

PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA TODO CAUCHOS



ANGELA ORTEGA VÉLEZ
SEBASTIÁN FONTAL CELIS

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA, COLOMBIA

2014

PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN
LA EMPRESA TODO CAUCHOS

ANGELA ORTEGA VÉLEZ
SEBASTIÁN FONTAL CELIS

TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA APTAR AL
TÍTULO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DIRECTORA:
MARÍA ESPERANZA LÓPEZ DUQUE

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
PEREIRA, COLOMBIA

2014

NOTA DE ACEPTACIÓN

Hacemos constar que el presente trabajo de grado ha sido aceptado por la Universidad Tecnológica de Pereira como requisito para optar al título de Ingeniería Industrial, de acuerdo con el reglamento interno.

MARIA ESPERANZA LÓPEZ DUQUE
Directora del proyecto

CESAR ORTEGA VELASQUEZ
Gerente de la empresa Todo Cauchos

AGREDECIMIENTOS

“No hay camino que no tenga fin”

Hoy que culmina para nosotros una etapa tan importante en nuestras vidas queremos agradecerle a Cesar Ortega Velásquez dueño y gerente de la empresa Todo Cauchos por toda su colaboración y disposición para ayudarnos con este objetivo, también queremos darle gracias a la Universidad Tecnológica de Pereira por la enseñanza brindada durante estos años.

Se termina una etapa y no queda más que darle un grandísimo abrazo a nuestras familias y amigos que nos acompañaron en todo este proceso que hoy culmina con gran satisfacción pero más que nada queremos mencionar a Lura Fontal Celis que nos acompañó y colaboró en tantas tardes de trabajo para poder sacar ésta gran meta adelante.

Tabla de contenido

1.	Resumen del trabajo (Español e Inglés)	7
2.	Introducción	9
3.	Planteamiento del problema	10
3.1	Diagnóstico o situación problema	10
3.2	Formulación del problema	11
4.	Delimitación	12
4.1.	Espacial	12
4.1.	Demográfica	12
4.2.	Temporal	12
4.3.	Temática	13
5.	Objetivos de la investigación	14
5.1	Objetivo general	14
5.2	Objetivos específicos	14
6.	Justificación	15
7.	Marco referencial	16
7.1	Marco Teórico	16
7.2	Marco conceptual	20
7.3	Marco legal	22
7.4	Marco situacional	23
8.	Diseño metodológico	24
8.1	Tipo de investigación	24
8.2	Fases de la investigación	24
8.3	Población y muestra	25
8.4	Variables de la investigación operacionalizadas	26

9.	Presentación y análisis de la información recogida	29
9.1.	Diagnostico situacional de la empresa	29
9.2	Propuesta	30
9.2.1.	Estructura organizacional	30
9.2.1.1.	Misión	30
9.2.1.2	Visión	31
9.2.1.3	Valores	31
9.2.1.4	DOFA	32
9.2.1.5	Plan de acción de acuerdo a la DOFA	33
9.2.1.6	Organigrama propuesto	33
9.2.1.7	Mapa de procesos	34
9.2.2	Estructura de los manuales de proceso	35
9.2.3	Estructura de los manuales de procedimientos	39
9.2.4	Estructura de los manuales de funciones	43
10.	Conclusiones	45
11.	Recomendaciones	47
12.	Documentales (Bibliografía)	49
13.	Anexos	50
13.1	Procesos Específicos: Planeación Estratégica	50
13.1.2	Manual de procedimientos: Planeación Estratégica	52
13.2	Procesos Operativos: Manual de procesos de Calidad	67
13.2.2	Procesos Operativos: Manual de procedimientos Calidad	69
13.3	Procesos de apoyo: Manual de procesos de Gestión del Recurso Humano.	95
13.4	Manual de funciones	113

1. Resumen del trabajo

En toda organización es de vital importancia contar con una estructura la cual establezca el rol que cada miembro debe desempeñar para así lograr una armonía que permita alcanzar las metas que se hayan planteado, igualmente que cada persona que haga parte del sistema tenga el mayor rendimiento posible. Esta estructura debe contar con unas actividades y canales de comunicación bien definidos que permitan un eficaz flujo de información y una colaboración por parte de cada individuo en los proyectos en los cuales se enfoque la organización.

Es necesario también dentro de una organización integrar los objetivos, los planes y las actividades que se ejecutan para cumplirlos. Para esto es necesario el compromiso de los encargados de cada tarea y sus supervisores, de manera tal que los esfuerzos de cada miembro de la organización estén direccionados en el mismo sentido. Lo último permitirá un funcionamiento más armónico y eficiente, ya que los recursos serán destinados en su totalidad a cumplir las metas.

Una estructura además de facilitar un adecuado flujo de información y el aprovechamiento de las oportunidades que se presenten permite a las organizaciones obtener una posición más competitiva, mejorar sus operaciones y en general un mejor servicio al cliente y una mejor percepción por parte de este.

Teniendo en cuenta los argumentos descritos, se presenta la necesidad de diseñar e implementar una estructura organizacional que cuente con las características adecuadas para cumplir con los requerimientos esperados. Además esta estructura es respaldada por la documentación y análisis necesarios para su debida implementación y funcionamiento.

Abstract

It is vital inside every organization to have a structure which establishes the roll that each member has to take in order to reach a cohesion that allows the achievement of the objectives that have been proposed, and that each person inside the system performs their tasks with the highest performance as possible. The mentioned structure must possess activities and well defined information channels which allow an efficient flow of information and the involvement of each individual in the projects in which the organization is focused.

Inside every organization it is also necessary to integrate the objectives, plans and activities which are executed in order to accomplish them. Thus, it is important the commitment of the person in charge of each task as well as the supervisors; this way, all efforts inside the organization will aim towards the same direction. Finally, this will allow a more efficient functioning given that resources will be oriented towards accomplishing the same goals.

An organized structure not only allows a more effective communication and embracement of opportunities, but also it allows organizations to have a more competitive position , to improve their operations and generally to provide the customers with a better service and have a more positive perception of the company.

Given the arguments and thoughts presented, arises the need to design and implement an organizational structure with the adequate characteristics to fulfill the expected requirements. Furthermore, this structure is supported by the proper documentation and analysis which are necessary for its correct implementation and execution.

1. Introducción

Mediante el análisis desarrollado en la elaboración de este trabajo, se propone una estructura organizacional que se adecue a las necesidades de la empresa Todo Cauchos, entre ellas la de contar con un organigrama que permita diferenciar las tareas y establezca el correcto flujo de información entre los colaboradores de la organización.

Es además necesario proponer y documentar las diferentes funciones que tienen los colaboradores, los procesos que se requieren para el correcto desempeño de la organización y los procedimientos para que los anteriormente mencionados procesos sean exitosos. De ésta manera se espera contribuir al crecimiento y posicionamiento de la organización.

Al proponer los diversos aspectos de la estructura organizacional que aquí se presentan, se espera también generar impacto en los clientes. Al mejorar los diversos procesos internos en la organización se espera reflejar este cambio en la percepción que los clientes tienen en los servicios que la empresa ofrece.

3. Planteamiento del problema

La empresa Todo Cauchos en busca del mejoramiento continuo se ve en la necesidad de generar un cambio en su estructura organizacional. Se refleja entonces que los intereses institucionales de Todo Cauchos se basan en un desarrollo constante interno tanto de los colaboradores como de la organización en general que tiene como objetivo llegar a alcanzar una mejor posición en el mercado, es por ésta razón que se hace más perceptible la necesidad de un cambio en su estructura organizacional.

Esta visión a futuro que tiene la organización permite entonces que se realicen cambios al interior de la misma donde se busca que el talento humano con el que cuenta se vea beneficiado y genere una relación entre el crecimiento institucional y personal de cada uno de los miembros de la empresa.

El problema de investigación consiste en proponer el diseño de una estructura organizacional, detallando cual es el manual de funciones, procesos y procedimientos que más se adecua a la organización y de esta manera generar el crecimiento tanto interno como externo que busca Todo Cauchos.

3.1 Diagnóstico o situación problema

El presente trabajo se diseñará con el objetivo de proponer la estructura organizacional que más se adecue a las necesidades de la organización, teniendo en cuenta el interés del crecimiento de la empresa se analizará el hecho de que no estructurar y documentar todos los procesos de la organización llevará a la empresa

a una incertidumbre en cuanto al camino más apropiado para alcanzar las metas propuestas, con base en lo dicho anteriormente se tiene como meta que la propuesta de estructuración genere una mayor cohesión entre todas las áreas de trabajo buscando lograr así el mejoramiento y crecimiento de la empresa Todo Cauchos, sin dejar de lado que el mercado actual está en un constante cambio. Es por ésta razón que la empresa Todo Cauchos considera importante implementar una estructura organizacional en busca de maximizar su productividad, aumentar su competitividad en el entorno y posicionarse en el mercado como una de las empresas líderes en la producción y prestación del servicio en el sector del caucho en la ciudad de Pereira

3.1 Formulación del problema

¿Cuál es la estructura organizacional que más se adecua a la política de crecimiento continuo de la organización?

4. Delimitación

Delimitación del estudio

El estudio requiere una delimitación para alcanzar resultados concretos y así lograr los objetivos propuestos desde los siguientes aspectos:

4.1 Espacial

El proyecto está enfocado en la empresa Todo Cauchos la cual está ubicada en la Calle 10 # 6-45 barrio Villavicencio, Pereira, Risaralda, Colombia Nit: 19267453-7, teléfono(s) 3240535-3240536 , correo electrónico: todocauchos@hotmail.com.

4.2 Demográfica

Las fuentes y técnicas para la recolección de la información que se utilizarán para este proyecto serán las fuentes primarias con los métodos de observación y entrevista; fuentes secundarias con los métodos de textos y documentos. El estudio se realizará a toda la población de Todo Cauchos.

4.3 Temporal

La propuesta para el diseño de una estructura organizacional en la empresa Todo Caucho tiene un tiempo estimado de duración de 9 meses desde Marzo de 2014 hasta Diciembre del 2014.

4.4 Temática

Los temas que se abordarán durante este proyecto están enmarcados en la ciencia administrativa, encaminadas de ésta forma a generar herramientas que permitan conocer las diferentes estructuras organizacionales que utilizan las empresas en la actualidad.

5. Objetivos de la investigación

5.1. General

Diseñar la estructura organizacional de la empresa Todo Cauchos.

5.2. Específicos

1. Analizar si la empresa Todo Cauchos cuenta con un direccionamiento estratégico y proponer el mejoramiento del mismo.
2. Identificar cual es la estructura organizacional con la que cuenta Todo Cauchos.
3. Diseñar el organigrama que más se ajuste a la organización.
4. Documentar las funciones, procesos y procedimientos que deben realizar los miembros de la organización.

6. Justificación

El presente trabajo se diseñará con el objetivo de proponer la estructura organizacional que más se adecue a las necesidades de la organización, de esta manera generar una mayor relación entre todas sus áreas de trabajo y lograr así el mejoramiento y crecimiento de la empresa Todo Cauchos teniendo en cuenta que el mercado actual está en un constante cambio y sus expectativas cada vez son más altas. Es por esta razón que la empresa Todo Cauchos considera importante implementar una estructura organizacional en busca de maximizar su productividad, aumentar su competitividad en el entorno y posicionarse en el mercado como una de las empresas líderes en la producción y prestación del servicio en el sector del caucho en la ciudad de Pereira.

7. Marco referencial

7.1. Marco teórico

Se presentarán a continuación algunas ideas que permitirán enfocar la investigación y sobre las cuales se basan los conceptos y herramientas utilizadas en el desarrollo de este trabajo. Estas ideas muestran una visión general de la motivación detrás del diseño de una estructura organizacional correctamente diseñada y funcional.

