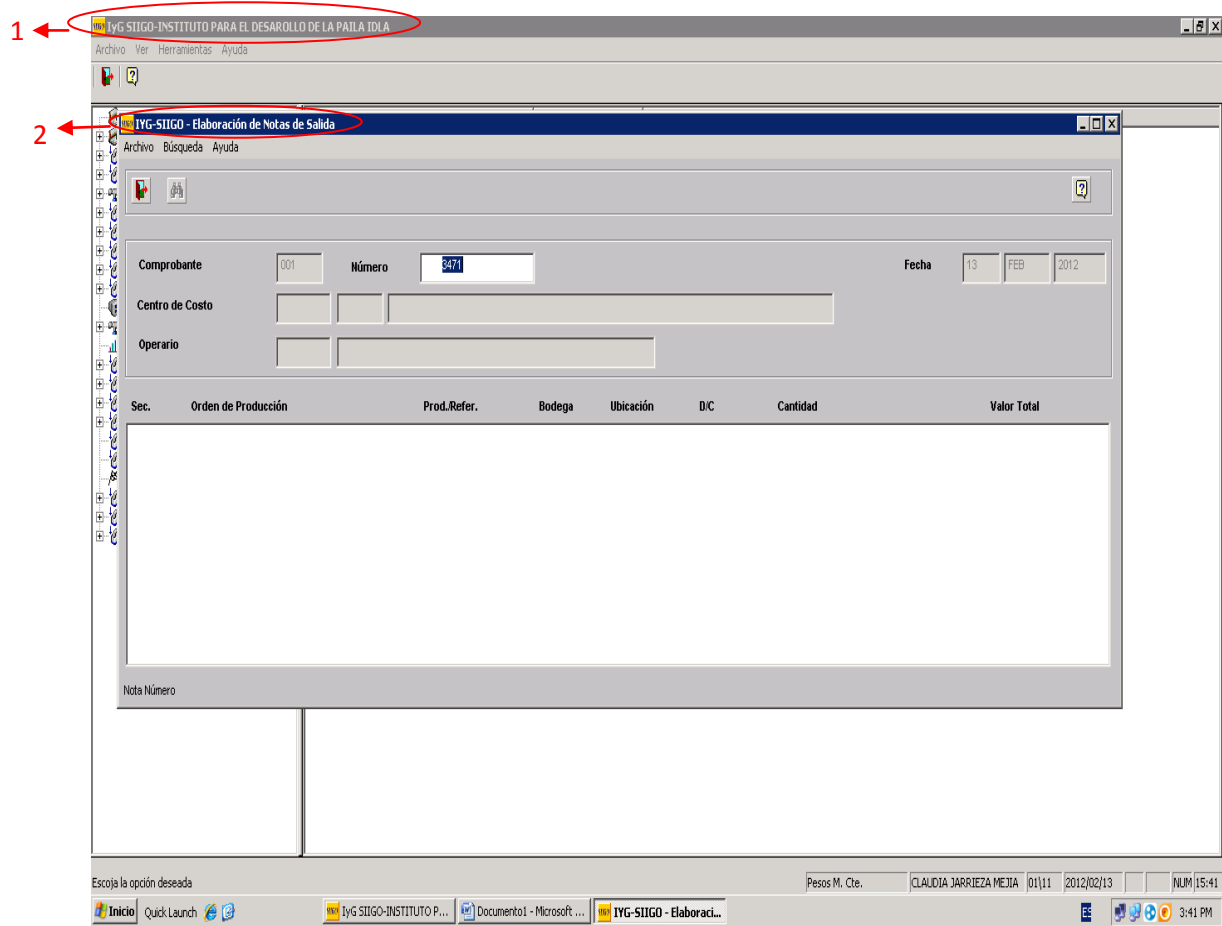
**TABLA 27. FORMATO ORDEN DE MATERIALES**

| DIA        | MES | AÑO | DEPENDENCIA SOLICITANTE |  |      | ENTREGAR A:  |               |
|------------|-----|-----|-------------------------|--|------|--------------|---------------|
|            |     |     |                         |  |      |              |               |
| CODIGO     |     |     | DESCRIPCION             | UND                                      | CANT | CANT. ENTREG | OBSERVACIONES |
|            |     |     |                         |  |      |              |               |
|            |     |     |                         |  |      |              |               |
|            |     |     |                         |  |      |              |               |
|            |     |     |                         |  |      |              |               |
| AUTORIZADO |     |     | ENTREGADO POR:          | <b>RECIBIDO POR:</b><br>.....<br>C.C. N° |      |              |               |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

INSTRUCTIVO ORDEN DE MATERIALES

1. Una vez se ha ingresado al software de SIIGO ruta producción. Al lado izquierdo se encuentra el DOCUMENTOS.
2. Se le da clic a ELABORACION DE NOTAS DE SALIDAD, luego se le da la apertura a se le da la opción de **01.NOTAS DE SALIDA**, entrega de material de confección. Allí se ingresan los datos generales: fecha, cantidad, y esta genera el valor total.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

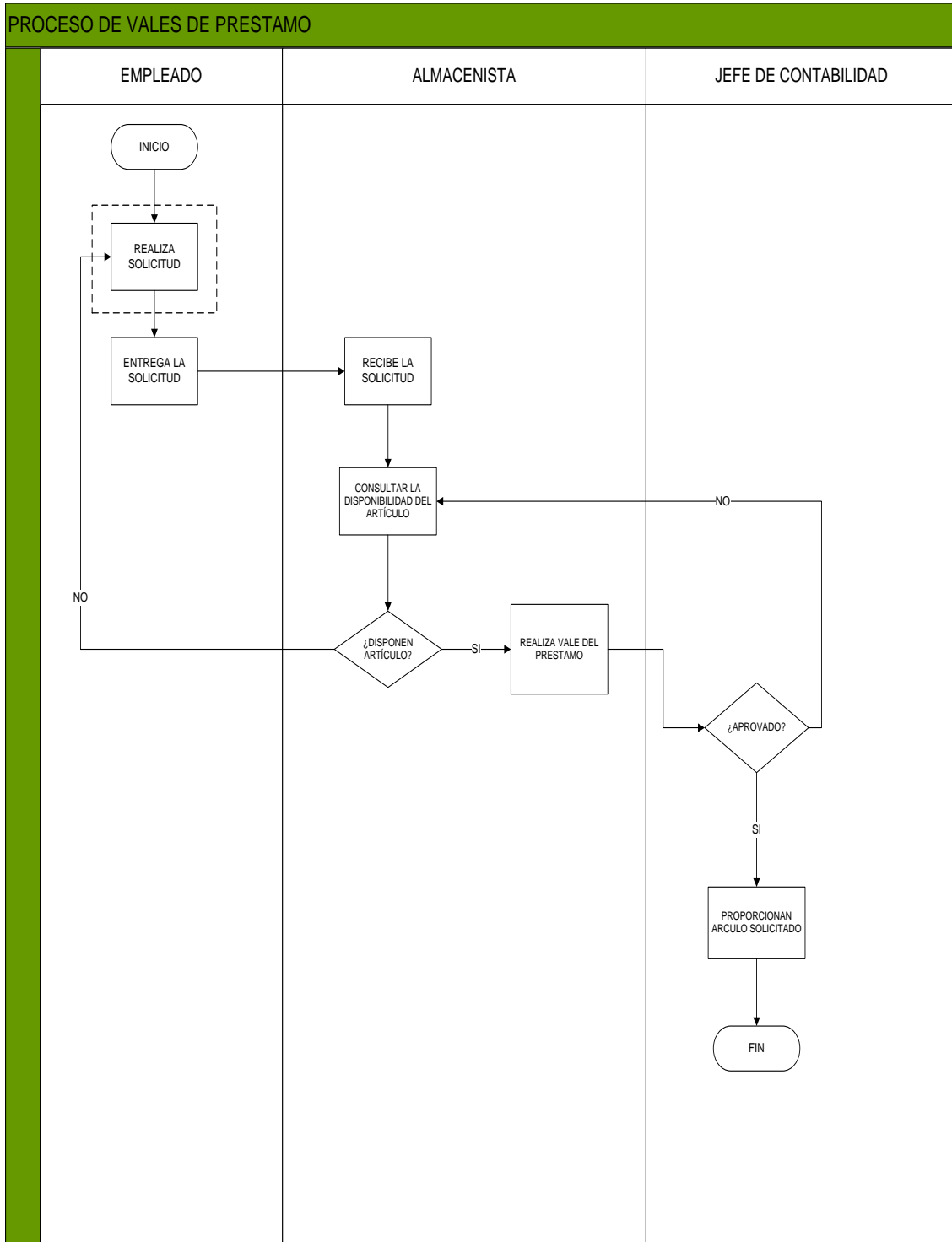
|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-11 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

PROCEDIMIENTO DE VALES DE PRESTAMO

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Vales De Préstamo
  
2. **RESPONSABLE:** Almacenista
  
3. **OBJETIVOS:** Registrar la solicitud de requerimiento especificado.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos
  
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** solicitud del cliente  
  
**PUNTO FINAL:** ingresar los datos al SIIGO
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
**FR-ADP-11** Vales de Préstamo
  
7. **FLUJOGRAMA**  
  
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE VALES DE PRESTAMO

FIGURA 40. PROCESO DE VALES DE PRESTAMO



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-11 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

PROCEDIMIENTO DE VALES DE PRESTAMO

## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. SOLICITUD DE UN VALE DE PRÉSTAMO

Se consulta si hay disponibilidad del articulo al cual se esta haciendo el requerimiento. Cuando cualquiera de las dependencias solicite un vale de préstamo a la auxiliar de gerencia, este debe de ir previamente autorizado por la gerencia o el jefe de contabilidad.

### 8.2. ELABORACIÓN DE UN VALE DE PRÉSTAMO

El almacenista al recibir la solicitud verifica la existencia del material en el almacén, si existe se llena el **FR-ADP-11** Vale De Préstamo para continuar con el proceso.

### 8.3. APROBACION DEL VALE DE PRESTAMO

El almacenista una vez que ha realizado el vale, lo pasa al Jefe de Contabilidad para su respectiva aprobación

### 8.4. ENTREGA DEL VALE DE PRÉSTAMO

Este documento debe entregarse con un día de antelación a la solicitud.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

**IN-ADA-11** Instructivo Vales De Préstamo

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

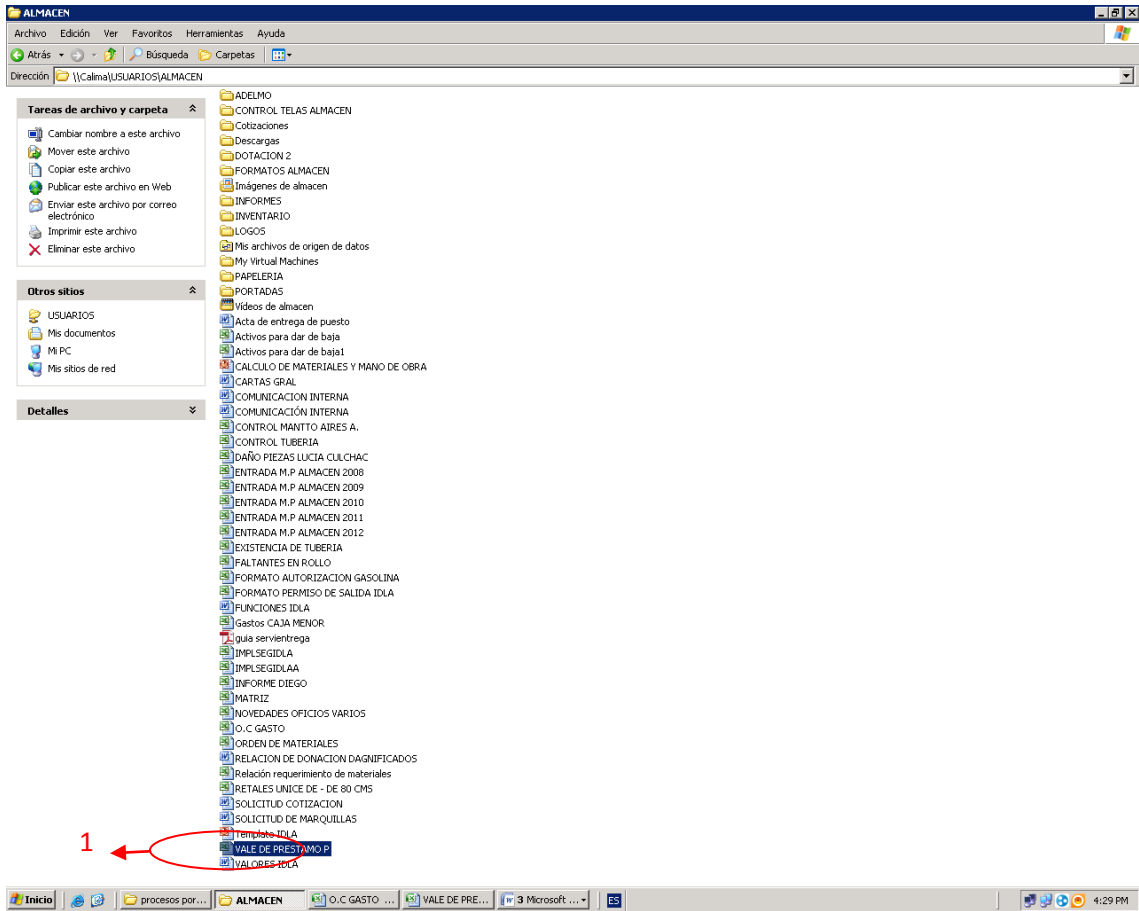
**FORMATO DE VALES DE PRESTAMO**
**TABLA 28. FORMATO VALES DE PRESTAMO**

|                    |       |      |                                   |          |
|--------------------|-------|------|-----------------------------------|----------|
| NIT: 891,900,712-0 |       |      |                                   |          |
| DIA                | MES   | AÑO  | NOMBRE DEL SOLICITANTE            | DESTINO: |
|                    |       |      |                                   |          |
| COD.               | CANT. | UND. |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      |                                   |          |
|                    |       |      | <b>DEVOLVER FIRMADO Y SELLADO</b> |          |
| AUTORIZA:          |       |      | ENTRAGADO:                        | RECIBE:  |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**INSTRUCTIVO VALES DE PRESTAMO**

1. Se ingresa a la red, se busca en la carpeta ALMACEN, se ingresa y se busca **VALE DE PRESTAMO**.





**INSTRUCTIVO VALES DE PRESTAMO**

- El formato de VALE DE PRESTAMO, se le ingresan los datos de la persona que lo solicita el cargo, y debe tener las firmas de autorizado para ser un documento válido y poderse tramitar.

**VALE DE PRESTAMO N° 006**

| AÑO                        | MES   | DÍA        | NOMBRE DEL SOLICITANTE                | DESTINO:       |
|----------------------------|-------|------------|---------------------------------------|----------------|
| 2012                       | 01    | 26         | MONTES MANUAL                         | OFICIOS VARIOS |
| COD.                       | CANT. | UND.       |                                       |                |
|                            | 1     | UND.       | GUADAÑA MARIUYAMA 420 3HP             |                |
|                            | 1     | UND.       | GAFAS                                 |                |
|                            | 1     | UND.       | TARRO DE LITRO PARA MADIR COMBUSTIBLE |                |
|                            | 1     | UND.       | ARNES COMPLETO                        |                |
|                            | 1     | UND.       | YOYO PARA CABLE                       |                |
|                            | 1     | UND.       | CUCHILLA                              |                |
|                            | 1     | UND.       | LLAVE DE COPA                         |                |
|                            | 1     | UND.       | LLAVE BOCAFIJA 8 Y 10                 |                |
|                            | 1     | UND.       | TARRO ENGRASADOR                      |                |
| DEVOLVER FIRMADO Y SELLADO |       |            |                                       |                |
| AUTORIZA:                  |       | ENTREGADO: |                                       | RECIBE:        |

**VALE DE PRESTAMO N° 005**

| AÑO                        | MES   | DÍA  | NOMBRE DEL SOLICITANTE   | DESTINO:  |
|----------------------------|-------|------|--|-----------|
| 2012                       | 01    | 26   | CLAUDIA VALDERRAMA   | COLOMBINA |
| COD.                       | CANT. | UND. |  |           |
|                            | 1     | UND. | CAMISA OXFORD HOMBRE T/ L                                      |           |
|                            | 1     | UND. | CAMISA OXFORD MUJER T/ L                                       |           |
|                            | 1     | UND. | DELANTAL AZUL TURQUI T/ XL                                     |           |
|                            | 1     | UND. | UNIFORME ASEO CAMIBUSO T/ S,<br>PANTALON T/ 8, SOBRE DELANTAL. |           |
|                            | 1     | UND. | BLUE JEAN T/ 34  |           |
| NOTA: PRENDAS DE PRUEBA    |       |      |  |           |
| DEVOLVER FIRMADO Y SELLADO |       |      |  |           |

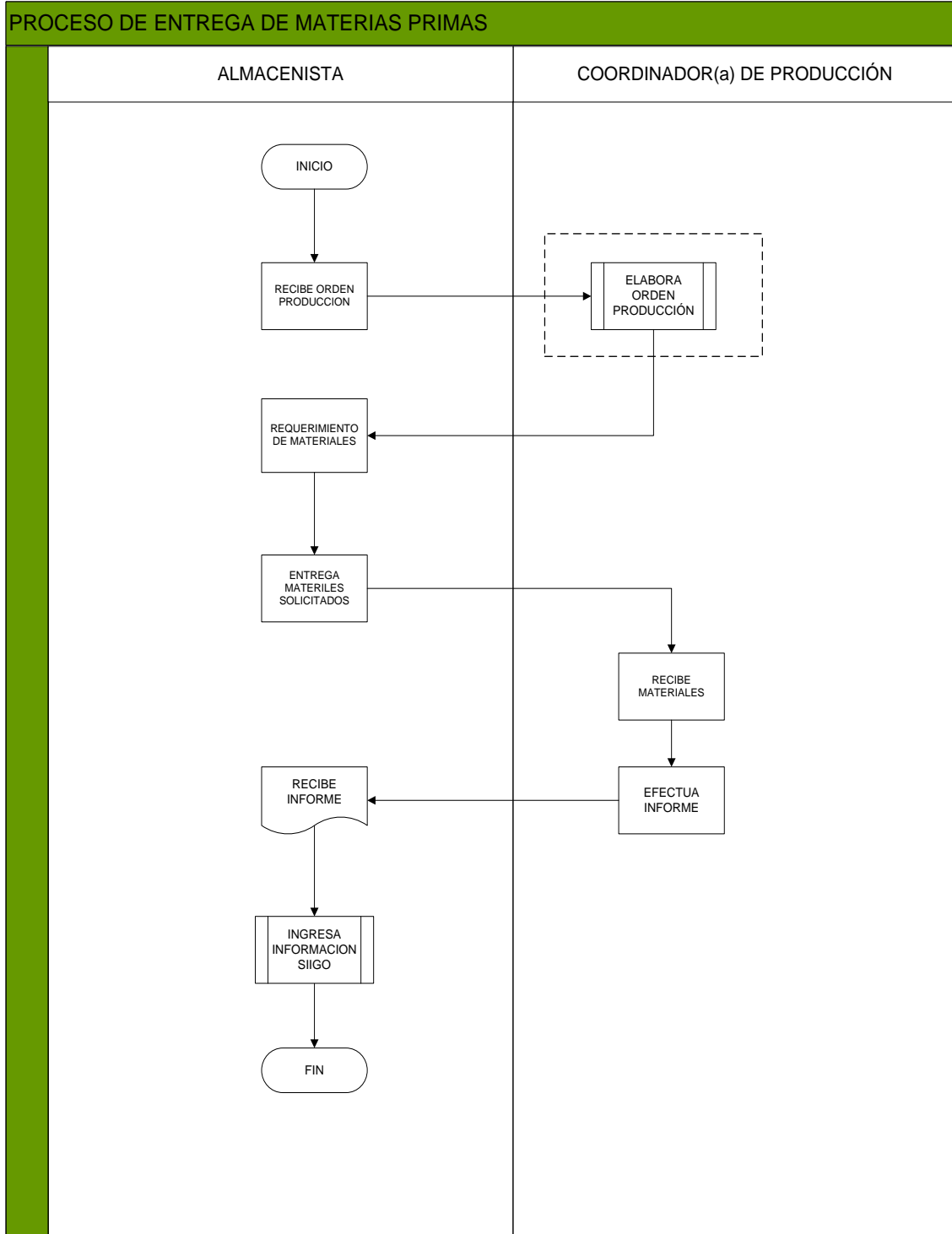
|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE MATERIAS PRIMAS

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Preparación De Entrega De Materias Primas.
  
2. **RESPONSABLE:** Almacenista
  
3. **OBJETIVOS:** Entrega los materiales requeridos semanalmente en la orden de producción establecida.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.
  
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** Recibe la orden de la cantidad de materiales a emplear en la producción.  
  
**PUNTO FINAL:** Entrega los materiales solicitados.
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
FR-ADP-12 Formato Entrega de Materiales
  
7. **FLUJOGRAMA**  
  
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE MATERIAS PRIMAS

FIGURA 41. PROCESO DE ENTREGA DE MATERIALES



PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE MATERIAS PRIMAS

## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. RECIBE LA ORDEN DE PRODUCCION

La coordinadora de producción entrega una copia al almacenista donde especifica la cantidad destinada a la producción, al igual que la cantidad de materiales a emplear.

### 8.2. ENTREGA REQUERIMIENTOS DE LOS MATERIALES

Recibida la cantidad de producción a llevar a cabo, el almacenista entrega los materiales necesarios para poder elaborarla.

### 8.3. DEVOLUCIÓN DE MATERIALES

Cuando se termina con la producción, y todavía hay materiales, se devuelven al almacenista para que los incluya de nuevo en el inventario.

### 8.4. FALTANTE DE MATERIALES

Cuando se presentan faltantes en los materiales entregados para elaborar la producción, se hace un requerimiento de material al almacenista para poder dar continuidad con el proceso de producción.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

VERSIÓN:

CODIGO: FR-ADP-12

FECHA:

PÁG 1 - 1

FORMATO ENTREGA DE MATERIAS PRIMAS

**TABLA 29. FORMATO ENTREGA DE MATERIALES**

INICIA:  TERMINA:  ORDEN DE PRODUCCIÓN No.

REPOSABLE:  PEDIDO No.

CLIENTE:  ESTADO DE LA PRODUCCIÓN  
PENDIENTE ( ) EN PROCESO ( )

| No | CODIGO | DESCRIPCIÓN | TALLA | PROGRAMADO | CONFECCIONADO | SALDO |
|----|--------|-------------|-------|------------|---------------|-------|
| 1  |        |             |       |            |               |       |
| 2  |        |             |       |            |               |       |
| 3  |        |             |       |            |               |       |
| 4  |        |             |       |            |               |       |
| 5  |        |             |       |            |               |       |
| 6  |        |             |       |            |               |       |
| 7  |        |             |       |            |               |       |
| 8  |        |             |       |            |               |       |
| 9  |        |             |       |            |               |       |
| 10 |        |             |       |            |               |       |

MATERIA PRIMA REQUERIDA

| No | CODIGO | DESCRIPCIÓN | UNIDAD | SOLICITADO | ENTREGADO | SALDO |
|----|--------|-------------|--------|------------|-----------|-------|
| 1  |        |             |        |            |           |       |
| 2  |        |             |        |            |           |       |
| 3  |        |             |        |            |           |       |
| 4  |        |             |        |            |           |       |
| 5  |        |             |        |            |           |       |
| 6  |        |             |        |            |           |       |
| 7  |        |             |        |            |           |       |
| 8  |        |             |        |            |           |       |
| 9  |        |             |        |            |           |       |
| 10 |        |             |        |            |           |       |

| CONTROL DE ROLLOS DE TELA |  |  |  | ORDENES DE CORTE |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|------------------|--|--|--|
| CANT.                     |  |  |  |                  |  |  |  |
| METROS                    |  |  |  |                  |  |  |  |
| CANT.                     |  |  |  |                  |  |  |  |
| METROS                    |  |  |  |                  |  |  |  |

ESTADO DEL PROCESO

| No | CODIGO | DESCRIPCIÓN | CANT. | PROCESO |
|----|--------|-------------|-------|---------|
| 1  |        |             |       |         |
| 2  |        |             |       |         |
| 3  |        |             |       |         |
| 4  |        |             |       |         |
| 5  |        |             |       |         |
| 6  |        |             |       |         |

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

|            |           |           |
|------------|-----------|-----------|
| ELABORADO: | REVISADO: | APROBADO: |
|------------|-----------|-----------|

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-13 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE ORDEN DE COMPRA

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Preparación de la Orden de Compra
2. **RESPONSABLE:** Almacenista
3. **OBJETIVOS:** Proporcionar a las diferentes dependencias los suministros y materia prima necesaria para realizar las labores y procesos de cada puesto de trabajo.
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Efectuar las compras según las especificaciones establecidas.

5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Realizar solicitud de compra

**PUNTO FINAL:** Incorporar información al SIIGO

6. **FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-AAA-02** Formato Solicitud De Compra

Autorización de compra

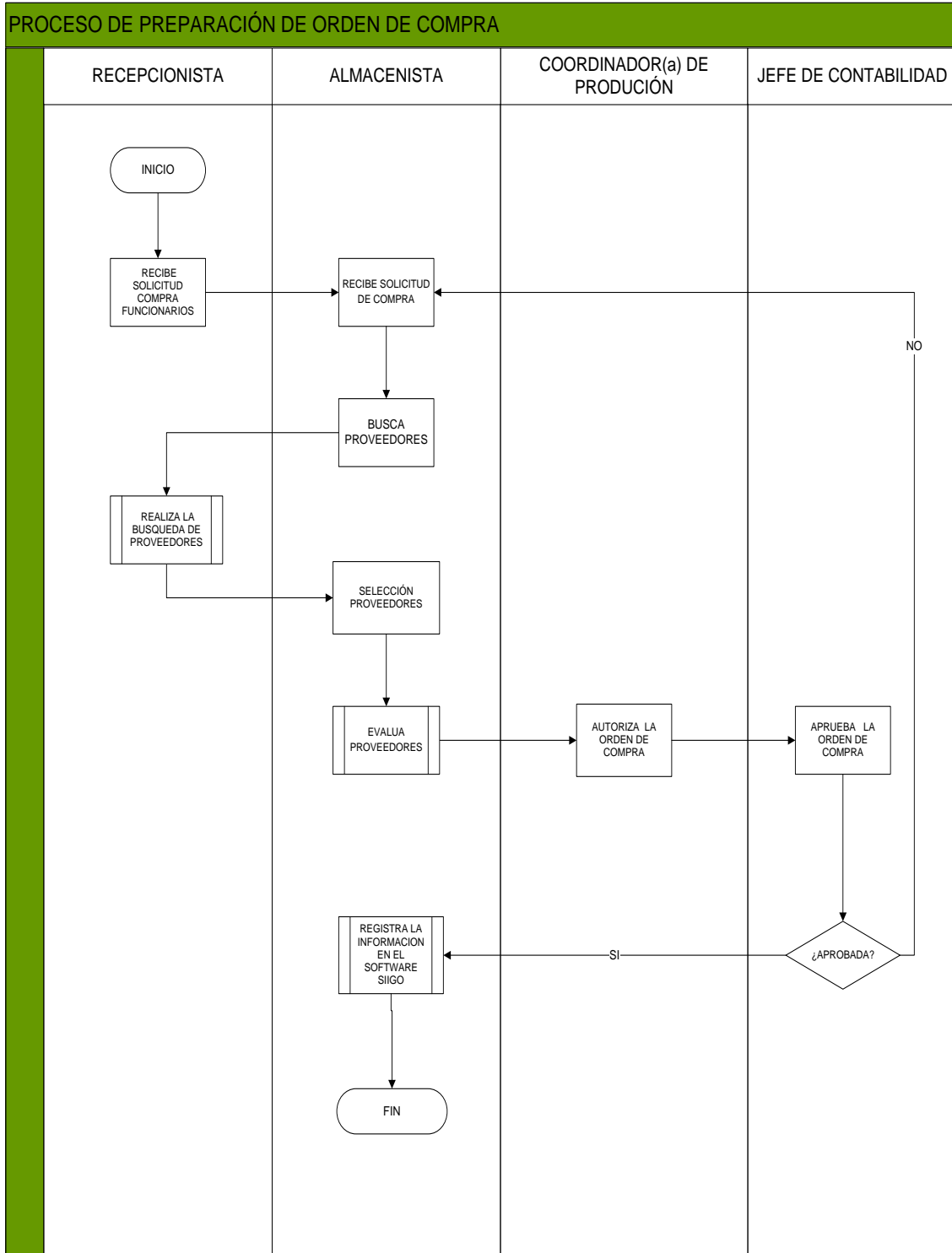
Cotizaciones

7. **FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE ORDEN DE COMPRA

FIGURA 42. PROCESO DE PREPARACIÓN DE ORDEN DE COMPRA



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-13 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE ORDEN DE COMPRA

## 8. ACTIVIDAD

### 8.1. ELABORAR SOLICITUD DE COMPRA

El área que necesite algún tipo de bien, debe diligenciar el formato de solicitud de compra, en este debe ir especificada la información respecto al producto, al igual de donde proceden los recursos para la compra de los materiales.

### 8.2. FIRMA SOLICITUD DE COMPRA

El área que realice la solicitud de compra, informa al responsable que puede realizar el proceso de compra y la posterior. Así mismo debe revisar la solicitud y proceder a su autorización correspondiente.

### 8.3. BUSCAR PROVEEDORES QUE VENDAN LA MATERIA PRIMA

El Almacenista, una vez recibida la solicitud de compra, identifica el tipo de bien a adquirir y busca en la base de datos los proveedores con los cuales la empresa ha trabajado anteriormente y selecciona los que cumplan con las exigencias preestablecidas. Para realizar la Selección inicial se debe tener en cuenta los resultados de las Evaluaciones a los Proveedores realizadas.

### 8.4. SOLICITAR COTIZACIONES

El almacenista identifica selecciona los proveedores que satisface mejor las necesidades, procede a comunicarse con estos y solicita una cotización de los materiales que suministra. Cuando son enviadas todas las cotizaciones, se analiza y se escoge al proveedor que cumpla con las características indicadas.

### 8.5. SELECCIONAR Y EVALUAR A PROVEEDORES

El almacenista, una vez a recibido todas las cotizaciones, empleando el formato de evaluación de proveedores **FR-ADP-03**, realiza un análisis del proveedor y del bien que se dispone a adquirir.



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-13 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

PROCEDIMIENTO DE PREPARACIÓN DE ORDEN DE COMPRA

**8.6. REVISAR INFORMACION Y DILIGENCIAR MEMORANDO**

Cuando se selecciona al proveedor, se revisa la información que ha sido proporcionada para analizarla y se coloca en contacto para determinar si realiza el proceso de compra.

**8.7. AUTORIZACION PARA COMPRA**

Revisada la información por la coordinadora de producción se realiza la orden de compra **FR-ADP-02**, se procede a enviarla al jefe de contabilidad para que la autorice.

**8.8. ENTRAR INFORMACION AL SIIGO**

Se ingresa la información al SIIGO para poder generar la orden de compra una vez que se ha realizado la respectiva aprobación por el jefe de contabilidad, se lleva a cabo la compra y se pasa al funcionario que hizo la solicitud.

