

			Caracterización de Procesos				Código	RC - CA - 1
							Versión	1
							Fecha	1/06/2021
Nombre del Proceso			Recolección					
Misión del Proceso			La recolección y provisión de materia prima (Leche) de alta calidad, para la producción eficiente de productos lácteos, cumpliendo con la cantidad requerida y parámetros establecidos					
Responsable			Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal)					
Alcance			El proceso abarca el estudio de materia prima del proveedor, recolección y transporte refrigerado hacia las instalaciones de Lait Fruit.					
Entrada			PHVA	Actividades	Salida			
Proveedor	Entrada	Control			Salida	Ciente	Control	
Compras	Información de Proveedores	Ficha técnica de Proveedores	P	1. Consecución y Elección de Proveedores Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)	Contrato y/o acuerdo con el proveedor	Direccionamiento Estratégico - Compras	Contrato y/o acuerdo con el proveedor firmado	
Direccionamiento estratégico	Orden de recolección de materia prima	Contrato y/o acuerdo con el proveedor firmado	H	2. Entrega de orden de compra de materia prima con todas las especificaciones requeridas a el proceso de recolección Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)	Ruta de recolección y orden de compra	Proceso de recolección	Planilla de recolección de leche	
Proveedor	Materia Prima Encargada	Planilla de Recolección de leche	H	3. Se realiza el desplazamiento hacia el establecimiento del proveedor Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal)	Materia Prima (Leche) refrigerada en el punto de producción	Proceso de Producción	Plantilla de Recolección actualizada	
			H	4. Antes de la adquisición de la leche se realiza una prueba de muestreo de calidad Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal)				
			H	5. Acomodar las cisternas transportadoras en el vehículo Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 3 - (Daniel Carvajal)				
			H	6. Transportar la materia prima al punto de fabricación de Lait Fruit Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal)				
			H	7. Refrigerar la materia prima Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal)				
			V	8. Revisión de la materia prima, verificar su estado. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)				
			V	9. Actualizar y diligenciar la información de indicadores de desempeño del proceso. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)				
			A	10. Implementación de acciones correctivas o de mejora. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)				
Procesos de Apoyo								
Proceso			Interacción					
Gestión del Talento Humano			Selección y contratación del personal, encargada del desarrollo del plan de capacitación y bienestar laboral					
Compras			Se encarga de la gestión de compras de insumos y suministros requeridos para los procesos.					
Gestión Contable			Se encarga de la gestión contable y llevar las cuentas de la organización					
Recursos				Requisitos		Documentación asociada		
Recursos Humanos	Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborado 2 - (Ricardo Carvajal)		Legales	Ver Matriz de requisitos legales (Normograma)		- Ficha técnica de Proveedores - Orden de producción - Contrato y/o acuerdo con el proveedor - Planilla de Recolección de Leche - Indicador de Calidad de Proveedor (Tabla de Mando de Indicadores)		
Recursos Físicos	Vehículo Combustible de Vehículo Cisternas de Recolección		Clientes	Materia Prima Optima calidad				
Recursos de medición	Termómetros Medidor de PH y Acidez		Empresa	Documentación actualizada y ordenada				
Indicadores								
Nombre	Objetivo	Responsable	Formula	Frecuencia de Análisis		Frecuencia de Reporte		
Calidad del Proveedor	Llevar un reporte de la cantidad de litros de leche devueltos	Colaborador 1 Sergio Carvajal	Litros de leche devueltos/Litros de leche pedidos	Mensual		Mensual		

			Caracterización de Procesos			Código	PR - CA - 1
						Versión	1
						Fecha	
Nombre del Proceso			Producción				
Misión del Proceso			La elaboración de productos lácteos artesanales de alta calidad, que cumplan y satisfagan con las expectativas y necesidades de los clientes, cumpliendo con los requerimientos legales establecidos y uso eficiente de los recursos				
Responsable			Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal) Colaborador 3 - (Daniel Carvajal)				
Alcance			El proceso abarca la programación de los productos a elaborar y todo lo correspondiente a la transformación de las materias primas en el producto final y el correspondiente empaçado y etiquetado.				