En la actualidad las organizaciones y los líderes de estas poseen paradigmas con respecto a los cambios que se podrían generar en los modelos organizacionales establecidos dentro de ellas, de manera que las empresas han creado resistencia ante un posible cambio, lo que impide generar una visión a futuro y establecer un ambiente más competitivo, análogamente Charan expone en su libro "Know How"¹ que:

"Quizá la herramienta más desaprovechada por los líderes para lograr el éxito es la configuración de un equipo de personas que trabajen al unísono para logra el cumplimiento en cifras. Su propio desempeño depende en su capacidad para motivar a los demás a que se comprometan con las metas comunes y a que las cumplan." (Charan, 2012, p. 94)

De acuerdo con lo propuesto en la cita anterior se puede decir que las empresas deberán alcanzar una sinergia entre todas sus áreas funcionales, lo cual se puede lograr generando una estructura organizacional bastante detallada y bien definida

¹ Charan, ram .(2012, p.94) Know How. Norteamerica . traductor: ana del corral-Bogota: grupo editorial norma

que garantice un excelente desempeño en pro del mejoramiento continuo de la organización y de sus colaboradores.

Según el concepto de administración de Gary Dessler en su libro “Administración de personal” todos los gerentes de una empresa deben cumplir con las cinco funciones básicas: planear, organizar, dotar de personal, dirigir y controlar, lo que llevará a plantear una estructura organizacional que se adecue al direccionamiento estratégico de la empresa. Es por esta razón que se deberá analizar y diagnosticar la situación actual de la organización y de esta manera proponer un manual de funciones, procesos y procedimientos. De modo similar Cesar Montalván Garcés plantea en su libro “Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa”²que:

“El manual de funciones, como instrumento de apoyo directo a la organización, debe estar permanente actualizado y se le debe conceder la importancia que tiene, para la buena funcionalidad de los puestos.” (Montalván, 1999, p. 27)

Dada la argumentación de Montalván en la cita anterior se podrá visualizar el hecho de que los procesos y procedimientos de una organización están enfocados en el manual de funciones el cual está diseñado para delimitar las responsabilidades y funciones que cada empleado tiene dentro de la empresa.

A continuación se expone lo que plantea Roberto Vainrub en su libro “Nacimiento de una Empresa”.

“La forma en que una organización opera se rige por sus procedimientos. Ellos constituyen las normas que rigen las interrelaciones entre las diferentes partes de la organización.”³(Vainrub, 1996, p. 77)

² Montalvan, César. (1999, p. 27). Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa. México.

³ Vainrub, Roberto. ,(1996, p. 77) Nacimiento de una Empresa. Caracas. Universidad católica Andrés bello

Según la cita de Vainrub se infiere que una organización deberá tener sus procedimientos bien definidos y de esta manera se regirá la forma más adecuada de cómo debe operar la empresa y lograr así un mejor aprovechamiento de sus recursos.

Es de igual importancia para la organización tener una representación gráfica de su estructura organizacional y es por esta razón que se dará una mirada más profunda a los tipos de organigramas que existen, se deben de tener en cuenta algunos aspectos importantes como los son:

1. La naturaleza.
2. El ámbito.
3. El contenido.
4. La presentación.

Así mismo se entrara a definir más en profundidad cada uno de los aspectos ya mencionados.

“1. Según su naturaleza:

Microadministrativos: pertenecen a una sola organización, ya sea en conjunto o bien, a alguna de las áreas que la conforman.

Macroadministrativos: son la representación gráfica de más de una entidad.

Mesoadministrativos: en estos se representa a varias entidades de un sector o bien al sector en su totalidad.

2. Según el ámbito:

Generales: aquí se representa a una cierta organización en su totalidad y las relaciones que existen dentro de esta.

Específicos: representan a un departamento o área puntual de la entidad y cómo este se organiza.

3. Según la presentación:

Horizontales: en estos las unidades son desplegadas de izquierda a derecha colocando al titular en el extremo izquierdo. Las relaciones entre las unidades se representan mediante líneas horizontales y las jerarquías se ordena en columnas.

Verticales: las unidades se despliegan de arriba hacia abajo y el titular se ubica en el extremo superior y las jerarquías se despliegan de manera escalonada.

Mixtos: estos son una combinación de los dos anteriores, por lo que permiten un mayor despliegue.

4. Según el contenido:

Integrales: en ellos se representan todas las unidades administrativas de la empresa y las relaciones jerárquicas o de dependencia que se establecen entre las mismas.

Funcionales: a los elementos de los integrales se le agrega una reseña de las funciones más importantes de cada área.

De puestos, plazas y unidades: en estos se señala qué puestos se necesitan para cada unidad, el número de plazas que existen y que se requieren. A veces incluyen los nombres de quienes integran las plazas⁴.”

Analizando la información anterior se puede dar una idea más amplia y variada acerca de los tipos de organigramas que se pueden implementar en la organización y con esto se podrá lograr una mayor interrelación entre todos los procesos y procedimientos que se tienen. Se debe tener en cuenta que toda implementación de un modelo de la estructura organizacional depende en gran medida de los colaboradores de la empresa y su disposición ante un posible cambio.

Por otro lado la estructura de la organización está orientada a darnos una idea en detalle de todas las actividades, funciones, procesos y procedimientos con que cuenta la organización en pro del cumplimiento de unos objetivos trazados con anterioridad y que estos a su vez nos dan una visión de empresa a futuro, debemos entonces plantear como se ve la organización en unos años y establecer que

⁴ Vainrub, Roberto. ,(1996, p. 77) Nacimiento de una Empresa. Caracas. Universidad católica Andrés bello

tiempos son los que la empresa tiene para alcanzar las metas propuestas con el fin de definir si estos plazos son adecuados para generar un verdadero cambio que lleve a la organización a un crecimiento continuo.

Finalmente se podrá decir que un manual de funciones, procesos y procedimientos es uno de los aspectos más importantes dentro del sistema de control interno de una organización, el cual se debe estructurar detalladamente para obtener una información más acertada, y ordenada que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, procesos, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la empresa, buscando entonces el desarrollo adecuado de las actividades de cada colaborador y se deberá aprovechar al máximo el talento humano con el que cuenta la empresa y generar así un crecimiento continuo. También se deberán establecer las responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, detallando medidas de seguridad, control, autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento de la función empresarial que nos llevara a obtener una visión a futuro de la organización.

7.2. Marco conceptual

Es importante conocer los conceptos en los cuales se sustenta el estudio, ya que esto nos permite hacer un uso adecuado de las herramientas que estos nos brindan. Por este motivo se presentara una breve definición la cual nos permitirá dar estructura y coherencia a la investigación desarrollada

Uno de los conceptos claves en la realización de este documento es la Estructura organizacional, que podemos definir como la estructura formal detallada mediante la documentación pertinente, la cual describe la forma en que los órganos y cargos están distribuidos en los distintos niveles y diversos departamentos de la organización, dando una visión más a fondo de todas las funciones, actividades,

procesos y procedimientos que se realizan dentro de ella. La estructura organizacional será entonces una herramienta que permita a la organización alcanzar todos sus objetivos al igual que lograr una determinada disposición de recursos y facilitar la coordinación de su funcionamiento.

La coordinación dentro de una estructura organizacional tiene como objetivo principal lograr que los diferentes departamentos funcionen como una sola unidad. La falta de coordinación provoca conflictos, pérdida de control y reproceso dentro de la organización.

La estructura organizacional debe contar con un Organigrama, el cual permita la representación gráfica de la estructura organizacional formal detallada por niveles jerárquicos, en donde se tiene en cuenta la relación y la comunicación entre niveles y grados con los que cuenta la empresa. Además del organigrama uno de los elementos principales dentro de la estructura organizacional es el Direccionamiento estratégico cuya metodología que permite establecer y controlar las metas fundamentales de la alta gerencia y los correspondientes medios, para asegurar su logro a todos los niveles de la organización. Los parámetros que se deben respetar a la hora de diseñar un organigrama es la claridad, simplicidad y simetría tendiendo siempre en cuenta que estos modelos deben cumplir con la finalidad de facilitar la comunicación entre las personas.

También son componentes importantes y necesarios de plantear la Misión que podemos describir como el reflejo detallado de la forma de ser de la organización basado en los valores institucionales y la visión la cual es la imagen que los miembros de la empresa tienen de esta en un determinado espacio de tiempo.

Entre los documentos requeridos por las organizaciones dentro de una estructura organizacional se encuentran el Manual de Funciones el cual sirve como instrumento de trabajo y contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas. El objetivo primordial del manual de funciones es

describir con claridad todas las actividades de una empresa y distribuir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, de ésta manera, se evitan funciones y responsabilidades compartidas.

El manual de procesos es un conjunto ordenado de métodos, procedimientos, actividades y tareas realizadas al interior de la organización y de ésta manera se registran y agrupan los procesos, normas, rutinas y formatos para el adecuado manejo de la empresa. Una vez se tengan los resultados, es necesario agruparlos de acuerdo a sus áreas afines con el fin de identificar los nombres de los procesos. En el manual de procedimientos se contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones, actividades y tareas específicas. Este manual de procedimientos se caracteriza por tener un principio y un fin, una secuencia y la participación del talento humano.

Finalmente el concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza del universo. Y este criterio se aplica tanto a las personas, como a las organizaciones y sus actividades.

7.3. Marco legal

Para la elaboración de este trabajo se debe tener en cuenta un entorno legal y normativo el cual se fundamenta en los marcos jurídicos establecidos por el gobierno nacional a través de los entes reguladores. El trabajo se desarrolla teniendo en cuenta los estatutos y decretos ya establecidos y mencionados a continuación:

- Constitución política de Colombia: Por la cual se hace referencia a los derechos y deberes de los ciudadanos como partícipes de una sociedad.

- Código sustantivo del trabajo: En la cual se detallan aspectos de los derechos individuales, colectivos, oficiales y particulares del trabajo, que buscan conservar el equilibrio social dentro de un entorno organizacional.
- Resolución 2400 de 1979: El ministerio de trabajo y seguridad social en la cual se establecen las disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad, estas se aplican a todos los establecimientos de trabajo.
- Resolución 1016 de 1989: Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los programas de salud ocupacional que deben desarrollar los patrones o empleadores en el país.
- Ley 100 de 1993: por el cual se crea el régimen de seguridad social integral.
- Decreto ley 1295 de 1994: El cual determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales (A.R.P).
- Ley 1562 de 2012: por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.

7.4. Marco situacional

Todo Cauchos fue fundada el 19 de Febrero de 1992 por el señor Cesar Ortega Velásquez, empresario Bogotano de gran proyección y visión en el mercado.

Ésta empresa unipersonal desde sus inicios apostó por una nueva política empresarial basada en la conservación del medio ambiente por ésta razón se dedicó a la fabricación de piezas reutilizando las llantas desechadas en el sector agrícola e industrial. Estas piezas son utilizadas en vehículos automotores, maquinaria industrial y agrícola.

En el mes de diciembre del año 1997 se trasladaron a una nueva sede la cual se ubica en la Calle 10 # 6-45 barrio San Vicente, Pereira, la cual cuenta con un área aproximada de 500 metros cuadrados logrando una mayor comodidad y dividiendo así las áreas de gerencia, procesos de caucho y torno.

8. Diseño metodológico

8.1. Tipo de investigación

Para el presente trabajo se utilizara el método de observación donde se podrá evidenciar de una manera espontánea los hechos que se tienen lugar dentro de la organización y de esta manera documentar sus procesos y procedimientos.

8.2. Fases de la investigación

Etapa I:

Recopilar la información de la empresa Todo Cauchos y a partir de esto, realizar la propuesta de un diseño del proyecto.

Etapa II:

Diseñar y elaborar las entrevistas que serán aplicadas a todos los miembros de la organización.

Etapa III:

Organizar la información obtenida.

Etapa IV:

Generar una propuesta acuerdo a las necesidades detectadas durante el estudio.

Etapa V:

Elaborar documento final.

8.3. Población y muestra

La estructura poblacional de la empresa Todo Cauchos está constituida por 9 cargos distribuidos en una gerencia, 3 directores de trabajo, 3 auxiliares por dirección y 2 cargos de apoyo.