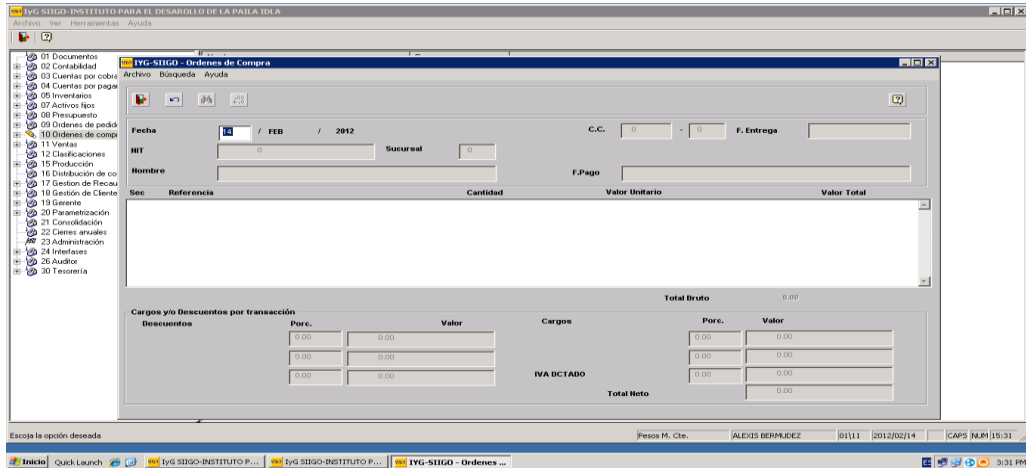
**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

**IN-ADP-13** Instructivo Orden De Compra

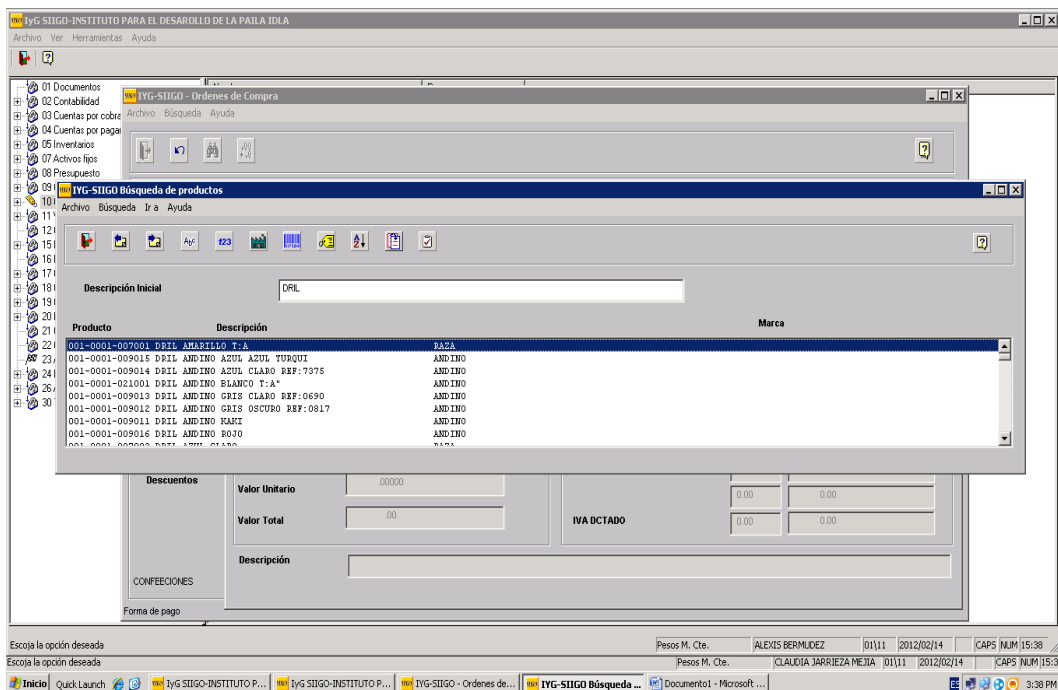
|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

INSTRUCTIVO ORDEN DE COMPRA

1. Se ingresa al software SIIGO, allí a producción y en el lado izquierdo se encuentra ORDEN DE COMPRA después en el link ELABORACION ORDEN DE COMPRA.

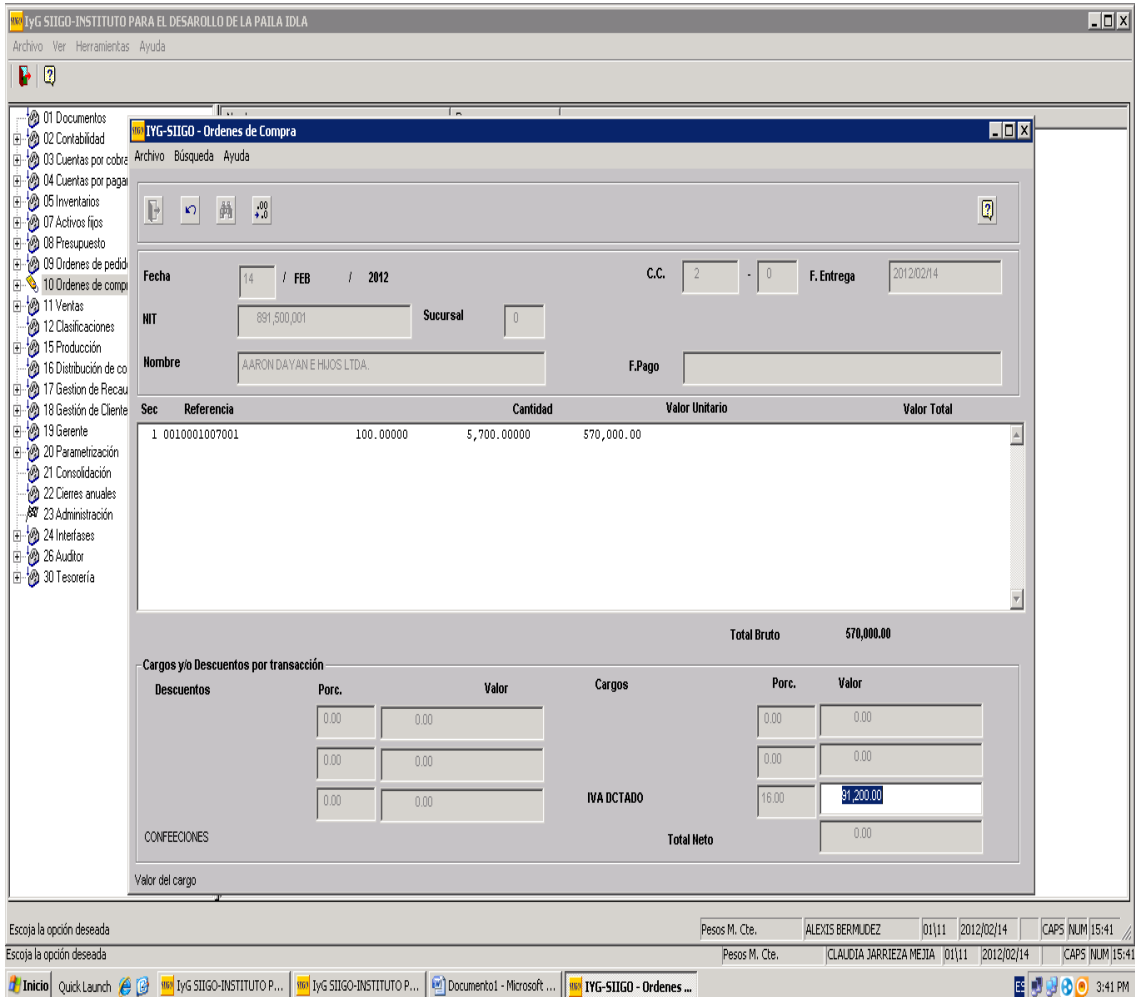


2. Allí se escriben los datos del proveedor (nombre, ciudad, teléfono y también modificar los datos.



INSTRUCTIVO ORDEN DE COMPRA

- Se hace otra apertura sobre el nombre del producto (allí ya se encuentran los códigos de los productos) se ingresa el requerido y luego se agrega la cantidad y el valor. Se presiona F1 .en otros espacios se agrega el IVA el valor el valor unitario las cantidades y el valor total.se hace otra apertura donde confirma se le da clic a SI, si esta está bien o NO si hay que hacerle cambios. Al darle clic si este y se imprimir directamente.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

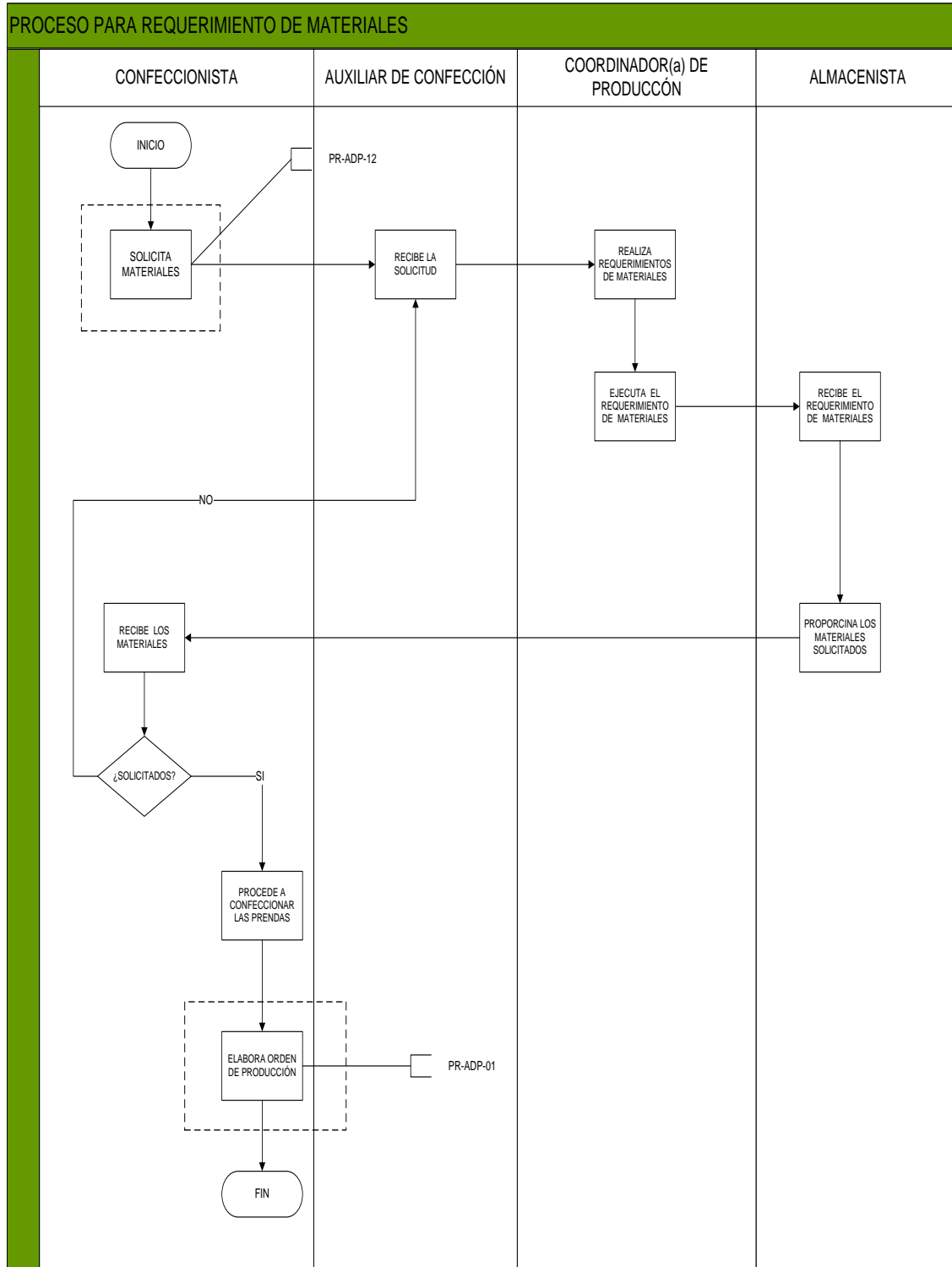
|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: FR-ADP-14 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

**FORMATO REQUERIMIENTO DE MATERIALES**

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Requerimiento De Materiales
  
2. **RESPONSABLE:** Almacenista
  
3. **OBJETIVOS:** Registrar la solicitud de requerimiento especificado.
  
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar la solicitud de acuerdo a los procesos establecidos.
  
5. **LIMITES**  
  
**PUNTO INICIAL:** Recibe Orden de producción.  
  
**PUNTO FINAL:** Suministrar los materiales solicitados en la producción.
  
6. **FORMATOS E IMPRESOS**  
  
**FR-ADP-14** Formato Requerimiento de Materiales
  
7. **FLUJOGRAMA**  
  
ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

**FORMATO REQUERIMIENTO DE MATERIALES**

**FIGURA 43. PROCESO PARA REQUERIMIENTO DE MATERIALES**



**FORMATO REQUERIMIENTO DE MATERIALES**

**8. ACTIVIDAD**

**8.1. RECIBE ORDEN DE PEDIDO**

La Coordinadora De Producción realiza la orden de compra y le suministra una copia ala Almacenista para que tenga el conocimiento de que materiales se emplearan en la producción.

**8.2. ELABORACIÓN DE REQUERIMIENTO DE MATERIALES**

El Coordinador(a) de Producción tramite los requerimientos mediante el sistema de SIIGO, ingresando la descripción del producto y la cantidad, la imprime y la pasa a jefe de contabilidad para revisarla y se devuelve e a el almacén para efectuar la entrega de materiales, también se tiene un formato de control también.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

**IN-ADP-14** Instructivo Para Requerimiento De Materiales

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**FORMATO REQUERIMIENTO DE MATERIALES**

**TABLA 30. FORMATO REQUERIMIENTO DE MATERIALES**

PARA \_\_\_\_\_

ALMACENISTA

Por medio de la presente se Autoriza la entrega \_\_\_\_\_  
el o los siguientes bienes que se encuentran disponibles en el inventario.

| DESCRIPCIÓN | REFERENCIA | CANTIDAD |
|-------------|------------|----------|
|             |            |          |
|             |            |          |
|             |            |          |
|             |            |          |
|             |            |          |
|             |            |          |
|             |            |          |
|             |            |          |

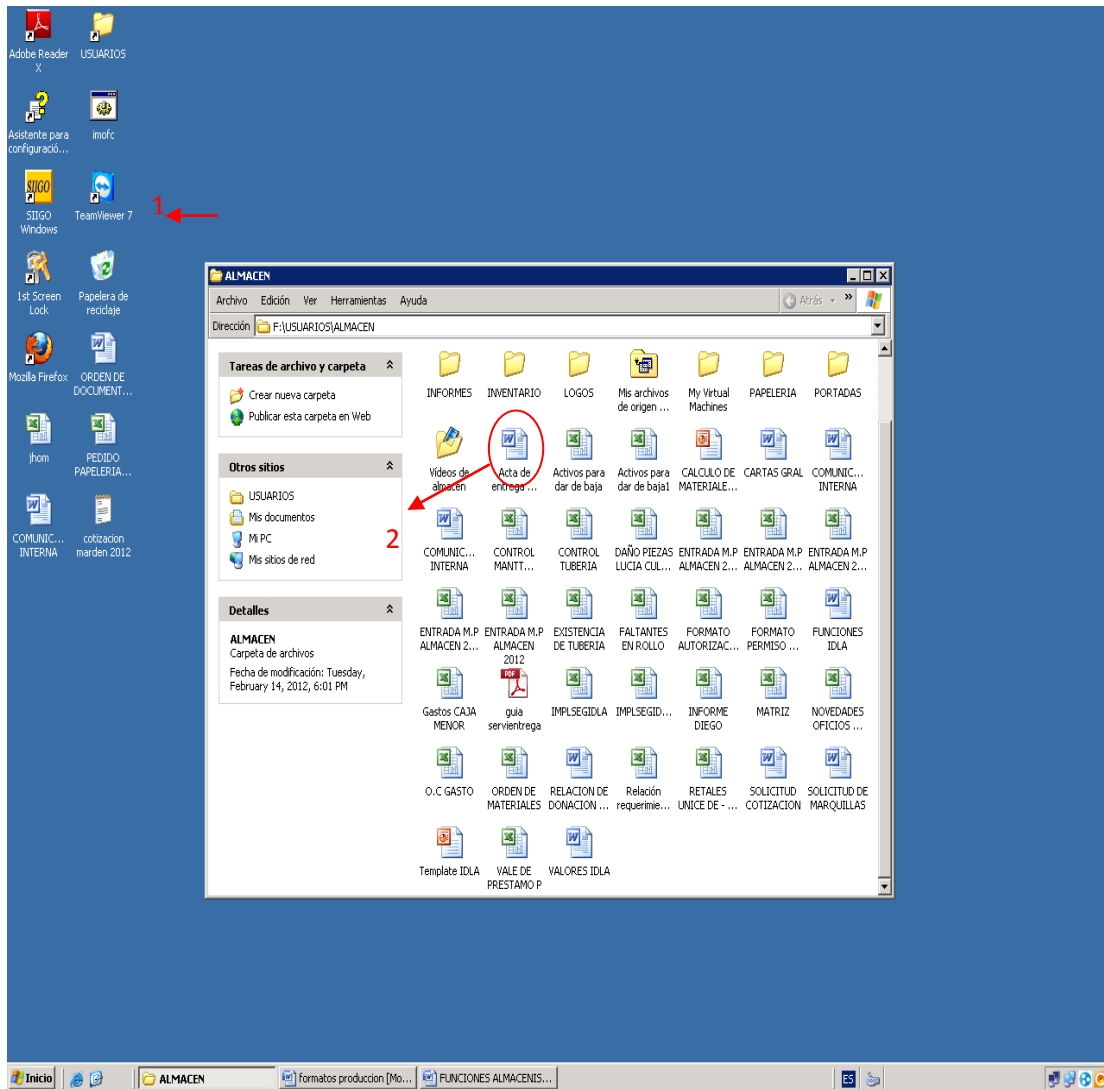
\_\_\_\_\_  
COORDINADORA DE PRODUCCIÓN

\_\_\_\_\_  
RECIBIDO

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**INSTRUCTIVO REQUERIMIENTO DE MATERIALES**

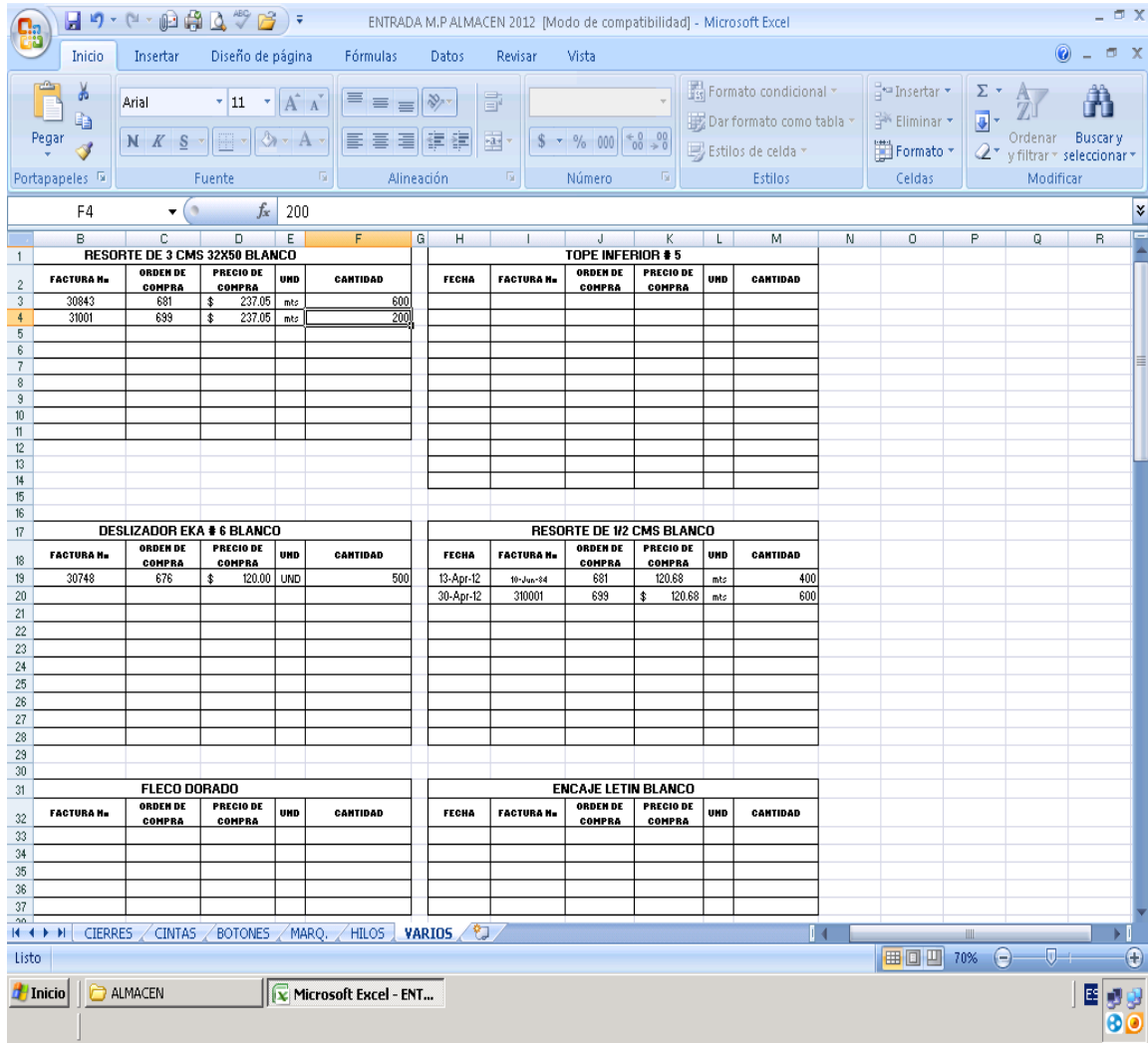
1. Se ingresa a la red CALIMA, allí se busca la carpeta de ALMACEN.





**INSTRUCTIVO REQUERIMIENTO DE MATERIALES**

- Después se busca Documento De Entrada Prima Del 2012, allí se ingresa la cantidad de materia prima que ingresa verificando con la orden de compra.



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RECIBO Y VERIFICACIÓN DE  
COMPRA DE MATERIA PRIMA

1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración De Recibo Y Verificación De Compras De Materia Prima.
2. **RESPONSABLE:** Almacenista
3. **OBJETIVOS:** Supervisa que la materia prima cumpla con los requisitos solicitados para la producción.
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Los materiales recibidos son acordes para la producción.
5. **LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Solicitud de orden de compra de materia prima.

**PUNTO FINAL:** Incorporar información al SIIGO.

## 6. FORMATOS E IMPRESOS

**FR-ADA-01** Formato Orden de Compra

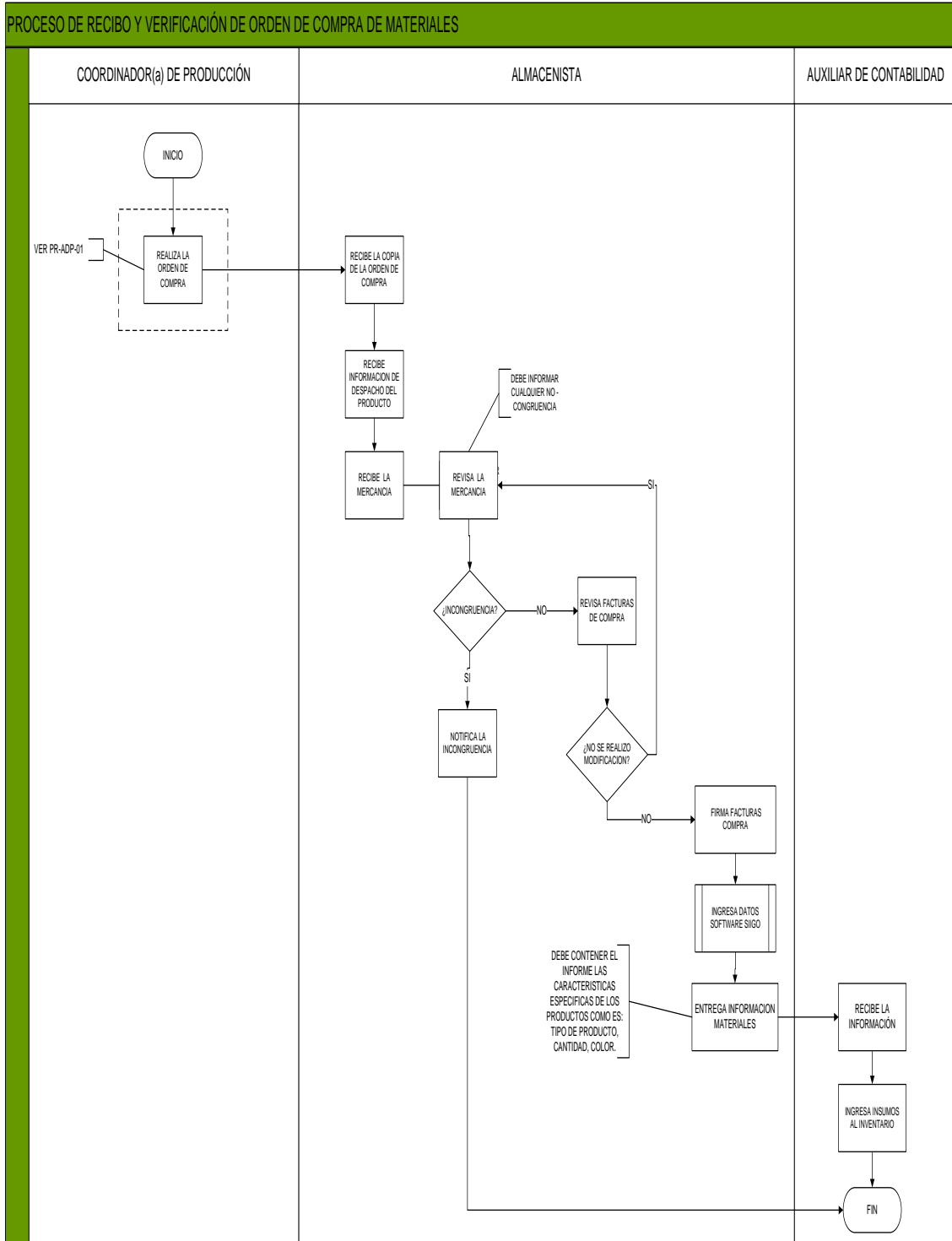
**FR-ADP-15** Formato Recibo Y Verificación De Compra De Materia Prima

## 7. FLUJOGRAMA

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RECIBO Y VERIFICACIÓN DE COMPRA DE MATERIA PRIMA

FIGURA 44. PROCESO DE ELABORACIÓN DE RECIBO Y VERIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA



## **8. ACTIVIDAD**

El Recibo Y Verificación De Compra De Materia Prima, es soportado con la firma de la persona encargada de recibir la mercancía, en la se hace constancia de que recibió la totalidad del pedido solicitado.

Cuando se recibe menos de lo solicitado, el Almacenista valida esto y se especifica en la factura esta novedad y se especifica que se espera una nueva factura.

### **8.1. RECIBIR COPIA DE LA ORDEN DE COMPRA**

El Almacenista y la Coordinadora de Producción, elaboran la orden de compra, envía una copia al Jefe de Contabilidad para que la apruebe.

### **8.2. RECIBE LA INFORMACIÓN DEL DESPACHO DEL PRODUCTO**

El Proveedor informa al Coordinador Comercial sobre el despacho de los bienes solicitados. Luego este informa al Almacenista sobre el despacho.

### **8.3. PREPARACIÓN PARA LA RECEPCIÓN DEL PRODUCTO**

El Almacenista, recibe la información sobre el despacho de los bienes, proceden a recibir los bienes adquiridos y estudian donde los van a almacenar mientras son requeridos, cuales son las condiciones necesarias para preservar la integridad de estos bienes, etc.

### **8.4. REVISIÓN Y COMPARACIÓN DE LA FACTURA DE COMPRA CON LA ORDEN DE COMPRA**

Al momento en que el Proveedor entregar la factura de cobro, en donde se especifica lo que va a ser entregado, el Almacenista verifica que la factura de cobro entregada concuerde con la información de la Orden de Compra, como precio, cantidad, referencia. Si no concuerda pasar al punto 8.5b de lo contrario seguir al punto 8.5

## 8.5. RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

Luego de Verificar que la factura de cobro y la orden de cobro son iguales, se procede a recibir la mercancía, asegurándose que esta también corresponda a lo informado en la factura de cobro.

### 8.5. b. INFORMAR A LA COORDINADORA DE PRODUCCIÓN SOBRE LA NO-CONGRUENCIA

Si la Factura de Cobro no concuerda con la Orden de Compra se pide una explicación a la persona que va a hacer entrega del pedido y se informa la respuesta dada.

La Coordinadora de Producción se comunica inmediatamente con la persona con la que realizó la compra, para que este exponga las razones por las cuales esta sucediendo esto.

## 8.6. FIRMA DE LA FACTURA DE COMPRA

Luego de Recibir los bienes adquiridos, el Almacenista o La Coordinadora de Producción firman la factura de Cobro a manera de confirmación que lo recibido es igual a lo que esta en la Factura de Cobro.

### b ANÁLISIS DEL PORQUE DE ESTA NO CONGRUENCIA

La Coordinadora de Producción analiza la explicación que le ofrece el Proveedor y llega a un acuerdo.

La Coordinadora de Producción puede autorizar al Almacenista recibir la mercancía una vez llegue a un acuerdo con el Proveedor para no desperdiciar el tiempo ya empleado.

## 8.7. ENVÍO DE LA FACTURA AL JEFE DE CONTABILIDAD

La persona que recibió la factura debe enviársela al Jefe de Contabilidad.

### 8.7b MODIFICACIÓN DE LA FACTURA

La Coordinadora de Producción puede solicitarle al Proveedor una Factura de Cobro nueva o realizar modificación a la Orden de Compra.

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-15 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 6         |

**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE RECIBO Y VERIFICACIÓN DE  
COMPRA DE MATERIA PRIMA****8.8. REVISIÓN DE LA FACTURA**

La Coordinadora de Producción, recibe la Factura de Cobro Firmada, revisa nuevamente esta con el fin de asegurarse que esta cumple con los requisitos legales y los requisitos exigidos por la empresa.

**8.8b REPORTAR MODIFICACIÓN.**

Cuando llega la nueva Factura de Cobro o se realiza alguna modificación de esta, se realiza un registro de lo sucedido, en donde se explican las causas y se especifican las acciones tomadas.

Se Regresa al punto 8.4 de este Procedimiento para nueva revisión.

**8.9. ENTRAR INFORMACIÓN AL SIIGO**

Revisada la información que contiene la factura y confirmada que está bien, el Almacenista ingresa la información al Sistema SIIGO para que se comience a tramitar el Pago.

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



**PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES**

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar la actualización de la información de los proveedores.

**2. RESPONSABLE:** Almacenista.

**3. OBJETIVOS:** Mantener constantemente actualizada la base de datos de los proveedores.

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Permite que se compruebe la veracidad de la información suministrada del proveedor con la que dispone la empresa.

