

CARACTERIZACIÓN PROCESO DE DIRECCIÓN							
OBJETIVO:		Garantizar el cumplimiento de las actividades que permitan la correcta definición y el logro de objetivos corporativos					
ALCANCE:		Incluye las actividades de planeación de la ejecución, control gerencial de la organización					
RESPONSABLE:		Gerente General					
RECURSOS:		Físicos: Equipo de cómputo, impresora, papelería, servicio de correo, internet, teléfono Humanos: Colaboradores de la empresa Económicos: Presupuesto anual					
	ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	Comportamiento del mercado Requisitos corporativos Estrategias Lineamientos y políticas organizacionales	Líderes de los procesos Entes regulatorios Gerencia	P	Planificación de procesos Diseño del sistema de Gestión de calidad	Gerente General	- Definición de los procesos y sus interacciones - Lineamientos generales del sistema de gestión de calidad - Mapa de procesos	Toda la organización
			H	Definición de los procesos del sistema de gestión Realizar reuniones de revisión por la dirección	Gerente General		
			V	Seguimiento a los indicadores propuestos para cada uno de los procesos	Gerente General	- Matriz de indicadores - Cuadro de mando integral	Todos los procesos
			A	Identificar acciones de mejora	Gerente General		
INDICADORES				RIESGOS			
Cumplimiento Global de indicadores de Gestión				• Incumplimiento de indicadores			

Tabla 1 Caracterización Proceso Dirección

CARACTERIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD							
OBJETIVO:		Adelantar acciones que permitan medir el desempeño del sistema de gestión de calidad, con miras al mejoramiento continuo.					
ALCANCE:		Incluye las actividades relacionadas con el monitoreo y evaluación del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad					
RESPONSABLE:		Gerente General					
RECURSOS:		Físicos: Equipo de cómputo, impresora, papelería, servicio de correo, internet, teléfono Humanos: Colaboradores de la empresa Económicos: Presupuesto aprobado					
	ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	-Lineamientos generales del SGC. - Mapa de procesos -Requerimientos del Sistema de Calidad	DIRECCIÓN	P	Diseño del sistema de Gestión de Calidad	Gerente General	Sistema de Gestión de calidad en funcionamiento y mejora continua	Líderes de los procesos
			H	Coordinación y seguimiento a las actividades de implementación, medición y mejora del Sistema de Gestión de Calidad			
			V	Verificación del cumplimiento de los indicadores			
			A	Implementar acciones de mejora al sistema de Gestión de Calidad			
INDICADORES				RIESGOS			
Eficacia de los planes de acción				- Mala planeación y ejecución del Sistema de Gestión de Calidad - Pérdida de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad			

Tabla 2 Caracterización Proceso Gestión de Calidad

2. CARACTERIZACIÓN PROCESOS MISIONALES

CARACTERIZACIÓN RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO							
OBJETIVO:		Recepcionar, verificar y almacenar las materias primas, insumos y producto final.					
ALCANCE:		Inicia con la Recepción de materias primas, insumos y producto final para ser almacenado y posteriormente entregado al proceso de producción y al cliente					
RESPONSABLE:		Jefe de Producción					
RECURSOS:		Físicos: Infraestructura para el almacenamiento, papelería. Humanos: Operarios, Jefe de Producción Económicos: Presupuesto aprobado.					
	ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Recepción y almacenamiento de materia prima e insumos	Materia Prima e insumos. Orden de entrada Empaque	Proveedor Compras Cliente	P	Verificar la capacidad de recepción y almacenamiento	Operario	Materias primas, insumos y empaque debidamente almacenados	Producción Empaque
			H	Recepción y almacenamiento de las materias primas e insumos			
			V	Verificar las cantidades y características de la materia prima, insumos y empaque entregadas por el proveedor respecto a la orden de entrada.		Factura aprobada y/o con observaciones	Financiera
			A	Identificar acciones de mejora - Seguimiento de productos no conformes	Jefe de Producción	Producto no conforme	Compras
Recepción y almacenamiento del producto final	Producto final Orden de salida	Producción Empaque	P	Verificar la capacidad de recepción y almacenamiento del producto final	Operario	Producto final almacenado	Empaque Despacho
			H	Recepción y almacenamiento			

				producto final			
			V	Verificar las cantidades entregadas por producción y/o empaque respecto a la orden de salida. Verificar las condiciones de almacenamiento del producto			
			A	Identificar necesidades de mejora Tratamiento de los elementos dañados por el almacenamiento	Gerente de Producción	Producto no conforme	
INDICADORES				RIESGOS			
Índice de elementos recepcionados y almacenados				- Capacidad de almacenamiento insuficiente. - Daños en las materias primas, insumos y producto final almacenados. - Recepción de materias primas e insumos que no cuentan con las especificaciones técnicas para el proceso. - Desajustes en el inventario			