Entrada			PHVA	Actividades	Salida		
Proveedor	Entrada	Control			Salida	Cliente	Control
Departamento de distribución y ventas	Orden de Producción	Ficha de especificación del producto	P	1. Definición de la cantidad de productos a elaborar y la materia prima requerida para su elaboración Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)	Orden de producción cumplida	Proceso de Ventas y Distribución	Orden de producción Cumplida
Proceso de recolección de leche	Materia prima optima para el proceso	Planilla de recolección de leche	H	2. Se realiza el proceso de filtrado, ya filtrada la materia prima se realiza la debida pasteurización a una temperatura de 92°C. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal)	Producto listo para su venta y distribución	Departamento de Ventas y Distribución	Planilla de seguimiento de productos elaborados
Compras	Insumos elaboración de Yogurt (Agentes fermentadores, Aromatizadores, Pulpa de Fruta)	Requisición de compras e insumos para la elaboración del yogurt	H	3. Se agregan los agentes fermentadores a una temperatura aproximada de 45°C, controlando el tiempo, luego se realiza el proceso de homogenización de la materia prima. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal)			
			H	4. En el proceso de aromatización se agregan los edulcorantes, estabilizantes y zumo de fruta natural Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborador 2 - (Ricardo Carvajal)			
Compras	Insumos para empaque y etiqueta (Envase plástico en diferentes tamaños, cajas, etc.)	Requisición de compras e insumos para el respectivo envasado y etiquetado	H	5. Empacar producto elaborado Responsable: Colaborador 3 - (Daniel Carvajal)			
			H	6. Etiquetar productos con su respectivo lote y fecha de vencimiento Responsable: Colaborador 3 - (Daniel Carvajal)			
			H	7. Almacenar el producto en frio Responsable: Colaborador 3 - (Daniel Carvajal)			
			V	8. Revisar que los productos cumplan con las especificaciones requeridas por los clientes Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)			
			V	9. Actualizar y diligenciar la información de indicadores de desempeño del proceso. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)			
			A	10. Gestionar los productos no conformes e implementar las acciones correctivas o de mejora si es pertinente. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)			
Procesos de Apoyo							
Proceso			Interacción				
Gestión del Talento Humano			Selección y contratación del personal, encargada del desarrollo del plan de capacitación y bienestar laboral				
Compras			Se encarga de la gestión de compras de insumos y suministros requeridos para los procesos.				
Gestión Contable			Se encarga de la gestión contable y llevar las cuentas de la organización				
Recursos				Requisitos		Documentación asociada	
Recursos Humanos	Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Colaborado 2 - (Ricardo Carvajal) Colaborador 3 - (Daniel Carvajal)		Legales	Ver Matriz de requisitos legales (Normograma)		- Orden de producción - Ficha de Especificación de productos - Planilla de Recolección de Leche - Planilla de seguimiento de productos elaborados - Requisición de compras - Indicador de desperdicio (Tabla de Mando de Indicadores)	
Recursos Físicos	Infraestructura Ollas Industriales Estufas Agitadores Coladores Maquina Etiquetadora		Clientes	Productos frescos y de optima calidad			
Recursos de medición	Termómetros Cronómetros Balcales de Medición Medidores de Bacterias Medidores de Azúcar		Empresa	Documentación actualizada y ordenada			
Indicadores							
Nombre	Objetivo	Responsable	Formula	Frecuencia de Análisis		Frecuencia de Reporte	
Indicador de Desperdicio	Llevar un reporte de las perdidas de los lotes mensuales producidos, por malos procedimientos y almacenamientos	Colaborador 1 Sergio Carvajal	Unidades dañadas /Unidades producidas	Mensual		Mensual	

	Caracterización de Procesos					Código	DV - CA - 1