**5. LIMITES**

**PUNTO INICIAL:** Solicitar información al proveedor.

**PUNTO FINAL:** Introducir la información en el formato.

**6. FORMATOS E IMPRESOS**

**FR-ADP-16** Formato Actualización De Proveedores

**FR-ADP-17** Formato Valoración De Proveedores

Fotocopia de la Cedula.

Fotocopia del Certificado de Constitución y Representación Legal, Expedido por la Cámara de Comercio

Certificación Cuenta Bancaria

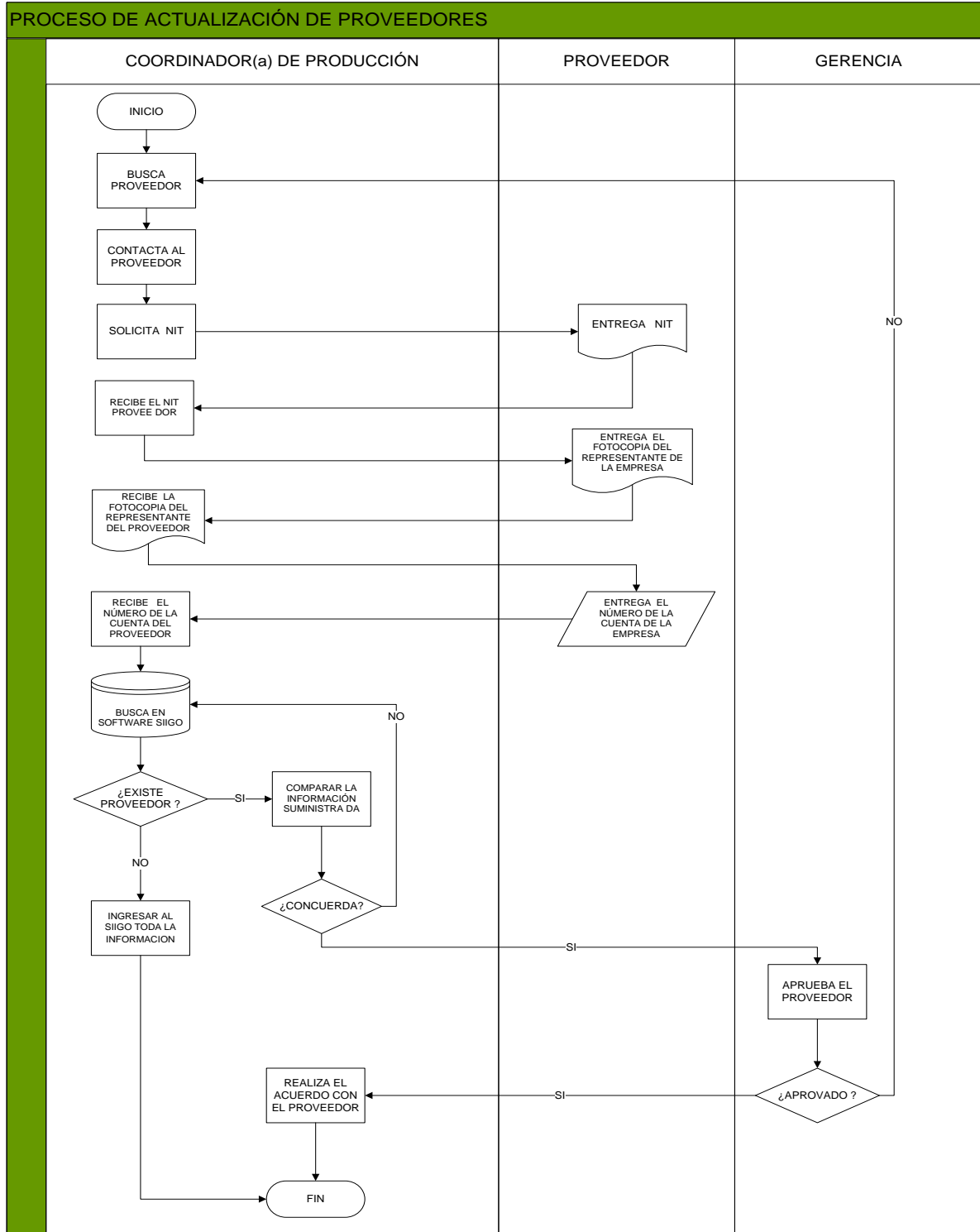
**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA



**PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES**

**FIGURA 45. PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES**



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-16 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES

## 8. ACTIVIDAD

### 8.1 RECIBIR RUT O NIT

El Empleado de la empresa que solicita cotización a un Proveedor, le solicita a este RUT o NIT dependiendo del tipo de Empresa.

### 8.2 RECIBIR FOTOCOPIA DE LA CEDULA O CERTIFICADO DE CONSTITUCIÓN Y REPRESENTACIÓN LEGAL

El Empleado solicita, además de lo anterior, al proveedor una fotocopia de la Cedula, si es Proveedor Natural o Fotocopia del Certificado de Constitución y Representación Legal.

### 8.3 RECIBIR INFORMACIÓN DE LA CUENTA BANCARIA

Por último, el Empleado solicita un Certificado de la Cuenta Bancaria expedida por el Banco para así poder realizar el pago directamente a esta.  
Después de estas tres actividades se envía toda esta información al Coordinador Comercial para a creación del Proveedor.

### 8.4 BUSCAR EN EL SISTEMA AL PROVEEDOR

El Coordinador(a) de producción, después de recibir esta información, busca en el Sistema SIIGO la información de este Proveedor.  
Si el Proveedor no aparece Registrado se sigue con el punto 8.5b. de lo contrario se sigue con el punto 8.5 este Procedimiento

### 8.5 CORROBORAR LA INFORMACIÓN ENTREGADA CON LA QUE SE POSEE

El Coordinador(a) de producción con la información recibida, verifica que esta este acorde con la información que se posee en el Sistema SAP. Si esta Información no es igual, el Coordinador Comercial la actualiza.

### 8.5b INGRESAR AL SOFTWARE SIIGO TODA LA INFORMACIÓN RECIBIDA DEL PROVEEDOR

El Coordinador(a) de producción al identificar que el proveedor completa la información del formato actualización de proveedores **(FR-ADP-17)**.

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES

**9. DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



FORMATO DE VALORACION DE PROVEEDORS

Tabla No 30: Formato Valoración De Proveedores

**TABLA 33. FORMATO VALORACIÓN DE PROVEEDORES**

| CRITERIOS DE CALIFICACION                 | EXCELENTE<br>5 | BUENO<br>4 | REGULAR<br>3 | DEFICIENTE<br>2 | CALIFICACION |
|---|----------------|------------|--------------|-----------------|--------------|
| PRECIO                                    |                |            |              |                 |              |
| DISPONIBILIDAD                            |                |            |              |                 |              |
| PUNTUALIDAD                               |                |            |              |                 |              |
| CALIDAD                                   |                |            |              |                 |              |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA (ATENCION DE PQRS) |                |            |              |                 |              |
| <b>PUNTAJE</b>                            |                |            |              |                 |              |

Evaluador:

Estado del Proveedor:

Recibido:

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

## PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE INVENTARIOS SEMESTRALES IDLA

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Elaboración de Inventarios semestrales de IDLA.

**2. RESPONSABLE:** Almacenista.

**3. OBJETIVOS:** Mantener las existencias necesarias para la producción.

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Realizar rotación en el inventario para evitar pérdidas y mantener en cero stocks.

### 5. LIMITES

**PUNTO INICIAL:** Informar al almacenista cuando debe realizar el inventario.

**PUNTO FINAL:** Comparar la información obtenida con la que se encuentra disponible en el formato.

### 6. FORMATOS E IMPRESOS:

**FR-ADP-18** Formato Elaboración de Inventarios

**FR-ADP-19** Formato Inventario Anual

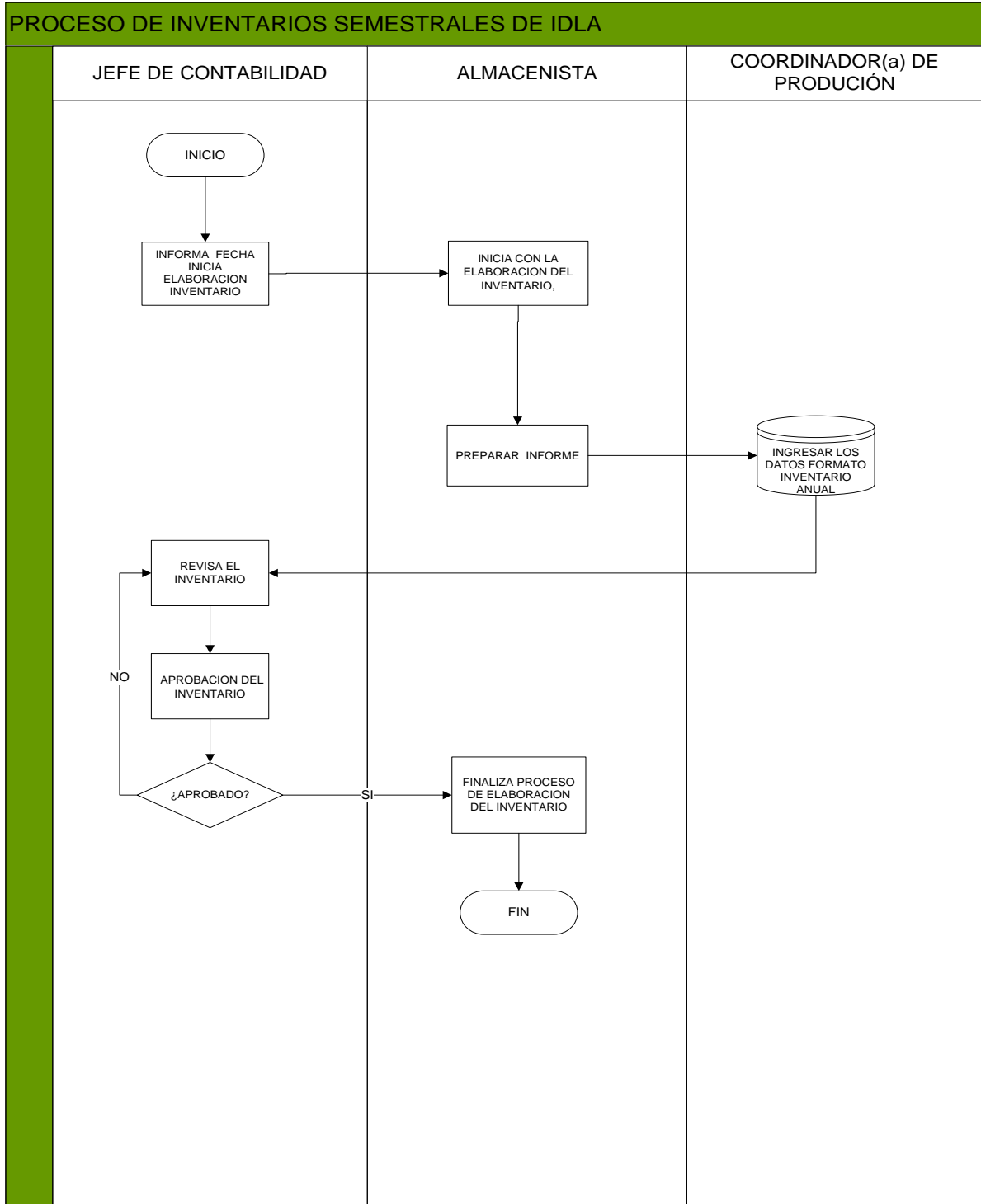
**FR-ADP-21** Formato Registro y Control de Servicio No conforme

### 7. FLUJOGRAMA

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE INVENTARIOS SEMESTRALES IDLA

FIGURA 46. PROCESO DE INVENTARIOS SEMESTRALES IDLA



## 8. ACTIVIDAD

La elaboración de inventarios se realiza cada seis meses y es realizada por el Almacenista, con la supervisión del Jefe de Contabilidad. En el Almacén se encuentra materiales de confección, herramientas y maquinas que fueron adquiridas por la empresa desde fue fundada. El mayor movimiento de Inventario es de papelería.

### 8.1. INFORMAR AL ALMACENISTA LA FECHA DE LA REALIZACIÓN DE LA REVISIÓN DE INVENTARIOS

El jefe de contabilidad planifica cuando va a revisar el inventario que se encuentra en el almacén, por esta razón el almacenista realiza la verificación de las existencias del almacén e informa al contador.

### 8.2. ELABORACIÓN DE INVENTARIOS

El Almacenista introduce la información del inventario realizado con el fin de mantener un control.

### 8.3. FIRMA DEL ALMACENISTA Y EL JEFE DE CONTABILIDAD

En los Listados, luego de elaborado el inventario, el Jefe de Contabilidad y el almacenista firman esté, asegurando que los bienes que se encuentran señalados en este formato se encuentran en el almacén.

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |









## GENERALIDADES

El Instituto para el Desarrollo de La Paila adopta un Sistema De Gestión De Calidad como una decisión estratégica, donde el diseño y la implementación del SGC están influenciados por algunos aspectos

Además los requisitos del SGC proporcionan un complemento a los requisitos de los productos.

La Norma ISO se implementa de forma interna y externa por la organización para determinar si están cumpliendo con los requisitos de los clientes, legales, proveedores y de la organización.

El SGC busca principalmente la satisfacción de los clientes por medio del mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de la empresa.

## ENFOQUE BASADO EN PROCESO

El Sistema De Gestión De Calidad del Instituto para de Desarrollo de La Paila está basado en el enfoque por procesos, ya que de esta manea mejora la eficiencia del sistema para aumentar la satisfacción de los clientes por medio del cumplimiento de los requisitos.

Por medio del cumplimiento de la Norma Internacional se logra que la empresa funcione como un proceso, convirtiendo elementos de entada en elementos de salida y relacionando de esta manera cada una de las actividades de la empresa.

De esta manera el Instituto para el Desarrollo de La Paila ejerce un control continuo sobre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, al igual que la interacción y combinación, por medio del mejoramiento continuo se logra detallar de forma general los procesos de la empresa, con la implementación del método PHVA.

## RELACION CON LA ISO 9004

Las normas ISO 9001 e ISO 9004 son normas de sistema de gestión de la calidad que se han diseñado para complementarse entre sí, pero también pueden utilizarse de manera independiente.

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

En el momento de la publicación de esta Norma Internacional la norma ISO 9004 se encuentra en revisión. La edición revisada de la Norma ISO 9004 proporcionara orientación a la dirección,

## MANUAL DE CALIDAD

para que cualquier organización logre el éxito sostenido en un entorno complejo, exigente y en constante cambio.

La norma ISO 9004 proporciona un enfoque más amplio sobre la gestión de la calidad que la norma ISO 9001; trata las necesidades y las expectativas de todas las partes interesadas y su satisfacción, mediante la mejora sistemática y continua del desempeño de la organización. Sin embargo, no está prevista para su uso contractual, reglamentario o en certificación. (BARRETO)

## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 1.1. GENERALIDADES

El Instituto para el Desarrollo de La Paila implementa la normatividad para asegurar el cumplimiento de los requisitos para garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

### 1.2. APLICACIÓN

En la implementación del Sistema de Gestión de calidad, el manual e calidad solo involucra en la parte inicial los procesos administrativa, contable y de Producción, ya que estos involucran en su totalidad las actividades de la empresa.

La empresa presenta exclusiones con respecto a los requisitos de la norma expresados en el capítulo 7, afectando la capacidad o responsabilidad de la empresa.

El Punto 7.3 (**Diseño y Desarrollo**) queda excluido de este Manual de Calidad, debido a que en ninguno de los Procesos que se encuentran dentro del alcance del SGC de la empresa no diseña ningún tipo de Producto y/o Servicio.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Este Manual de Calidad es realizado para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que será implementado en el Instituto para el Desarrollo de La Paila los cuales corresponden a la Norma ISO 9001:2008.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**REQUISITOS:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 11         |

MANUAL DE CALIDAD

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus **requisitos**.

**CAPACIDAD:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese servicio.

**SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**SISTEMA DE GESTIÓN:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**EFICACIA:** Extensión en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

**POLITICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**OBJETIVO DE CALIDAD:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**INSTRUCTIVO:** Forma especificada para llevar a cabo una Tarea.

**DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o evidencia.

**PLAN DE CALIDAD:** Documento que especifica qué procedimientos, recursos, Quién, cuándo, debe aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de los requisitos.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de los requisitos.

MANUAL DE CALIDAD

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**AUDITORIA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**EVIDENCIA OBJETIVA:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

**HALLAZGOS DE LA AUDITORIA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**EVIDENCIA DE LA AUDITORIA:** Evidencia de la auditoría registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. (Cruces)

**LIDERAZGO:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**MEJORA CONTINUA:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

**ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

**RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

#### TERMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN

**ORGANIZACIÓN:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 11         |

MANUAL DE CALIDAD

Nota 1 dicha disposición es generalmente ordenada

Nota 2 una organización puede ser pública o privada

**ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

**INFRAESTRUCTURA:** Organización, sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Nota las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).

**CLIENTE:** Organización o persona que recibe el producto.

**PROVEEDOR:** Organización o persona que proporciona un producto.

#### 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- El manual de calidad del Instituto para el Desarrollo de La Paila contiene:
- Manual de funciones y responsabilidades
- Manual de procesos y procedimientos documentados de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma para realizar el Sistema de Gestión de Calidad.

#### PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA

El Instituto para el Desarrollo de La Paila, IDLA, es una entidad sin ánimo de lucro, con denominación Jurídica de Fundación, nacida el 17 de noviembre de 1967 gracias a la gestión de los sacerdotes italianos CRESCENZIO MORETTI y GIORGIO BISSONI y de las hermanas JOSE ANNA y MANUELA, en representación de la parroquia Santa Bárbara de La Paila, del doctor RAFAEL ARCO HERNÁNDEZ y de la Doctora ANA CECILIA SARÁSTI, en representación del INGENIO RIOPAILA, del señor IVÁN CADAVID, en representación de la Hacienda El Medio y del señor JAIRO TORRES, en representación de la comunidad de La Paila. El Instituto adquirió Personería Jurídica el 25 de noviembre de 1969.



## ENFOQUE

El IDLA tiene como objeto y finalidad propiciar el desarrollo socioeconómico de las sociedades que carecen de los medios para lograrlo y en especial de la comunidad de La Paila; para tal fin crea y promueve nuevas fuentes de empleo a través de actividades agroindustriales, servicios especiales, empleos temporales y comercialización de productos.

La acción social de la Fundación de dirige a apoyar y ejecutar actividades y programas de carácter educativo, humanitario, cultural, científico, recreacional y programas de carácter educativo, humanitario, cultural, científico, recreacional, de salud y vivienda que beneficien a la comunidad y que mejoren su calidad de vida.

## PERFILES DE LA FUNDACIÓN

### MISIÓN

Contribuir al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades mas vulnerabilidades, en especial la del corregimiento de La Paila, desarrollando estrategias productivas integrales que nos permitan generar empleo y obtener recursos para invertirlos en programas de bienestar social contando con el apoyo de nuestros clientes y el esfuerzo y dedicación de un gran equipo humano, comprometidos con la reconstrucción del tejido social.

### VISIÓN

Ser una fundación generadora de bienestar social a la comunidad, con capacidad de participación en el adelantamiento de programas sociales a fin de proveer productos y servicios de calidad a través de la optimización de los procesos y desarrollo integral de la comunidad.

## PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Calidad de vida.
- Libertad.
- El bien común.
- cooperación.

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 11         |

## MANUAL DE CALIDAD

- Responsabilidad y ética profesional<sup>6</sup>

### VALORES CORPORATIVOS

#### Honradez

Actuamos de conformidad con nuestros valores y compromisos. Estamos comprometidos con cumplir la totalidad de las leyes y los reglamentos aplicables, así como con mantener elevados estándares de honradez e integridad.

En el IDLA pensamos que la honradez es fundamental para el éxito de la Fundación y atañe a todos sus empleados.

#### Ética

La actitud ética de el IDLA y de sus empleados tiene prioridad sobre los beneficios, ventas o cualquier otro estándar de resultados. Creemos que la conducta ética no es solamente algo correcto, sino también una clave del éxito que garantiza la transparencia en todas las decisiones.

#### Honestidad

La Junta Directiva del instituto y todos los colaboradores, actúan con pudor, decoro y recato; son sinceros y congruentes con lo que piensan, sienten y hacen, sin hacer daño a nadie, evitando las murmuraciones y críticas destructivas y tienen un desempeño inmejorable en el manejo de los recursos de fin social.

#### Solidaridad

La solidaridad y la cooperación son la base de las relaciones de el IDLA con la región, el departamento, la nación y la comunidad internacional y su objetivo es conseguir un entorno de desarrollo social seguro y solidario que provea de forma integral las condiciones de vida para el buen vivir de la comunidad.

#### UBICACIÓN

Nuestra sede se encuentra ubicada en el corregimiento de La Paila, municipio de Zarzal, departamento del Valle del Cauca.

---

<sup>6</sup> Tomado de: Trabajo De Programa De Inducción Realizado En IDLA

### 1.3. REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de Calidad debe establecer, documentar, implementar los procesos de la organización con el fin de mejorar continuamente la eficacia por medio del cumplimiento de los requisitos, los cuales se desarrollaran en este documento.

### 1.4. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

En el Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto para el Desarrollo de La Paila se han definido los documentos internos y externos, al igual que el control y el registro que va a emplear la organización.

A continuación se define la estructura de los Documentos en el Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto para el Desarrollo de La Paila:

**FIGURA 47. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**



## MANUAL DE CALIDAD

## 1.4.1. GENERALIDADES

## 1.4.2. MANUAL DE CALIDAD

El Instituto Para El Desarrollo De La Paila establece y mantiene un manual de funciones como Documento guía del SGC, para determinar el alcance incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión; al igual los procedimientos documentados y la descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

## 1.4.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

La Normatividad requiere que la Documentación para el SGC sea controlada, queda establecido en el **Procedimiento Para El Control De Documentos PR-CDC-01**. Esta establecida la forma de modificarlos, cambiarlos, o manejar los Documentos y se asegura que permanecen legibles e identificables.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
  - 4.1. TIPOS DE DOCUMENTOS
  - 4.2. REVISIÓN, APROVACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
  - 4.3. CONTROL DE DOCUMENTOS
5. REONSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS

## PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

### 1. PROPOSITO

Establecer que cada uno de los documentos empleados en el SGC cumple con los requisitos para un funcionamiento eficiente. Así mismo especificar los pasos de elaboración, control, revisión, aprobación y modificación de los Documentos.

### 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable a cada uno de los Documentos utilizados dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

### 3. DEFINICIÓN

**APROBAR:** Dejar constancia documentada que la práctica o el método descrito es el correcto, mediante la firma autorizada del mismo.

**ARCHIVO DE GESTIÓN:** Comprende la documentación producida y recibida por las dependencias de la Administración Central Municipal para dar respuesta a la solución de asuntos, someterla a continua utilización y consulta por las oficinas productoras o quien la solicite.

**CICLO VITAL DE DOCUMENTO:** Diferentes momentos de vida del documento desde que su elaboración hasta que se determina modificarlo o anularlo por su obsolescencia

**CONSERVACIÓN:** Tiempo durante el cual deben ser conservados los documentos del Sistema de Gestión de Calidad., de acuerdo con lo establecido en la tabla de retención documental de la Administración Central Municipal

**DEPÓSITO DE ARCHIVO DE GESTIÓN:** Lugar destinado exclusivamente para la Administración, organización y conservación de las Series documentales de una dependencia, una vez que finaliza el trámite, de acuerdo con los tiempos de retención estipulados en la Tabla de Retención Documental (TRD)

**DOCUMENTO:** Información y su medio de soporte. Abarca tanto la información contenida en el documento en sí, como las diferentes formas que estos podrían tener tales como los documentos escritos, los discos duros de computador, disquetes, CD, cintas de video, audio y afiches, entre otros.

**DOCUMENTO CONTROLADO:** Los documentos controlados son aquellos que describen los métodos y prácticas operativas de la entidad y que por lo tanto deben mantenerse actualizados para que sean verdaderas herramientas de gestión.

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa, generalmente implícita u obligatoria.

**REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

**SOPORTE DEL DOCUMENTO:** Medio en el que se encuentra la adherida la información: electrónico, físico, entre otros

**TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL:** instrumento reglamentado por el Archivo General de la Nación para establecer responsabilidades sobre el manejo de los registro, ejercer estricto control sobre la producción, organización y utilización de los documentos en cada una de las etapas del ciclo de vida. (GENERAL)

#### 4. CONTENIDO

##### 4.4. TIPOS DE DOCUMENTOS

4.4.1. **Documentos Internos:** Son los documentos expedidos por el Comité de Cafeteros de Risaralda y que son de importancia para el normal desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

**Manual de Calidad:** es el documento guía en donde la Alta Gerencia plasma su compromiso, su Política y Objetivos de Calidad y además la manera como funciona su Sistema de Gestión de Calidad, todos sus procesos y procedimientos, los planes de mejora continua, etc.

**Manual de Funciones:** es el documento guía en donde se especifica todas las funciones del cargo, cuales son sus dependencias y cuales son los requisitos mínimos para poder desempeñar este cargo.

**Procedimientos:** es un Documento en donde se manifiesta la metodología que se realizara para dar cumplimiento a los Procesos.

**Planes:** Documento en donde se expresa la manera como se van a alcanzar los Objetivos planteados.

**Formatos:** Documento en el que se plasma la información requerida para desarrollar cada una de las actividades de los Procedimientos.

**Instructivos:** Documento en el que se explica de manera detallada, a manera de ayuda, como se debe realizar una actividad dentro de los procedimientos

##### 4.5. REVISIÓN, APROVACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

**ELABORAR Y DISEÑAR:** Los empleados del Instituto para el Desarrollo de La Paila pueden elaborar un Documento, ya sea en formato, procedimiento, guía, puesto que este asegure el mejoramiento del desempeño de los funcionarios puede crear o modificar este Documento pero con la Justificación en el Formato de Cambios de Documentos..

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

**REVISIÓN:** Elaborado el documento, debe estar revisado por la persona quien lo realizo, al igual que debe verificar la información que contiene para asegurar que contribuirá con el mejoramiento del desempeño de una activad, proceso o procedimiento.

**APROBACIÓN:** El encargado del proceso es el encargado de realizar la aprobación del Documento. El líder de calidad debe garantizar que la información contenida en el Documento sea correcta.

**MODIFICACIÓN:** Para efectuar la modificación de documentos es necesario llenar el Formato Solicitudes De Cambio De Documentos FR-CDC-02, donde especifica las razones. El líder de calidad como el responsable del proceso aprueba o rechazan la modificación del documento.

**Actualización:** Cuando se realice la modificación de algún documento o a cualquier punto de este, debe realizarse la actualización del Formato Listado Maestro de Documentos FR-CDC-01, para que siempre quede la última versión del Documento.

**CUADRO 11. REVISION, APROBACIÓN, MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

| DOCUMENTO                      | ELABORA                 | REvisa  | APRUEBA                   | RECIBE  |
|--------------------------------|-------------------------|---|---------------------------|---|
| Manual De Calidad              | Estudiantes En Practica | Gerencia Líder De Calidad                         | Gerencia Líder De Calidad | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad |
| Manual De Funciones            | Estudiantes En Practica | Responsable Del Proceso                           | Gerencia Líder De Calidad | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad |
| Procedimientos Del Sgc         | Estudiantes En Practica | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad | Gerencia Líder De Calidad | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad |
| Procedimientos De Los Procesos | Estudiantes En Practica | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad | Gerencia Líder De Calidad | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad |
| Planes                         | Estudiantes En Practica | Gerencia Líder De Calidad                         | Gerencia Líder De         | Responsable Del Proceso                           |



**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

|             |                         |                           |                           |   |
|-------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---|
|             |                         |                           | Calidad                   | Gerencia Líder De Calidad                         |
| Formatos    | Estudiantes En Practica | Gerencia Líder De Calidad | Gerencia Líder De Calidad | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad |
| Guía        | Estudiantes En Practica | Gerencia Líder De Calidad | Gerencia Líder De Calidad | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad |
| Instructivo | Estudiantes En Practica | Gerencia Líder De Calidad | Gerencia Líder De Calidad | Responsable Del Proceso Gerencia Líder De Calidad |

**4.1. CONTROL DE DOCUMENTOS**

Para el Control de Documentos del SGC, el Instituto para el Desarrollo de La Paila llevara a cabo el siguiente control:

**4.3.1 Documentos Internos:**

- Cada uno de los Documentos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad tienen un Código único el cual permite su fácil identificación. Ver la Tabla de Codificación que se encuentra en Procedimiento Norma Base Fundamental PR-NBF-01
- La ubicación exacta de los Documentos del SGC se revisa el Formato Control de la Distribución de los Documentos. FR-CDC-02
- Los Documentos Originales del SGC del Instituto para el Desarrollo de La Paila están en dos versiones, una versión en físico y otra en medio magnético, a las cuales solo tendrán acceso el Líder de Calidad y el Gerente. Estas serán las únicas versiones que tendrán la parte inferior derecha del documento la etiqueta de ORIGINAL
- Los Documentos de este SGC se encontraran disponibles en medio digital a través de la red Interna de la empresa. Estos Documentos se consideran como Copias Controladas del SGC y siempre se encontrara la última versión de estos. Estos Documentos tendrán en la parte inferior izquierda la etiqueta de Copia Controlada, que los diferenciara de todos los otros documentos que puedan estar circulando.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

- Cuando sean solicitados Documentos del SGC a la Gerencia, esta expedirá el documento también como una Copia Controlada. Estas copias poseen en la parte inferior izquierda la información que los clasifica como Copias Controladas. La Distribución de estas copias deben quedar registradas en el Formato Control de Distribución de los Documentos FR-CDC-02, con el fin de conocer quien es el encargado de estas y la ubicación exacta.
- Las copias de documentos de los cuales no se tiene información sobre su Distribución son considerados **Copias no Controladas** y no se asume responsabilidad alguna respecto a la mala utilización de estas.

Las copias que se obtengan de la red interna Instituto para el Desarrollo de La Paila se Consideraran Copias no Controladas, por lo tanto, por mas que el Documento tenga la etiqueta de Controlada, no se asume responsabilidad alguna por su utilización.

- Cuando se considere necesario realizar alguna modificación de los Documentos del SGC, esta solicitud quedara plasmada en el Formato de Solicitud de Elaboración o Modificación de Documentos. FR-CDC-03
- Cuando se determine que la Solicitud de Cambio de Documentos tiene validez y se realice la modificación de este se informara a las partes interesadas que poseen Copias Controladas de este Documento de la novedad y se recogerán estas para su actualización.
- Cuando se requiera realizar Correcciones de tipo Gramatical, por mala digitación del documento, por errores de presentación, etc., deberá ser informado el Líder de Calidad, para que este de autorización para realizar las respectivas correcciones. También se encargara de recolectar todas las copias controladas que existan, para las correcciones respectivas.
- Los Documentos del Sistema serán retenidos según su vigencia o reglamentación externa como se determina en el Proceso de Apoyo Gestión de Documentos. En la Formato Control de Registros FR-CDR-01 de puede observar la vigencia de los Registros.
- El Control de los registros se hace basados en el Procedimiento Control de Registros PR-CDR-01

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

- Los Registros serán Retenidos según criterios de la Organización, y son manifestados en el Formato Control de Registros FR-CDR-01.