Tabla 3 Caracterización Proceso Recepción y Almacenamiento

CARACTERIZACIÓN PRODUCCIÓN						
OBJETIVO:		Transformar la materia prima en producto final				
ALCANCE:		Inicia desde la recepción de materia prima e insumos almacenados hasta la entrega de la esponjilla y/o esponjillon.				
RESPONSABLE:		Jefe de producción				
RECURSOS:		Físicos: Spider (pollo de acero), Torre, Maquina lana de acero, Cortadora o formadora Humanos: Operadores, jefe de producción. Económicos: Asignados por presupuesto anual.				
ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Requisitos del producto Materia prima e insumos	Cliente Recepción y almacenamiento	P	De acuerdo a las cantidades requeridas por el cliente se define los recursos y los horarios necesarios para la producción.	Jefe de mantenimiento jefe de producción	Horarios de producción	Operarios
		H	Transformar la materia prima en producto final de acuerdo al flujograma del proceso.	operarios	Producto Final	Empaque
		V	Verificar la conformidad del producto de acuerdo a los lineamientos del cliente. Identificar anomalías en el proceso productivo	Operarios y jefe de producción	Producto no conforme	Proceso de mantenimiento
		A	Realizar mejoras dentro del proceso productivo	Jefe de producción	Requerimientos de mejora	Proceso de mantenimiento
INDICADORES			RIESGOS			
• Productos no conformes. • Productos generados.			• Disminución en la producción por fallas en la maquinaria. • Aumento de producto no conforme.			

Tabla 4 Caracterización Proceso Producción

CARACTERIZACIÓN EMPAQUE							
OBJETIVO:		Empacar y entregar el producto final					
ALCANCE:		Desde la recepción del producto final hasta el empaque, almacenamiento y/o entrega					
RESPONSABLE:		Jefe de Producción					
RECURSOS:		Físicos: Papelería, elementos de oficina, computador, teléfono, impresora. Humanos: jefe de producción, operarios, analista Económicos: Los asignados en el presupuesto del proceso					
	ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
	Embalaje Producto Final	Producción Compras	P	Recepción de empaques enviados por el cliente, esponjillas y esponjillones por producción	Jefe de producción	empaques de producto final	empaque
			H	Empaque del producto final, para almacenamiento y entrega		producto final con su respectivo empaque	Compras y despacho
			V	Verificación cantidad de empaques recibidos conforme producto final empacado		producto no conforme	, producción y empaque
			A	Mejora del proceso de empaque En caso de faltar empaques contactar al cliente para solicitar la cantidad faltante		realizar acciones de mejora conforme a las características solicitadas por el cliente	Compras y despacho
INDICADORES				RIESGOS			
Indicador tiempo de entrega del producto final				- Incumplimiento del tiempo en la entrega de los empaques por parte de los proveedores - Falta de material para empacar el producto final - Falta de capacidad de almacenamiento			

Tabla 5 Caracterización Proceso Empaque

3. CARACTERIZACIÓN PROCESOS DE APOYO

CARACTERIZACIÓN COMPRAS Y DESPACHO							
OBJETIVO:		Proveer materias primas, insumos y/o servicios con los requisitos especificados y en el tiempo requerido, entregar al cliente el producto final a tiempo.					
ALCANCE:		Aplica desde el requerimiento de los diferentes procesos y los clientes hasta la radicación de la factura y la entrega del producto final pactado.					
RESPONSABLE:		Jefe de mantenimiento y compras.					
RECURSOS:		Físicos: Papelería, elementos de oficina, computador, teléfono, impresora. Humanos: jefe de mantenimiento y compras, gerente de producción Económicos: Los asignados en el presupuesto del proceso					
	ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Recepción y compra de requerimientos	requerimientos	procesos internos	P	Definir los canales y formas de comunicación con los proveedores.	Jefe de mantenimiento y compras	orden de compra	proveedores
			H	Recepción de requerimiento de compra de otros procesos por medio de correo, teléfono.			
			V	Verificar los proveedores disponibles para la adquisición de los requerimientos de los procesos internos			
			A	Contactar al proveedor por medio de llamada o correo electrónico para realizar la compra del			

				requerimiento. En caso de no contar con un proveedor se iniciará con la búsqueda y la selección del mismo.			
Evaluación y reevaluación de proveedores	Datos evaluación y/o reevaluación de proveedores	Otros procesos	P	Identificar los proveedores a evaluar y reevaluar de acuerdo a proveedores críticos establecidos.	Jefe de mantenimiento y compras	Proveedores calificados	Otros procesos Proveedores
			H	Evaluar y reevaluar los proveedores seleccionados de acuerdo a los criterios establecidos.			
			V	Verificar los resultados obtenidos de la evaluación de proveedores			
			A	Tomar acciones a los proveedores que incumplen.			
Despacho de producto final	Producto final Solicitud del cliente	Empaque	P	Definir con el cliente la fecha de entrega, el medio de transporte (si el cliente se encarga de recoger el producto final en las instalaciones de la planta o si se requiere contratar el transporte)	Jefe de producción	Plan de entrega	producción
			H	Realizar la entrega al cliente de acuerdo a lo pactado.	Operario	Producto Final	Cliente