Para la ejecución de los manuales de funciones se analizaron la totalidad de los cargos de la organización (población).

- Gerencia
- Direcciones.
- Auxiliares por dirección
- Cargos de apoyo

En la elaboración del manual de procesos y procedimientos se caracterizaron 9 procesos con sus respectivos procedimientos para el desarrollo de las actividades de Todo Cauchos.

8.4. Variables de la investigación operacionalizadas

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICARES	ÍNDICE
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Es la estructura formal detallada mediante la documentación pertinente de la forma en que los órganos y cargos están distribuidos en los distintos niveles y diversos departamentos de la organización, dando una visión más a fondo de todas las funciones, actividades, procesos y procedimientos que se realizan dentro de ella.	Toda la empresa Todo cauchos con sus respectivos cargo.	Áreas	Por cada departamento de la organización
			Cargos	Por cada cargo de la organización.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICARES	ÍNDICE
MANUAL DE FUNCIONES	Documento que contiene una descripción de cada uno de los cargos existentes en la empresa	Toda la empresa Todo cauchos con sus respectivos cargo.	Identificación del cargo. Objetivo. Funciones. Requisitos. Habilidades Responsabilidades Condiciones de trabajo. Instrumentos de trabajo. Principales tareas Elementos de protección. Exámenes.	Por cada cargo de la organización
PROCESOS	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman	Toda la empresa Todo cauchos con sus respectivos cargo.	Proveedores Entradas Actividades	Para cada proceso

	elementos de entrada en resultados.		Salidas Cliente Registro Documentos Aplicables Responsable	
PROCEDIMIENTOS	Sucesión cronológica y secuencial de operaciones, concatenadas entre sí, para la realización de actividades y tareas específicas. Se caracteriza por tener un principio y un fin, una secuencia.	Todos los procesos	Actividades	Para cada procedimiento

9. Presentación y análisis de la información

9.1. Diagnostico situacional de la empresa

La empresa TODO CAUCHOS a lo largo de su trayectoria en el mercado ha desarrollado de manera empírica sus procesos, procedimientos y actividades, presentado falencias de tipo organizacional debido a que no se encuentran documentados en un manual de funciones que defina claramente las actividades y los responsables de cada labor de la organización.

Al observar las actividades que realizan los empleados de la organización, se puede evidenciar la variación en la forma de cómo se realiza la misma tarea o actividad en diferentes horas del día, éstos resultados son consecuencia de la falta de estandarización en los procesos y trae consigo como resultado retrasos en las tareas, desperdicios de materia prima y reproceso.

La falta de una estructura organizacional y un direccionamiento estratégico definidos traen como consecuencia que los funcionarios de la organización no tengan claro cuál es la misión, la visión, los valores institucionales ni el nivel jerárquico que les corresponde.

El proceso de transformación de la materia prima es uno de los más importantes y a pesar de esto, se puede decir que es el más crítico de la empresa puesto que la falta de organización en el proceso lleva a que no se planee adecuadamente la cantidad de materia prima que requiere el proceso según la demanda del mercado, la compra de la materia prima y la cantidad de material requerido para cada producción.

Por otro lado se identifica la necesidad de un procedimiento de salud ocupacional que promueva la seguridad, protección y atención al personal en el desempeño de su cargo, reduciendo los factores de riesgo que puedan atentar contra su integridad física.

9.2. Propuesta

Después de establecer el diagnóstico situacional de la empresa Todo Cauchos se propone un direccionamiento estratégico que permita conocer la historia, presente de la organización y la mejor manera de sobrevivir en el mercado con base a estrategias de productividad y competitividad en el entorno.

Utilizando la metodología de observación se determinaron las funciones y actividades de cada uno de los miembros de la organización. De ésta manera se mejora la calidad de los servicios que se prestan y se asegura el cumplimiento de los objetivos de la organización mejorando su competitividad en el mercado.

Luego de recopilar toda la información se consolidó en un manual de funciones, proceso, procedimientos y actividades, generando la siguiente propuesta que se le expuso al Gerente de la empresa TODO CAUCHOS.

9.2.1. Estructura Organizacional

9.2.1.1. *Misión*

Todo caucho es una empresa innovadora dedicada a la fabricación y comercialización de productos en caucho de alta calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de sus clientes, basados en una política de crecimiento continuo y mejoramiento de cada uno de sus procesos.

9.2.1.2. Visión

En todo cauchos nos proyectamos para el año 2020 como una de las empresas líderes en el mercado de cauchos en la región, garantizando el mejoramiento continuo de todos los procesos de nuestra organización.

9.2.1.3. Valores

Pragmáticos

- Calidad: Hacer el trabajo bien desde el principio.

Éticos

- Honestidad: Hablar con la verdad.

Desarrollo

- Amabilidad: Delicadeza en el trato con el cliente.
- Trabajo en equipo: Unión de talento y esfuerzo para lograr un objetivo en común.

9.2.1.4. DOFA

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> VARIABLES ESTRATEGIAS </div>	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		1. Conocimiento del mercado. 2. Fidelización de los clientes. 3. Calidad del producto. 4. Personal competitivo. 5. Trayectoria en el mercado.
OPORTUNIDADES	Estrategia Ofensivas FO	Estrategias de Reorientación DO
1. Tendencia al crecimiento. 2. Entrada al mercado mayorista. 3. Desarrollo tecnológico. 4. Creación de nuevos productos.	(F4,O1) Aprovechar la competitividad del personal para adquirir mayor prestigio. (F1,O4) Conservar el conocimiento del mercado para crear nuevos productos) (F3, O3) Mejorar la calidad de los productos a través de la implementación de nuevas tecnologías. (F2, O1) Fidelizar más clientes a los productos y servicios que ofrece la empresa.	(D3,O1) Aprovechar los medios publicitarios para atraer nuevos clientes con el fin de incrementar las ventas. (D1, O4) Realizar investigaciones de mercado para la creación de nuevos productos. (D4,O1) Mejorar el servicio que se le brinda a los clientes. (D5,O3) Adquirir nueva maquinaria para optimizar tiempos y recursos.
AMENAZAS	Estrategia Defensivas FA	Estrategias de Supervivencia DA
1. Aumento de precios en la materia prima. 2. Entrada de competidores con precios más bajos. 3. Tratados de libre comercio. 4. Competencia generada por importaciones irregulares. 5. Imitación de productos.	(F2, F4, A4) Mejorar la calidad de los servicios desarrollando un programa de capacitación. (F3, A4, A5) Aprovechar la calidad de los productos frente a la competencia. (F2, A1, A2) Aprovechar la fidelización de los clientes para impedir la entrada de nuevos competidores al mercado.	(D1, A5) Realizar visitas a la competencia para informar acerca de sus productos. (D3,D4, A1, A2) Realizar con los directivos juntas continuas para elaborar planes para el crecimiento de la empresa. (D1, A1) Buscar proveedores más rentables para la compañía.

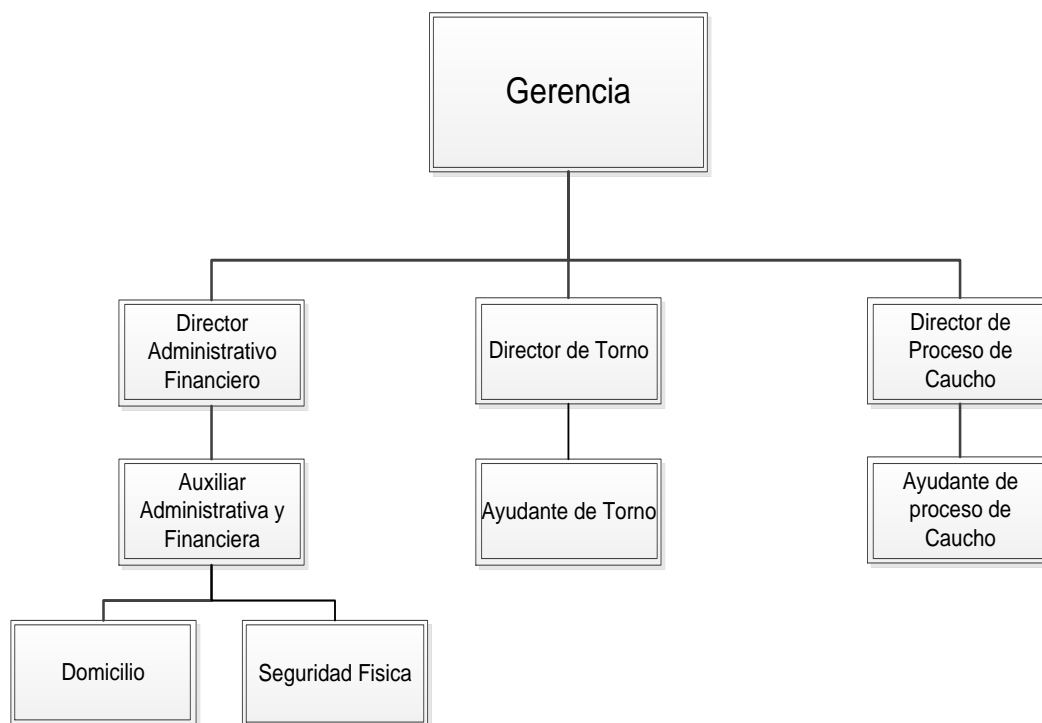
9.2.1.5. *Plan de acción de acuerdo a la DOFA*

- Implementar un plan de mercadeo y publicidad enfocado en los clientes antiguos y nuevos. (F1F2O1)
- Diseñar una estructura organizacional en busca de una mejora y ampliación de los procesos internos y externos de la organización con el objetivo de generar un mayor crecimiento en el mercado actual. (D1O1O5)
- Implementar un modelo de capacitación de nuestro personal en busca de ampliar y especializar más nuestros procesos. (D4O5)
- Implementar un plan de posventa con el cual logremos mantener la fidelidad de nuestros clientes. (F2A2)

9.2.1.6. *ORGANIGRAMA PROPUESTO*

La empresa Todo Cauchos no cuenta con un organigrama definido, por esta razón se propuso un organigrama de tipo específico que muestra en forma particular la estructura de cada área de la organización.

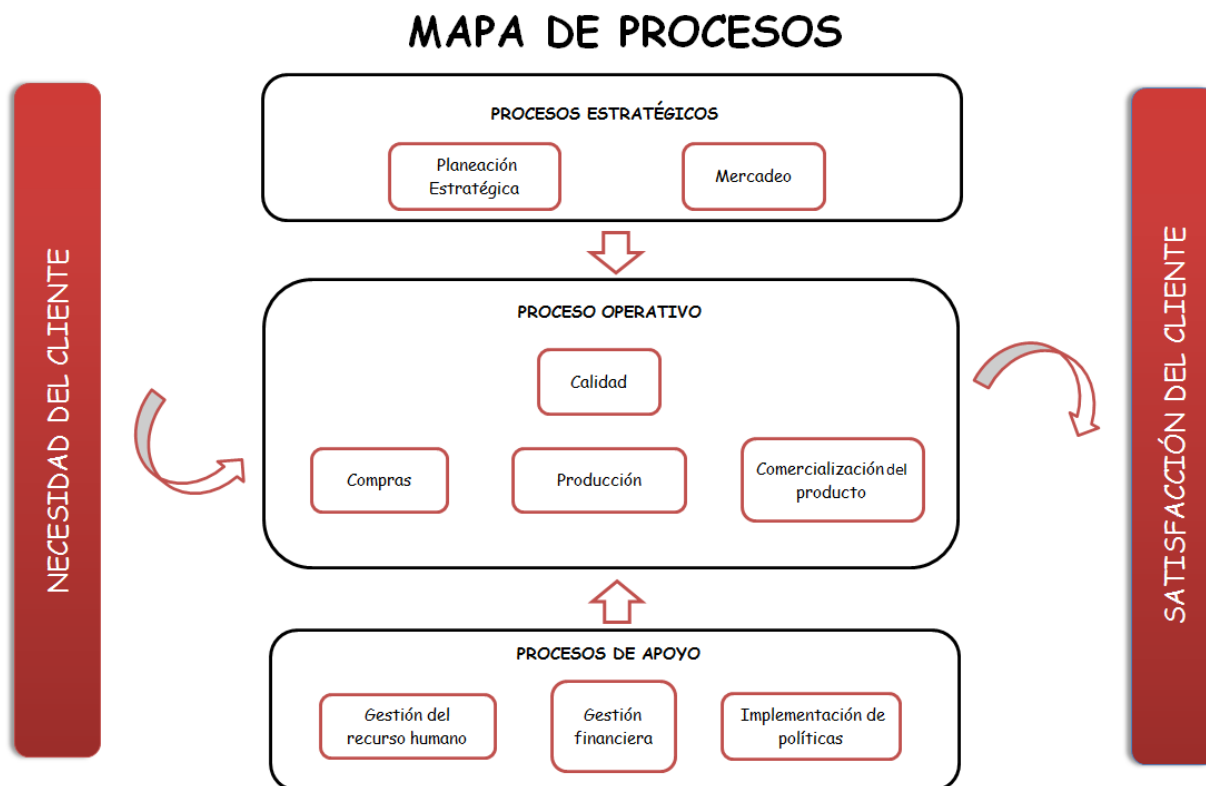
1. Gerencia.
2. Director administrativo y financiero.
3. Director de turno
4. Director de proceso de caucho.
5. Auxiliar administrativo y financiero.
6. Ayudante de turno.
7. Ayudante de proceso de caucho.
8. Domicilio.
9. Seguridad física.