**4.3.2 Externos:**

Todos los Documentos Externo que sean de importancia para el normal desarrollo del Instituto para el Desarrollo de La Paila, serán controlados de la siguiente manera:

- Todos los Documentos provenientes de Externos que sean importantes serán organizados y Registrados en el Formato Listado Maestro de Documentos FR-CDC-01, para tener certeza que estos documentos están en el Instituto para el Desarrollo de La Paila y en su ubicación exacta.

5. REPOSABLES

**CUADRO 12. RESPONSABLES DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

| Responsable                    | Responsabilidades  |
|--------------------------------|--|
| <b>Líder de Calidad</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que los documentos cumplan con los parámetros establecidos, para el normal desarrollo del Sistema.</li> <li>• Diligenciar el Listado Maestro de Documentos.</li> <li>• Manejar y Conocer el documento Control de Distribución de Documentos.</li> <li>• Analizar junto al Responsable del Procesos la viabilidad de modificación de Documentos</li> <li>• Autorizar y registrar Modificaciones a los documentos del sistema en los formatos diseñados para estos.</li> <li>• Recoger para actualización todas las Copias Controladas que se expidan.</li> </ul> |
| <b>Responsable del Proceso</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar junto al Líder de Calidad la viabilidad de Modificación de Documentos</li> <li>• Revisar y Autorizar la documentación de su área, en especial donde hay puntos críticos, cumpla con los requisitos para el normal desempeño de esta.</li> <li>• Solicitar Cambios en los Documentos de su Área cuando lo Considere adecuado.</li> </ul>  |
| <b>Empleados del Proceso</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y aprobar los documentos internos y externos que utilizan en sus procedimientos.</li> <li>• Realizar solicitudes de cambios de los Documentos de su cargo, cuando este considere que son obsoletos</li> </ul>   |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-CDD-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 7         |

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

NTC-ISO 9001: 2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario  
 NTC-ISO 9000:2000.Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.

**(PR-NBF-01)** Procedimiento Norma Base Fundamental

**(PR-CDR-01)** Procedimiento Control de Registros

7. ANEXOS

**(FR-CDC-01)** Listado Maestro de Documentos

**(FR-CDC-02)** Solicitud de Cambios de Documentos

**(FR-CDC-03)** Control de Cambios en Documentos

**(FR-CDC-04)** Control de Distribución de Documentos

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

**TABLA 37. FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

| Código    | Nombre del documento                                  | Procedencia | Versión Actual | Fecha de Actualización |     |      | Medio     | Copia Controlada Receptor |
|-----------|---|-------------|----------------|------------------------|-----|------|-----------|---------------------------|
|           |   |             |                | Día                    | Mes | Año  |           |                           |
| MA-CAL-01 | Manual de Calidad                                     | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| MA-FUN-07 | Manual de Funciones Líder de Calidad                  | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-NBF-01 | Procedimiento Norma Base Fundamental                  | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-CDC-01 | Procedimiento Control de Documentos                   | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-CDR-01 | Procedimiento Control de Registros                    | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-RAD-01 | Procedimiento Revisión Alta Dirección                 | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-SNC-01 | Procedimiento Control Servicio No Conforme            | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-ACC-01 | Procedimiento Acciones Correctivas                    | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-ACP-01 | Procedimiento Acciones Preventivas                    | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-AUI-01 | Procedimiento Auditorías Internas                     | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PL-CAL-01 | Plan Estratégico 2012                                 | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PL-CAL-02 | Planes Operativos                                     | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-GCA-01 | Procedimiento para Actualizar y Revisar Documentación | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-GCA-02 | Procedimiento para Realizar planes de sensibilización | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| PR-GCA-03 | Procedimiento para Suministrar Información del SGC    | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| IN-ACC-01 | Instructivo para el Análisis de Causas y Efectos      | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| IN-AUI-01 | Instructivo Evaluación del Auditor                    | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| FR-CAL-01 | Mapa de Procesos                                      | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| FR-CAL-02 | Caracterización de los Procesos                       | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| FR-CAL-03 | Organigrama   | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| FR-CAL-04 | Organigrama de Calidad                                | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| FR-CAL-05 | Portafolio de Servicios                               | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| FR-CAL-06 | Matriz de Responsabilidades                           | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| DE-CAL-01 | NTC-ISO 9000:2000. Fundamentos y Vocabulario          | Externa     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |
| DR-CAL-02 | NTC-ISO 9001:2000. Requisitos Generales               | Interna     | 0              | 4                      | 11  | 2011 | Magnético | GERENCIA                  |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Noombre:       | Noombre:      | Noombre:        |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |



**FORMATO SOLICITUD DE ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**

**TABLA 39. FORMATO SOLICITUD DE ELABORACION Y/O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS**

NOMBRE SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ FECHA   
 CARGO: \_\_\_\_\_

| DESCRIPCIÓN DOCUMENTO | TIPO DE SOLICITUD |
|-----------------------|-------------------|
| NOMBRE:               | ELABORACIÓN:      |
| CODIGO:               | CAMBIO:           |
| VERSIÓN :             | ANULACIÓN:        |

JUSTIFICACIÓN: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL SOLICITANTE

| ESPACIO PARA CONTROL DE GESTIÓN DE CALIDAD |                   |                            |
|--|-------------------|----------------------------|
| APROBADO:                                  | SI _____ NO _____ | FECHA <input type="text"/> |

JUSTIFICACIÓN DEL RECHAZO: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 FIRMA

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

## TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO
2. ALCANCE
3. ABREVIATURAS Y/O DEFINICIONES
4. CONTENIDO
  - 4.1. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  - 4.2. PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA
  - 4.3. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA
    - 4.3.1. CONTENIDO BÁSICO
    - 4.3.2. CONTENIDO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES
    - 4.3.3. CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD O PROCEDIMIENTOS GENERALES
    - 4.3.4. CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS
    - 4.3.5. CONTENIDO DE LOS FORMATOS
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
6. ANEXOS



## 1. PROPÓSITO

Relacionar los Documentos Del Sistema De Gestión De Calidad Del Instituto Para El Desarrollo De La Paila.

## 2. ALCANCE

El Procedimiento será empleado en todos los documentos del SGC por los funcionarios del instituto para el desarrollo de la paila IDLA, de tales como: Manual de Calidad, Manual de Funciones, Procedimientos, Formatos, Instructivos, Guías.

## 3. ABREVIATURAS Y/O DEFINICIONES:

**ISO:** ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN

**NTC:** NORMA TECNICA COLOMBIANA

**SGC:** SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

**MANUAL DE FUNCIONES:** Documento en donde se identifican los cargos, sus funciones y responsabilidades.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**FORMATOS:** Información y su transporte.

**INSTRUCTIVO:** Forma especificada para llevar a cabo una tarea.

**GUÍA:** Documento que describe de manera secuencial los pasos a seguir para una operación determinada

**DOCUMENTO ESPECIAL:** Son documentos que informan o reglamentan Procedimientos de los Procesos, como Leyes, Reglamentos, etc. (CRUCES)

#### 4. CONTENIDO

El Procedimiento se detalla la información básica requerida por los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

##### 4.1 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la Codificación de los Documentos de este Sistema de Gestión de Calidad se va a emplear una combinación Alfanumérica, la cual sigue un orden específico. Se tiene en cuenta el Área donde pertenece y el tipo de Documento que es.

La codificación de los documentos estará compuesta por tres secciones, las cuales se definen a continuación:

XX                      -                      XXX                      -                      XX  
**Primera Parte**                      **Segunda Parte**                      **Tercera Parte**

**La primera parte:** Esta compuesta por dos letras, las cuales simbolizan el tipo de documento que es. En esta parte inicial pueden ir las siguientes combinaciones de letras:

**CUADRO 13. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

| ABREVIATURA | SIGNIFICADO        |
|-------------|--------------------|
| MA          | Manuales           |
| PR          | Procedimientos     |
| FR          | Formatos           |
| GU          | Guías              |
| IN          | Instructivo        |
| DE          | Documento Especial |

**La segunda parte:** Esta compuesta por la combinación de las tres principales letras del Proceso al que pertenecen o a la clase de documento que es.

Si es un Manual, siempre en la segunda parte ira la clasificación CAL o FUN.

Si es un Procedimiento, un Formato, una Guía o un Instructivo, en la segunda parte de la codificación podrá aparecer el nombre de uno de los Procesos o el nombre de uno de los procedimientos generales del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación se presentaran las abreviaturas que podrán aparecer dentro de esta segunda parte de la codificación:

**CUADRO 14. ABREVIATURA DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

| <b>ABREVIATURA</b> | <b>SIGNIFICADO</b>                |
|--------------------|-----------------------------------|
| <b>CAL</b>         | Calidad                           |
| <b>FUN</b>         | Funciones                         |
| <b>NBF</b>         | Norma Base Fundamental            |
| <b>CDR</b>         | Control de Registros              |
| <b>RAD</b>         | Revisión por la Gerencia General  |
| <b>SNC</b>         | Servicio no Conforme              |
| <b>ACP</b>         | Acciones Correctivas y Preventiva |
| <b>AUI</b>         | Auditoria Interna                 |
| <b>ADC</b>         | Área de Contabilidad              |
| <b>ADP</b>         | Área de Producción                |
| <b>ADA</b>         | Área de Administración            |
| <b>GDC</b>         | Gestión de Documentos             |

|            |                    |
|------------|--------------------|
| <b>GCA</b> | Gestión de Calidad |
|------------|--------------------|

**La tercera parte:** Esta compuesta de dos números, los cuales corresponden al numero consecutivo del documento.

Por lo tanto, la Codificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del instituto para el desarrollo de la paila IDLA, queda de la siguiente manera:

**CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**CUADRO 15. ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

| 1 Parte | 2 Parte | 3 Parte | <i><b>IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO</b></i>        |
|---------|---------|---------|---|
| MA      | CAL     | XX      | Manual de Calidad                                 |
| MA      | FUN     | XX      | Manual de Funciones                               |
| PR      | NBS     | XX      | Procedimiento Norma Base Fundamental              |
| PR      | CDC     | XX      | Procedimientos Control de Documentos              |
| PR      | CDR     | XX      | Procedimientos Control d Registros                |
| PR      | RAD     | XX      | Procedimientos Revisión Alta Dirección            |
| PR      | PNC     | XX      | Procedimientos Control de Producto No Conforme    |
| PR      | ACP     | XX      | Procedimientos Acciones Correctivas y Preventivas |
| PR      | AUI     | XX      | Procedimientos Auditorias Internas                |
| PR      | ADC     | XX      | Procedimientos Área de Contabilidad               |
| PR      | ADP     | XX      | Procedimientos Área de producción                 |

|    |     |    |                                      |
|----|-----|----|--------------------------------------|
| PR | ADA | XX | Procedimiento Área Administrativa    |
| PR | GDC | XX | Procedimientos Gestión de Documentos |
| PR | GCA | XX | Procedimientos Gestión de Calidad    |

#### 4.2 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se realizaran y presentaran con un tipo de letra clara, sin errores ortográficos, o en una herramienta informática. Además se utilizaran palabras claras, entendibles para cualquier persona que desee leer el documento. En caso tal de ser necesario utilizar una palabra muy técnica, esta será consignada y aclarada dentro del mismo documento como abreviaturas y /o definiciones.

#### 4.3 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA

##### 4.3.1 CONTENIDO BÁSICO

Todos los Documentos del Sistema tendrán en el Encabezado la siguiente estructura:

**Renglón 1:** Instituto para el desarrollo de la paila IDLA

**Renglón 2:** Sistema de Gestión de Calidad

**Renglón 3:** Nombre del Documento

**Renglón 4:** Versión de Documento, Fecha de realización, Código y Pagina X de Y

**CUADRO 16. CONTENIDO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

|  |          |
|--|----------|
|  | VERSIÓN: |
|  | CODIGO:  |
|  | FECHA:   |
|  | PÁG      |

Además de los anterior en la parte superior derecha tendrá el logo del instituto para el desarrollo de la paila IDLA.

**PROCEDIMIENTO NORMA BASE FUNDAMENTAL**

Al final de los Manuales, de los Procedimientos, Guías e Instructivos, estará la Fecha de elaboración, la firma de la persona que elaboro el Documento, la firma de la persona responsable de Revisar el Documento y la firma de la persona encargada de Aprobarlo con sus respectivos cargos, tal como se muestra a continuación.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

Los documentos tendrán la siguiente apariencia:

**CUADRO 17. APARIENCIA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

|                       |                      |  |  |
|-----------------------|----------------------|--|--|
|                       |                      | <p><b>Instituto para el Desarrollo de La Paila</b></p> |  |
|                       |                      | VERSIÓN:   |  |
|                       |                      | CODIGO:  |  |
|                       |                      | FECHA:   |  |
|                       |                      | PÁG  |  |
| <b>CONTENIDO</b>      |                      |  |  |
| <b>Elaborado por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b>                                 |  |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>   |  |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>  |  |

Con relación a los formatos, en estos deberá quedar plasmada la firma de la persona o las personas que validan la información en este plasmada para dar continuidad a los procedimientos, la falta de uno de estos ocasionara demoras en las actividades o procedimientos siguientes.

#### 4.3.2 CONTENIDO MÍNIMO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES:

-NIVEL: nombre del cargo que desempeñara.

-DENOMINACION DEL EMPLEO:

-CÓDIGO: decodificación del cargo

-JEFE INMEDIATO:

-RESPONSABILIDADES POR PERSONA:

DEPENDENCIA:

-CARGO QUE LO REMPLAZA EN AUSENCIA OCACIONAL:

-PROPOSITO PRINCIPAL:

-DESCRIPCION DE FUNCIONES:

- FUNCIONES CON EL SGC

-CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES: áreas de resultados de desempeño del cargo.

\*Relaciones Internas Y Externas

\*Conocimientos Básicos Esenciales

\*Competencias

-TÉCNICAS

\*Estudios

Experiencias

Habilidades

-COMPORTAMENTALES

\*Organizacionales

\*Específicas Del Rol

#### 4.3.3 CONTENIDO MÍNIMO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD O PROCEDIMIENTOS GENERALES:

1. **PROPÓSITO:** Se explica que se espera con este Procedimiento.
2. **ALCANCE:** Se explica el alcance que este va a tener, quienes se ven afectados por este.
3. **ABREVIATURA Y /O DEFINICIONES:** Se Explican los términos y abreviaturas que son necesarios para entender este Procedimiento.
4. **CONTENIDO:** Se expresa el contenido del Procedimiento. Es la razón de ser de este Documento.
5. **RESPONSABILIDADES:** Se explica quienes son las personas responsables de velar porque este se lleve a cabo de las manera correcta. En este punto se crea una tabla en la cual se especifica el responsable y sus responsabilidades.
6. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Se especifica los documentos en los que se apoya este Procedimiento y permiten una mayor comprensión de este, ya sean externos o también documentos del Sistema.



## PROCEDIMIENTO NORMA BASE FUNDAMENTAL



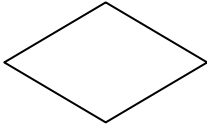

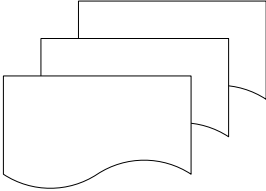
7. **ANEXOS:** Son los documentos de apoyo que colaboran para el correcto funcionamiento del Sistema.

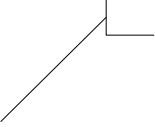


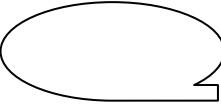

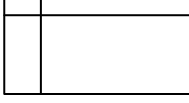

## 4.3.4 CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS ÁREAS:

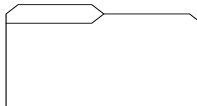
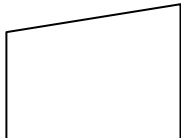




1. **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Nombre del Procedimiento a especificar
2. **RESPONSABLE:** Persona encargada de garantizar porque este se cumpla correctamente
3. **OBJETIVO:** Se dan las razones por las cuales este Procedimiento es necesario
4. **RESULTADOS ESPERADOS:** Se explica cuales son los resultados que se desean obtener por realizar correctamente este Procedimiento
5. **LIMITES:**  
  
**Punto Inicial:** Punto de partida del Procedimiento  
  
**Punto final:** Punto en donde se da por terminado el procedimiento y pasa ya sea a otro procedimiento o el proceso termina ahí.
6. **FORMATOS E IMPRESOS:** Se especifica los formatos e impresos que servirán de apoyo y por lo tanto son de gran importancia para el cumplimiento de este procedimiento
7. **FLUJOGRAMA:** se hace una representación grafica de manera lógica de la secuencia de las actividades de manera global.

Los símbolos utilizados para realizar este Flujograma son los siguientes:

**CUADRO 18. SIMBOLOS EMPLEADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

| NOMBRE                          | SIMBOLO   |
|---------------------------------|---|
| INICIO/FINAL                    |    |
| INDICA UNA ACTIVIDAD A REALIZAR |    |
| TOMA DE DECISIÓN                |   |
| DOCUMENTACIÓN                   |  |
| DOCUMENTO MULTIPLE              |   |

|  |   |
|--|---|
| <b>NOTA ACLARATORIA</b>                                    |     |
| <b>DATOS ENTRADA/SALIDA</b><br><b>INFORMACIÓN DE APOYO</b> |     |
| <b>ALMACENAMIENTO DE ACCESO</b><br><b>DIRECTO</b>          |     |
| <b>ALMACENAMIENTO DE ACCESO</b><br><b>SECUENCIAL</b>       |    |
| <b>PROCESO PREDEFINIDO</b>                                 |  |
| <b>ALMACENAMIENTO INTERNO</b>                              |  |
| <b>DATOS ALMACENADOS</b>                                   |  |

|   |   |
|---|---|
| <b>ARCHIVAR DOCUMENTOS</b>                    |     |
| <b>ENTRADA MANUAL</b>                         |     |
| <b>INDICA LA SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES</b> |    |
| <b>ALMACENAMIENTO DISCO (BASE DE DATOS)</b>   |    |
| <b>PAGINA DE REFERENCIA</b>                   |  |
| <b>CONECTOR FUERA DE LA PAGINA</b>            |  |

8. **ACTIVIDAD:** en este se describe detalladamente y en su totalidad como se realiza cada actividad del procedimiento y quienes son los responsables de llevarla a cabo.
  
9. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Se hace referencia a los documentos con los cuales se entiende de una manera más fácil el procedimiento

#### 4.3.5 CONTENIDO DE LOS FORMATOS:

En los formatos se plasma toda la información necesaria por los procedimientos, de manera que cumplan con la función por la cual fueron creados. Se insiste demasiado en que estos formatos llevan las firmas de las personas encargadas de certificar que estos se encuentran en condiciones para dar continuidad a los procedimientos.

Dentro de la Información Básica de los Formato es necesario que aparezcan además, la fecha, quien los realizo y hacia quien es dirigido.

Los formatos en la parte inferior izquierda tendrán un código de identificación, con el cual se conocerá el área que los creo.

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

NTC-ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

NTC-ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios.

#### 6. ANEXOS:

**GU-CAL-01** GUA DE ARCHIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

#### 1.4.4. CONTROL DE REGISTROS

Los registros en El Instituto Para El Desarrollo De La Paila los establece como evidencia de la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Se establece el Procedimiento De Control De Registros PR-CDR-01 donde definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, retención y la disposición de registros.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
  1. REGISTRO
  2. IDENTIFICACIÓN
  3. ALMACENAMIENTO
  4. PROTECCIÓN
  5. RECUPERACIÓN Y RETENCIÓN
5. RESPONSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO

## 1. PROPOSITO

Establecer los parámetros con el fin de conservar, proteger y almacenar los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. ALCANCE

El documento aplica a todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. DEFINICIÓN

Registros: documentos que poseen la información final del o de los procesos, en estos se evidencian los resultados obtenidos.

## 4. CONTENIDO

### 4.1. REGISTRO

Los documentos que contiene los resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas para los empleados.

### 4.2. IDENTIFICACIÓN

La persona involucrada en el proceso se encarga de identificar y establece el nivel de importancia de los registros de acuerdo a la calidad de la información que contengan, relevancia para establecer el método de almacenamiento.

### 4.3. ALMACENAMIENTO

La persona cuando identifica el registro de establecer el método de almacenamiento si es físico o magnético para cada uno de los registros, para lo cual la empresa debe destinar un lugar adecuado donde se puedan preservar de forma optima para evitar cualquier tipo de inconveniente en los documentos.

### 4.4. PROTECCIÓN

El encargado del proceso decide la forma de almacenamiento de los registros físico o magnético, en una carpeta destinada para los registros de cada área y ordenados según la fecha de elaboración del Registro.

Además el Responsable del Proceso según la importancia de los registros, se encargara de tomar las medidas necesarias para proteger el acceso a esta información y determinara las facilidades de acceso a esta. Podrá dar autorización en casos especiales a los Empleados quienes manifiesten la necesidad de utilizar estos registros para un fin especial.



## PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO

El Responsable del Proceso se encargara de tener copias de Seguridad de estos registros, con el fin de evitar la pérdida de esta información por motivos diversos.

#### 4.5. RECUPERACIÓN Y RETENCIÓN

De acuerdo a la importancia de los Registros se ha establecido un tiempo de retención de los documentos. Este tiempo esta consignado en la Matriz de Registros **FR-CDR-01**, en esta se especifica el tiempo de permanencia del registro en un sitio determinado y lo que sucederá con este después de concluido este tiempo.

### 5. RESPONSABLES

CUADRO 19. RESPONSABLES DEL CONTROL DE REGISTRO

| RESPONSABLE                         | RESPONSABILIDADES   |
|-------------------------------------|---|
| <b>LIDER DE CALIDAD</b>             | Elaborar La Matriz De Responsabilidades<br>Diligenciar La Matriz De Responsabilidades<br>Aprobar La Matriz De Responsabilidades |
| <b>RESPONSABLES DE LOS PROCESOS</b> | Identificar Los Registros<br>Establecer La Importancia De Los Registros   |

### 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

NTC – ISO 9001:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NTC – ISO 900:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTRO

**7. ANEXOS**

**FR-CDR-01 MATRIZ DE REGISTROS**

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La alta gerencia del Instituto para el Desarrollo de La Paila respalda su compromiso en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, de la siguiente manera:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, en el ámbito legal como reglamentarios.
- Estableciendo la política de calidad de acuerdo a los objetivos de la empresa.
- Asignando responsabilidades a los empleados dentro del SGC.
- Asegurar el establecimiento de los objetivos de calidad.
- Realizando de manera constante revisiones en el Procedimiento de revisiones de la alta gerencia PR-RAG-01.
- Asegurando la disponibilidad de recursos físicos, económicos, humanos.

### 5.2. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE

En Instituto para el Desarrollo de La Paila, la alta gerencia asegura que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente

Los clientes del Instituto para el Desarrollo de La Paila son:

- Comunidad
- Industrias De La Región
- Entidades Gubernamentales
- Familias
- Comités Municipales
- Empleados
- Entidades De Cooperación Internacional
- Fundaciones
- Programas De Empresas De Confección

La empresa tiene como prioridad satisfacer las necesidades que presenten sus clientes para eliminar la No Conformidad de los productos que fabrica la empresa, esto lo realiza por medio de un PQRS que pueden diligenciar al presentarse alguna inconformidad con respecto a la

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 4          |

## MANUAL DE CALIDAD

funcionalidad de los productos. Además se realizan acciones correctivas y acciones preventivas.

### 5.3. POLITICA DE CALIDAD

En el Instituto para el Desarrollo de La Paila la Alta gerencia debe asegurar que la Política De Calidad es adecuada al propósito de la organización, además cumple con los requisitos y con el mejoramiento continuamente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

La política de calidad del Instituto Para el Desarrollo de La Paila es:

**“El Instituto Para El Desarrollo De La Paila se compromete con sus clientes a cumplir plenamente los requisitos y expectativas para satisfacer sus necesidades; por medio del mejoramiento continuo de los proceso productivo y el cumplimiento de las normas de calidad, actuando con responsabilidad, honestidad, confiabilidad y seguridad para el beneficio de la comunidad”**

### 5.4. PLANIFICACIÓN

#### 5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Alta Gerencia en el Instituto para el Desarrollo de La Paila debe asegurar que los objetivos de la calidad, incluyen los necesarios para el cumplimiento de los requisitos para el producto, deben ser medibles y coherentes con la política de calidad de la empresa.

Para el establecimiento de los Objetivos De Calidad, dentro de este contexto El Instituto para el Desarrollo de La Paila los determina por medio del cumplimiento de las metas.

- Deben cumplir con los requisitos del producto,
- Cumplir Requisitos del cliente para el producto y/o servicio
- Identificar las oportunidades de mejora de los productos y/o procesos.
- Identificar nuevas oportunidades de mercado.

El Instituto para el Desarrollo de La Paila establece en la política de calidad unos objetivos que se encuentran en el Plan de Calidad PL-CAL-01, donde esta contenido los indicadores, documentos empleados y el área/departamento para alcanzar los objetivos.

Los Objetivos de Calidad del Instituto son:

- Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de calidad

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 4          |

## MANUAL DE CALIDAD

- Incrementar el nivel de satisfacción del cliente
- Evitar desperdicios de materiales
- Competitividad y productividad

### 5.4.2. PLANEACION DEL SGC

En el Instituto la planeación del SGC esta enfocada en el cumplimiento del Plan de Calidad PL-CAL-01 buscando asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa en el SGC, manteniendo de igual manera la integridad del sistema cuando de planifican.

Para determinar las responsabilidades de los empleados del Instituto se cuenta con la Matriz de Responsabilidades por Proceso FR-CAL-06, estableciendo las responsabilidades en el Sistema de Gestión de Calidad.

En la planificación de los procesos se tienen en cuenta el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados en el SGC, donde se evalúa los procesos y registra en el Plan de Operaciones PL-CAL-02.

## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

### 5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Alta Gerencia en el Instituto Para El Desarrollo De La Paila asegura que las responsabilidades y autoridad están definidas y son comunicadas dentro de la organización Organigrama FR-CAL-03.

Además debe garantizar que los empleados hagan (responsabilidades), lo que se les permite hacer (autoridad) y así mismo como se relacionan entre si estos aspectos.

De la misma manera dentro del SGC se tiene establecida una estructura para definir las responsabilidades Organigrama del Sistema de Gestión de Calidad FR-CAL-04.

### 5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección en el Instituto debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad relacionadas con el SGC. Por lo tanto este representante es el Líder de Calidad quien supervisa, realiza seguimiento, controla y verifica que los procesos estén acordes con los requisitos para un mejoramiento continuo del SGC en la empresa.

### 5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

El Instituto para el Desarrollo de La Paila para asegurarse que se establecen los procesos de comunicación dentro de la organización, comunicaciones internas, correo electrónico efectuando así la eficacia del Sistema De Gestión De Calidad.

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 4          |

MANUAL DE CALIDAD

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1. GENERALIDADES

La alta dirección del Instituto debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización mediante la planificación, adecuación y eficacia continua. Para efectuar el registro de las revisiones se debe seguir el Procedimiento De Revisión Por La Alta Gerencia PR-RAG-01.

### 5.6.2. INFORMACION PARA LA DIRECCIÓN

La información inicial para la revisión por la dirección se deben tener en cuenta los resultados de las auditorías realizadas por el líder de calidad o un auditor externo; así mismo la retroalimentación de los clientes, y los resultados del desempeño de los procesos como también de la conformidad del producto. Las acciones correctivas y preventivas, y de seguimiento son evaluadas por la revisión de la dirección quien a su vez efectúa los cambios que podían afectar al SGC y sus respectivas mejoras.

### 5.6.3. RESULTADO DE LA DIRECCIÓN

Los resultados obtenidos de la revisión por la dirección se desarrollan mediante Formato de Actas de Revisión Alta Gerencia FR-RAG-01 para lo cual se dará cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad alcanzado. Por lo tanto se incluirán en Formato Control De Registros FR-CDR-01 se incluirán en el mejoramiento del SGC.

PROCEDIMIENTO REVISION DE LA ALTA GERENCIA

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
  - 4.1. ENCARGADO DE REALIZAR LA REVISIÓN
  - 4.2. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
5. RESPONSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS



## PROCEDIMIENTO REVISION DE LA ALTA GERENCIA

## 1. PROPOSITO

Determinar los lineamientos para efectuar las revisiones del sistema de gestión de calidad por parte de la dirección y asegurar así la convivencia, adecuación y eficacia del sistema.

## 2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable y mide el Sistema De Gestión De Calidad, por lo cual es aplicable a todos los procesos de la empresa.

## 3. DEFINICIÓN

**ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel de la organización.

**REVISIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y alcance del tema objetivo de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.<sup>7</sup>

## 4. CONTENIDO

### 4.1. ENCARGADO DE REALIZAR LA REVISIÓN

En el Instituto para el Desarrollo de La Paila la encarga de implementar y evaluar el Sistema de Gestión de Calidad es la Gerente. Dirige a las personas encargadas de documentar, implementar y evaluar el SGC proporcionándole de manera periódica informes de los avances del sistema.

### 4.2. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La Gerente del Instituto para el Desarrollo de La Paila es la persona idónea para realizar las revisiones al SGC que se realiza en la empresa y define que aspectos deben modificarse, cambiarse o eliminarse para que sea congruente con los objetivos de la empresa.

El líder de calidad es la persona encargada de realizar la documentación e implementación de l sistema de calidad y debe informar a todos los empleados como se ha desarrollado el proceso y como han evolucionado las no conformidades, al igual que el estado en el que estas se encuentran; si han sido solucionadas, están en proceso o no se efectuó ninguna acción para corregirlas.

---

<sup>7</sup> FUENTE: ISO 9000:2000 Sistema De Gestión De Calidad- Fundamentos Y Vocabulario

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-RAG-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

PROCEDIMIENTO REVISION DE LA ALTA GERENCIA

El líder de calidad diligencia los Formatos Actas De Revisiones De La Dirección FR-RAD-01 y el Formato De Control De Registro FR-CDR-01.