			V	Verificar el producto entregado vs la solicitud del cliente	Operario	Orden de salida verificada	producción
			A	Identificar acciones de mejora			
INDICADORES				RIESGOS			
- Índice cumplimiento de compras - Índice de cumplimiento de entregas.				- Monopolio de proveedores. - Incrementos en el precio de los proveedores. - No cumplir con los tiempos y las cantidades solicitadas por el cliente.			

Tabla 6 Caracterización Proceso Compras y Despacho

CARACTERIZACIÓN FINANCIERA							
OBJETIVO:		Administrar y optimizar los recursos financieros de la compañía para garantizar rentabilidad.					
ALCANCE:		Desde la recepción de los recursos hasta su administración y adecuada utilización de los mismos.					
RESPONSABLE:		Contador					
RECURSOS:		Físicos: Papelería, elementos de oficina, computador, teléfono, impresora, software Humanos: Contador, Auxiliar Contable, Aprendiz Sena, Tesorero Económicos: Los asignados en el presupuesto del proceso					
	ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Contabilidad	Facturas	Compras	P	Establecer métodos y fechas para la recepción y verificación de facturas.	Auxiliar Contable	Cuentas por pagar	Tesorería
			H	Recepción y registro de facturas			
			V	Todas las facturas p se les verifica que cumplan con los requisitos legales, se verifica la imputación contable, se verifica liquidación de impuestos.			
			A	Aplicación de documentos en software administrativo y entrega de cuentas por pagar por documento			
	Solicitud de facturación	otros procesos	P	Recepciona los soportes de las ventas realizadas y la información requerida para la elaboración de la factura.	Contador	Factura de Venta	Cliente
			H	Ingresa la información requerida para elaborar la Factura al Cliente.			
			V	Verificar la liquidación de impuestos dependiendo del tipo de			

				cliente y el producto facturado y verificar la imputación contable y verificar los saldos por cobrar.			
			A	Aplicación de factura de venta en software, radicación ante los diferentes clientes			
	Nómina seguridad social	Recursos Humanos	H	Recepciona la liquidación de nómina, incapacidades, seguridad social, prestaciones sociales, elabora la interfaz contable y de cuentas por pagar	contador	Cuentas por pagar nómina y seguridad social Cuentas por cobrar por empleado	Tesorería
			V	Verificar los valores liquidados contra valores netos a pagar, verificar la imputación contable de los conceptos liquidados y descontados.			
			A	Entrega de cuentas por pagar, notificar saldos pendientes por pagar y por cobrar por empleado, notificar diferencias a talento humano.			
	Cierre Contable		P	Identificar reportes y fechas de entrega de estados financieros y reportes obligatorios de información a entidades externas	Contador	Estados Financieros	Gerencia Revisoría Fiscal Entidades externas
			H	Elaborar estados financieros para las partes interesadas.			
			V	Verificar los saldos contra los reportes del software administrativo			
			A	Entrega de estados financieros - Reportes de información para entidades externas.			
Tesorería	Nomina	Compras	P	De acuerdo a la fecha de	Tesorero	Comprobantes	Proveedores

	Facturas	Recursos humanos		vencimiento de las facturas y el pago de la nómina se establece el plan de pagos.		de pago	
			H	Recepción de las facturas, y los soportes de la nómina			
			V	se verifican que los documentos soporte tengan el VB de aprobación del responsable.			
			A	Realizar el pago de las obligaciones financieras.			
INDICADORES				RIESGOS			
Índice de control presupuestal				- Devolución de facturación por parte de los clientes. - Error en la entrega de Informes a entidades Estatales - Incumplimiento Pago de Obligaciones financieras			