Gráfica número 1

9.2.1.7. Mapa de procesos

En la organización es necesario contar con una perspectiva global que permita visualizar el conjunto de actividades que conforman la cadena de valor, es por esta razón que se presenta el mapa de procesos. Este último además tiene la tarea de mostrar la relación entre el propósito de la organización con los procesos que lo hacen posible, permitiendo así crear conciencia en los colaboradores de la importancia de cada proceso que realizan.



Gráfica número 2

9.2.2. Estructura de los manuales de procesos

Este documento contiene cada uno de los procesos y procedimientos desarrollados en la empresa Todo Cauchos, estos procesos están detallados y generalizados teniendo en cuenta la política de crecimiento continuo que tiene la organización. El manual de procesos y procedimientos cuenta de forma clara actividades que debe seguir un empleado de la organización. Además permite visualizar desde la parte externa lo que se lleva a cabo dentro de la empresa.

En éste manual de procesos se registra toda la información correspondiente al proceso, determinada por tres aspectos.

1. Identificación
2. Descripción general
3. Descripción específica

1. Identificación

- a) **Nombre del proceso:** Correspondiente a la identificación (nombre) del proceso con enfoque administrativo a realizar.
- b) **Área titular:** Identifica la unidad administrativa de la estructura organizacional, en la que se concentra la realización y responsabilidad del procedimiento.
- c) **Objetivos:** Especifica lo que se quiere lograr con el procedimiento.
- d) **Resultados esperados:** Es lo que se logra con el proceso o procedimiento.
- e) **Límites inicial y final:** Define los procedimientos en los cuales origina y termina los procesos.
- f) **Formatos:** Se estandariza en formas preestablecidas los contenidos mínimos de cada uno de los documentos que se elaboran o se utilizan en el desarrollo de cada proceso.
- g) **Valor agregado:** Mejora que se le hace al proceso para superar las expectativas del cliente.
- h) **Riesgos:** Consecuencia de lo que puede suceder en el desarrollo del proceso.
- i) **Controles ejercidos:** Revisiones, vistos buenos y/o diferentes formas con las cuales se previenen, corrigen o sancionan los riesgos, o las desviaciones al registrar el proceso.
- j) **Tiempo empleado:** Es la duración del proceso
- k) **Marco legal:** Hace referencia a las normas que rigen el proceso.

2. Descripción general

Mediante un esquema gráfico se presenta una breve información de procesos, se muestran las entradas o insumos, el proceso de transformación y las salidas o resultados.

- a) **Entradas o insumos:** El insumo puede consistir también en un documento, producto semi-elaborado, demanda o necesidad que requiere alguna transformación.

- b) **Proceso de transformación:** Modificación o transformación de los insumos. Aquí ocurren las variaciones como resultado del trabajo sobre ellos. El verdadero significado de proceso ocurre en esta etapa.
- c) **Salidas o resultados:** El producto o servicio deseado como respuesta del trabajo ejecutado.

3. Descripción específica

En este ítem se hace una descripción minuciosa de las tareas que se siguen, para lo cual se establece un formato de presentación que contiene los siguientes datos:

- a) **Número de orden:** Corresponde a la ubicación del procedimiento que se refiere al proceso.
- b) **Procedimiento:** Aquí se relacionan el número de procedimientos que se refieren al proceso.
- c) **Área responsable:** Nombre a la cual está adscrita el responsable y dentro de la cual se realiza la actividad.
- d) **Responsable:** Identifica la denominación del cargo o cuyo titular le corresponde a la actividad a realizar.
- e) **Tiempo estimado:** Identifica el tiempo promedio utilizado para la realización del procedimiento.
- f) **Usuario:** Define quienes son los clientes de los procedimientos.

Encabezado del manual de procesos

LOGO DE LA EMPRESA	NOMBRE DE LA EMPRESA	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código

Identificación del proceso

1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
1.1	NOMBRE DEL PROCESO:
1.2	ÁREA TITULAR:
1.3	OBJETIVO:
1.4	RESULTADOS ESPERADOS:
1.5	LIMITES:
	PUNTO FINAL:
	PUNTO INICIAL:
1.6	FORMATOS O IMPRESOS:
1.7	VALOR AGREGADO:
1.8	RIESGOS:
1.9	CONTROLES EJERCIDOS:
1.10	TIEMPO TOTAL EMPLEADO:
1.11	MARCO LEGAL:

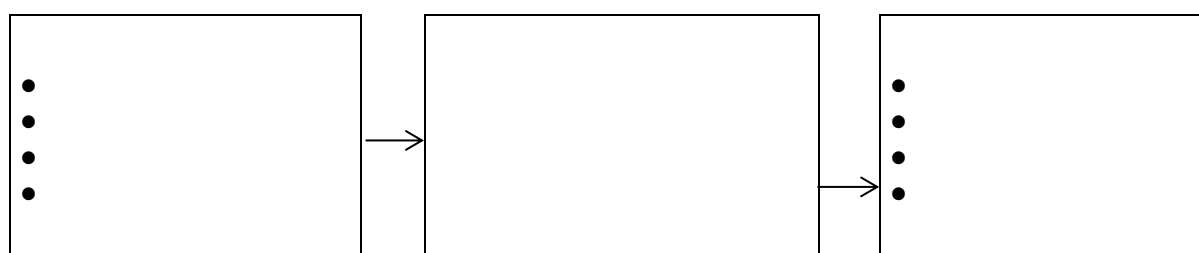
Descripción general del proceso

NOMBRE DEL PROCESO				Código
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado

Descripción específica del proceso

NOMBRE DE LA EMPRESA	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
----------------------	-------------------------------------	--------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
--------------------	---------------------------	----------------------



9.2.3. Estructura de los manuales de procedimientos

El manual de procedimientos contiene la descripción exacta de cada una de las actividades y tareas específicas que realizar la organización con su respectivo responsable. En éste manual de procedimientos se registra toda la información correspondiente al procedimiento determinada por dos aspectos.

1. Identificación
2. Descripción

1. IDENTIFICACIÓN

- a) **Nombre del procedimiento:** Identifica claramente el título del procedimiento documentado.
- b) **Responsable:** Es la persona que interviene directamente en el procedimiento y por lo tanto es la cabeza de este.
- c) **Objetivo:** ¿Qué es lo que se espera del procedimiento?
- d) **Resultados esperados:** Es lo que se logra con el procedimiento
- e) **Límites:** Es la actividad con la cual se inicia el procedimiento y con la cual se termina.
- f) **Formatos o impresos:** Documentos que el procedimiento requiere desde el inicio hasta el final.
- g) **Riesgos:** Todas las situaciones que vuelvan al procedimiento ineficiente.
- h) **Controles:** Revisiones, vistos buenos, y diferentes formas con las cuales se pueden prevenir, corregir y sancionar los riesgos.
- i) **Tiempo total empleado:** Es la duración del procedimiento.
- j) **Observaciones:** Son todas las aclaraciones del procedimiento.

2. DESCRIPCIÓN

- a) **Número de orden:** Es el número de orden secuencial que lleva cada actividad dentro del procedimiento.
- b) **Actividad:** Es cada acción que se realiza dentro del procedimiento.
- c) **Responsable:** Es la persona responsable encargada de dirigir la actividades para la ejecución de un buen procedimiento.
- d) **Área Responsable:** Es el área responsable de realizar la actividad en forma normal.

e) **Tiempo empleado:** Es el tiempo que se dedica a realizar la actividad en forma normal.

f) **Frecuencia:** Indica cada cuanto se repite la actividad

D: Diaria

S: Semanal

M: Mensual

O: Otro

Encabezado del procedimiento

LOGO DE LA EMPRESA	NOMBRE DE LA EMPRESA		
	MANUAL DE PROCESOS ÁREA O DEPENDENCIA	Código	Página

Identificación del procedimiento

1.	IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
1.1	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:
1.2	RESPONSABLE:
1.3	OBJETIVO:
1.4	RESULTADOS ESPERADOS:
1.5	LIMITES:
	PUNTO FINAL:
	PUNTO INICIAL:
1.6	FORMATOS O IMPRESOS:
1.7	RIESGOS:
1.8	CONTROLES EJERCIDOS:
1.9	TIEMPO TOTAL ENTREGADO:
1.10	OBSERVACIONES

Descripción

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO				Código	Página			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O

9.2.4. Estructura de los manuales de funciones

Los manuales de funciones permiten identificar los procesos, procedimientos, actividades y tareas que debe realizar cada funcionario de la organización, además de realizar procesos de autoevaluación para medir el cumplimiento en los tiempos. El formato de los manuales de funciones se divide en los siguientes cuatro aspectos.

a) **Identificación del cargo**

Se describe el nombre, el nivel, código, grado, nombre alterno, dependencia jerárquica y número de cargos con la misma denominación dentro de la unidad.

b) **Objetivo**

Fin que dirige la acción. Se debe especificar lo que se desea lograr. Debe ser medible, razonable, claro, coherente y estimulante.

c) **Funciones**

Se detalla la actividad que se debe realizar en cada cargo con su correspondiente resultado y procedimiento relacionado. Para lograr esto, se debe:

10. CONCLUSIONES

Al analizar la situación actual de la empresa Todo Cauchos y particularmente su direccionamiento estratégico, se vio la necesidad de proponer mediante la realización de éste trabajo, un modelo de planeación estratégica brindando así la ayuda en la toma de decisiones orientada y enfocada a la consecución de los objetivos de la organización. También se presentó la matriz DOFA ya que ésta es una herramienta que ofrece toda la información necesaria sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas acerca de la situación interna de la empresa y las oportunidades que se tienen en el entorno.

Luego de identificar la estructura organizacional con la que cuenta la empresa Todo Cauchos se propusieron las pautas necesarias para dar una identidad a la organización y conocer hacia dónde se dirige. Adicional a esto se identificaron y clasificaron las actividades que se realizan dentro de la organización, implementando así los manuales de funciones, procesos, procedimientos y promoviendo de ésta manera la evaluación y control de los procesos de la empresa.

Para la empresa Todo Cauchos se diseñó un organigrama de tipo específico donde se muestra de forma particular la estructura de cada una de las áreas de la organización, para permitir que los colaboradores conozcan su rol y de esta manera guiar sus esfuerzos hacia la consecución de los objetivos propuestos.

Después de realizar un diagnóstico detallado en la empresa Todo Cauchos, se detectó que todos los procesos y procedimientos que se realizan en su interior se hacen de forma empírica, lo que trae consigo tareas repetitivas y/o infructuosas. Es por ésta razón que buscando estandarizar las actividades e integrar las labores con eficacia y eficiencia se documentaron cada uno de los procesos y procedimientos que realizan los miembros de la organización.