**5. RESPONSABLES**

**CUADRO 20. RESPONSABLES REVISIÓN DE ALTA GERENCIA**

| RESPONSABLE                  | RESPONSABILIDADES   |
|------------------------------|---|
| LIDER DE CALIDAD             | Elaborar La Matriz De Responsabilidades<br>Diligenciar La Matriz De Responsabilidades<br>Aprobar La Matriz De Responsabilidades |
| RESPONSABLES DE LOS PROCESOS | Identificar Los Registros<br>Establecer La Importancia De Los Registros   |

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**

- NTC – ISO 9001:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
- NTC – ISO 900:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

**7. ANEXOS**

**FR-RAG-01** FORMATO ACTAS DE REVISIÓN DE LA ALTA GERENCIA

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**FORAMTO ACTA REVISION DE ALTA GERENCIA**

**TABLA 41. FORMATO ACTA REVISIÓN ALTA GERENCIA**

ACTA No

HORA INICIO

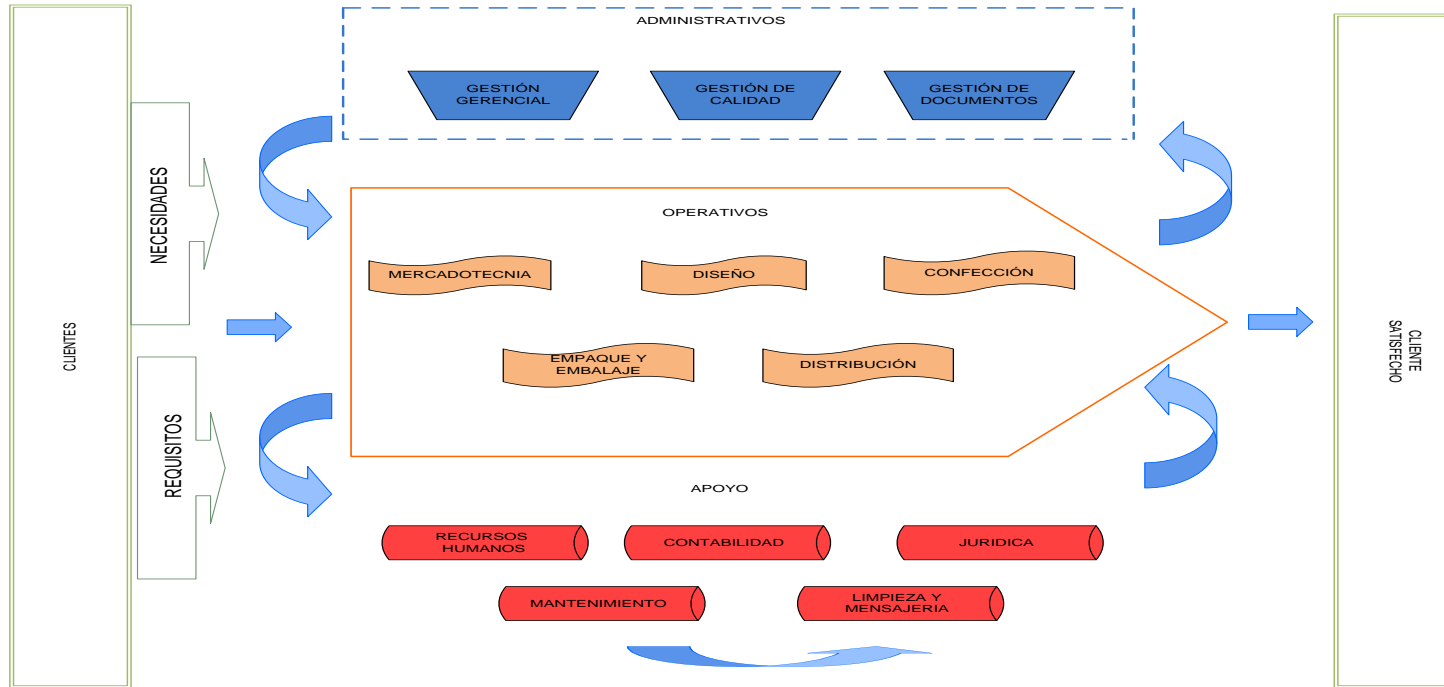
FECHA

HORA FINAL

| TEMA                           |                 |                    |                 |
|--------------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|
| Satisfacción de los clientes   |                 |                    |                 |
| Gestión de los procesos        |                 |                    |                 |
| Competencia de los proveedores |                 |                    |                 |
| Resultado de auditoría         |                 |                    |                 |
| Acciones correctivas           |                 |                    |                 |
| Acciones preventivas           |                 |                    |                 |
| Recomendaciones para mejoras   |                 |                    |                 |
| Acción realizada               | Fecha de inicio | Fecha finalización | Responsable     |
|                                |                 |                    |                 |
|                                |                 |                    |                 |
|                                |                 |                    |                 |
|                                |                 |                    |                 |
| ASISTENTES                     |                 |                    |                 |
| Nombre                         | Cargo           |                    | Firma           |
|                                |                 |                    |                 |
|                                |                 |                    |                 |
|                                |                 |                    |                 |
| Elaborado Por:                 | Revisado Por:   |                    | Autorizado Por: |
| Nombre:                        | Nombre:         |                    | Nombre:         |
| Fecha:                         | Fecha:          |                    | Fecha:          |

MAPA DE PROCESOS IDLA

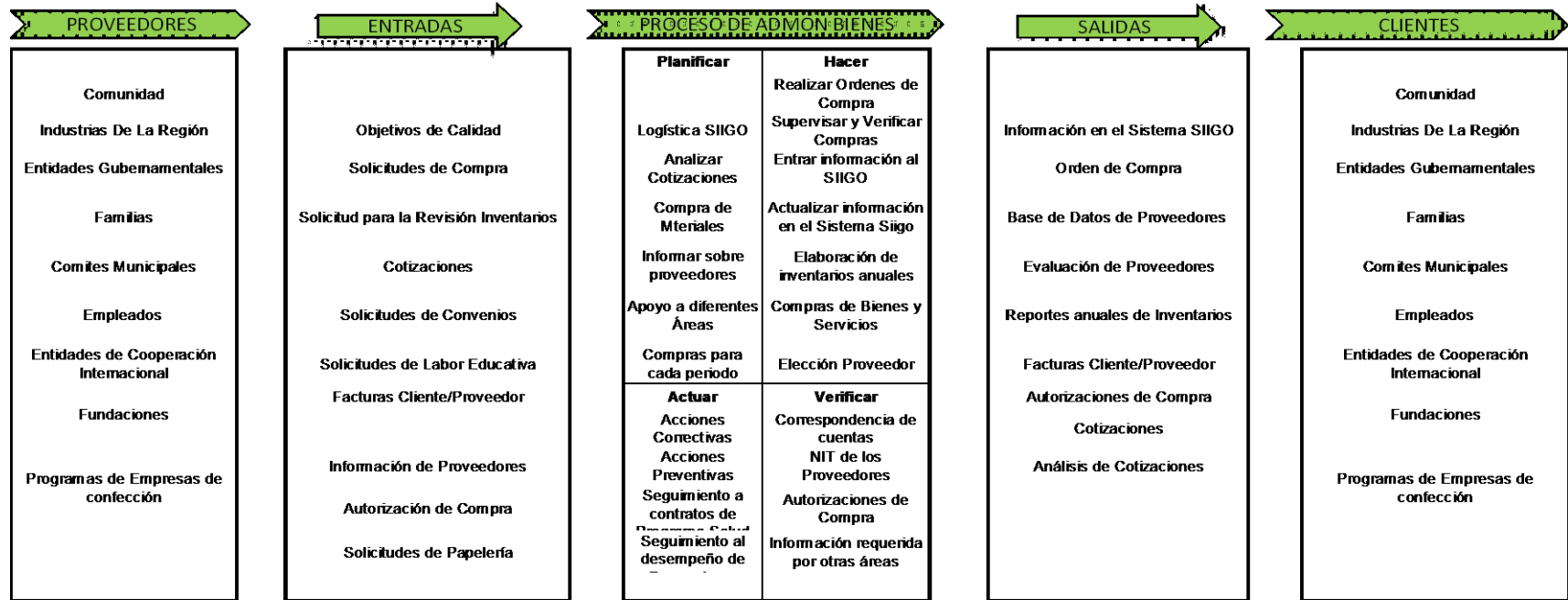
FIGURA 48. MAPA DE PROCESOS DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

FORMATO CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS

TABLA 42. FORMATO CARACTERIZACIÓN POR PROCESOS



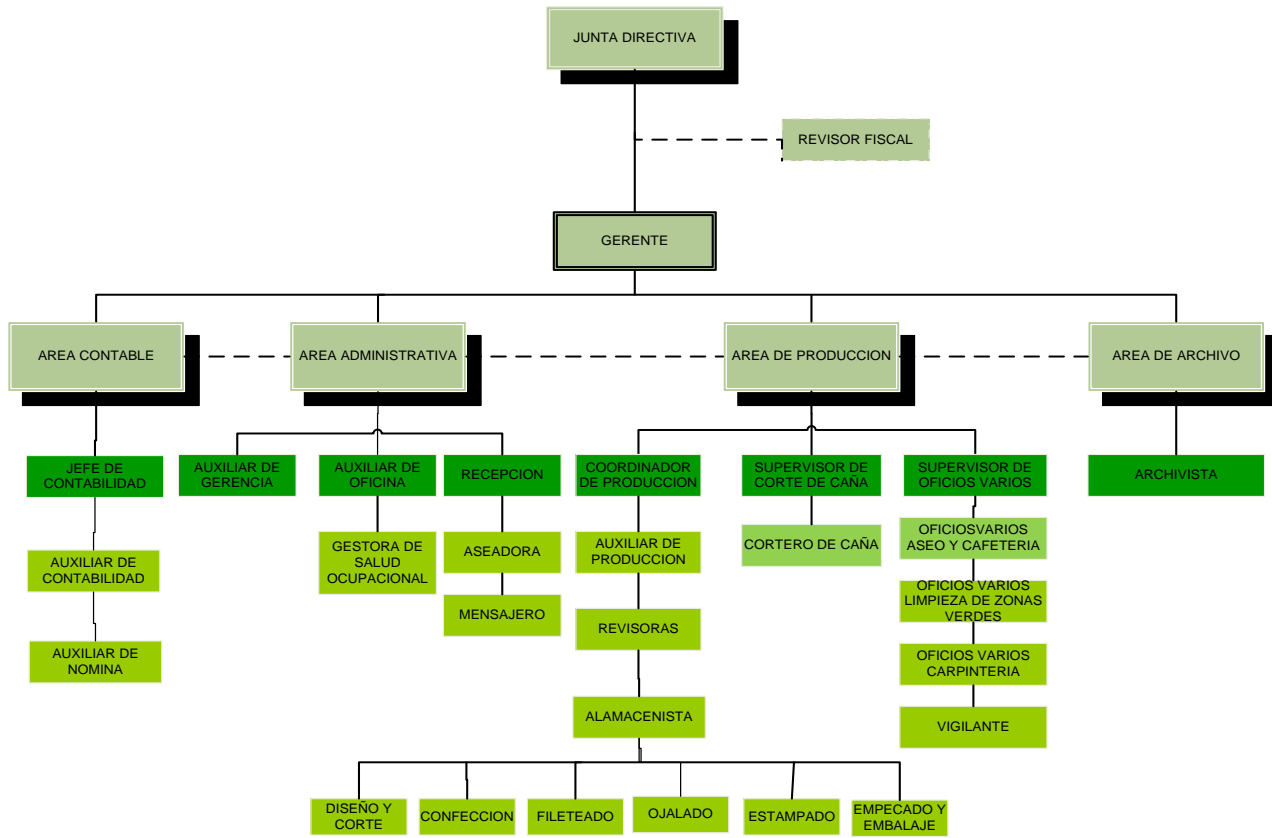
INDICADORES

- % Proveedores Evaluado
- % Errores en Logística
- % Compras no Conformes

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA

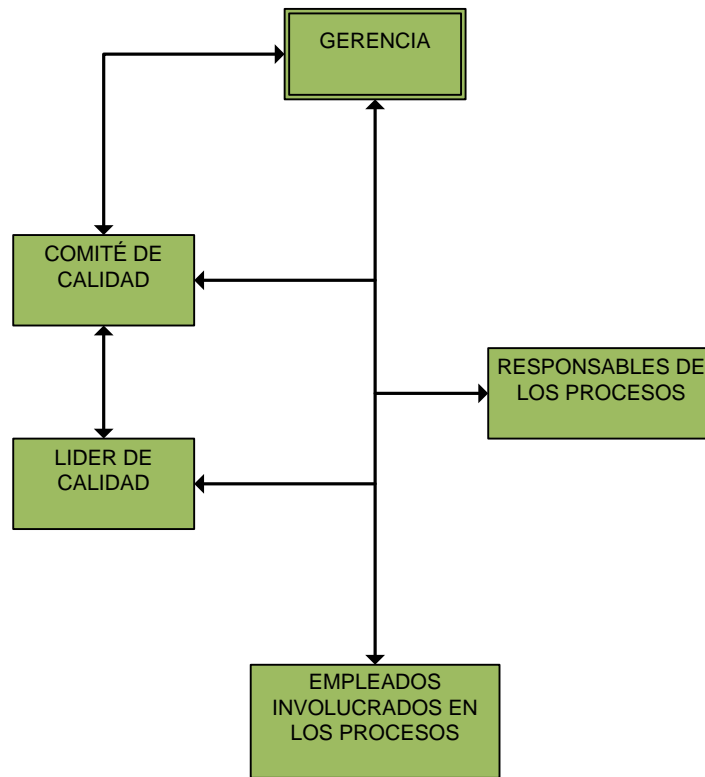
FIGURA 49. ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

**ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**FIGURA 50. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

FORMATO MATRIZ DE RESPONSABILIDAD POR PROCESOS

**TABLA 43. FORMATO DE PORTAFOLIO DE PRODUCTOS POR PROCESO**

**Proceso:** Gestión de Calidad

**Responsable del Proceso:** Líder de Calidad

**Objetivo:** Acciones en pro del Mejoramiento Continuo de este.

| Procedimiento                | Servicios  |
|------------------------------|--|
| <b>Acciones Correctivas</b>  | Revisión y Determinación de No conformidades<br>Determinación e implementación de las Acciones Correctivas<br>Registro y Seguimiento a las Acciones Correctivas Tomadas                                  |
| <b>Acciones Preventivas</b>  | Determinación y análisis causas de posibles no conformidades<br>Determinación e implementación de las Acciones Preventivas<br>Registro y Seguimiento a las Acciones Preventivas Tomadas                  |
| <b>Auditorias Internas</b>   | Planificación y Programación de Auditorias Internas de Calidad<br>Seguimiento al Cumplimiento de las Auditorias  |
| <b>Control de Documentos</b> | Aprobación, modificación y actualización de Documentos<br>Mantener documentos legibles, fácilmente identificables y<br>Identificación de Documentos Externos<br>Control de la Distribución de Documentos |
| <b>Control de Registros</b>  | Mantener los Registros que otorguen evidencias<br>Mantener Registros Legibles  |
| <b>Servicio no Conforme</b>  | Toma de Acciones para eliminar servicio no conforme<br>Registro de los servicios no Conformes<br>Verificación de la Corrección de la no conformidad  |
| <b>Resultados</b>            | Elaboración de Indicadores<br>Medición de la Satisfacción del Cliente<br>Auditorias Internas   |

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



TABLA 44. FORMATO DE MATRIZ DE RESPONSABILIDAD POR PROCESO

| SECCION DEL MANUAL DE CALIDAD | REFERENCIA NORMA ISO 9001:2000 | NOMBRE DE LA SECCION           | Estratégicos |                      |                          |                    |                      |                     |           | Operativos- Misionales    |             |                        |                 |                |           |                    | Apoyo         |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------|----------------------|--------------------------|--------------------|----------------------|---------------------|-----------|---------------------------|-------------|------------------------|-----------------|----------------|-----------|--------------------|---------------|-----------------------------|------------------------------|----------|-----------|-----------|------------------------------|------------|
|                               |                                |                                | GERENCIA     | JEFE DE CONTABILIDAD | AUXILIAR DE CONTABILIDAD | AUXILIAR DE NOMINA | AUXILIAR DE GERENCIA | AUXILIAR DE OFICINA | RECEPCIÓN | COORDINADOR DE PRODUCCIÓN | ALMACENISTA | AUXILIAR DE PRODUCCIÓN | CONFECCIONISTAS | DISEÑO Y CORTE | ESTAMPADO | EMPAQUE Y EMBALAJE | CORTE DE CAÑA | SUPERVISOR DE CORTE DE CAÑA | SUPERVISOR DE OFICIOS VARIOS | ASEADORA | MENSAJERO | VIGILANTE | GESTORA DE SALUD OCUPACIONAL | ARCHIVISTA |
|                               |                                | Introducción                   |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|                               | 01                             | Generalidades                  |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|                               | 02                             | Enfoque basado en procesos     |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|                               | 03                             | Relación con la norma ISO 9004 |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
| 1                             |                                | Objeto y Campo de Aplicación   |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|                               | 1.1                            | Generalidades                  |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|                               | 1.2                            | Aplicación                     |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
| 2                             |                                | Referencias Normativas         |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
| 3                             |                                | Terminos y Definiciones        |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
| 4                             |                                | Sistema de Gestión de Calidad  |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|                               | 4.1                            | Requisitos Generales           | A            | I                    | I                        | I                  | I                    | I                   | I         | I                         | I           | I                      | I               | I              | I         | I                  | I             | I                           | I                            | I        | I         | I         | I                            | I          |
|                               | 4.2                            | Requisitos de Documentación    |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|                               | 4.2.1                          | Generalidades                  |              |                      |                          |                    |                      |                     |           |                           |             |                        |                 |                |           |                    |               |                             |                              |          |           |           |                              |            |
|                               | 4.2.2                          | Manual de Calidad              | A            | I                    | I                        | I                  | I                    | I                   | I         | I                         | I           | I                      | I               | I              | I         | I                  | I             | I                           | I                            | I        | I         | I         | I                            | I          |
|                               | 4.2.3                          | Control de Documentos          | A            | R                    | R                        | R                  | R                    | R                   | R         | R                         | R           | R                      | R               | R              | R         | R                  | R             | R                           | R                            | R        | R         | R         | R                            | R          |
|                               | 4.2.4                          | Control de Registros           | A            | R                    | R                        | R                  | R                    | R                   | R         | R                         | R           | R                      | R               | R              | R         | R                  | R             | R                           | R                            | R        | R         | R         | R                            | R          |





FORMATO MATRIZ DE RESPONSABILIDAD POR PROCESOS

|   |       |  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|-------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 |       | <b>Medición, Análisis y Mejora</b>     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 8.1   | Generalidades                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 8.2   | <b>Seguimiento y Medición</b>          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 8.2.1 | Satisfacción del Cliente               | R | R | R | R | R | R | A | A | A | A | A | A | A | A | A | A | I | I | I | I | I |
|   | 8.2.2 | Auditoría Interna                      | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I |
|   | 8.2.3 | Seguimiento y Medición de los Procesos | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |
|   | 8.2.4 | Seguimiento y Medición del Producto    | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |
|   | 8.3   | Control de Producto no Conforme        | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |
|   | 8.4   | Análisis de Datos                      | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I |
|   | 8.5   | <b>Mejora</b>                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 8.5.1 | Mejora Continua                        | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I | I |
|   | 8.5.2 | Acción Correctiva                      | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |
|   | 8.5.3 | Acción Preventiva                      | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R | R |

| CONVENCIONES | ABREVIATURAS |
|--------------|--------------|
| AUTORIDAD    | A            |
| RESPONSABLE  | R            |
| INVOLUCRADO  | I            |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**TABLA 45. FORMATO PLAN DE CALIDAD**

| POLITICA DE CALIDAD   | OBJETIVOS DE CALIDAD                                | INDICADORES DE CALIDAD  | AREA O DEPARTAMENTO |
|---|---|---|---------------------|
| <i>"El Instituto Para El Desarrollo De La Paila se compromete con sus clientes a cumplir plenamente los requisitos y expectativas para satisfacer sus necesidades; por medio del mejoramiento continuo de los proceso productivo y el cumplimiento de las normas"</i> | Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de calidad | Representacion cuantificable de desempeño<br>Medicion del logro del objetivo en cuanto ala gestion<br>Medición de la productividad<br>Medicion de la calidad<br>Medicion de la eficacia y efectividad | Gerencia            |
|   | Incrementar el nivel de satisfacción del cliente    | Cantidad de PQRS recibidas en el mes  | Producción          |
|   | Evitar desperdicios de materiales                   | Cantidad de productos defectuosos en el mes<br>Cantidad de materiales adquiridos y la cantidad materiales empleados en la producción<br>Materiales devueltos al almacen                               | Producción          |
|   | Competitividad y productividad                      | Nivel de utilidades en la producción<br>Nivel de satisfaccion del cliente<br>Nivel de participacion empleada por el cliente<br>Calidad de la materia prima empleada para la producción                | Producción          |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

FORMATO PLANES OPERATIVOS

TABLA 46. FORMATO PLANES OPERATIVOS

| RESULTADOS  | OBJETIVOS | METAS | ACTIVIDADES | MEDICION | RESPONSABLE | PERIODO EVALUADO |
|---|-----------|-------|-------------|----------|-------------|------------------|
| Proceso de Administración, Contable y de Producción de forma eficiente para suministrar los bienes solicitados por las áreas de la empresa. |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |
|   |           |       |             |          |             |                  |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

MANUAL DE CALIDAD

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

Los Recursos necesarios para Implementar y Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto para el desarrollo la Paila IDLA, son identificados por todos los Empleados de este, según las necesidades que se requieran para garantizar la conformidad en la prestación del servicio. Los recursos necesarios para garantizar estos son: Recursos Humanos **(6.2)**, Infraestructura **(6.3)** y Ambiente de Trabajo **(6.4)**

En los puntos siguientes se explicara cómo se cumple con cada uno de estos.

### 6.2. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

#### 6.2.1. GENERALIDADES

Para Garantizar que las personas posean las capacidades necesarias para realizar las labores contenidas en los Procesos del Comité, se ha diseñado un Manual de Funciones y Responsabilidades en el cual se especifica lo que se debe realizar en cada cargo, además se complementa este con una descripción de los procedimientos de cada Área, en los cuales se especifica las actividades a realizar para cumplir con estas.

El Comité de calidad determina el conocimiento necesario de los empleados y realiza evaluaciones al desempeño de las labores de sus e identificar si cumplen o no con las necesidades del cargo y así garantizar un mejoramiento continuo.

#### 6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION

Como se dijo anteriormente, con lo Manuales de Funciones y Responsabilidades se determinan las competencias necesarias para ocupar el cargo.

Siguiendo su Modelo de Medición y Desempeño, se realiza una evaluación de competencias a los Empleados de el Instituto para el Desarrollo de La Paila, en la cual se re evalúa el desempeño de cada uno de estos.

Además se tiene como medio de seguimiento los indicadores de cada Procesos, con los cuales se pueden identificar fallas o posibles fallas de los Empleados al momento de realizar sus labores, y de esta manera emprender acciones correctivas y preventivas para corregir estas, como pueden ser capacitaciones, mayor acompañamiento en los procesos, etc.

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 9          |

**MANUAL DE CALIDAD**

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

El Instituto para el Desarrollo de La Paila, cuenta con la infraestructura necesaria (según su capacidad de empresa pequeña) para cumplir a cabalidad con todos los servicios que este ofrece, además de brindar el espacio para que sus clientes puedan solicitar servicios requeridos y se les resuelvan inquietudes que estos posean.

Entre la Infraestructura con la que cuenta el instituto para el desarrollo Instituto para el Desarrollo de La Paila, se cuenta con:

- a) Un edificio central ubicado en la carrera en el Municipio de La Paila, en el cual se desarrollan casi en su totalidad las funciones administrativas. Este edificio cuenta además con un Auditorio Central en el cual se realiza conferencias, capacitaciones, reuniones informativas, etc.
- b) Se cuenta con acceso a software y hardware necesario para desempeñar las funciones administrativas. El Comité cuenta con el Software Administrativo SIGO, en el cual se apoyan los procesos de Administración de Recurso Financiero.
- c) Como servicio de apoyo se cuenta con una asignación de líneas telefónicas y sus respectivas extensiones para cada cargo. También se cuenta con un Correo electrónico para que los clientes y los mismos Empleados del Instituto manifiesten cualquier inquietud, queja reclamo y/o sugerencia. El correo es **(idla2009@live.com)**

### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Para garantizar un ambiente de trabajo adecuado para la realización de todas las labores realizadas y la prestación del Servicio, El Instituto para el Desarrollo de La Paila además de contar con una gran infraestructura que cumple con todos los requisitos de espacio, luz, etc.: cuenta con el Proceso de Apoyo Administración del Recurso Humano, el cual se encarga, junto con la ARP, de garantizar las mejores condiciones laborales para el buen desempeño de los Empleados y así garantizar una buena prestación del Servicio. El Responsable de este Proceso se comunica constantemente con los Empleados de la empresa investigando sobre las necesidades, deseos o sugerencias que estos puedan tener. Además informa sobre lo acontecido últimamente en las instalaciones, para que así todos conozcan lo que ocurre dentro de este y se consideren parte importante de la Organización. De esta comunicación constante con los Empleados se programan:

- Actividades de Capacitación
- Talleres de Salud Ocupacional
- Talleres de Prevención de Accidentes de Trabajo
- Jornadas de Salud Ocupacional de Promoción y prevención de la Salud



|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 9          |

## MANUAL DE CALIDAD

También para garantizar la seguridad del Empleado en la prestación de su servicio, El Instituto para el Desarrollo de La Paila dota al personal con los elementos de protección necesarios de acuerdo al riesgo que genera su labor

Por último, se utiliza señalización de seguridad en donde se advierten y recuerdan los peligros que se encuentren dentro de las instalaciones se tiene señalizados los sistemas eléctricos y las salidas de emergencias. Los extintores poseen su respectiva señalización con la cual cualquier Empleado puede identificarlo de manera inmediata en caso de ser necesario su uso.

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1. PLANEACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

El instituto para el desarrollo de la paila Instituto para el Desarrollo de La Paila , planifica los Procesos que son necesarios para la prestación del servicio, con el fin de asegurar que estos sean acordes a la Política de la Calidad y por lo tanto congruente con la Misión y visión. Para demostrar que estos procesos son coherentes con la Política de Calidad, estos:

- Son identificados y Caracterizados en el Manual de Calidad
- Son revisados y evaluados anualmente por la Alta Dirección a través de los Indicadores de cada Proceso
- Influyen directamente en la Satisfacción del Cliente
- Son los principales objetivos de mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad

Para la Planeación de cada Proceso la alta dirección ha identificado los Servicios que se prestan en cada uno de ellos a través de su Formato de Portafolio de Productos por Procesos **FR-CAL-05**. También se identifica el Objetivo Principal del Proceso, los Indicadores con los cuales se va a realizar el seguimiento al desempeño de estos y los registros con los cuales se dará soporte a las acciones que se tomen en pro de una mejora continua de estos.

### 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

#### 7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS

Para determinar los requisitos relacionados con la productividad de cada uno de los Procesos determina a través de sus subprocesos:

- Los Requisitos manifestados por los clientes del producto y/o servicio, a través de los registros escritos, en el Formato De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias **FR-PNC-02** y/o verbales manifestados a cualquier Empleado del Comité, el cual lo registrara en el mismo Formato.
- Los Requisitos no manifestados por los clientes, pero necesarios para el cumplimiento de objetivos.
- Los requerimientos Legales necesarios para la realización del prestación del servicio
- Los Requisitos establecidos desde Federación enmarcados en la normatividad interna.

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 9          |

## MANUAL DE CALIDAD

### 7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

El Instituto Para El Desarrollo De La Paila, se asegura de tener identificados cuales son los requisitos de Servicio exigidos por los clientes, para luego poder hacer una revisión del cumplimiento de estos. En esta revisión se estudia que los servicios que son prestados actualmente por el Comité cumplen con todos estos requisitos, tanto los manifestados por el cliente o no, por el SGC, los requisitos legales y de la Empresa.

En caso que algún de estos requisitos este fallando, será necesario tomar acciones correctivas o Preventivas según sea el caso para poder garantizar la satisfacción de los clientes.

Los resultados de esta revisión y las acciones tomadas, Procedimiento De Acciones Correctivas Y Preventivas **PR-ACP-01** según sea el caso, serán almacenadas como lo indica Procedimiento De Control De Registro **PR-CDR-01**

### 7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El Instituto Para El Desarrollo De La Paila IDLA para comunicarse con el usuario dispone de los siguientes canales de comunicación:

- El edificio principal, en los cuales los usuarios pueden acercarse y manifestar cualquier tipo de inquietud.
- Vía Telefónica, en la cual una Auxiliar Administrativa atenderá al cliente, con el fin de brindarle toda la ayuda posible que este requiera.
- Buzón de Sugerencias en cada una de las instalaciones de los Comités, ya sea Municipal o Departamental el cual será Revisado semanalmente.
- Correo electrónico( **idla2009@live.com** )

## 7.3. COMPRAS

### 7.3.1. PROCESOS DE COMPRAS

Todas las Compras que son realizadas por El Instituto Para El Desarrollo De La Paila, ya sea de bienes o de servicios, son tramitadas por la Coordinación Comercial previa autorización del Director Ejecutivo, como lo indica el Procedimiento De Orden De Producción **PR-ADP-01**. Cuando se va a realizar una compra, ya sea de un bien o un servicio, es necesario llenar primero una solicitud de compra o una labor educativa, en el cual se plasma toda la información del bien o servicio a adquirir, como precio, cantidad, proveedor, etc.

La selección y seguimiento al desempeño de los proveedores se realiza a través del Formato De Evaluación De Proveedores **FR-ADP-20** en el cual se han establecido unos criterios considerados muy importantes por el Comité para lograr la satisfacción de los clientes. Esta evaluación es realizada como lo indica el Procedimiento de Evaluación de Proveedores **PR-ADP-20** dependiendo del tipo de proveedor, esta puede variar de 1 a 2 evaluaciones por año, según la importancia del los servicios prestados por el proveedor.

Luego se realiza el Procedimiento de Orden de Compra **PR-ADP-13** en el cual teniendo en cuenta esta evaluación y los beneficios económicos que estos brindan se pueden realizar la selección del proveedor con las mejores características.

La Autorización de la Compra es realizada por el jefe de contabilidad, el cual después de analizar la información brindada por el solicitante de la Compra y el jefe de contabilidad, acepta o no la realización de esta.

Para la verificación de las Compras, se realiza, en el cual el jefe de contabilidad envía una copia de la Autorización de Compra a la persona que recibirá el bien o el servicio (ya sea el Almacenista o Coordinador de confecciones, etc.), en la cual se especifica las características del bien o servicio a adquirido, su valor y la Empresa que proveerá este. Por último para dar constancia que los bienes o servicios adquiridos se encuentran en orden y proceder a cancelar por el servicio o bien adquirido, el Responsable de recibir este debe enviar firmada la factura de cobro al jefe de contabilidad.

En El Instituto Para El Desarrollo De La Paila, todas las Compras son planeadas con anticipación según el Plan Operativo del Comité o de los Proyectos específicos a ejecutar, pero pueden presentarse situaciones ocasionales en las cuales es necesario realizar compras urgentes, en estos casos, estas compras son tramitadas a través de la Caja Menor.

### 7.3.2. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Instituto Para El Desarrollo De La Paila para controlar la prestación de servicios implementa en cada uno de los procesos indicadores de gestión, con los cuales es posible cuantificar el rendimiento en cada uno de ellos, controlar la prestación del servicio o del producto, realizar planes de mejoramiento al poder identificar causas y motivos de demoras, reproceso, etc.

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 9          |

**MANUAL DE CALIDAD**

También para asegurar la prestación de servicios se tiene los procedimientos de los procesos por escrito, por si un Empleado tiene alguna duda de los pasos a seguir en sus actividades, solo sea ir y corroborar el correcto funcionamiento de los procesos y no permitir la improvisación en ningún punto de estos.

Cuando se identifiquen Servicios No conformes, se tiene establecido el Procedimiento Producto No Conforme **PR-PNC-01** en el cual se especifica las acciones a realizar cuando esto ocurra, además de la responsabilidad de dar solución inmediata a esta no conformidad

### 7.3.3. VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A través de las revisiones de la Alta dirección se valida que los procesos estén cumpliendo con los requerimientos del cliente, legales.