						Versión	1
						Fecha	1/06/2021
Nombre del Proceso	Ventas y Distribución						
Misión del Proceso	El propósito es la venta y distribución de los productos elaborados en Lait Fruit, garantizando la satisfacción del cliente con una atención oportuna						
Responsable	Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Coordinador de Ventas - (Rafael Ortega) Vendedor 1 - Yarlely Montealegre Vendedor 2 - Paola Bejarano						
Alcance	El proceso abarca la búsqueda de clientes, acuerdo con clientes y su respectiva distribución y venta						
Entrada			PHVA	Actividades	Salida		
Proveedor	Entrada	Control			Salida	Cliente	Control
Gerencia Estratégica	Inventario de productos	Contabilidad de Stock	P	1. Determinar el inventario actual de productos, y generar los precios del producto Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)	Nivel de Inventario y precios de venta establecidos	Direccionamiento Estratégico	Investigación de Mercado
			H	2. Búsqueda de clientes, marketing, búsqueda de pedidos, logística. Responsable: Coordinador de Ventas - (Rafael Ortega) Vendedor 1 - Yarlely Montealegre Vendedor 2 - Paola Bejarano	Solicitud de pedidos, encargo de productos	Proceso de Producción	Plantilla de pedido
Cliente	Solicitud de pedido de producto	Plantilla de Pedido	H	3.Entrega de solicitud de producción al departamento de producción Responsable: Coordinador de Ventas - (Rafael Ortega)	Solicitud de pedido , productos requeridos y sus requerimientos	Proceso de Producción	Orden de Producción
Procesos de Producción	Pedido listo para la distribución y venta	Orden de Producción cumplida	H	4. Se reciben los productos elaborados en el área de producción Responsable: Coordinador de Ventas - (Rafael Ortega)	Productos vendidos y entregados al cliente	Cliente	Factura de pedido
			H	5.Comercialización de los productos a los clientes que encargaron. A) Entrega de productos B) Facturación de productos Responsable: Vendedor 1 - Yarlely Montealegre Vendedor 2 - Paola Bejarano			
			V	6. Actualizar y diligenciar la información de indicadores de desempeño del proceso. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal)			
			A	7. Gestionar los productos no conformes de acuerdo con los procedimientos establecidos. Responsable: Coordinador de Ventas - (Rafael Ortega)			
			A	8. Implementación de acciones correctivas o de mejora. Responsable: Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Coordinador de Ventas - (Rafael Ortega)			
Procesos de Apoyo							
Proceso			Interacción				
Gestión del Talento Humano			Selección y contratación del personal, encargada del desarrollo del plan de capacitación y bienestar laboral				
Compras			Se encarga de la gestión de compras de insumos y suministros requeridos para los procesos.				
Gestión Contable			Se encarga de la gestión contable y llevar las cuentas de la organización				
Recursos				Requisitos		Documentación asociada	
Recursos Humanos	Colaborador 1 - (Sergio Carvajal) Coordinador de Ventas - (Rafael Ortega) Vendedor 1 - Yarlely Montealegre Vendedor 2 - Paola Bejarano			Legales	Ver Matriz de requisitos legales (Normograma)	- Inventario - Investigación de Mercado - Plantilla de Pedido - Orden de producción - Factura de pedido - Indicador de Proyección de Ventas Semestrales (Tabla de Mando de Indicadores)	
Recursos Físicos	Vehiculo Combustible de Vehiculo Refrigeradores			Clientes	Productos de excelente calidad e inocuidad, con estándares altos de frescura y valores nutricionales		
Recursos de medición	Datafono Computadora			Empresa	Documentación actualizada y ordenada		
Indicadores							
Nombre	Objetivo	Responsable	Formula	Frecuencia de Análisis		Frecuencia de Reporte	
Proyección de Ventas Semestrales	Medir el nivel de cumplimiento de la proyección de ventas semestralmente	Colaborador 1 Sergio Carvajal	Total Ventas Semestral/Proyección Ventas Semestral	Semestral		Semestral	