De acuerdo a la documentación de los procesos y procedimientos con sus respectivas actividades, se detectó la necesidad de documentar los manuales de funciones con el fin de delimitar las responsabilidades y esfuerzos de los colaboradores de la compañía. De ésta manera, se reducen las responsabilidades compartidas y aumenta la eficiencia.

11. Recomendaciones

Socializar con todas las personas que hacen parte de Todo Cauchos el nuevo diseño de la estructura organizacional de la empresa.

Capacitar a todo el personal de la organización de acuerdo al manual de funciones, procesos y procedimientos cuales son las labores que le compete a cada uno.

Socializar la nueva estructura jerárquica de Todo Cauchos y explicarle a cada colaborador cuál es su nivel dentro del organigrama.

Generar sentido de pertenencia en los colaboradores de la organización de acuerdo a la misión, visión y valores institucionales propuestos.

Se recomienda velar por el cumplimiento y la actualización de la misión y visión de la organización y de ésta manera garantizar la consecución de los logros y metas propuestas por Todo Cauchos.

Realizar un análisis del entorno por medio de la matriz DOFA con una frecuencia anual, con el fin de conocer las nuevas fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. A partir de esto realizar las diferentes estrategias con su respectivo plan de mejora.

Se recomienda actualizar los manuales de procesos y procedimientos de la organización cada vez que sea necesario.

Se recomienda tener un manual de funciones actualizado para cada puesto de la organización y de este modo facilitar el proceso de inducción para cada colaborador que ingrese a la empresa.

Capacitar al personal sobre el manejo de las herramientas de acuerdo a su área de trabajo.

12. Documentales (Bibliografía)

1. Orozco Hernández, Carlos

“Análisis administrativo: técnicas y métodos”

Hernández, Carlos (1996) Universidad Estatal a Distancia, San José. Costa Rica

2. Charan

Libro “Know How”

Charan, ram .(2012, p.94) Know How. Norteamérica . traductor: ana del corral-
Bogotá: grupo editorial Norma.

3. Gary Dessler

Libro “Administración de personal”

Dessler, Gary. (2001) Administración de personal. México. Pearson educación.

4. Cesar Montalván Garcés

Libro “Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa”

Montalvan, César. (1999, p. 27). Los recursos humanos para la pequeña y mediana
empresa. México

5. Roberto Vainrub

“Nacimiento de una Empresa”.


Vainrub, Roberto. ,(1996, p. 77) Nacimiento de una Empresa. Caracas. Universidad
católica Andrés Bello

6. Grupo de investigación : desarrollo humano y organizacional

“administración por resultados” Universidad Tecnológica. (v 1)

13. Anexos

13.1 Procesos específicos: Planeación estratégica

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	P1E

<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA.</p> <p>1.2 ÁREA TITULAR: Gerencia.</p> <p>1.3 OBJETIVO: Estructurar la empresa adecuadamente.</p> <p>1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan estratégico.</p> <p>1.5 LIMITES</p> <p style="padding-left: 20px;">PUNTO INICIAL: Definición de la misión y visión.</p> <p style="padding-left: 20px;">PUNTO FINAL: Implementación.</p> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</p> <p>1.7 VALOR AGREGADO:</p> <p>1.8 RIESGOS:</p> <p>1.9 CONTROLES EJERCIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de resultados de los planes de acción. <p>1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 48 horas</p> <p>1.11 MARCO LEGAL:</p>
--


PLANEACIÓN ESTATEGICA				Código
				P1E
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Definición de la misión y visión.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo y financiero	8 horas
2	Diagnostico interno y externo.	Gerencia	Gerente	12 horas
3	Formulación estratégica.	Gerencia	Gerente	10 horas
4	Formulación del plan de acción.	Gerencia	Gerente	10 horas
5	Implementación de la planeación estratégica.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo y financiero	8 horas

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Código P1E
--------------	---	-------------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
-----------------------	------------------------------	-------------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Análisis externo e interno. ● Encuestas de percepción de marca. ● Información de la empresa. ● Formatos nuevos. 	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	<ul style="list-style-type: none"> ● Estrategias DOFA. ● Estudio de percepción de marca. ● Digitalización de la información. ● Implementación de formatos.
--	-----------------------------------	--


13.1.2 Manual de procedimientos Planeación Estratégica.

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	P1E-1	1 / 2

<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Definición de la misión y visión.</p> <p>1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.</p> <p>1.3 OBJETIVO: Establecer la identidad de la organización y sus metas a futuro.</p> <p>1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Misión y visión.</p> <p>1.5 LIMITES</p> <p>PUNTO INICIAL: Desarrollar un estudio de clientes.</p> <p>PUNTO FINAL: Realizar el análisis del sector.</p> <p>1.6 FORMATOS O IMPRESOS:</p> <p>1.7 RIESGOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sesgos de la información. <p>CONTROLES EJERCIDOS:</p> <p>1.8 ● Seguimiento de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Controles estadísticos de la información. <p>1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas</p> <p>OBSERVACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ninguna
--

Descripción específica del procedimiento

DEFINICIÓN DE LA MISIÓN Y VISIÓN				Código P1E-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Desarrollar el estudio de clientes.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	2 horas				x
2	Establecer los valores y principios.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	2 horas				x
3	Realizar el análisis del sector.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	4 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	P1E-2	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Diagnostico interno y externo.

1.2 RESPONSABLE: Gerente.

1.3 OBJETIVO: Establecer la situación actual de la empresa tanto interna como externamente.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Diagnostico de la empresa.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Analizar los factores interno y externos.

PUNTO FINAL: Tomar medidas correctivas.

FORMATOS O IMPRESOS:

- 1.6
- Matriz DOFA.
 - Análisis de las 5 fuerzas de Porter.

1.7 RIESGOS:

1.8 CONTROLES EJERCIDOS:


1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 12 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

Descripción específica del procedimiento

DIAGNOSTICO INTERNO				Código P1E-2	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Analizar los factores interno y externos.	Gerente	Gerencia	7 horas				x
2	Medir el desempeño de la empresa.	Gerente	Gerencia	4 horas				x
3	Tomar medidas correctivas.	Gerente	Gerencia	1 hora				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	P1E-3	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Formulación estratégica.

1.2 RESPONSABLE: Gerente.

1.3 OBJETIVO: Detallar las estrategias y pasos a seguir.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Estrategias FO, FA, DA y DO.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Desarrollar objetivos.

PUNTO FINAL: Establecer indicadores.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

1.7 RIESGOS:

CONTROLES EJERCIDOS:


- 1.8
- Revisión de objetivos.
 - Revisión de la matriz DOFA.

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 10 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

FORMULACIÓN ESTRATEGICA				Código P1E-3	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Desarrollar objetivos.	Gerente	Gerencia	4 horas				x
2	Medidas de desempeño.	Gerente	Gerencia	2 horas				x
3	Establecer indicadores.	Gerente	Gerencia	4 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	P1E-4	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Formulación del plan de acción.

1.2 RESPONSABLE: Gerente.

1.3 OBJETIVO: Organizar las pautas de la organización en cuanto a proyectos.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Establecer el plan de acción.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Identificar las acciones de intervención.

PUNTO FINAL: Reagrupación de actividades.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

1.7 RIESGOS:


1.8 CONTROLES EJERCIDOS:

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 10 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN				Código P1E-4	Página 1 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Identificar las acciones de intervención.	Gerente	Gerencia	2 horas				x
2	Análisis de priorización.	Gerente	Gerencia	6 horas				x
3	Reagrupación de actividades.	Gerente	Gerencia	2 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	PLANEACIÓN ESTRATEGICA	P1E-5	1 / 2


1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Implementación de la planeación estratégica.
- 1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.
- 1.3 OBJETIVO: Divulgar e implementar la planeación estratégica.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Implementar la planeación estratégica.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Divulgar la planeación estratégica.
- PUNTO FINAL: Monitorear la implementación de la planeación estratégica.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- 1.7 RIESGOS:
- CONTROLES EJERCIDOS:
- 1.8 ● Revisión de Cumplimiento de la planeación.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATEGICA				Código P1E-5	Página 1 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Divulgar la planeación estratégica.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	2 horas				x
2	Implementar la planeación estratégica	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	4 horas				x
3	Monitorear la implementación de la planeación estratégica.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	2 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	MERCADEO	P2E

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Mercadeo.

1.2 ÁREA TITULAR: Dirección administrativa y financiera.

1.3 OBJETIVO: Incrementar el tráfico de personas a la empresa.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de mercadeo.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Formulación del análisis de mercado.

PUNTO FINAL: Formulación de activaciones de marca.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

1.7 VALOR AGREGADO:

1.8 RIESGOS:

1.9 CONTROLES EJERCIDOS:

- Revisión del impacto en el mercado.

1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 48 horas

1.11 MARCO LEGAL:

MERCADEO				Código P2E
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Formular el análisis de mercado.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo y financiero	24 horas
2	Formulación activaciones de marca.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo y financiero	24 horas

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MERCADEO	Código P2E
--------------	---	-------------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
-------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Estudio de mercadeo. ● Encuestas de posicionamiento de marca. ● Ideas publicitarias. 	MERCADEO	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de marketing. ● Plan de publicidad. ● Plan de apertura de almacenes.
--	-----------------	---

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	MERCADEO	P2E-1	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Formulación del análisis de mercado.

1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero

1.3 OBJETIVO: Analizar el mercado para enfocar las metas de acuerdo al cliente.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de marketing.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Elaborar el plan de marketing.

PUNTO FINAL: Medir el impacto del plan de marketing.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

1.7 RIESGOS:

CONTROLES EJERCIDOS:

1.8

- Seguimiento del plan de marketing.

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 24 horas

OBSERVACIONES

● Ninguna

FORMULACIÓN DEL ANALISIS DE MERCADO				Código P2E-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Elaborar el plan de marketing.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	12 horas				x
2	Aprobar el plan de marketing.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	4 horas				x
3	Divulgar el plan de marketing.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	4 horas				x
4	Medir el impacto del plan de marketing.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	4 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	MERCADEO	P2E-2	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO


- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Formulación de activaciones de marca.
- 1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.
- 1.3 OBJETIVO: Capturar la atención del cliente por medio de activaciones de marca.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de activaciones de marca.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Formular las activaciones de marca.
- PUNTO FINAL: Medir el impacto de las activaciones de marca.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- 1.7 RIESGOS:
- 1.8 CONTROLES EJERCIDOS:
- Control de las activaciones de marca.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 24 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

FORMULACIÓN DE ACTIVACIONES DE MARCA				Código P2E-2	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Formular las activaciones de marca.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	10 horas				x
2	Implementar las activaciones de marca.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	8 horas				x
3	Medir el impacto de las activaciones de marca.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera.	6 horas				x

13.2. Anexo 2 Procesos Operativos: Manual de Procesos de Calidad.

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	CALIDAD	P20

<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Calidad.</p> <p>1.2 ÁREA TITULAR: Dirección de torno y dirección de procesos de caucho.</p> <p>1.3 OBJETIVO: Realizar la revisión de los procesos.</p> <p>1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de calidad.</p> <p>1.5 LIMITES</p> <p style="padding-left: 20px;">PUNTO INICIAL: Actualización de procesos.</p> <p style="padding-left: 20px;">PUNTO FINAL: Actualización del manual de calidad.</p> <p style="padding-left: 20px;">FORMATOS O IMPRESOS:</p> <p>1.6</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Formatos de calidad. ● Manuales de proceso y procedimientos. <p>1.7 VALOR AGREGADO:</p> <p>1.8 RIESGOS:</p> <p style="padding-left: 20px;">CONTROLES EJERCIDOS:</p> <p>1.9</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de formatos. <p>1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas</p> <p>1.11 MARCO LEGAL:</p>

Descripción específica Proceso de Calidad

CALIDAD				Código P20
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Actualización de procesos.	Dirección de procesos de cauchos y dirección de torno.	Director de procesos de caucho y director de torno.	8 horas
2	Actualización del manual de calidad.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo y financiero.	8 horas

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS CALIDAD	Código P20
--------------	--	---------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
---------------------------	----------------------------------	-----------------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Formatos de calidad. ● Manuales de calidad. ● Manuales de proceso y procedimientos. 	CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de actualización de procesos de caucho. ● Plan de actualización de procesos de torno. ● Plan de actualización del manual de calidad.
---	----------------	---

13.2.2. Procesos operativos: Manual de procesos y procedimientos calidad

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	CALIDAD	P20-1	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Actualización de procesos.
- 1.2 RESPONSABLE: Director de procesos de caucho y director de procesos de torno.
- 1.3 OBJETIVO: Verificar que los procesos se realicen de forma eficiente y eficaz.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de actualización de procesos de caucho y de torno.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Revisar los procesos.
- PUNTO FINAL: Controlar los procesos.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- RIESGOS:
- 1.7
- Fallas en la maquinaria.
 - Ausentismo.
 - Rotación del personal.
- CONTROLES EJERCIDOS:
- 1.8
- Revisión de procesos.
 - Revisión de tiempos.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS				Código P2O-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Revisar los procesos.	Director de procesos de caucho y director de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	2 horas			x	
2	Calibrar la maquinaria.	Director de procesos de caucho y director de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	2 horas			x	
3	Inspección de la maquinaria	Director de procesos de caucho y director de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	2 horas			x	
4	Controlar los procesos.	Director de procesos de caucho y director de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	2 horas			x	

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	CALIDAD	P20-2	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Actualización del manual de calidad.