Cuando los procesos de Prestación de Servicio no cumplan con los requerimientos exigidos para este, es necesario analizar las causas de esto, y solucionarlas, a través del Procedimiento De Acciones Correctivas Y Preventivas **PR-ACP-01**

En los Servicios Prestados por el Comité y en los cuales se requiera de algún bien o servicio por parte de algún proveedor, pero en los cuales no se puedan identificar las no conformidades sino hasta después de que el servicio haya sido prestado, se realiza una evaluación con mayor frecuencia de los proveedores utilizados y se realiza una evaluación más rigurosa de las competencias de los Empleados del Comité que prestan el Servicio, con el fin de garantizar que el servicio obtendrán los resultados esperados.

### 7.3.4. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los Procesos al ser parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad de IDLA, para asegurar la identificación y la trazabilidad de la Prestación de los Servicios utiliza los registros de los Procesos que se encuentran identificados en la Formato De Control De Registros **FR-CDR-01** con los cuales se identifican cuales fueron los servicios prestados, los resultados obtenidos y las dificultades que se presentaron antes, durante y después de la prestación de estos.

## MANUAL DE CALIDAD

### 7.3.5. PROPIEDAD DEL CLIENTE

La alta dirección identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente. Las propiedades del cliente que se entregan al Comité para que se realice un buen uso de estos son:

- **Recursos Financieros:** con los cuales se realiza la cofinanciación del servicio corte de caña manual y del bienestar de su personal. Este protege estos dineros por medio de cuentas bancarias en las cuales se depositan los dineros en el momento que el cliente realiza los desembolsos.  
El Comité presenta informes de lo realizado con estos dineros, que se ha ejecutado, cuanto falta por ejecutar, etc. Estos informes son tratados como registros, según como lo indica el Procedimiento de Control de Registro **PR-CDR-01**.
- **Información** el personal de IDLA dentro de cada área de trabajo informa sobre sus pedidos, producción, acontecimientos dentro de los demás beneficios a la ARP, esta información no puede ser suministrada a nadie, sin previa autorización de la alta gerencia. Esta información solo puede ser utilizada por la alta gerencia y con fines específicos.

### 7.3.6. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

Para la Preservación del Producto los Empleados, instruyen a los clientes sobre la correcta manera de preservar este, buscando garantizar que los beneficios adquiridos perduren el tiempo necesario para obtener los máximos beneficios posibles. Estas Recomendaciones son suministradas por el Empleado de manera escrita en todos los casos y verbal cuando las condiciones así lo permitan.

También, el Empleado realizara seguimiento al Producto prestado, ya sea a través de visitas y consultas por vía telefónica, de lo cual se debe dejar constancia escrita.

### 7.4. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los dispositivos de Seguimiento y Medición utilizados por el Comité son revisados de manera preventiva dependiendo del tipo de dispositivo a tratar. Entre los equipos utilizados por los integrantes de IDLA se pueden considerar que los siguientes son los principales dentro del Sistema:

- Computadores

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-CAL-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 9          |

## MANUAL DE CALIDAD

- Impresoras
- Teléfonos

Estos equipos son manejados por personal capacitado, los cuales le darán un adecuado manejo a estos. En caso de presentarse dificultades con estos, dentro de la Organización se cuenta con Empleados capacitados para prestarles un correcto mantenimiento. En caso que el mantenimiento no pueda ser realizado de manera efectiva por los Empleados, se recurre a personas externas a la Organización para que presten este tipo de servicio.

El Almacenamiento de estos equipos se ha establecido bajo condiciones de humedad, ventilación e iluminación adecuadas según recomendaciones del fabricante, con el fin de mantener su buen estado y evitar un deterioro anormal de estos. Estas recomendaciones son realizadas principalmente para los Equipos de Laboratorio que son equipos de Alta Tecnología

Cuando se realiza mantenimiento Preventivo de los Equipos, se realiza el registro de este en el **Formato de Mantenimiento Preventivo de Equipos y Maquinas FR-ACP-04** y se almacena como lo indica el **Procedimiento de Control de Registro PR-CDR-01**.

- Los Computadores e Impresoras los cuales son revisados de manera preventiva una vez al año. Cualquier daño ocurrido se atiende de manera inmediata
- Los Equipos del Laboratorio los cuales son revisados de manera preventiva cada 6 meses.

PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
  - 4.1. PRODUCTO NO CONFORME
5. REONSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS



## PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

**1. PROPOSITO**

Eliminar la No Conformidad de los clientes de los productos que produce la empresa.

**2. ALCANCE**

Se aplica en los procesos operativos del Mapa Del Proceso del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de eliminar la No Conformidad de los productos.

**3. DEFINICIÓN**

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito

IMPACTO: Grado de incidencia o afectación en el usuario y la organización por los problemas o no conformidades en los servicios/productos.

PRODUCTO: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PRODUCTO NO CONFORME: Resultado del seguimiento y verificación en actividades o procesos, que no cumple con un requisito especificado, que pueda afectar a los usuarios-clientes y se presenta antes (en la preparación del producto/ prestación del servicio) o durante la operación, puede ser detectado por cualquier funcionario o usuarios/beneficiarios externos.

REGISTRO: Formato diligenciado de una acción determinada en un proceso del sistema de gestión de calidad de la Universidad de Cartagena, para evidenciar la ejecución de actividades o la obtención de resultados planificados.

RECLAMO/QUEJA: Cuando el usuario/beneficiario solicita un cambio o modificación en el servicio/producto que No cumple con las especificaciones.

RECHAZO: Es la no aceptación del servicio o producto por no cumplir las especificaciones y parámetros establecidos por el usuario/beneficiario y/o la organización.

RETRABAJO: Acuerdo entre la organización y el usuario/beneficiario para reprocesar el servicio rechazado.

REPARACIÓN: Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista (se pasa el servicio no conforme por una operación fuera de los procesos normales de la operación, en donde también se puede dar el caso que al

## PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

realizar esta operación, una o más de sus especificaciones, no queden del todo conforme pero no se le afecta su utilización o uso de prestación inicialmente previsto).<sup>8</sup>

#### 4. CONTENIDO

##### 4.4. PRODUCTO NO CONFORME

En el Instituto para el Desarrollo de La Paila los funcionarios del Área De Punto De Venta Son los encargados del Proceso Productivo e identificar y registrar los productos No Conformes en el Formato de Registro Y Control de Producto No Conforme FR-PNC-01.

Los clientes pueden detectar e informar cualquier No Conformidad y comunicarla a el funcionario encargado o al responsable del proceso y debe quedar incluida en el Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias FR-PNC-02 para que el empleado diligencia y registre la No Conformidad del cliente y las solucione en el menor tiempo posible.

La satisfacción del cliente es lo mas importante para la empresa, por esta razón cuando se presente un PQRS, también debe llenarse el Formato de Registro y Control de Incidencias FR-PNC-03, con el fin de corregir de forma inmediata las No Conformidades percibida por el cliente.

Los Formato de Registro Y Control de Producto No Conforme FR-PNC-01, Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias FR-PNC-02 y Formato de Registro y Control de Incidencias FR-PNC-03, deben ser almacenados o archivados para llevar un registro constante de las No conformidades y poder determinar si as acciones emprendidas fueron las indicadas.

Además cada vez que se realice mantenimiento a las equipos o maquinas es necesario diligenciar el Formato de Mantenimiento Preventivo de Equipo y Maquinaria FR-PNC-04 como medida para evitar No Conformidades debido a fallas en las herramientas involucradas con el proceso productivo.

Cuando las acciones emprendidas no son suficientes para eliminar las No Conformidades para obtener el resultado deseado para satisfacer las necesidades del cliente se toman Acciones correctivas y Preventivas.

---

<sup>8</sup> FUENTE:

<http://portal.veracruz.gob.mx/pls/portal/docs/PAGE/GOBVERSFP/SFPPDIFUSION/CERTIFICACION/PROCEDIMIENTO%20CONTROL%20DE%20PRODUCTO%20NO%20CONFORME.PDF>

PROCEDIMIENTO PRODUCTO NO CONFORME

**5. RESPONSABLES**

**CUADRO 21. RESPONSABLES CONTROL PRODUCTO NO CONFORME**

| RESPONSABLE                  | RESPONSABILIDADES   |
|------------------------------|---|
| LIDER DE CALIDAD             | Elaborar La Matriz De Responsabilidades<br>Diligenciar La Matriz De Responsabilidades<br>Aprobar La Matriz De Responsabilidades |
| RESPONSABLES DE LOS PROCESOS | Identificar Los Registros<br>Establecer La Importancia De Los Registros   |

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**

NTC – ISO 9001:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NTC – ISO 900:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

**PR-NBF-01** Procedimiento Norma base Fundamental

**PR-RAD-01** Procedimiento para la Revisión de la Alta Dirección.

**PR-ACC-01** Procedimiento de Acciones Correctivas

**PR-ACP-01** Procedimiento de Acciones Preventivas

**7. ANEXOS**

**FR-PNC- 01** Registro Y Control De Producto No Conforme

**FR-PNC-02** Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias

**FR-PNC-03** Registro Y Control De Incidencia

**FR-PNC-04** Mantenimiento Preventivo De Equipo Y Maquinaria

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

FORMATO REGISTRO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

**TABLA 47. FORMATO DE REGISTRO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**

FECHA 

|    |    |    |
|----|----|----|
| DD | MM | AA |
|----|----|----|

| PROCESO | PRODUCTO NO CONFORME | RESPONSABLE |
|---------|----------------------|-------------|
|         |                      |             |
|         |                      |             |
|         |                      |             |
|         |                      |             |
|         |                      |             |
|         |                      |             |
|         |                      |             |
|         |                      |             |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**FORMATO REGISTRO PQRS**

**TABLA 48. FORMATO DE REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

MARQUE CON UNA X

PETICIÓN       QUEJA       RECLAMO       SUGERENCIA

| IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO                       |               |                 |                             |                   |
|--|---------------|-----------------|-----------------------------|-------------------|
| <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>                       |               |                 | <b>CEDULA DE CIUDADANIA</b> |                   |
| <b>DIRECCION</b>                                 |               |                 | <b>TELEFONO</b>             |                   |
| <b>MUNICIPIO</b>                                 |               |                 | <b>CORREO ELECTRONICO</b>   |                   |
| <b>MEDIO DE INFORMACIÓN</b>                      | <b>OFICIO</b> | <b>TELEFONO</b> | <b>VERBAL</b>               | <b>PAGINA WED</b> |
|  |               |                 |                             |                   |
|  |               |                 |                             |                   |
| IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIADO                    |               |                 |                             |                   |
| <b>DEPENDENCIA</b>                               |               |                 | <b>TELEFONO</b>             |                   |
| <b>CORREO</b>                                    |               |                 |                             |                   |
| <b>NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA PQRS</b> |               |                 |                             |                   |
| <b>CARGO</b>                                     |               |                 |                             |                   |
| DESCRIPCIÓN DE LA PQRS                           |               |                 |                             |                   |
|  |               |                 |                             |                   |
|  |               |                 |                             |                   |
|  |               |                 |                             |                   |
|  |               |                 |                             |                   |

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| Nombre:               | Nombre:              | Nombre:                |
| Fecha:                | Fecha:               | Fecha:                 |

FORMATO REGISTRO DE INCIDENCIAS

**TABLA 49. FORMATO DE REGISTRO DE INCIDENCIAS**

FECHA  CODIGO

INSTALACIÓN/MAQUINA/EQUIPO \_\_\_\_\_  
 CODIGO ELEMENTO REVISADO \_\_\_\_\_  
 UNIDAD FUNCIONAL \_\_\_\_\_  
 DIRECTOR DE LA UNIDAD FUNCIONAL \_\_\_\_\_

| ANOMALIAS ENCONTRADAS | ORIGEN | CONSECUENCIA |
|-----------------------|--------|--------------|
|                       |        |              |
|                       |        |              |
|                       |        |              |
|                       |        |              |
|                       |        |              |

| MEDIDAS ADOPTADAS |
|-------------------|
|                   |
|                   |
|                   |

EQUIPO DE MANTENIMIENTO  CODIGO

FIRMA DEL JEFE \_\_\_\_\_ FIRMA RESPONSABLE MANTENIMIENTO \_\_\_\_\_

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**TABLA 50. FORMATO PREVENTIVO DE EQUIPOS Y MAQUINAS**

| TIPO MAQUINA/EQUIPO _____        |                                |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          |                          |                                  |                          |        |
|----------------------------------|--------------------------------|-------|--------------------------------|---------------------|--------------------------|-------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------|
| RESPONSABLE DE LA REVISIÓN _____ |                                |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          |                          |                                  |                          |        |
| ASPECTO A REVISAR                | FRECUENCIA DE REVISIÓN MENSUAL |       | FRECUENCIA DE REVISIÓN SEMANAL |                     |                          |       |                          |                       |                          |                          | FRECUENCIA DE REVISIÓN QUINCENAL |                          |        |
|                                  | FECHA                          |       | FECHA                          |                     | FECHA                    |       | FECHA                    |                       | FECHA                    |                          | FECHA                            |                          | FECHA  |
|                                  | CODIGO                         | FIRMA | CODIGO                         | FIRMA               | CODIGO                   | FIRMA | CODIGO                   | FIRMA                 | CODIGO                   | FIRMA                    | CODIGO                           | FIRMA                    | CODIGO |
| MANTENIMIENTO                    | <input type="checkbox"/>       |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          |                          |                                  |                          |        |
| 1 _____                          | <input type="checkbox"/>       |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          |                          |                                  |                          |        |
| 2 _____                          | <input type="checkbox"/>       |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          |                          |                                  |                          |        |
| 3 _____                          | <input type="checkbox"/>       |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          |                          |                                  |                          |        |
| LIMPIEZA                         |                                |       | <input type="checkbox"/>       |                     | <input type="checkbox"/> |       | <input type="checkbox"/> |                       | <input type="checkbox"/> |                          |                                  |                          |        |
| 1 _____                          |                                |       | <input type="checkbox"/>       |                     | <input type="checkbox"/> |       | <input type="checkbox"/> |                       | <input type="checkbox"/> |                          |                                  |                          |        |
| 2 _____                          |                                |       | <input type="checkbox"/>       |                     | <input type="checkbox"/> |       | <input type="checkbox"/> |                       | <input type="checkbox"/> |                          |                                  |                          |        |
| 3 _____                          |                                |       | <input type="checkbox"/>       |                     | <input type="checkbox"/> |       | <input type="checkbox"/> |                       | <input type="checkbox"/> |                          |                                  |                          |        |
| SEGURIDAD                        |                                |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          | <input type="checkbox"/> |                                  | <input type="checkbox"/> |        |
| 1 _____                          |                                |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          | <input type="checkbox"/> |                                  | <input type="checkbox"/> |        |
| 2 _____                          |                                |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          | <input type="checkbox"/> |                                  | <input type="checkbox"/> |        |
| 3 _____                          |                                |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          | <input type="checkbox"/> |                                  | <input type="checkbox"/> |        |
| CODIGO                           | ANOMALIAS DETECTADAS           |       |                                |                     |                          |       | ACCION REALIZADA         |                       |                          |                          |                                  |                          |        |
|                                  |                                |       |                                |                     |                          |       |                          |                       |                          |                          |                                  |                          |        |
| Elaborado Por: _____             |                                |       |                                | Revisado Por: _____ |                          |       |                          | Autorizado Por: _____ |                          |                          |                                  |                          |        |
| Nombre: _____                    |                                |       |                                | Nombre: _____       |                          |       |                          | Nombre: _____         |                          |                          |                                  |                          |        |
| Fecha: _____                     |                                |       |                                | Fecha: _____        |                          |       |                          | Fecha: _____          |                          |                          |                                  |                          |        |

## 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1. GENERALIDADES

El instituto para el desarrollo de la Paila IDLA, en busca del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, planifica e implementa procedimientos de medición, análisis y mejora.

Estos procedimientos son implementados a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de garantizar que:

- El SGC está siendo beneficioso para la Empresa
- Se está cumpliendo con los requisitos del cliente y de la Norma.
- El Sistema está enfocado en la mejora continua de todos sus procesos

### 8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

#### 8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para conocer el nivel de Satisfacción de los clientes, el Comité de calidad ha diseñado encuesta de satisfacción a estos. Estas encuestas son diseñadas por los Responsables de los Procesos y por el Líder de Calidad, los cuales dependen de las variables a medir.

También para conocer la Satisfacción del Cliente se hace seguimiento al buzón de Sugerencias, en el cual los Clientes comunican cualquier tipo de inquietud, sugerencia, recomendación etc., diligenciando el **Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias FR-PNC-02**

Los resultados obtenidos son almacenados como lo indica el **Procedimiento de Control de Registro PR-CDR-01** y son analizados para realizar evaluaciones al Sistema de Gestión de la Calidad, como lo indica el **Procedimiento de Revisión de la Alta Gerencia PR-RAG-01**.

#### 8.2.2. AUDITORIA INTERNA

Al principio del año cuando se reúne el Comité de Calidad con la Alta Dirección para realizar la Revisión y Planeación del Sistema de Gestión de la Calidad para el año que comienza, se realiza la programación de las Auditorías Internas de Calidad por Procesos.

Estas Auditorías Internas son realizadas por Empleados del Comité, que se encuentren con los conocimientos académicos y prácticos necesarios para realizar la auditoria.



Las Auditorías Internas de Calidad se realizan según el **Procedimiento de Auditorías Internas PR-AUI-01**.

### 8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Para el Seguimiento y Medición del Sistema de Gestión de la Calidad, el Comité en cada uno de los Procesos ha identificado indicadores de Gestión, los cuales sirven de guía para conocer si se están alcanzando los objetivos de Calidad y además para llevar un historial o seguimiento del desempeño de cada uno de los Procesos del Comité y así garantizar el cumplimiento de los requisitos de los clientes y de la Norma.

En caso dado que no se cumpla con los objetivos de Calidad planteados en cada Proceso, se utiliza el **Procedimiento de acciones correctivas y preventivas PR-ACP-01**.

El resultado de estos indicadores y de las Acciones Correctivas tomadas sirve como información de entrada para las **Procedimiento Revisión por la Alta Gerencia PR-RAG-01**.

### 8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO

En cada uno de los Proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, los Responsables de los Procesos son los encargados de realizar el seguimiento a los servicios prestados. El Responsable de Proceso revisa que el servicio prestado se haya realizado de la manera correcta, según las necesidades y requerimientos de los clientes. En el Proceso de Investigación y Desarrollo, por ser un Proceso con muchos subprocesos, los Responsables de estos, son los encargados de realizar la medición y seguimiento de los Servicios Prestados. Además cuando el servicio es prestado por contratistas, la Alta Dirección asigna Interventores, los cuales tienen las mismas obligaciones que los responsables de procesos para hacer seguimiento y medición del Servicio.

Luego de dar por terminado la prestación del Servicio, el Empleado que presta el Servicio deja registro en el Formato Diaria de Labores, para que así cada semana el Responsable del Proceso o el Interventor, según sea el caso, realice el seguimiento a los servicios prestados.

Cuando son Servicios prestados por Empleados del Comité de calidad, el responsable del proceso debe asegurar con su firma que la prestación del servicio ha sido satisfactoria.

En los Servicios que son Prestados por Contratistas, este registro son las Actas de entrega, las cuales se clasifican en:

**ACTAS PARCIALES:** Actas en donde se informa los servicios prestados hasta el momento.

**ACTAS DE TERMINACIÓN:** Reporte que entrega el Prestador de servicio, informando que este ha sido realizado completamente

**ACTAS DE LIQUIDACIÓN:** Es el Acta donde el Interventor o Responsable del Proceso asegura que el Servicio prestado cumple con los requerimientos exigidos por el Cliente, la Empresa y la Norma.

### 8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El instituto para el desarrollo de la paila IDLA, ha establecido el **Procedimiento de Producto No Conforme PR-PNC-01** . En este se especifica los pasos a seguir en caso que algún Empleado del Instituto identifique cualquier tipo de no conformidad en los productos.

### 8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Para el Análisis de Datos el Líder de Calidad recolecta toda la información que afecta la prestación del servicio. La información analizada es: los resultados de las Auditorias de Calidad, los reportes de Servicio no Conforme, las Acciones Correctivas y Preventivas tomadas, los reportes de los indicadores de los Procesos, las Evaluaciones de los Proveedores, los resultados de Satisfacción del Cliente

### 8.5. MEJORA

#### 8.5.1. MEJORA CONTINUA

El comité de calidad del instituto para el desarrollo de la paila implementa un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008 debido al enfoque que este tiene hacia los procesos y la mejora continúa.

Para garantizar la mejora continua, en las revisiones de la Alta Dirección se analiza la coherencia de la Política de la Calidad con la realidad del Sistema de Gestión de la Calidad, se reevalúan los Objetivos de Calidad, se analiza los informes de las acciones tomadas y como

estas han evolucionado, se revisa y analiza los resultados de la satisfacción del cliente y como se puede mejorar.

Al finalizar estas, se sacan conclusiones y quedan almacenadas como registros, para de esta manera en próximas reuniones, tener un punto de referencia de cómo han sido las mejoras del SGC

#### 8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA

El comité de IDLA ha establecido un **Procedimiento de Acciones Correctivas PR-ACP-01** en el cual se especifica la manera como serán tratadas las no conformidades que se encuentran en el SGC para dar cierre a estas y prevenir que no vuelvan a ocurrir en un futuro.

#### 8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA

Para prevenir la ocurrencia de no conformidades y de esta manera ver afectado el SGC, se ha establecido un **Procedimiento de Acciones Correctivas PR-ACP-01**, con el cual se analizan estas, cuales serian las posibles causas y cual serian las actividades a seguir para asegurar que este no ocurra.

### 9. ORGANIGRAMA

9.1. ORGANIGRAMA DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA

9.2. ORGANIGRAMA DEL SISTEM DE GESTION DE CALIDAD DEL INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAILA

### 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

NTC ISO 9001: 2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

### 11. ANEXOS

**Anexo 1** Plan Estratégico 2008-2012 (**PL-CAL-01**)

**Anexo 2** Mapa de Procesos (**FR-CAL-01**)

**Anexo 3** Caracterización de los Procesos (**FR-CAL-02**)

**Anexo 4** Organigrama Comité Departamental **(FR-CAL-03)**

**Anexo 5** Organigrama de Calidad **(FR-CAL-04)**

**Anexo 6** Portafolio de Servicios **(FR-CAL-05)**

**Anexo 7** Matriz de Responsabilidades por Procesos **(FR-CAL-06)**

**Anexo 8** Planes Operativo por Proceso **(PL-CAL-02)**

## TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
  - 4.1. IDENTIFICACIÓN, TRATAMIENTO Y REVISION DE ACCIONES CORRECTIVAS
  - 4.2. REVISIÓN DE LA ALTA GERENCIA
5. REONSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ACP-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

## PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

### 1. PROPOSITO

Establecer la metodología adecuada para definir las acciones correctivas y preventivas originadas en No Conformidades.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Instituto para el Desarrollo de La Paila.

### 3. DEFINICIÓN

Dentro del contexto de incluyen algunas definiciones y abreviaturas relacionadas el concepto de acciones correctivas y preventivas:

**Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. En una acción correctiva, el problema existe pero la solución se implanta para que dicho problema no vuelva a presentarse. Implica investigación de las causas.

**Acción Preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. En una acción preventiva el problema no se ha presentado aún ya que se toma para prevenir que algo suceda.

**Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, puede ser realizada junto con una acción correctiva.

**Defecto:** incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado, es importante diferenciar la expresión defecto de no conformidad por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos, consecuentemente el término “defecto” debe usarse con extrema precaución.

**No Conformidad:** no cumplimiento de un requisito especificado, detectado durante una revisión o verificación de los procesos o de sus productos. El requisito puede ser de los estudiantes o padres de familia, de la norma NTC ISO 9001:2000, de carácter legal.

**No Conformidad Potencial:** Probable incumplimiento de un requisito, detectado durante las actividades de planificación o re-planificación de los procesos, al presentarse cambios, o mediante el análisis de los datos arrojados por los procesos, en cuanto a tendencias y comportamientos; también puede surgir una NO conformidad potencial, de la comparación de un proceso con experiencias de procesos similares. La no conformidad potencial es un incumplimiento de los requisitos planificados.

**Registro De Los Resultados De Las Acciones Tomadas:** Son los datos, cifras o hechos que dan evidencia de los resultados obtenidos por la implementación de las acciones tomadas. Los

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ACP-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

resultados de las acciones tomadas se deben reflejar en el mejoramiento de los indicadores de cada proceso.

**Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y la eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos.

**Servicio No Conforme:** aquel al que se le detecta el incumplimiento de un requisito (previamente definido por cada proceso) antes, durante o después de la prestación del mismo. La identificación de un servicio no conforme puede ocurrir por la medición de indicadores, las auditorías o las quejas y reclamos.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.<sup>9</sup>

#### 4. CONTENIDO

##### 4.1. IDENTIFICACIÓN, TRATAMIENTO, REVISIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Al presentarse una No Conformidad en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad el responsable del proceso se encarga de identificar y efectuar el tratamiento adecuado a la situación presentada y debe quedar Registrado en el **Formato registro de acciones correctivas y preventivas FR-ACP-01**, es así como llevamos un control de las problemas presentado y determinados si se ha emprendido las acciones pertinentes y si proporcionan el resultado esperado.

##### 4.2. REVISIÓN DE LA ALTA GERENCIA

La Alta Gerencia es la encargada de las revisiones de las acciones y correctivas preventivas para establecer la efectividad del SGC como esta en el **Procedimiento de Revisión de la Alta Gerencia PR-RAG-01** los resultados deben quedar contenidos según el **Procedimiento de Control de Registro PR-CDR-01**.

---

<sup>9</sup> FUENTE:

[http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/institucional/calidad/documentacion/procedimientos/pro\\_acciones\\_correctivas\\_preventivas2.pdf](http://www.usergioarboleda.edu.co/santamarta/institucional/calidad/documentacion/procedimientos/pro_acciones_correctivas_preventivas2.pdf)

**5. RESPONSABLES**

**CUADRO 22. RESPONSABLES CONTROL ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

| RESPONSABLE                  | RESPONSABILIDADES   |
|------------------------------|---|
| LIDER DE CALIDAD             | Elaborar La Matriz De Responsabilidades<br>Diligenciar La Matriz De Responsabilidades<br>Aprobar La Matriz De Responsabilidades |
| RESPONSABLES DE LOS PROCESOS | Identificar Los Registros<br>Establecer La Importancia De Los Registros   |

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**

NTC – ISO 9001:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 NTC – ISO 900:2000 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO

**PR-RAD-01** Procedimiento para la Revisión de la Alta Dirección.

**PR-CDR-01** Procedimiento De Control De Registro

**7. ANEXOS**

**FR-ACP-01** Formato De Registro De Acción Correctiva, Preventiva Y No Conformidad.

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |



FORMATO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y NO CONFORMIDAD

**TABLA 51. FORMATO DE REGISTRO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y NO CONFORMIDAD**

| REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y PRODUCTO NO CONFORME   |                               | IDLA<br>Una idea hacia el progreso        |                                     |        |               |    |
|--|-------------------------------|---|-------------------------------------|--------|---------------|----|
| <b>Seleccione la Acción a registrar</b>  |                               |   |                                     |        |               |    |
| <input type="radio"/> Correctiva <input type="radio"/> Preventiva <input checked="" type="radio"/> Servicio No Conform |                               |   |                                     |        |               |    |
| <b>¿Dónde se genera la No Conformidad (NC) o la Acción Preventiva (AP)?</b>  |                               |   |                                     |        |               |    |
| Escriba el nombre del Departamento u Operación:  |                               | Responsable del Departamento u Operación: | Número                              |        |               |    |
|  |                               |   | 1                                   |        |               |    |
| Fecha de Apertura de la NC / AP  | Fecha de Cierre de la NC / AP | Nº de días para el cierre de la NC        | 0                                   |        |               |    |
| <b>Responsable de la Detección</b>   |                               |   |                                     |        |               |    |
| Nombre:  |                               | Cargo:                                    | Auditoria:                          |        |               |    |
|  |                               |   | Si <input type="button" value="v"/> |        |               |    |
| <b>Descripción de la No Conformidad, Acción Preventiva o Servicio No conforme</b>                                      |                               |   |                                     |        |               |    |
|  |                               |   |                                     |        |               |    |
| <b>Corrección de la No Conformidad, Acción Preventiva o Servicio No conforme</b>                                       |                               |   |                                     |        |               |    |
|  |                               |   |                                     |        |               |    |
| <b>ANÁLISIS DE LA CAUSA RAÍZ</b>   |                               |   |                                     |        |               |    |
|  |                               |   |                                     |        |               |    |
| Nº   | Actividades                   | Responsable                               | Fecha de Cumplimiento               |        |               |    |
| 1  |                               |   |                                     |        |               |    |
| 2  |                               |   |                                     |        |               |    |
| 3  |                               |   |                                     |        |               |    |
| <b>Seguimiento y Verificación de la Eficacia de la Acción</b>  |                               |   |                                     |        |               |    |
| Nº   | Responsable                   | Fecha de Seguimiento                      | Acción Realizada                    |        | Acción Eficaz |    |
|  |                               |   | Si                                  | No     | Si            | No |
| 1  |                               |   |                                     |        |               |    |
| 2  |                               |   |                                     |        |               |    |
| 3  |                               |   |                                     |        |               |    |
| <b>Observaciones:</b>  |                               |   |                                     |        |               |    |
|  |                               |   |                                     |        |               |    |
| Elaborado por:   |                               |   |                                     | Fecha: |               |    |
|  |                               |   |                                     |        |               |    |

## TABLA DE CONTENIDO

1. PROPOSITO
2. ALCANCE
3. DEFINICIÓN
4. CONTENIDO
  - 4.1. PLANEACIÓN DE LAS AUDITORIAS
  - 4.2. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR.
    - 4.2.1. SELECCIÓN
    - 4.2.2. EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR
  - 4.3. PLAN DE AUDITORIAS
  - 4.4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORIAS
  - 4.5. SOCIALIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS RESULTADOS EN LAS AUDITORIAS
  - 4.6. SEGUIMIENTO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS.
5. REPOSABLES
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS
7. ANEXOS

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

## 1. PROPOSITO

Establecer la planeación. Ejecución y seguimiento del proceso de auditorías internas por medio de la evaluación y seguimiento de planes y programas de auditorías de calidad, la elaboración de reportes e identificación de las áreas de seguridad la aplicación y mejora del sistema de gestión.

## 2. ALCANCE

Este proceso es aplicable a todo el Sistema de Gestión de Calidad que realiza la empresa.

## 3. DEFINICIÓN

**Acción Correctiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva:** conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Acompañante:** persona que apoya al auditor en una auditoría, como práctica para desempeñarse como auditor.

**Adecuación:** Suficiencia de las acciones, para cumplir los requisitos.

**Alcance De La Auditoría:** extensión y límites de una auditoría.

**Auditado:** organización que es auditada.

**Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

**Auditor Líder:** persona designada para dirigir una auditoría

**Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener

**Evidencias De La Auditoría** y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

**Cliente De La Auditoría:** Organización, área, dependencia o persona que solicita la auditoría.

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-AUI-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 7         |

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

**Competencia:** atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

**Conclusiones De La Auditoría:** resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito

**Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

**Coordinador De Grupo Auditor:** persona que apoya al Auditor Líder en la conducción de un grupo de auditores, cuando se conforman varios grupos de trabajo que deben desplazarse a otras ciudades.