Tabla 7 Caracterización Proceso Financiera

CARACTERIZACIÓN RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO:		Garantizar la vinculación y desarrollo de colaboradores y equipos de trabajo con las competencias requeridas.					
ALCANCE:		Desde la vinculación del personal competente hasta la terminación del contrato laboral por cualquier causa.					
RESPONSABLE:		Profesional de Recursos Humanos					
RECURSOS:		Físicos: Papelería, elementos de oficina, computador, teléfono, impresora, salas de reuniones. Humanos: Profesional de Gestión Humana y auxiliar SST Económicos: Los asignados en el presupuesto del proceso					
	ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Selección y contratación	Vacantes Hojas de vida aspirantes	Líderes de proceso Aspirantes	P	Verificar el control de planta e identificar las vacantes. Solicitudes de planta adicional autorizadas por Gerencia	Profesional de gestión Humana	Personal contratado	Procesos
			H	Recepcionar las hojas de vida de los aspirantes. Realizar entrevistas y pruebas técnicas. Seleccionar el personal que se ajusta al cargo. Realizar la contratación.			
			V	Realizar seguimiento de ingreso y evaluación de periodo de prueba del colaborador			

			A	Definir permanencia del colaborador o retiro y reiniciar proceso de selección.			
Nomina	Contratos de trabajo Novedades	Trabajadores	P	Recibir novedades (incapacidades, permisos) de nómina y bonificaciones.	Profesional de Gestión Humana	Compensación de los trabajadores	Trabajadores
			H	Procesar la nómina y sus pagos derivados.			
			V	Validar personal activo e inactivo. Cierre de nómina e interfaz contable			
			A	Verificar pagos, gestionar rechazos.			
Salud y seguridad en el trabajo	Requisitos legales Elementos de protección personal	proveedores entes gubernamentales	P	Establecer el sistema de salud y seguridad en el trabajo. Definir el plan de trabajo, los epp requeridos para las actividades y los procedimientos de operación segura.	Auxiliar SST	Plan de trabajo SST Sistema SST	Todos los procesos
			H	Entrega de epps a los trabajadores de acuerdo a las frecuencias establecidas. Inspecciones a las áreas de trabajo. Identificar actos y condiciones			

				inseguras. Ejecución del plan de trabajo.			
			V	Verificar la ejecución del plan de trabajo, revisar la información obtenida de las inspecciones. Verificación de los requisitos legales aplicables.			
			A	Mejorar el sistema de salud y seguridad en el trabajo. Actualizar los requisitos legales			
INDICADORES				RIESGOS			
- Índice de suficiencia en planta del personal - Cumolimiento del plan de trabajo en SST - Índice de accidentalidad - Ausentismo				- Seleccionar personal que no cumple con los requerimientos del cargo y competencias necesarias, definidos por la empresa - Errores en la liquidación de la nómina y pagos derivados - Documentos desactualizados de los trabajadores - Retrasos en los tiempos del proceso de selección			

Tabla 8 Caracterización Proceso Recursos Humanos

CARACTERIZACIÓN MANTENIMIENTO							
OBJETIVO:		Mantener las máquinas de producción y los equipos informáticos en óptimas condiciones.					
ALCANCE:		Antes de iniciar proceso de producción hasta la entrega final del producto haciendo de este un proceso continuo.					
RESPONSABLE:		Jefe de mantenimiento y compras					
RECURSOS:		Físicos: Lubricantes, plan de mantenimiento, herramientas para calibrar y ajustar la maquinaria. Humanos: Jefe de Mantenimiento y compras Económicos: Los asignados en el presupuesto del proceso					
	ENTRADA	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Mantenimiento predictivo y preventivo	Inventario de máquinas y equipos informáticos	Jefe de producción	P	Estructurar el plan de mantenimiento anual(semestral), definiendo los tipos mantenimientos a realizar, los responsables y las frecuencias.	Jefe de mantenimiento y compras	Máquinas y equipos en óptimas condiciones	Todos los procesos
			H	Ejecutar el plan de mantenimiento			
			V	Realizar seguimiento a la ejecución del plan.			
			A	Ajustar el plan de mantenimiento (conforme a las requisiciones que se den durante los procesos de producción).			
Mantenimiento correctivo	Plan de mantenimiento Fallas de las	Jefe de Producción	P	revisión plan de mantenimiento estructurado y fallas	Jefe de mantenimiento y jefe de	Acciones	Todos los procesos

	máquinas y/o equipos informáticos Mejoras de la maquinaria			presentadas durante proceso	producción	correctivas en maquinaria y equipo a tiempo.	
			H	Actualización plan de mantenimiento y mejoras sobre el proceso.			
			V	verificación plan de mantenimiento reestructurado			
			A	Realizar las acciones correctivas correspondientes al proceso.			
INDICADORES				RIESGOS			
• Confiabilidad del mantenimiento • Cumplimiento plan de mantenimiento • Indicador fallas presentadas durante el proceso productivo.				• No hacer mantenimiento preventivo y correctivo en los tiempos establecidos. - No hay plan de mantenimiento actualizado y socializado. - No exista un indicador de control sobre fallas en el proceso.			

Tabla 9 Caracterización Proceso Mantenimiento