1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.

1.3 OBJETIVO: Revisar y actualizar los manuales de procesos.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de actualización del manual de calidad.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Revisar los manuales de calidad.

PUNTO FINAL: Actualizar los manuales de calidad.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

1.7 RIESGOS:


1.8 CONTROLES EJERCIDOS:

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD				Código P20-2	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Revisar los manuales de calidad.	Director administrativo y financiero.	Dirección administrativa y financiera.	2 horas			x	
2	Actualizar los manuales de calidad.	Director administrativo y financiero.	Dirección administrativa y financiera.	6 horas			x	

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	COMPRAS	P30

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Compras.

1.2 ÁREA TITULAR: Dirección administrativa y financiera.

1.3 OBJETIVO: Comprar la materia prima necesaria para la producción.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de compras.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Selección de proveedores.

PUNTO FINAL: Recepción de la materia prima.

FORMATOS O IMPRESOS:

- 1.6
- cotización de proveedores.
 - Facturas.
 - Contratos.

1.7 VALOR AGREGADO:

1.8 RIESGOS:

1.9 CONTROLES EJERCIDOS:

- Actualización de Proveedores.

1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas.


1.11 MARCO LEGAL:

COMPRAS				Código P30
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Selección de proveedores.	Dirección administrativa y financiera	Auxiliar administrativa y financiera	2 horas
2	Negociación de la materia prima.	Dirección administrativa y financiera	Director administrativo y financiero	1 hora
3	Recepción de la materia prima.	Dirección de turno y dirección de procesos de cauchos	Ayudante de procesos de cauchos y ayudante de turno	5 horas

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS COMPRAS	Código P30
--------------	--	---------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
--------------------	---------------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Cotizaciones de proveedores. ● Órdenes de compra. ● Materia prima. 	COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Proveedores. ● Proyecto de actualización de formatos de compra. ● Plan de compras formulado. ● Evaluación de procesos de recepción de la materia prima.
--	----------------	--

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	COMPRAS	P30-1	1/2


1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Selección de proveedores.
- 1.2 RESPONSABLE: Auxiliar administrativa y financiera.
- 1.3 OBJETIVO: Seleccionar la propuesta más adecuada para la organización.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Formulación del plan de Proveedores.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Realizar llamadas a los proveedores.
- PUNTO FINAL: Efectuar las cotizaciones del transporte de la materia prima.
- FORMATOS O IMPRESOS:
- 1.6
- Facturas.
 - Órdenes de compra.
- 1.7 RIESGOS:
- CONTROLES EJERCIDOS:
- 1.8
- Seguimiento a las cotizaciones de los proveedores.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 2 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

SELECCIÓN DE PROVEEDORES				Código P30-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Realizar llamadas a los proveedores.	Auxiliar administrativa y financiera.	Dirección administrativa y financiera.	1 hora			X	
2	Efectuar las cotizaciones del transporte de la materia prima.	Auxiliar administrativa y financiera.	Dirección administrativa y financiera.	1 hora			X	

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	COMPRAS	P30-2	1/2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Negociación de la materia prima.

1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.

1.3 OBJETIVO: Elegir la mejor propuesta para la organización.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Formulación del plan de compras.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Ejecutar la Revisión de las cotizaciones.

PUNTO FINAL: Efectuar las consignaciones del valor del transporte y de la materia prima.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

- Consignaciones.

1.7 RIESGOS:

CONTROLES EJERCIDOS:


- 1.8
- Revisión de las cotizaciones.
 - Revisión de las consignaciones.

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 1 hora

OBSERVACIONES

- Ninguna

NEGOCIACIÓN DE LA MATERIA PRIMA				Código P3O-2	Página 2 / 2			
No .	Actividad	Responsa ble	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Ejecutar la Revisión de las cotizaciones.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	20 minutos			x	
2	Realizar el pedido de la materia prima.	Auxiliar administrativa y financiera	Dirección administrativa y financiera	20 minutos			x	
3	Efectuar las consignaciones del valor del transporte y de la materia prima.	Domicilio	Dirección administrativa y financiera	20 minutos			x	

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	COMPRAS	P30-3	1/2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de la materia prima.

1.2 RESPONSABLE: Auxiliar administrativa y financiera, director de procesos de caucho y director de turno.

1.3 OBJETIVO: Constatar que el pedido este completo y organizar la materia prima.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Desarrollar el plan de organización de la materia prima.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Realizar la revisión del pedido.

PUNTO FINAL: Ejecutar la organización de la materia prima.

FORMATOS O IMPRESOS:

- 1.6
- Formato de pedidos.
 - Factura.

RIESGOS:

- 1.7
- Faltante de la mercancía.
 - Daños de la mercancía.

CONTROLES EJERCIDOS:

- 1.8
- Revisión del estado de la mercancía.


1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 5 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA				Código P30-3	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Realizar la revisión del pedido.	Director de procesos de caucho y director de torno.	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	30 minutos			x	
2	Diligenciar el formato de recibido.	Auxiliar administrativa y financiera	Dirección administrativa y financiera	10 minutos			x	
3	Efectuar el corte de la materia prima.	Ayudante de procesos de caucho y ayudante de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	2 horas 20 minutos			x	
4	Ejecutar la organización de la materia prima.	Ayudante de procesos de caucho y ayudante de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	2 horas			x	

Manual de procesos de Producción

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	PRODUCCIÓN	P10

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Producción.

1.2 ÁREA TITULAR: Dirección de torno y dirección de procesos de caucho.

1.3 OBJETIVO: Realizar una adecuada producción.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de producción.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Transformación del caucho.

PUNTO FINAL: Transformación del teflón.

FORMATOS O IMPRESOS:

1.6

- Formatos de producción.

1.7 VALOR AGREGADO:

RIESGOS:

1.8

- No cumplimiento de los horarios.

1.9 CONTROLES EJERCIDOS:

- Revisión de metas mensuales.

1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 16 horas

1.11 MARCO LEGAL:

Descripción específica del proceso de Producción

PRODUCCIÓN				Código P10
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Transformación del caucho.	Dirección de procesos de cauchos	Director de procesos de caucho	8 horas
2	Transformación del teflón.	Dirección de torno	Director de torno	8 horas

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTACION DE POLITICAS	Código P10
--------------	--	-------------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
--------------------	---------------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Formatos de producción. ● Teflón. ● Llantas de tractor. ● Herramientas. ● Maquinaria. 	IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de producción de caucho. ● Plan de producción de torno. ● Plan de optimización de materia prima.
---	------------------------------------	---

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	PRODUCCIÓN	P10-1	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Transformación del caucho.

1.2 RESPONSABLE: Director de procesos de caucho.

1.3 OBJETIVO: Transformar la materia prima de forma adecuada.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de producción de caucho.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Seleccionar el caucho de acuerdo al tamaño del soporte.

PUNTO FINAL: Moldear el caucho de acuerdo al producto.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

RIESGOS:

- 1.7
- Fallas en la maquinaria.
 - Ausentismo.

CONTROLES EJERCIDOS:

- 1.8
- Revisión de utilización de la materia prima.
 - Revisión de alistamientos.

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

TRANSFORMACIÓN DEL CAUCHO				Código P10-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Seleccionar el caucho de acuerdo al tamaño del soporte.	Director de procesos de caucho	Dirección de procesos de caucho	1 horas	x			
2	Cortar el caucho de acuerdo a la medida necesaria.	Director de procesos de caucho	Dirección de procesos de caucho	3 horas	x			
3	Moldear el caucho de acuerdo al producto.	Director de procesos de caucho	Dirección de procesos de caucho	4 horas	x			

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	PRODUCCIÓN	P10-2	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Transformación del teflón.

1.2 RESPONSABLE: Director de torno.

1.3 OBJETIVO: Transformar la materia prima de forma adecuada.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de producción del torno.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Seleccionar el teflón.

PUNTO FINAL: tornear el teflón de acuerdo al producto.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

RIESGOS:

- 1.7
- Fallas en la maquinaria.
 - Ausentismo.

CONTROLES EJERCIDOS:


- 1.8
- Revisión de utilización de la materia prima.
 - Revisión de alistamientos.

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

TRANSFORMACIÓN DEL TEFLÓN				Código P10-2	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Seleccionar el teflón.	Director de torno.	Dirección de torno	1 horas	x			
2	Cortar el teflón de acuerdo a la medida necesaria.	Director de torno.	Dirección de torno	3 horas	x			
3	Tornear el teflón de acuerdo al producto.	Director de torno.	Dirección de torno	4 horas	x			

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	P40

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

1.1 NOMBRE DEL PROCESO: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS.

1.2 ÁREA TITULAR: Gerencia.

1.3 OBJETIVO: Comercializar el producto de acuerdo a las políticas de la empresa.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de comercialización de productos.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Asesoría y acompañamiento al cliente.

PUNTO FINAL: Venta del producto.

FORMATOS O IMPRESOS:

- 1.6
- Formatos de cotización.
 - Encuestas de satisfacción.

1.7 VALOR AGREGADO:

1.8 RIESGOS:

CONTROLES EJERCIDOS:

- 1.9
- Revisión de resultados de la encuesta.