**Corrección:** acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

**Criterios De Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

**Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

**Equipo Auditor:** uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

**Evidencia De La Auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Evidencia Objetiva:** dato que respalda la existencia o veracidad de algo.

**Experto Técnico:** persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.<sup>10</sup>

**Hallazgos De La Auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

<sup>10</sup> FUENTE:

[http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ejercito.mil.co%2F%3Fidcategoria%3D231583%26download%3DY&ei=e9c-UJrYMZLU8wSZIIHYCQ&usg=AFQjCNFGQ4O3cYItxPKx\\_awAzSplMaleKQ](http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.ejercito.mil.co%2F%3Fidcategoria%3D231583%26download%3DY&ei=e9c-UJrYMZLU8wSZIIHYCQ&usg=AFQjCNFGQ4O3cYItxPKx_awAzSplMaleKQ)

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-AUI-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 7         |

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

Programa De Auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

#### 4. CONTENIDO

El Instituto para el Desarrollo de La Paila debe realizar a intervalos planificados de ciclo de auditorías internas, para ello se elabora anualmente el programa de auditorías. Las auditorías internas se programan teniendo en cuenta los procesos identificados y definidos por el Instituto en el Manual de Calidad.

El Auditor Líder en reunión con el Equipo Auditor, deberá asignar los procesos a auditar y comunica lugares, áreas o actividades específicas. Tales asignaciones deberán considerar la necesidad de independencia y competencia de los auditores y el uso eficaz de los recursos, así como las diferentes funciones y responsabilidades de los auditores, acompañantes, observadores y expertos técnicos.

##### 4.1. PLANEACIÓN DE LAS AUDITORIAS

Al principio de cada Año cuando se reúne la Alta Dirección de El Instituto para el Desarrollo de La Paila para realizar la Planeación del SGC, se realiza también la planeación de las Auditorias por Procesos. Con los Responsables de estos se programan las fechas en las que se realizaran las Auditorias.

La programación de las Auditorias quedara registrada en el **Formato Plan de Auditorias FR-AUI-01**.

Luego de establecer las fechas en las que se realizaran las auditorias, el Auditor Líder junto al Líder de Calidad asignaran, del Equipo Auditor, quienes serán los Auditores encargados de realizar estas auditorías y también quedara plasmada esta información en el **Formato Plan de Auditorias FR-AUI-01**.

Faltando 8 (ocho) días para la realización de la Auditoría Interna, el Auditor Líder recuerda al Responsable del Proceso a auditar la fecha de realización de esta, quien será el Auditor o Auditores que la realizaran y como se desarrollara esta a través del **Formato de Plan de Auditorías Internas de Calidad FR-AUI-02**, para que este comunique al personal que va a ser involucrado como se desarrollara la Auditoria

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-AUI-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 7         |

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

## 4.2. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR.

### 4.2.1. SELECCIÓN

El Líder de Calidad se encarga de seleccionar junto con los Responsables de los Procesos un grupo de personas con las capacidades apropiadas para conformar el Equipo Auditor, el cual evaluará el Sistema de Gestión de Calidad en general y cada uno de los Procesos que realiza en El Instituto para el Desarrollo de La Paila.

Para la Selección de estas personas se tiene en cuenta:

- Conocimientos sobre el funcionamiento del SGC.
- Disposición por parte del Empleado para ser auditor de Calidad.
- Los resultados de las evaluaciones de auditorías realizadas anteriormente

Después de seleccionar los Empleados de los Procesos que harán parte del Equipo Auditor, el Comité de Calidad asignará a uno de estos como Auditor Líder, el cual se responsabilizará del cumplimiento de la Programación de las auditorías, además de dar reportes al Líder de Calidad y al Comité de Calidad de los resultados obtenidos en las Auditorías.

Luego de seleccionar el equipo auditor, el Líder de Calidad y el Auditor Líder designan los procesos a auditar a cada uno de los auditores, teniendo en cuenta que ninguno de ellos audite el Proceso al que pertenece.

### 4.2.2. EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Una vez terminada la auditoría se realiza la Evaluación del Auditor o de los auditores por parte del Responsable del Proceso auditado en reunión con todos los Empleados del Proceso que fueron involucrados. Esta Evaluación es realizada según el **Formato Evaluación Auditores FR-AUI-04**, basada en el Instructivo Evaluación del Auditor IN-AUI-01, y se guardará la evaluación como lo indica el **Procedimiento Control de Registros PR-CDR-01**.

## 4.3 PLAN DE AUDITORIAS

La persona encargada de Auditar el Proceso desarrollará un Plan de Auditoría y lo diligenciará en el **Formato Plan de Auditoría Interna de Calidad FR-AUI-02** y se lo presentará al Responsable del Proceso para que este lo comunique a sus Empleados y al Auditor Líder para que esté haciendo un seguimiento de la auditoría.

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-AUI-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 7         |

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

El diseño de este Plan de Calidad deber ser acorde a las necesidades del Proceso, por esto el Responsable del Proceso debe dar aprobación a este Plan de Calidad, antes de su ejecución.

#### 4.4 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUDITORIAS

Una vez terminada la Evaluación del Auditor, este presenta un informe de los resultados obtenidos en la Auditoria basado en el **Formato Informe De Auditoría Interna FR-AUI-03**, en el cual se informa de manera general lo que se buscaba con la auditoria, los resultados obtenidos. Además del Informe de Auditoría, el auditor debe anexar un reporte de lo realizado en la Auditoria, que preguntas realizo, a quien se las realizo, etc., según el **Formato Desarrollo De La Auditoria FR-AUI-05**. Este informe será presentado al Auditor Líder, el cual se encargara de recopilar toda la información para presentarla al Líder de Calidad y al Comité de Calidad

#### 4.5 SOCIALIZACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE LOS RESULTADOS EN LAS AUDITORIAS

Los resultados de las Auditorias son socializados en primera instancia a al Responsable y Empleados del Procesos Auditados, con el fin de conocer sus opiniones, las propuestas de mejoras que ellos tengan, la aceptación o complemento de las propuestas de mejora realizadas por el Auditor, etc.

Por último estos resultados son presentados al Comité de Calidad a través de un informe de Auditorias que es presentado por el Auditor Líder.

Los Informes de las Auditorias son guardados como registros según el **Procedimiento Control de los Registros PR-CDR-01**

#### 4.6 SEGUIMIENTO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS.

El seguimiento a las Auditorias estará a cargo del Auditor Líder y el Líder de Calidad, los cuales realizaran revisiones al cumplimiento del Programa de Auditorias, de la manera en cómo se están realizando estas y de realizar seguimiento a desarrollo de las propuestas de mejora planteadas.

## PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

**5. RESPONSABLES****CUADRO 23. RESPONSABLES DE AUDITORIA INTERNA**

| <b>RESPONSABLE</b>                  | <b>RESPONSABILIDADES</b>  |
|-------------------------------------|---|
| <b>LIDER DE CALIDAD</b>             | Elaborar La Matriz De Responsabilidades<br>Diligenciar La Matriz De Responsabilidades<br>Aprobar La Matriz De Responsabilidades   |
| <b>RESPONSABLES DE LOS PROCESOS</b> | Identificar Los Registros<br>Establecer La Importancia De Los Registros   |
| <b>AUDITOR LIDER</b>                | Realizar Seguimiento al cumplimiento de la Programación de las Auditorias<br>Realizar Seguimiento al Desarrollo de las Auditorias<br>Presentar Informes consolidados de las Auditorías Realizadas<br>Informar al Responsable del Proceso con 8 días de anticipación de la Auditoria |
| <b>AUDITORES</b>                    | Realizar las Auditorias<br>Presentar Informes de los Procesos auditados al Auditor Líder.   |

**6. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**

NTC-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

NTC-ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario

**PR-CDR-01** Procedimiento de Control de Registros

**IN-AUI-01** Instructivo Evaluación Auditores



|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-AUI-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 7         |

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

**7. ANEXOS**

**FR-AUI-01** Formato Programación de las Auditorias

**FR-AUI-02** Formato Plan de Auditorias de calidad

**FR-AUI-03** Formato Informe de Auditoría Interna

**FR-AUI-04** Formato Evaluación del Auditor

**FR-AUI-05** Formato Desarrollo de la Auditoria

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

FORMATO PLAN DE AUDITORIA

**TABLA 52. FORMATO PLAN DE AUDITORIAS**

FECHA DE ELABORACIÓN  PROGRAMACIÓN AÑO

OBJETIVO DE PROGRAMA :

ALCANCE DEL PROGRAMA :

| No AUDITORIA | PROCESOS AUDITAR   |               |          | DEPENDENCIA | LUGAR | FECHA |
|--------------|--------------------|---------------|----------|-------------|-------|-------|
|              | TIPO MACROPROCESOS | MACROPROCESOS | PROCESOS |             |       |       |
|              |                    |               |          |             |       |       |

FIRMA DE AUDITOR \_\_\_\_\_

FIRMA RESPONSABLE \_\_\_\_\_

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

FORMATO PLAN DE AUDITORIA INTERNAS DE CALIDAD

**TABLA 53. FORMATO PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

| OBJETIVO DE PROGRAMA :          |      |           |               |          |                                 |  |  |
|---------------------------------|------|-----------|---------------|----------|---------------------------------|--|--|
| ALCANCE DEL PROGRAMA :          |      |           |               |          |                                 |  |  |
| CRITERIOS :                     |      |           |               |          |                                 |  |  |
| AUDITOR LIDER                   |      |           |               |          | EQUIPO AUDITOR                  |  |  |
| FECHA Y HORA - APERTURA REUNIÓN |      |           |               |          | FECHA Y HORA - APERTURA REUNIÓN |  |  |
| FECHA                           | HORA | ACTIVIDAD | OBSERVACIONES | AUDITADO | AUDITOR                         |  |  |
|                                 |      |           |               |          |                                 |  |  |
|                                 |      |           |               |          |                                 |  |  |
|                                 |      |           |               |          |                                 |  |  |
| OBSERVACIONES:                  |      |           |               |          |                                 |  |  |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**TABLA 54. FORMATO PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

| 1. Fecha |     |     |
|----------|-----|-----|
| Día      | Mes | Año |
|          |     |     |

| 2. Tipo de revisión  |                          |
|----------------------|--------------------------|
| Auditoría de proceso | Revisión de la dirección |
|                      |                          |

**I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA**

**3. Proceso auditado:**

| 4. Auditor Líder (quien consolidó): | Nombre completos        | Numero de cédula |
|-------------------------------------|-------------------------|------------------|
| 5. Equipos auditores participantes: | Nombres completos       |                  |
|                                     | Auditor Líder:          | Centro auditado  |
|                                     | Auditor(es) interno(s): |                  |
|                                     | Auditor Líder:          |                  |
|                                     | Auditor(es) interno(s): |                  |
| Auditor Líder:                      |                         |                  |

Auditor(es) interno(s):

9

6. Criterios de auditoría (traído de los planes de auditoría):

7. Participantes auditados:

8. Objetivo de la auditoría (traído del plan de auditoría) :

9. Alcance (traído del plan de auditoría):

10. Fecha de apertura:

11. Fecha de cierre:

II. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA



FORMATO INFORME AUDITORIA INTERNAS DE CALIDAD

VERSIÓN:

CODIGO: FR-AUI-03

FECHA:

PÁG 1 - 1

**12. Descripción general de la auditoría**

Descripción concreta de la auditoría (aspectos más sobresalientes)

| <i>Nombre completo</i> | <i>Responsabilidad</i> | <i>Firma</i> |
|------------------------|------------------------|--------------|
| Auditor Líder          |                        |              |
| Líder de Proceso       |                        |              |

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

**FORMATO EVALUACIÓN DE AUDITORES**

**Tabla No 55: Formato De Evaluación De Auditores**

“Con el objeto de mejorar continuamente el proceso de auditorías internas de calidad y de conocer la percepción de las personas entrevistadas, el Área de Monitoreo y Evaluación desea conocer sus opiniones evaluativas de esta actividad”.

Por favor diligencie el siguiente formato.

**TABLA 55. FORMATO EVALUACIÓN DE AUDITORES**

| 1. DATOS GENERALES:                 |     |                          |                          |     |                          |                          |     |                          |                          |                          |                          |   |  |                                      |
|-------------------------------------|-----|--------------------------|--------------------------|-----|--------------------------|--------------------------|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|--------------------------------------|
| <b>FECHA DE AUDITORÍA</b>           | Día | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Mes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Año | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <b>PROCESO AUDITADO</b>                         | <input type="checkbox"/> Direccionamiento                      | <input type="checkbox"/> Apropiación |
|                                     |     |                          |                          |     |                          |                          |     |                          |                          |                          |                          |   | <input type="checkbox"/> Investigación y Planeación            | <input type="checkbox"/> Desarrollo  |
|                                     |     |                          |                          |     |                          |                          |     |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> Articulación y Gestión | <input type="checkbox"/> Operación                             |                                      |
|                                     |     |                          |                          |     |                          |                          |     |                          |                          |                          |                          | <input type="checkbox"/> Monitoreo y Evaluación | <input type="checkbox"/> Administrativa, Financiera y Jurídica |                                      |
| <b>NOMBRE DEL AUDITOR A EVALUAR</b> |     |                          |                          |     |                          |                          |     |                          |                          |                          |                          |   |  |                                      |
| <b>NOMBRE DEL EVALUADOR</b>         |     |                          |                          |     |                          |                          |     |                          |                          |                          |                          |   |  |                                      |
| <b>PERFIL</b>                       |     |                          |                          |     |                          |                          |     |                          |                          |                          |                          | <b>FIRMA</b>                                    |  |                                      |

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con una (X) en una escala de valores así:

**E** = Excelente, **B** = Bueno, **R** = Regular y **D** = Deficiente.

| 2. EVALUACIÓN DE LA AUDITORIA:   |              |
|--|--------------|
| ASPECTO  | CALIFICACIÓN |
| 2.1. Oportunidad en la notificación del plan de auditoría (Agenda de reuniones). |              |
| 2.2. Claridad en la notificación del plan de auditoría.                          |              |
| 2.3. Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado.           |              |
| 2.4. Enfoque y orientación de la auditoría.                                      |              |

**FORMATO EVALUACIÓN DE AUDITORES**

2.5. Horario de la auditoría.

2.6. Cumplimiento del objetivo de la auditoría.

2.7. Cómo calificaría la auditoría en general.

**3. EVALUACIÓN DEL AUDITOR:**

**ASPECTO**

**CALIFICACIÓN**

3.1. Cumplimiento del horario de las reuniones de auditoría.

3.2. Claridad de las preguntas realizadas durante la entrevista.

3.3. Orden y coherencia de las preguntas de la auditoría.

3.4. Conocimiento sobre las actividades, documentación y funcionamiento del proceso.

3.5. Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados.

3.6. Eficiencia en el uso del tiempo de auditoría.

3.7. Claridad en la explicación de los hallazgos y conclusiones de la auditoría.

3.8. Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados.

**4. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:**

Nota: Este formato una vez diligenciado por el Auditado, debe ser entregado al

Representante del Sistema de Gestión de Calidad.



FORMATO DESARROLLO DE LA AUDITORIA

**TABLA 56. FORMATO DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

**Fecha:**

**Proceso:**

**Auditor:**

|                   |
|-------------------|
| <b>Pregunta:</b>  |
|                   |
| <b>Respuesta:</b> |
|                   |

|                   |
|-------------------|
| <b>Pregunta:</b>  |
|                   |
| <b>Respuesta:</b> |
|                   |

|                   |
|-------------------|
| <b>Pregunta:</b>  |
|                   |
| <b>Respuesta:</b> |
|                   |

\_\_\_\_\_

**Auditor**

\_\_\_\_\_

**Responsable del Proceso**

MANUAL DE FUNCIONES LIDER DE CALIDAD

1. Cargo:

Líder de Calidad

2. Ubicación:

Instituto para el desarrollo de La Paila

3. Líder Inmediato

Gerente

5. Naturaleza del Cargo:

Atender todos los asuntos relacionados con la organización, dirección, planeación, coordinación y control de las actividades del Sistema de Gestión de Calidad del Comité de Cafeteros en cada uno de sus procesos y Áreas.

Funciones: Para dar cumplimiento a lo establecido en la naturaleza del cargo se desarrollan las funciones tales como las siguientes:

**CUADRO 24. FUNCIONES LIDER DE CALIDAD**

| FUNCIONES DEL CARGO  | PROCEDIMIENTO QUE INVOLUCRA                             |
|--|---|
| <p>Planear, Organizar, Dirigir y Controlar las Actividades del SGC.</p> <p>Coordinar la recolección, análisis y procesamiento de la información obtenida por el SGC.</p> | <p>Procedimiento Actualizar y revisar Documentación</p> |

MANUAL DE FUNCIONES LIDER DE CALIDAD

|  |   |
|--|---|
| <p>Realizar seguimiento a las Acciones tomadas por las Revisiones de la Alta Dirección.</p> <p>Realizar seguimiento al correcto funcionamiento y utilización de la Documentación del SGC.</p> <p>Realizar planes de sensibilización y capacitación al personal acerca del SGC.</p> <p>Coordinar y hacer seguimiento a la programación de Auditorías Internas de Calidad.</p> <p>Suministrar Información correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Actualizar y Revisar que la Documentación del SGC sea acorde a la realidad del Instituto.</p> | <p align="center"><b>(PR-GCA-01)</b></p> <p align="center">Procedimiento Realizar planes de Sensibilización</p> <p align="center"><b>(PR-GCA-02)</b></p> <p align="center">Procedimiento Suministrar Información del SGC</p> <p align="center"><b>(PR-GCA-03)</b></p> |
|--|---|

6. Responsabilidades de Coordinación para Desarrollar el Trabajo

6.1. Internas:

Con el jefe Inmediato, personal de su dependencia y de la División, con las demás divisiones del Instituto.

6.2. Externas:

Con los Auditores Externos para Certificación.

7. Responsabilidades de Manejo

7.1. De Personal

Directamente Ninguna

7.2. De información Confidencial:

|                    |
|--------------------|
| VERSIÓN:           |
| CODIGO: MAN-FUN-01 |
| FECHA:             |
| PÁG 1 - 3          |

MANUAL DE FUNCIONES LIDER DE CALIDAD

Tiene acceso a toda la información del Sistema de Gestión de Calidad, a los procedimientos de las Dependencias, cuya divulgación afectaría el funcionamiento del Instituto.

7.3. De maquinas, Equipos y Herramientas:  
Computador, Archivador.

8. Requisitos Mínimos Para Ocupar el Cargo

8.1. Educación

Conocimientos específicos mínimos o entrenamientos en:

Documentación e Implementación de la Norma ISO 9001: 2008

8.2. Nivel Educativo Mínimo:

Formación Superior en Ingeniería Industrial o Administración de Empresas o Carreras Afines

a. Experiencia Mínima:

De un (1) año en labores iguales o similares a las del cargo.

b. Habilidades especiales para el normal desempeño del cargo:

Iniciativa, Capacidad de Decisión, Responsabilidad, Orden, Capacidad de Comunicación.

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |

|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-GCA-01 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 4         |

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC

- 1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Actualizar y Revisar la Documentación del SGC
- 2. RESPONSABLE:** Líder de Calidad
- 3. OBJETIVO:** Actualizar la información del listado maestro, matriz de registros, manual de funciones y responsabilidades y los procedimiento de los procesos.
- 4. RESULTADOS ESPERADOS:** Información actualizada permanentemente
- 5. LIMITES:**

**PUNTO INICIAL:** Recibir Solicitud de Cambio en Documentos

**PUNTO FINAL:** Enviar Copias al Personal

**6. FORMATOS**

**FR-CDR-01** Control De Registros

**FR-CDC-03** Formato Solicitud Elaboración O Modificación De Documentos

**FR-CDC-01** Listado Maestro De Documentos

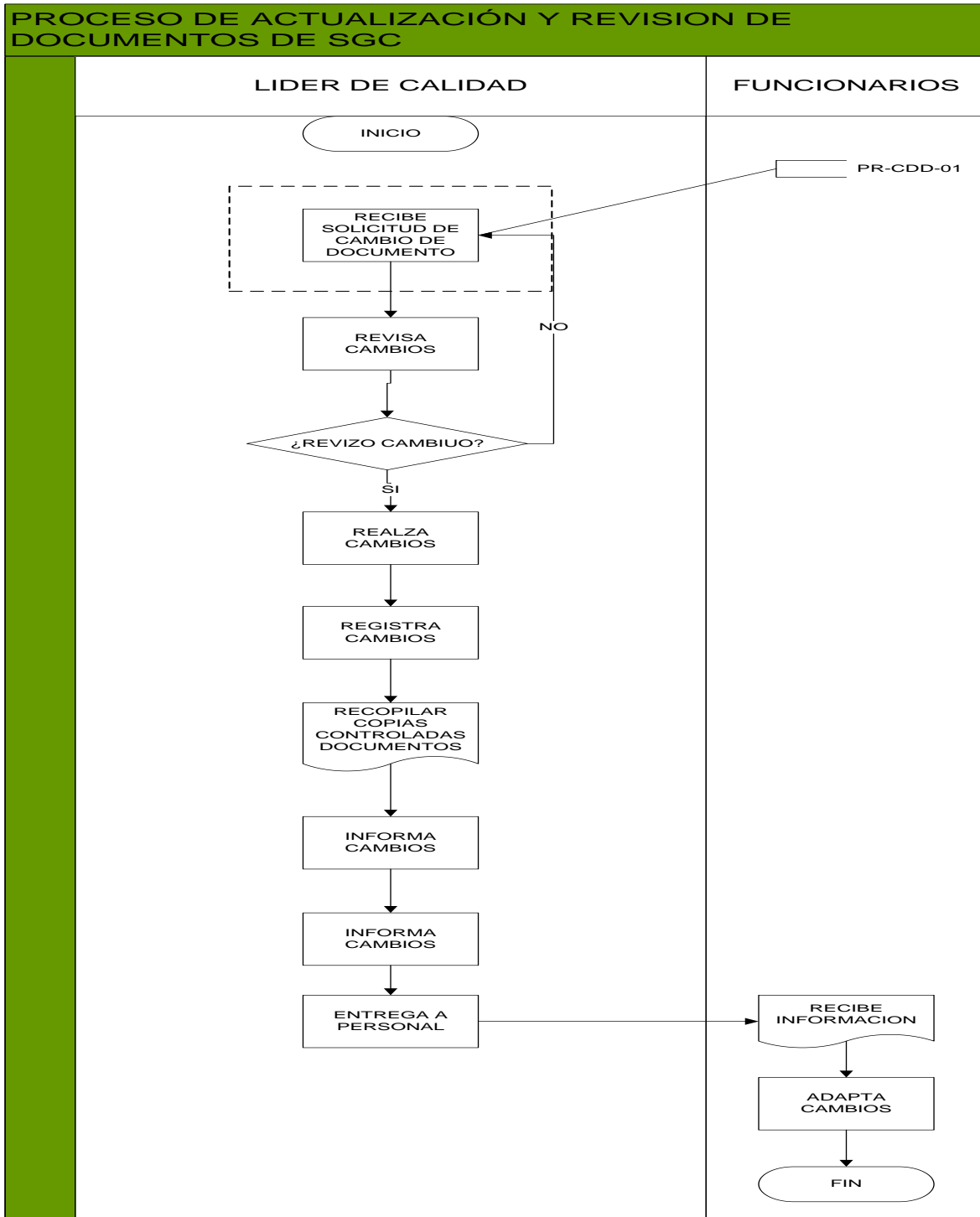
**FR-CDC-02** Formato Distribución De Documentos

**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE PÁGINA

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS DEL SGC

FIGURA 51. PROCESO DE ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



## 8. ACTIVIDADES

### 8.1. RECIBIR SOLICITUD DE CAMBIO EN DOCUMENTOS

El Funcionario del Instituto Para El Desarrollo De La Paila, al considerar que un documento debe ser modificado, diligencia el **FR-CDC-03** Formato Solicitud Elaboración O Modificación De Documentos, en el cual explica el Documento, explicando los puntos a cambiar y razones por las cuales se llevo a cabo la modificación. Este documento es archivado para futuras revisiones.

### 8.2 ANALIZAR LOS CAMBIOS SOLICITADOS

El Líder de Calidad, al momento de recibir el Formato Solicitud Elaboración O Modificación De Documentos, revisa y analiza las razones por las cuales se realizo la solicitud y analiza junto al Responsable del Proceso si es viable hacer la modificación o no. En el Formato de Solicitud Elaboración O Modificación De Documentos se informa la aceptación o negación de la modificación con sus respectivas justificaciones

### 8.3 REALIZAR CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

El Líder de Calidad, luego de ser aprobado el cambio en el documento, actualiza el documento y guarda una copia del documento obsoleto.

### 8.4 REGISTRAR LOS CAMBIOS EN LOS DOCUMENTOS

El Líder de Calidad, luego de modificación el documento, diligencia todos los campos del Formato Distribución De Documentos y lo firma. Este Documento es Archivado para futuras revisiones.

### 8.5 RECOGER LAS COPIAS CONTROLADAS DE LOS DOCUMENTOS.

El Líder de Calidad, una vez registrado el cambio del Documento, informa al personal que posee copias del documento modificado, para que devuelvan este para su actualización.

### 8.6 ENVIAR COPIAS AL PERSONAL

El Líder de Calidad, una vez recogido todos las copias controladas del documento, En el **FR-CDC-02** Formato Distribución De Documentos, actualiza la versión del documento que está en circulación y rectifica quienes son las personas que poseen copias controladas del Documento, Luego las envía a cada una de estas y solicita una constancia de recibido, ya sea por medio de firma en el Formato de Distribución de Documentos o a través de una carta.

### 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |



**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Realizar planes de sensibilización y capacitación al personal acerca del SGC

**2. RESPONSABLE:** Líder de Calidad

**3. OBJETIVO:** Programar las capacitaciones, las asesorías y actualizar a los empleados del Instituto de los temas correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Funcionarios con conocimientos acerca del funcionamiento del Sistema. Funcionarios en capacidad de ser Auditores internos de Calidad.

**5. LIMITES:**

**PUNTO INICIAL:** Identificar Temas para Asesorías o capacitaciones

**PUNTO FINAL:** Realizar Evaluación.

**6. FORMATOS**

**FR-GCA-01** Formato Listado de Interesados en Participar

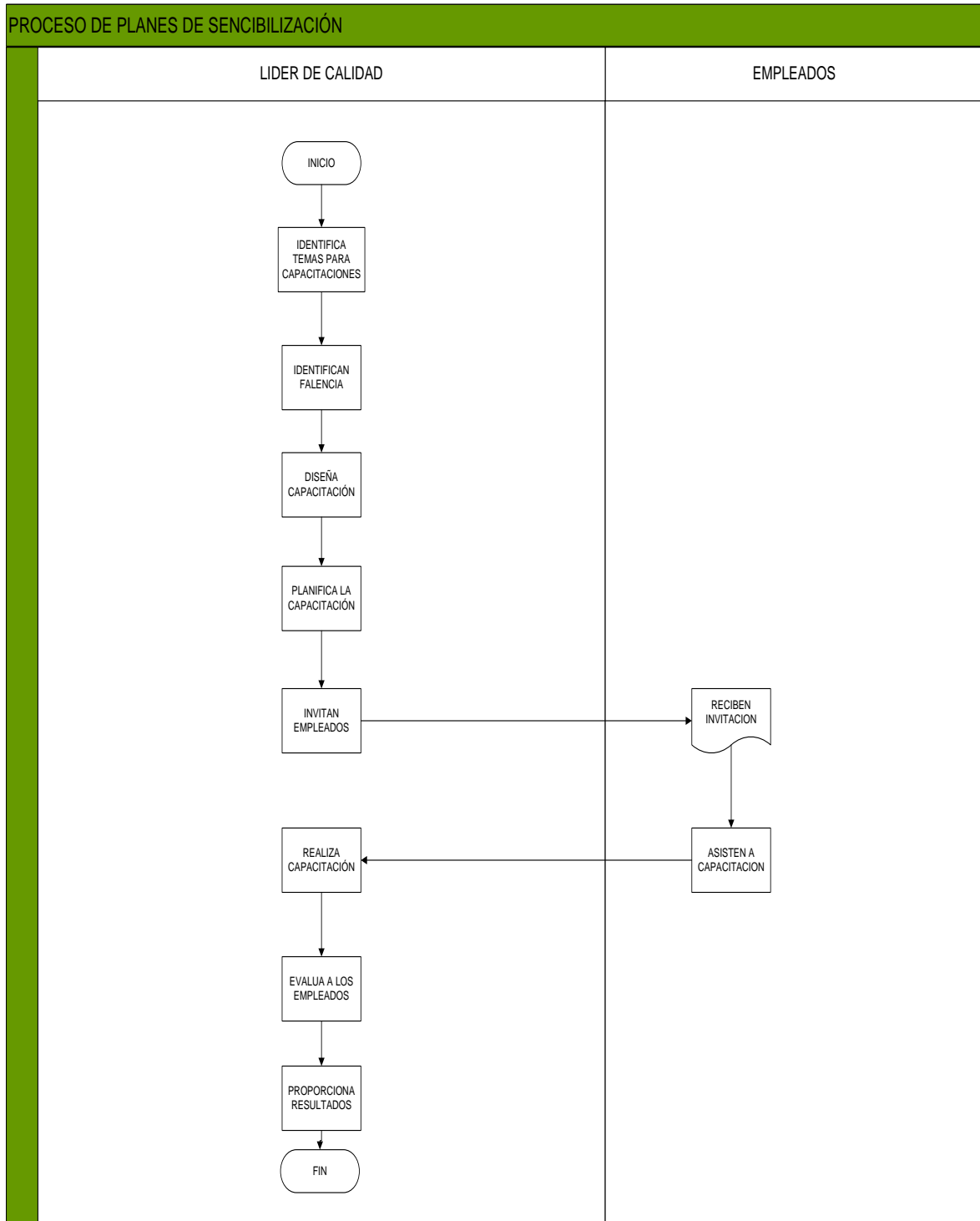
**FR-GCA-02** Formato Listado de Participación

**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE PÁGINA

PROCEDIMIENTO PARA REALIZACIÓN DE PLANES DE SENCIBILIZACIÓN

**FIGURA 52. PROCESO DE PLANES DE SENCIBILIZACIÓN**



## **8. ACTIVIDADES**

### **8.1. IDENTIFICAR TEMAS PARA ASESORÍAS O CAPACITACIONES**

El Líder de Calidad junto con los Responsables de los Procesos, identifican falencias o errores más comunes que se presentan en cada uno de los procesos y que pueden ser causados por falta de conocimiento del Funcionario del Instituto Para El Desarrollo De La Paila.

### **8.2. IDENTIFICAR FUNCIONARIOS QUE NECESITAN ASESORÍA**

El Líder de Calidad junto con los Responsables de Procesos, luego de identificar los temas en los que se deben realizar capacitaciones o asesorías, analiza cuales son los Funcionarios que no tienen un manejo adecuado de estos temas.

### **8.3. DISEÑAR Y ESTRUCTURAR CAPACITACIÓN**

El Líder de Calidad, identificar los temas en los que se debe capacitar, diseña un programa de capacitación, en el cual desglosara el tema en subtemas y hará un análisis de cómo tratara cada uno de estos.

### **8.4. INVITAR FUNCIONARIOS**

El Líder de Calidad, diseñar el contenido de la capacitación e informa a los Responsables de los procesos las fechas en las que se realizaran las capacitaciones, anexando una lista de los Funcionarios de estos que se invitan a realizar la capacitación o tomar la asesoría.