1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas diarias

1.11 MARCO LEGAL:

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS				Código P40
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Asesoría y acompañamiento al cliente.	Directores de área	Director de procesos de caucho y director de turno	No aplica
2	Seguimiento y captura de datos del cliente.	Directores de área	Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de turno	No aplica
3	Venta del producto.	Directores de área	Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de turno	No aplica

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	Código P40
--------------	--	-------------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
--------------------	---------------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Formatos de cotización. ● Encuestas de satisfacción. ● Información del cliente. ● Software.
--

COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS

<ul style="list-style-type: none"> ● Cotización al cliente. ● Plan de desarrollo de un CRM. ● Proyectos de actualización de cotizadores. ● Proyectos de logística de entrega de productos.
--

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	P40-1	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Asesoría y acompañamiento al cliente.
- 1.2 RESPONSABLE: Director de procesos de caucho y director de torno.
- 1.3 OBJETIVO: Asesorar al cliente y realizarle el debido seguimiento de la necesidades.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Cotización al cliente y proyecto de actualización de cotizadores.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Desarrollar los protocolos de bienvenida.
- PUNTO FINAL: Realizar el cierre de la asesoría.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- 1.7 RIESGOS:
- CONTROLES EJERCIDOS:
- 1.8
- Seguimiento de implementación de protocolos.
 - Seguimiento de Realización de cotizaciones.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:

OBSERVACIONES

- Ninguna

ATENCIÓN AL CLIENTE				Código P4O-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Desarrollar los protocolos de bienvenida.	Director de procesos de caucho y director de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	NO aplica	x			
2	Analizar el perfil del cliente.	Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	NO aplica	x			
3	Implementar los argumentos de venta e insights.	Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	NO aplica	x			
4	Realizar el cierre de la asesoría.	Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	NO aplica	x			

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	P40-2	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Seguimiento y captura de datos del cliente.
- 1.2 RESPONSABLE: Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de turno.
- 1.3 OBJETIVO: Capturar adecuadamente los datos necesarios para la cotización.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de desarrollo de un CRM.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Tomar los datos del cliente.
- PUNTO FINAL: Realizar la cotización al cliente.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- Formato de cotización.
- 1.7 RIESGOS:
- CONTROLES EJERCIDOS:
- 1.8
- Revisión de las cotizaciones.
 - Revisión de la conversión de prospectos.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:

OBSERVACIONES

- Ninguna

CAPTURA DE DATOS				Código P40-2	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Tomar los datos del cliente.	Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	NO aplica	x			
2	Revisar el inventario.	Auxiliar administrativa y financiera	Administrativa y financiera	NO aplica	x			
3	Realizar la cotización al cliente.	Auxiliar administrativa y financiera	Administrativa y financiera	NO aplica	x			

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	P40-3	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO


- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Venta del producto.
- 1.2 RESPONSABLE: Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de torno.
- 1.3 OBJETIVO: Realizar la venta del producto pedido por el cliente.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Proyectos de logística de entrega de productos.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Diligenciar formatos de negocio.
- PUNTO FINAL: Diligenciar formato orden de entrega.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- Formato orden de entrega.
 - Formato de negocio.
- 1.7 RIESGOS:
- 1.8 CONTROLES EJERCIDOS:
- Revisión de las ordenes de entrega.
 - Revisión de cierre de negocios.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO:

OBSERVACIONES

- Ninguna

VENTA DEL PRODUCTO				Código P4O-3	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Diligenciar formatos de negocio.	Ayudante de proceso de cauchos y ayudante de torno	Dirección de procesos de caucho y dirección de torno	NO aplica	x			
2	diligenciar formato orden de entrega.	Auxiliar administrativa y financiera	Administrativa y financiera	NO aplica	x			

13.3.Anexo 3 Procesos de Apoyo: Manual de Procesos de Gestión del Recurso Humano.

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	P1A

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO


- 1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de recursos humanos.
- 1.2 ÁREA TITULAR: Gerencia
- 1.3 OBJETIVO: Motivar y capacitar el recurso humano de la organización.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de gestión del recurso humano.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Inducción del personal.
- PUNTO FINAL: Capacitación del personal.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- Formatos de Ingreso del personal.
- 1.7 VALOR AGREGADO:
- 1.8 RIESGOS:
- 1.9 CONTROLES EJERCIDOS:
- Revisión de hojas de vida.
- 1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 16 horas
- 1.11 MARCO LEGAL:

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO				Código P1A
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Inducción del personal.	Gerencia	Gerente	8 horas
2	Capacitación del personal.	Gerencia	Gerente	8 horas

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Código P1A
--------------	---	-------------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
--------------------	---------------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Formatos de inducción del personal. ● Encuestas de satisfacción del cliente interno. ● Información de capacitaciones. ● Equipos nuevos. 	GESTIÓN DEL RECURSO HUAMANO	<ul style="list-style-type: none"> ● Inducción del personal. ● Plan de gestión del recurso humano. ● Plan de capacitaciones.
--	------------------------------------	---

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	P1A-1	1 / 2


1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Inducción del personal.
- 1.2 RESPONSABLE: Gerente
- 1.3 OBJETIVO: Lograr percibir todos los aspectos fundamentales en la entrevistas.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Realizar las entrevistas del personal nuevo.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Seleccionar las hojas de vida.
- PUNTO FINAL: Realizar las entrevistas.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- Pruebas de inducción.
- 1.7 RIESGOS:
- 1.8 CONTROLES EJERCIDOS:
- Seguimiento de hojas de vida.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

INDUCCIÓN DEL PERSONAL				Código P1A-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Seleccionar las hojas de vida.	Gerente	Gerencia	2 horas				x
2	Realizar las entrevistas.	Gerente	Gerencia	6 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	P1A-2	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Capacitación del personal.

1.2 RESPONSABLE: Gerente.

1.3 OBJETIVO: Capacitar el personal de la organización.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de capacitaciones.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Seleccionar las capacitaciones.

PUNTO FINAL: Medir el impacto de las capacitaciones.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

1.7 RIESGOS:

CONTROLES EJERCIDOS:


1.8 ● Seguimiento de la implementación de las capacitaciones.

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas

OBSERVACIONES

● Ninguna

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				Código P1A-2	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Seleccionar las capacitaciones.	Gerente	Gerencia	2 horas				x
2	Divulgar las capacitaciones.	Gerente	Gerencia	2 horas				x
3	Medir el impacto de las capacitaciones.	Gerente	Gerencia	4 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	GESTIÓN FINANCIERA	P2A

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO
1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Gestión financiera.
1.2 ÁREA TITULAR: Dirección administrativa y financiera.
1.3 OBJETIVO: Gestionar y maximizar los recursos de la organización.
1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de gestión financiera.
1.5 LIMITES
PUNTO INICIAL: Contratación del personal.
PUNTO FINAL: Implementación financiera.
FORMATOS O IMPRESOS:
1.6 <ul style="list-style-type: none"> ● Formatos de escalas salariales. ● Formatos de contratación.
1.7 VALOR AGREGADO:
1.8 RIESGOS:
CONTROLES EJERCIDOS:
1.9 <ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de inversiones. ● Revisión de gastos. ● Revisión de costos.
1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 8 horas
1.11 MARCO LEGAL:

GESTIÓN FINANCIERA	Código
---------------------------	---------------

				P2A
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Contratación del personal.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo financiero.	4 horas
2	Implementación financiera.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo financiero.	4 horas

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN FINANCIERA	Código P2A
--------------	---	-------------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
--------------------	---------------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Formatos de contratación. ● Formatos de escala salarial. ● Información de salarios.

GESTIÓN FINANCIERA

<ul style="list-style-type: none"> ● Contratación del personal. ● Escala salarial. ● Plan de inversiones.
--

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	GESTIÓN FINANCIERA	P2A-1	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Contratación del personal.
- 1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.
- 1.3 OBJETIVO: Lograr el entendimiento en los formatos de contratación.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Formatos de contratación.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Desarrollar los formatos de contratación.
- PUNTO FINAL: Diligenciar el contrato.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- Formatos de contratación.
- 1.7 RIESGOS:
- 1.8 CONTROLES EJERCIDOS:
- Control sobre los archivadores.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 4 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

CONTRATACIÓN DEL PERSONAL				Código P2A-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Desarrollar los formatos de contratación.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	2 horas				x
2	Diligenciar el contrato.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	2 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	GESTIÓN FINANCIERA	P2A-2	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Implementación financiera.
- 1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.
- 1.3 OBJETIVO: Buscar dale a la organización el mayor valor por medio de las inversiones.
- 1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de inversiones.
- 1.5 LIMITES
- PUNTO INICIAL: Pagar la nómina.
- PUNTO FINAL: Buscar inversiones.
- 1.6 FORMATOS O IMPRESOS:
- 1.7 RIESGOS:
- CONTROLES EJERCIDOS:
- 1.8
 - Seguimiento de las inversiones realizadas.
- 1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 4 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

IMPLEMENTACIÓN FINANCIERA				Código P2A-2	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Pagar la nómina.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	1 horas			x	
2	Pagar las obligaciones administrativas.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	1 horas			x	
3	Buscar inversiones.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	2 horas			x	

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código
	IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS	P3A

<p>1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO</p> <p>1.1 NOMBRE DEL PROCESO: Implementación de políticas.</p> <p>1.2 ÁREA TITULAR: Dirección administrativa y financiera.</p> <p>1.3 OBJETIVO: Implementar las políticas de la organización.</p> <p>1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de políticas.</p> <p>1.5 LIMITES</p> <p style="padding-left: 20px;">PUNTO INICIAL: Aprobación de políticas.</p> <p style="padding-left: 20px;">PUNTO FINAL: Divulgación de políticas.</p> <p style="padding-left: 20px;">FORMATOS O IMPRESOS:</p> <p>1.6 <ul style="list-style-type: none"> ● Formatos nuevos. ● Nuevas políticas. </p> <p>1.7 VALOR AGREGADO:</p> <p>1.8 RIESGOS: <ul style="list-style-type: none"> ● Resistencia al cambio. </p> <p>1.9 CONTROLES EJERCIDOS: <ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de implementación de políticas </p> <p>1.10 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 48 horas</p> <p>1.11 MARCO LEGAL:</p>


IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS	Código
------------------------------------	---------------

				P3A
No. Orden	Procedimiento	Área responsable	Responsable	Tiempo Estimado
1	Aprobación de políticas.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo financiero.	24 horas
2	Divulgación de políticas.	Dirección administrativa y financiera.	Director administrativo financiero.	24 horas

TODO CAUCHOS	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTACION DE POLITICAS	Código P3A
--------------	--	-------------------

ENTRADAS O INSUMOS	PROCESO DE TRANSFORMACIÓN	SALIDAS O RESULTADOS
--------------------	---------------------------	----------------------

<ul style="list-style-type: none"> ● Formatos nuevos. ● Nuevas políticas ● Información. 	IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de políticas.
--	------------------------------------	--

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS	P3A-1	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Aprobación de políticas.

1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.

1.3 OBJETIVO: Lograr la aprobación de las políticas.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: plan de politices.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Revisar las políticas.

PUNTO FINAL: Aprobar las políticas.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

1.7 RIESGOS:


1.8 CONTROLES EJERCIDOS:

1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 24 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

CONTRATACIÓN DEL PERSONAL				Código P3A-1	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Revisar las políticas.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	12 horas				x
2	Aprobar las políticas.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	12 horas				x

	EMPRESA TODO CAUCHOS		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código	Página
	IMPLEMENTACIÓN DE POLITICAS	P3A-2	1 / 2

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.1 NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Divulgación de políticas.

1.2 RESPONSABLE: Director administrativo y financiero.

1.3 OBJETIVO: Divulgar las políticas de la organización para su entendimiento y aplicación.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS: Plan de políticas.

1.5 LIMITES

PUNTO INICIAL: Divulgar las políticas.

PUNTO FINAL: Medir el impacto de las políticas.

1.6 FORMATOS O IMPRESOS:

1.7 RIESGOS:

1.8 CONTROLES EJERCIDOS:


1.9 TIEMPO TOTAL EMPLEADO: 24 horas

OBSERVACIONES

- Ninguna

DIVULGACIÓN DE POLITICAS				Código P3A-2	Página 2 / 2			
No.	Actividad	Responsable	Área	Tiempo	Frecuencia			
					D	S	M	O
1	Divulgar las políticas.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	8 horas				x
2	Implementar las políticas	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	12 horas				x
3	Medir el impacto de las políticas.	Director administrativo y financiero	Dirección administrativa y financiera	4 horas				x

13.4. Anexo Manual de funciones por procesos

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS GERENCIA GENERAL	Página 1/2

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Denominación del cargo: Gerente 2. Nivel: Ejecutivo 3. Nombre Alternativo: 4. Dependencia Jerárquica: 5. Número de cargos con la misma denominación de la unidad: 		
II. OBJETIVO		
Garantizar el incremento continuo de la efectividad en las diferentes direcciones de la organización y de esta manera asegurar la calidad de los productos y servicios prestados.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA


<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar los formatos de cotización. ● Formular el plan de implementación de un CRM. ● Formular el proceso de actualización del formato de cotización. ● Formular propuestas logísticas sobre la entrega de productos. ● Establecer las estrategias DOFA. ● Realizar el estudio de percepción de marca. ● Realizar Inducción del personal. ● Ejecutar el plan de gestión del recurso humano. ● Efectuar el plan de capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cotización al cliente. ● Plan de desarrollo de un CRM. ● Proyectos de actualización de cotizadores. ● Proyectos de logística de entrega de productos. ● Estrategias DOFA. ● Estudio de percepción de marca. ● Inducción del personal. ● Plan de gestión del recurso humano. ● Plan de capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> P4O-1 P4O-2 P4O-1 P4O-3 P1E-3 P1E-2 P1A-1 P1A-2 P1A-2
IV. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el desarrollo personal y profesional de cada uno de los colaboradores de la organización. • Analizar de manera permanente su mercado para proponer planes de mejoramiento a la compañía. • Realizar seguimiento a la gestión de cada director de la organización. • Realizar en asocio con los diferentes directores el proceso de inducción de un nuevo colaborador. • Capacitar a los empleados del taller en todos los procesos, rutinas y protocolos de atención y servicio al cliente establecidos por la empresa. • Implementar y controlar todas las políticas, acciones y procesos administrativos que la empresa ha dispuesto para el taller. • Cumplir con las políticas y el reglamento de trabajo de Todo Cauchos. 		

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Página 1/3

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
1.	Denominación del cargo: Director administrativo y financiero	
2.	Nivel: Directivo	
3.	Nombre Alterno:	
4.	Dependencia Jerárquica: Gerente	
5.	Número de cargos con la misma denominación de la unidad:	
II. OBJETIVO		
Garantizar y controlar que la organización de un buen uso a los recursos obtenidos además de brindar apoyo en el área de gerencia en todo lo referente al manejo del personal.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA


<ul style="list-style-type: none"> ● Formulación y desarrollo del plan de compras. ● Divulgar y controlar la Implementación de formatos. ● Ejecución y seguimiento del plan de marketing. ● Implementación del plan de publicidad. ● Formular el plan de apertura de almacenes. ● Realizar la contratación del personal. ● Formular la escala salarial. ● Implementar el plan de inversiones. ● Formular el plan de políticas. ● Implementación del plan de actualización del manual de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de compras formulado. ● Implementación de formatos. ● Plan de marketing. ● Plan de publicidad. ● Plan de apertura de almacenes. ● Contratación del personal. ● Escala salarial. ● Plan de inversiones. ● Plan de políticas. ● Plan de actualización del manual de calidad. 	<p>P3O-2</p> <p>P1E-5</p> <p>P2E-1</p> <p>P2E-2</p> <p>P2E-1</p> <p>P2A-1</p> <p>P2A-2</p> <p>P2A-2</p> <p>P3A-2</p> <p>P3A-1</p> <p>P2O-2</p>
IV. RESPONSABILIDADES		

- Brindar apoyo a las demás áreas para la utilización adecuada de los recursos de la organización.
- Analizar de manera permanente su mercado para proponer planes de mejoramiento a la compañía.
- Actualizar el plan de salud ocupacional de la empresa.
- Establecer la nómina de cada empleado de la organización de acuerdo a la escala salarial.
- Realizar seguimiento a la gestión de su equipo de trabajo.
- Analizar las posibilidades financieras más acertadas para aumentar el valor comercial de la compañía.
- Analizar las políticas de la organización para estar actualizados con los estatutos de la ley.
- Capacitar e impulsar a su grupo de trabajo en el manejo adecuado de los recursos.
- Implementar y controlar todas las políticas, acciones y procesos administrativos que la empresa ha dispuesto para las diferentes áreas.
- Cumplir con las políticas y el reglamento de trabajo de Todo Cauchos.

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS DIRECCIÓN DE PROCESOS DE CAUCHO	Página 1/2


I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
1.	Denominación del cargo: Director de procesos de caucho	
2.	Nivel: Directivo	
3.	Nombre Alterno:	
4.	Dependencia Jerárquica: Gerente	
5.	Número de cargos con la misma denominación de la unidad: 1	
II. OBJETIVO		
<p>Garantizar generación de valor a la compañía mediante el incremento continuo de la efectividad de su equipo de trabajo y la administración eficiente de los recursos que se le han dado a cargo.</p>		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA
<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar Plan de producción de procesos de caucho. ● Formular Plan de optimización de materia prima. ● Ejecución del plan de actualización de procesos de caucho. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de producción de procesos de caucho. ● Plan de optimización de materia prima. ● Plan de actualización de procesos de caucho. 	<p>P10-1</p> <p>P10-1</p> <p>P20-1</p>
IV. RESPONSABILIDADES		

- Asesorar a los clientes del taller haciendo uso de todas las herramientas, manuales y metodologías establecidas por Todo Cauchos.
- Programar el mantenimiento preventivo de la maquinaria.
- Presupuestar la materia prima (llantas) del mes.
- Realizar seguimiento al desempeño de su equipo de trabajo.
- Capacitar a su equipo de trabajo con las técnicas de diseño de piezas.
- Implementar todas las políticas, acciones y procesos administrativos que la empresa ha dispuesto para su área.
- Seguir todas las indicaciones de su jefe inmediato.
- Cumplir con las políticas y el reglamento de trabajo de Todo Cauchos.

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS DIRECCIÓN DE TORNO	Página 1/2


I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
1.	Denominación del cargo: Director de torno	
2.	Nivel: Directivo	
3.	Nombre Alterno:	
4.	Dependencia Jerárquica: Gerente	
5.	Número de cargos con la misma denominación de la unidad: 1	
II. OBJETIVO		
Garantizar generación de valor a la compañía mediante el incremento continuo de la efectividad de su equipo de trabajo y la administración eficiente de los recursos que se le han dado a cargo.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA
<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar Plan de producción de torno. ● Formular Plan de optimización de materia prima. ● Formulación del plan de actualización de procesos de torno. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de producción de torno. ● Plan de optimización de materia prima. ● Plan de actualización de procesos de torno. 	 P1O-2 P1O-2 P2O-1
IV. RESPONSABILIDADES		

- Asesorar a los clientes del taller haciendo uso de todas las herramientas, manuales y metodologías establecidas por Todo Cauchos.
- Analizar las actualizaciones referentes al uso del torno.
- Programar el mantenimiento preventivo de la maquinaria.
- Presupuestar la materia prima (teflón) del mes.
- Realizar seguimiento al desempeño de su equipo de trabajo.
- Capacitar a su equipo de trabajo con las diferentes técnicas de torneado.
- Implementar todas las políticas, acciones y procesos administrativos que la empresa ha dispuesto para el torno.
- Seguir todas las indicaciones de su jefe inmediato.
- Cumplir con las políticas y el reglamento de trabajo de Todo Cauchos.


	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Página 1/2

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
1. Denominación del cargo: Auxiliar administrativa y financiera 2. Nivel: Operativo 3. Nombre Alterno: 4. Dependencia Jerárquica: Director administrativo y financiero 5. Número de cargos con la misma denominación de la unidad:		
II. OBJETIVO		
Garantizar que la organización de un buen uso de los recursos obtenidos además de brindar apoyo en su área.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA
<ul style="list-style-type: none"> ● Formulación del plan de seguimiento de Proveedores. ● Desarrollar el proyecto de actualización de formatos de compra. ● Realizar la digitación de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Plan de Proveedores. ● Proyecto de actualización de formatos de compra. ● Digitalización de la información. 	 P3O-1 P3O-2 P1E-4
IV. RESPONSABILIDADES		

- Asesorar a los clientes que ingresan al taller haciendo uso de todas las herramientas, manuales y metodologías establecidas por Todo Cauchos.
- Programar en conjunto con los directores el mantenimiento preventivo de la maquinaria de la empresa.
- Brindar apoyo a las demás áreas para la utilización adecuada de los recursos de la organización.
- Realizar el pago de la nómina.
- Revisar el cumplimiento del plan de salud ocupacional de la empresa.
- Implementar todos los procesos, rutinas y protocolos de mantenimiento establecidos por Todo Cauchos.
- Ejecutar las políticas de la organización para estar actualizados con los estatutos de la ley.
- Capturar toda la información de los clientes en la base de datos dispuesta por la compañía.
- Controlar todas las políticas, acciones y procesos administrativos que la empresa ha dispuesto para las diferentes áreas.

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS DIRECCIÓN DE TORNO	Página 1/1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
1.	Denominación del cargo: Ayudante de torno	
2.	Nivel: Operativo	
3.	Nombre Alterno:	
4.	Dependencia Jerárquica: Director de torno	
5.	Número de cargos con la misma denominación de la unidad: 1	
II. OBJETIVO		
Dar una bienvenida y direccionar a cada una de las personas que ingresan a Todo Cauchos además de brindar apoyo en las tareas y actividades referentes al torno.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA
<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar la evaluación de procesos de recepción de la materia prima. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación de procesos de recepción de la materia prima. 	P30-3
IV. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los clientes que ingresan al taller haciendo uso de todas las herramientas, manuales y metodologías establecidas por Todo Cauchos. • Realizar el mantenimiento preventivo de la maquinaria del torno. • Implementar todos los procesos, rutinas y protocolos de mantenimiento establecidos por Todo Cauchos. • Seguir todas las indicaciones de su jefe inmediato. • Cumplir con las políticas y el reglamento de trabajo de Todo Cauchos. 		

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS DIRECCIÓN DE PROCESOS DE CAUCHO	Página 1/1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Denominación del cargo: Ayudante de procesos de caucho 2. Nivel: Operativo 3. Nombre Alternativo: 4. Dependencia Jerárquica: Director de procesos de caucho 5. Número de cargos con la misma denominación de la unidad: 1 		
II. OBJETIVO		
<p>Dar una bienvenida y direccionar a cada una de las personas que ingresan a Todo Cauchos además de brindar apoyo en las tareas y actividades del área de cauchos.</p>		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la evaluación de procesos de recepción de la materia prima. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de procesos de recepción de la materia prima. 	P30-3
IV. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a los clientes que ingresan al taller haciendo uso de todas las herramientas, manuales y metodologías establecidas por Todo Cauchos. • Realizar el mantenimiento preventivo de la maquinaria del área de cauchos. • Implementar todos los procesos, rutinas y protocolos de mantenimiento establecidos por Todo Cauchos. • Seguir todas las indicaciones de su jefe inmediato. • Cumplir con las políticas y el reglamento de trabajo de Todo Cauchos. 		

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Página 1/1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
1. Denominación del cargo: Domicilio 2. Nivel: Operativo 3. Nombre Alterno: 4. Dependencia Jerárquica: Auxiliar administrativa y financiera. 5. Número de cargos con la misma denominación de la unidad:		
II. OBJETIVO		
Realizar las consignaciones de la empresa además realizar actividades varias.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA
• Efectuar las consignaciones del valor del transporte y de la materia prima.	• Consignación del valor del transporte y de la materia prima.	P30-2
IV. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar todos los pagos de la empresa. • Realizar la compra de objetivos varios requeridos para la empresa. • Cumplir con las políticas y el reglamento de trabajo de Todo Cauchos. • Seguir todas las indicaciones de su jefe inmediato. 		

	EMPRESA TODO CAUCHOS	
	MANUAL DE FUNCIONES POR PROCESOS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Página 1/1

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
1. Denominación del cargo: Seguridad física. 2. Nivel: Operativo 3. Nombre Alterno: 4. Dependencia Jerárquica: Auxiliar administrativa y financiera. 5. Número de cargos con la misma denominación de la unidad:		
II. OBJETIVO		
Adoptar medidas preventivas para evitar hechos que puedan afectar la seguridad de los clientes de Todo Cauchos.		
III. FUNCIONES DEL CARGO		
ACTIVIDADES	RESULTADO	PROCEDIMIENTOS QUE INVOLUCRA
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar la seguridad física de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad física de la organización. 	
IV. RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Generar una percepción de seguridad y confianza para los clientes de Todo Cauchos. • Seguir todas las indicaciones de su jefe inmediato. • Cumplir con las políticas y el reglamento de trabajo de Todo Cauchos. 		