El Responsable del Proceso informa a los Funcionarios solicitados sobre la realización de la capacitación y lo que se pretende lograr con ella. El Responsable del Proceso tomara listado de los Funcionarios que están dispuestos a participar en esta capacitación o asesoría y enviara este listado al Líder de Calidad.

### 8.5. REALIZAR CAPACITACIÓN

El Líder de Calidad, luego de recibir el listado de participación, prepara todo lo que necesita para realizar la auditoria.

Recuerda 3 días antes de la fecha de la Capacitación, a los Funcionarios la fecha de realización.

El día de la capacitación toma asistencia de las personas que asistieron.

Para las personas que realizaron la capacitación, esta quedara consignada en su hoja de vida como estudios realizados.

### 8.6. REALIZAR EVALUACIÓN.

El líder de Calidad, luego de realizada la capacitación, hace un seguimiento a los procesos en donde son participes los Funcionarios que participaron en esta y así determinar que tan provechosa ha sido la capacitación para el Mejoramiento del proceso y del SGC.

### 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

Ninguno

|                       |                      |                        |
|-----------------------|----------------------|------------------------|
| <b>Elaborado Por:</b> | <b>Revisado Por:</b> | <b>Autorizado Por:</b> |
| <b>Nombre:</b>        | <b>Nombre:</b>       | <b>Nombre:</b>         |
| <b>Fecha:</b>         | <b>Fecha:</b>        | <b>Fecha:</b>          |





|                   |
|-------------------|
| VERSIÓN:          |
| CODIGO: PR-ADP-03 |
| FECHA:            |
| PÁG 1 - 3         |

PROCEDIMIENTO PARA SUMINISTRAR INFORMACIÓN

**1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Suministrar Información Correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad

**2. RESPONSABLE:** Líder de Calidad

**3. OBJETIVO:** Asesorar e Informar a los Funcionarios del Instituto Para El Desarrollo De La Paila en temas y procedimientos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad

**4. RESULTADOS ESPERADOS:** Funcionarios del Instituto Para El Desarrollo De La Paila informados de manera oportuna sobre temas del Sistema de Gestión de Calidad

**5. LIMITES:**

**PUNTO INICIAL:** Recibir Solicitud de Información

**PUNTO FINAL:** Proporcionar información solicitada

**6. FORMATOS E IMPRESOS:**

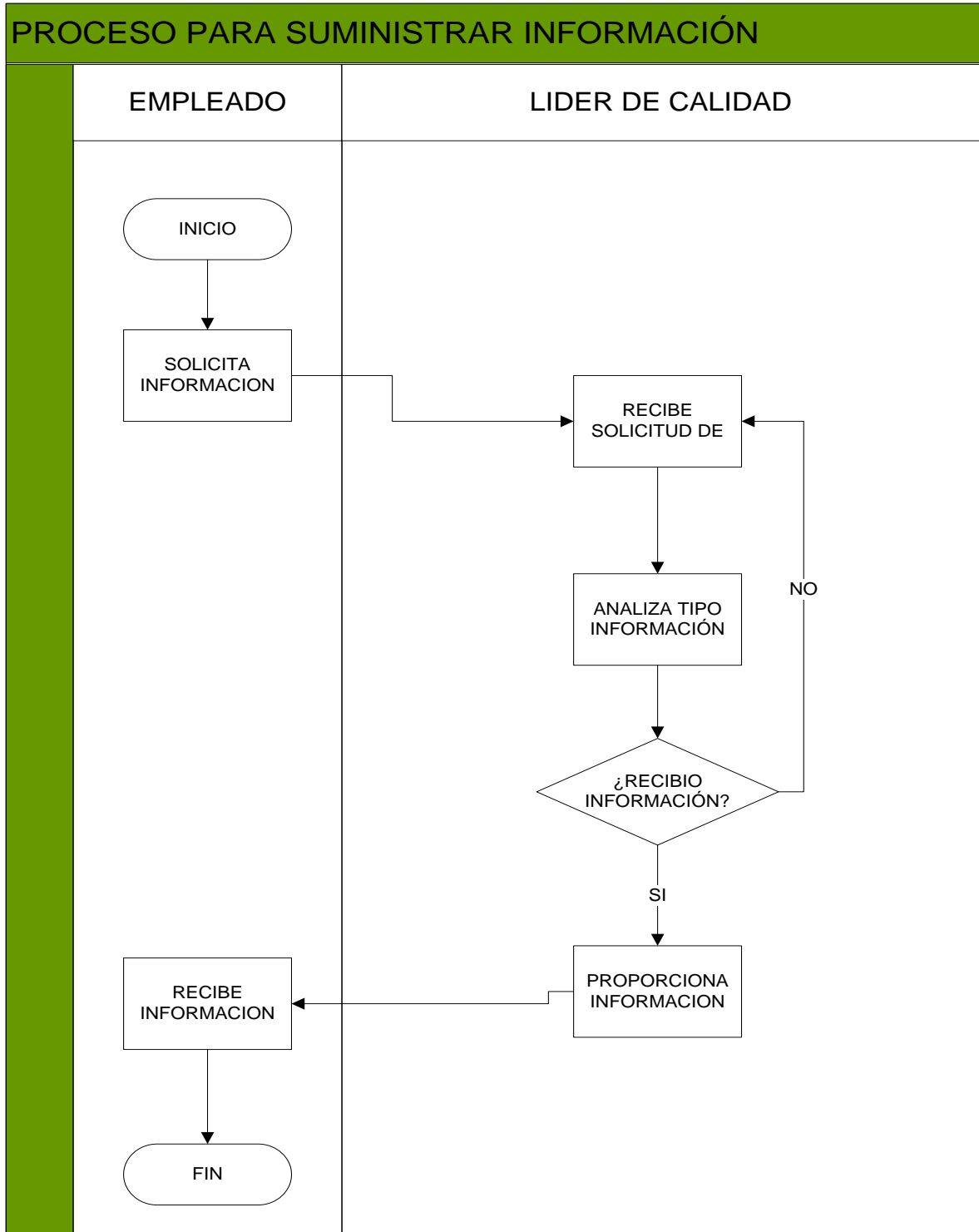
**FR-CDC-04** Formato de Distribución de Documentos

**7. FLUJOGRAMA**

ESTA EN LA SIGUIENTE HOJA

PROCEDIMIENTO PARA SUMINISTRAR INFORMACIÓN

FIGURA 53. PROCESO PARA SUMINISTRAR INFORMACIÓN





## 8. ACTIVIDAD

### 8.1 RECIBIR SOLICITUD DE INFORMACIÓN

El Funcionario del Instituto Para El Desarrollo De La Paila que necesite cualquier tipo de información, ya sea resultados de indicadores, procedimientos, etc., solicita al Líder de Calidad esta información ya sea por vía telefónica, por escrito o personalmente.

### 8.2 ANALIZAR EL TIPO DE INFORMACIÓN.

El Líder de Calidad revisa la solicitud para identificar el tipo de información a suministrar, con el fin de no entregar información confidencial que pudiera afectar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y del Instituto Para El Desarrollo De La Paila.

### 8.3 PROPORCIONAR INFORMACIÓN SOLICITADA

El Líder de Calidad, después de analizar el tipo de información a suministrar y asegurarse que puede ser suministrada, envía esta al Funcionario del Instituto Para El Desarrollo De La Paila interesado y en el Formato de Distribución de Documentos se registra.

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FR-CDR-01 Control De Registros

|                |               |                 |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Autorizado Por: |
| Nombre:        | Nombre:       | Nombre:         |
| Fecha:         | Fecha:        | Fecha:          |

ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

Fecha: \_\_/\_\_/\_\_  
D M A

Personal Administrativo   
Personal de Extensión

1. ¿Se siente satisfecho con el Trabajo que realiza en el Comité?  
Si  No
2. ¿Las condiciones del Área en la que se desempeña son buenas?  
Si  No
3. ¿Considera que sus Superiores son justos con todos?  
Si  No
4. ¿Usted puede estar seguro de su puesto de trabajo siempre y cuando realice correctamente las funciones asignadas?  
Si  No
5. ¿Cree que recibe una remuneración justa por el trabajo que realiza?  
Si  No
6. ¿Recibe reconocimiento de sus superiores cuando usted realiza sus labores excelentemente?  
Si  No
7. ¿Cree que existe favoritismos en su área de trabajo?  
Si  No
8. Si tuviera la oportunidad de realizar alguna mejora en el Comité ¿cuál sería? (Detállela brevemente)

---

---

---

---

---

---

**Gracias por el tiempo prestado, su colaboración hace que el Comité sea cada día mejor**

## 11.PRESUPUESTO

Para llevarse a cabo la documentación estructurada, del presente trabajo con el futuro de la organización, para implementar el sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO: 9001, versión 2008.

A continuación se definen las variables y condiciones de la propuesta de implementación, para que pueda ser evaluada al detalle en el flujo del proyecto:

- ✓ Un proceso de certificación ISO 9001:2000, en promedio, para una empresa como instituto para el desarrollo de la paila IDLA, se realiza en 12 meses
- ✓ Los costos de acompañamiento (los que serían financiados por el CCC)
- ✓ Para la construcción, implementación y certificación de un SGC para una empresa del tamaño del instituto para el desarrollo de la paila, se pueden calcular de la siguiente manera:

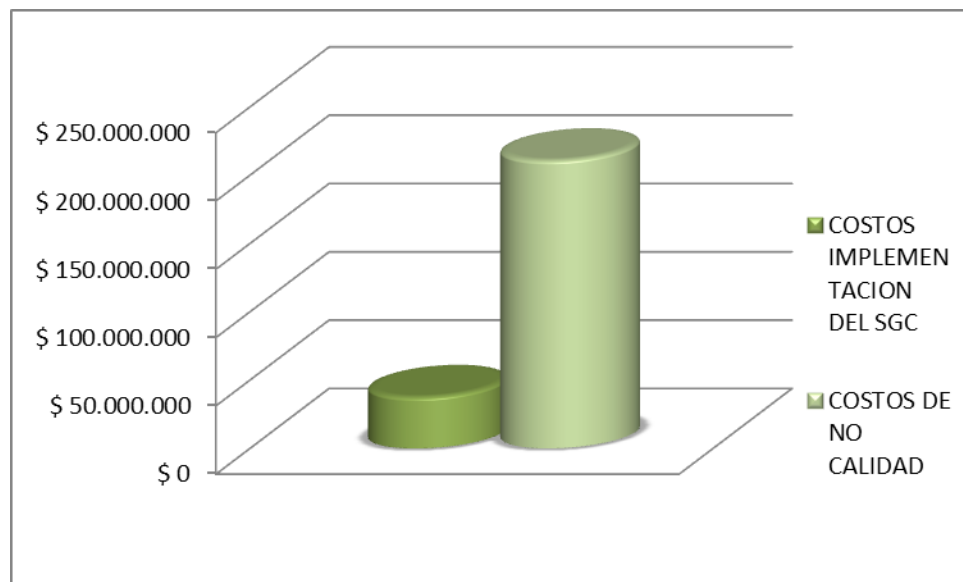
| ACTIVIDAD  | Nº DE HORAS | VALOR HORA PROMEDIO  | VALOR TOTAL PROMEDIO |
|--|-------------|----------------------|----------------------|
| CAPACITACION   | 90          | \$ 73.500            | \$ 5.292.000         |
| CONSTRUCCION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD<br>(TIEMPO DEL CONSULTOR) | 90          | \$ 73.500            | \$ 5.292.000         |
| IMPLEMENTACION DEL SISTEMA<br>(TIEMPO DEL CONSULTOR)                     | 90          | \$ 73.500            | \$ 5.292.000         |
| VERIFICACION DEL SISTEMA<br>(TIEMPO DEL CONSULTOR)                       | 20          | \$ 73.500            | \$ 1.176.000         |
| SUBTOTAL   |             | \$ 2.940.000         | \$ 17.052.000        |
| AUDITORIAS   | GLOBAL      | \$ 20.000.000        | · 20.588.000         |
| <b>TOTAL</b>   |             | <b>\$ 22.940.000</b> | <b>\$ 37.651.000</b> |

| <b>GASTOS DE NO CALIDAD</b> | <b>MENSUAL</b> | <b>TOTAL ANUAL</b> |
|-----------------------------|----------------|--------------------|
| <b>ADMINISTRACIÓN</b>       | VALOR          | VALOR TOTAL        |
| INCAPACIDAD                 | \$ 565.400     | \$ 6.784.800       |
| ACCIDENTE DE TRABAJO        | \$ 3.500.000   | \$ 42.000.000      |
| ROTACION DEL PERSONAL       | \$ 10.500.000  | \$ 126.000.000     |
| PROCESOS ADIMINISTRATIVOS   | \$ 300.000     | \$ 3.600.000       |
| CAPACITACIONES              | \$ 150.000     | \$ 1.800.000       |
| AUSENTISMO                  | \$ 789.500     | \$ 9.474.000       |
| <b>PRODUCCIÓN</b>           |                |                    |
| DAÑOS EQUIPOS               | \$ 40.000      | \$ 480.000         |
| DEVOLUSIONES                | \$ 500.000     | \$ 6.000.000       |
| DEMORAS                     | \$ 180.000     | \$ 2.160.000       |
| REPROCESOS                  | \$ 450.000     | \$ 5.400.000       |
| FALTA DE MATERIALES         | \$ 460.000     | \$ 5.520.000       |
| DEMORAS TRANSPORTE          | \$ 30.000      | \$ 360.000         |
| LLAMADAS                    | \$ 20.000      | \$ 240.000         |
| DAÑOS MAQUINAS              | \$ 90.000      | \$ 1.080.000       |
|                             |                | \$ 210.898.800     |

### 11.1. RELACION COSTO/BENEFICIO

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| COSTOS IMPLEMENTACION DEL SGC | \$ 37.651.000  |
| COSTOS DE NO CALIDAD          | \$ 210.898.800 |
| RELACION COSTO/BENEFICIO      | 6              |

FIGURA 54. GRAFICA RELACION COSTO/BENEFICIO



En la comparación costo/beneficio realizada al Instituto para el Desarrollo de La Paila, observamos como la implementación de un SGC representaría grandes beneficios para la empresa, puesto que los gastos por reproceso son altos lo cual implica para la empresa perdidas.

Así mismo la implementación del SGC contribuye con el ahorro progresivo de los costos de No calidad, los cuales perjudican directamente la calidad de los productos que ofrece a sus clientes.

## 12. CONCLUSIONES

- Los Procesos de área de Administración, financiero y producción, presentan demoras eventuales, donde la causa principal es la comunicación de los demás Procesos del Instituto.
- Para el mejoramiento de los procesos, razón de ser del Proyecto se planteo un formato de verificación de Disponibilidad Presupuestal y un Instructivo para la Revisión, con los cuales se trata de prevenir re-procesos por errores que pueden ser solucionados con anterioridad.
- Para la correcta implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad se debe tener en cuenta que el factor más importante es el compromiso de cada uno de los empleados del Instituto, ya que sin este, el SGC requerirá mucho tiempo para su implementación y no se obtendrán los beneficios esperados.
- El proceso de Documentación e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad es una experiencia muy enriquecedora para todo el IDLA ya que permitirá estudiar y realizar una autoevaluación a cada uno de los Procesos y facilitar los planteamientos para la mejora continua de cada uno de estos.
- Es necesario trabajar profundamente en todo el Instituto el enfoque basado en procesos, para lograr de esta manera, concientizar a cada empleado de la importancia de su papel en la organización, de la importancia de realizar sus actividades de la mejor manera, de su incidencia en el desarrollo de los demás procesos y de la necesidad de manejar la comunicación constante entre todos los Procesos.
- Para facilitar los procesos de Documentación e Implementación es necesario la capacitación, como mínimo de los Responsables de los Procesos, sobre la Norma ISO 9001.
- La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 ayudara enormemente al mejoramiento de todos los Procesos, ya que ayudara a dar solución a las No conformidades que se presenten desde su causa principal y no una solución temporal como ocurre actualmente.
- Aunque no se tenga identificado un Sistema de Gestión de la Calidad claramente, en el instituto para el desarrollo de la paila se ha venido trabajando todos los principios fundamentales de Calidad.
- Es importante prestarle total atención a cada uno de los Puntos de la Norma ISO 9001, ya que cada uno de estos brinda una gran variedad de beneficios al Instituto, los cuales ayudaran a alcanzar todos los Objetivos de Calidad proyectados.

### **13. RECOMENDACIONES**

- Comenzar el proceso de Capacitación y Sensibilización sobre lo que es un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001, mostrando los beneficios que estos traen para la empresa, y así facilitar el proceso de Documentación e Implementación del proyecto.
- Asignar un Funcionario del Instituto para que de acompañamiento a la Documentación e Implementación del SGC.
- Solicitar acompañamiento al personal del Instituto para el desarrollo de la paila, para la Documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que este proceso y su experiencia es beneficiosa, pero además, por la calidad es integral.
- Para garantizar que todos tengan acceso a la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, a los procedimientos, a la solicitud de Cambios en Documentos, a los Resultados de las Auditorias, etc., se recomienda solicitar a la Dirección gestionar formación en los temas al comité de calidad para dar dichos conocimientos al personal.
- Presentar, explicar y poner en práctica el Instructivo para Revisión de manual de procesos, con el cual se busca garantizar que la información necesaria para los Procesos analizados en este proyecto, sea veraz, y así poder agilizar los Procesos.
- Se recomienda que para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2008, se asesoren de agentes externos en este caso por una auditoria externa para su certificación.

## 14.BIBLIOGRAFÍA

GARCÍA F, RICARDO (2004), LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LAS PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.

ARCÁNGEL, MIGUEL ÁNGEL. CALIDAD. ESPAÑA 2010.2DA EDICIÓN. EDITADO PARAINFO S.A.

GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD: IMPLEMENTACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y DISEÑO ISO: 9001:2008

MANUAL PARA LAS PEQUEÑAS EMPRESAS: ISO 9001 GUÍA PARA LAS PEQUEÑOS EMPRESAS, SEGUNDA EDICIÓN.

SUAREZ RUIZ, PEDRO ALEJANDRO, METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: DISEÑOS Y TÉCNICAS, 2001

BERNAL, CESAR AUGUSTO METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN, SEGUNDA EDICIÓN, PEARSON PRENTICE HALL 2006

SAN MIGUEL, PABLO ALCALDE, CALIDAD, PRIMERA EDICION, COPYRIGHT 2009

GONZALEZ, FRANCISCO J. MIRANDA- CHAMORRO MER, ANTONIO – LOCABA, SERGIO RUBIO, INTRODUCCION A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, DELFA PUBLICACIONES 2007

WALTON, MARY, EL MÉTODO DEMING EN LA PRACTICA, EDIRIAL NORMA 2004

ALVAREZ IBARROLA, JOSÉ MARÍA-ÁLVAREZ GALLEGO, IGNACIO- BULLÓN CARO, JAVIER, INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD. APROXIMACION A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y HERRAMIENTAS DE CALIDAD, PRIMERA EDICION, IDEASPROPIAS EDITORAILA, VIGO, 2006

SAN MIGUEL, PABLO ALCALDE, CALIDAD, SEGUNDA EDICION, COPYRIGHT 2010



## 14.1. WEBGRAFIA

<http://www.sigweb.cl/biblioteca/HistoriaCalidad.pdf>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>

[http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/8principiosgestioncalidadiso9000/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/8principiosgestioncalidadiso9000/)

<http://www.monografias.com/trabajos47/diagrama-pareto/diagrama-pareto.shtml>

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias\\_Ev\\_Riesgos/Manual\\_Proced\\_Prev\\_Riesgos/ejemplo9.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Manual_Proced_Prev_Riesgos/ejemplo9.pdf)

<http://portal.veracruz.gob.mx/pls/portal/docs/PAGE/GOBVERSFP/SFPPDIFUSION/CERTIFICACION/PROCEDIMIENTO%20CONTROL%20DE%20PRODUCTO%20NO%20CONFORME.PDF>

[http://www.sonson-antioquia.gov.co/apc-aa/files/33343538313032323761336632313738/FORMATO\\_PQR.pdf](http://www.sonson-antioquia.gov.co/apc-aa/files/33343538313032323761336632313738/FORMATO_PQR.pdf)

<http://www.binasss.sa.cr/seguridad/articulos/PoliticadeCalidad-Ejemplos.pdf>

<http://personal.globered.com/prolipltda/categoria.asp?idcat=24>

<http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12339/17/09-10-Transparencias%20T4%20EFQM-ISO-RUA.pdf>

[http://www.portalcalidad.com/foros/4704-formato\\_para\\_acciones\\_preventivas\\_correctivas\\_o\\_servicio\\_no\\_conforme](http://www.portalcalidad.com/foros/4704-formato_para_acciones_preventivas_correctivas_o_servicio_no_conforme)

<http://www.incan.salud.gob.mx/descargas/normateca/PRO-25.pdf>

<http://www.sertecindus.com/documents/GESTION%20DE%20CALIDAD.pdf>

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/shuan\\_lj/cap3.PDF](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/ingenie/shuan_lj/cap3.PDF)

<https://www.google.com.co/search?q=mapa+de+la+paila+valle&hl=es&prmd=imvns&tbn=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=N-JsULLDGpK68wTM-IHoCQ&ved=0CCoQsAQ&biw=1440&bih=722#hl=es&biw=1440&bih=722&tbn=isch&sa=1&q=mapa+valle+del+cauca+y+sus+municipios&oq=mapa+valle+del+cauca+y+sus+muni>



## ANEXOS

### ANEXO 1. FOLLETO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



#### BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR ISO 9001

Mejora consistente del servicio y desarrollo constante de sus productos.

Altos niveles de satisfacción del cliente.

Mejora el concepto de la comunidad sobre la empresa.

Mejora la productividad y eficiencia de la organización.

#### Beneficios inmediatos (Externos):

- Alta percepción de la calidad
- Los clientes aumentan los pedidos

#### Beneficios inmediatos (Internos):

- Incremento de eficiencia personal
- Mejora eficiencia operacional

“Las empresas que logren poner en practica sus ideas en forma simple, rápida y segura, son aquellas que sobrevivirán a los cambios continuos y a la inestabilidad de los mercados”

Peter Drucker



#### INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA PAULA IDLA



#### SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2008



#### CALIDAD

GRADO EN EL QUE UN CONJUNTO DE CARACTERÍSTICAS INHERENTES CUMPLE CON LOS REQUISITOS.



#### PRINCIPIOS DE CALIDAD

- ENFOQUE AL CLIENTE
- LIDERAZGO
- PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL
- ENFOQUE BASADO EN PROCESOS
- ENFOQUE DE SISTEMAS
- MEJORA CONTINUA
- ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES
- RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR.



Los principios de calidad son el pilar de un SGC. Cualquiera que sea su clase, una empresa que implemente estos principios esta cumpliendo con cualquier norma certificable



#### IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

La calidad es una herramienta que constituye a la supervivencia de cualquier empresa, ya que con el transcurrir del tiempo se amplían las exigencias de los clientes que buscan mejores ofertas, precios razonables y excelencia en la atención; razón por la cual no solo se debe tener en cuenta la calidad en la prestación del servicio si no también su eficiencia y celeridad.



#### GESTIÓN DE CALIDAD

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, incluye el establecimiento de la política, los objetivos, la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad. Así pues la gestión forma parte de la función general de la dirección de una empresa.

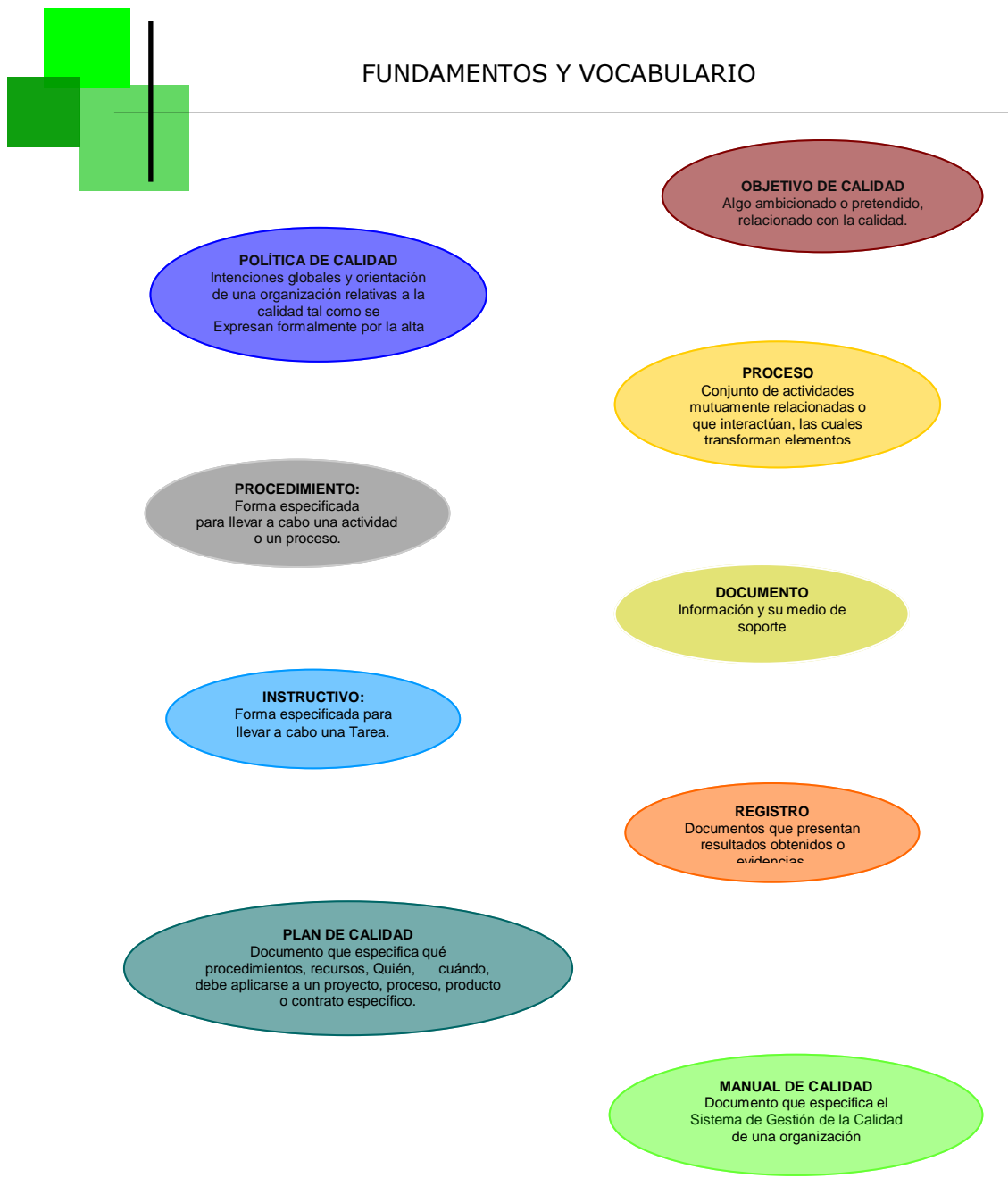


#### CLASES DE SISTEMAS GESTION DE CALIDAD

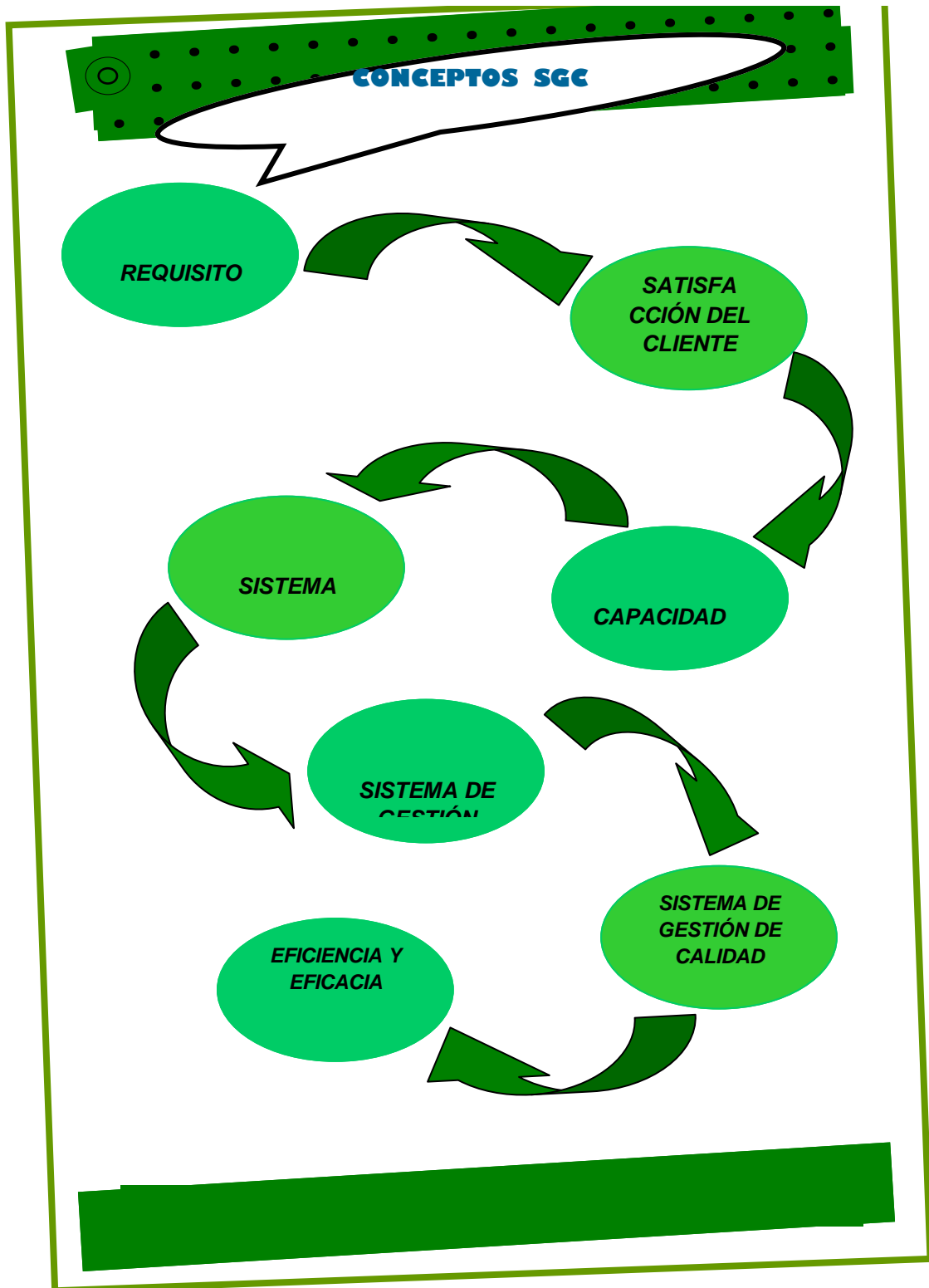
- OSHAS 18001 - Seguridad Y Salud Ocupacional
- ISO 14000 - Gestión Ambiental.
- ISO 9000 - Vocabulario Y Definiciones.



## ANEXO 2. FOLLETO FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO



ANEXO 3. CONCEPTOS DEL SGC



**ANEXO 4. REGISTRO FOTOGRAFICO**



