

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CON  
ENFOQUE DE PROCESOS PARA EL GRUPO EMPRESARIAL COAGRO S.A.S EN LA  
CIUDAD DE IBAGUÉ-TOLIMA**

**LAURA MARCELA URREA SUÁREZ**

**UNIVERSIDAD DE IBAGUÉ  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
IBAGUÉ  
2018**

PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UNA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CON  
ENFOQUE DE PROCESOS PARA EL GRUPO EMPRESARIAL COAGRO S.A.S EN LA  
CIUDAD DE IBAGUÉ-TOLIMA

LAURA MARCELA URREA SUÁREZ

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO  
INDUSTRIAL

PhD. CARLOS ANTONIO MEISEL DONOSO

UNIVERSIDAD DE IBAGUÉ  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
INGENIERÍA INDUSTRIAL  
IBAGUÉ  
2018

## DEDICATORIA

Quisiera dar el agradecimiento más profundo a mi director de tesis, el ingeniero y director del programa de ingeniería industrial, Doctor Carlos Antonio Meisel Donoso, quien, con sus conocimientos, habilidades y ejemplo de vida, combino sus saberes y disposiciones, trasmitiéndome todo el aprendizaje y el apoyo del cual necesite.

Agradezco a la Universidad de Ibagué, por brindarme los recursos necesarios para optar el título de ingeniera industrial y la oportunidad de ser parte de esta gran familia; a ustedes docentes que, con la dedicación, comprensión y esfuerzo, me transmitieron sus conocimientos a través del aula de clase y transformaron en mí el deseo de ser una ingeniera industrial, por la convicción de lograrlo.

Al grupo empresarial COAGRO, por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo, de abrir sus puertas y permitirme conocer la forma en la que trabajan y constituyen empresa; gracias por facilitar el espacio y la información para el desarrollo de mis actividades.

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

A mis padres Amparo Suárez y Ángel Urrea, por darme la vida, creer en mí, brindarme la oportunidad de ser profesional, acompañarme, aconsejarme y guiarme durante el proceso, gracias por apoyarme en los momentos de desesperación, de tristeza y de angustia, pero sobre todo gracias porque han estado para mí en cada momento que los necesité y quise verlos sonreír, todo esto se los debo a ustedes.

A mis hermanos Erika Tatiana, Wilson Andrés, Daniel Fernando y mi sobrina Mia Isabel, porque sin ustedes nada de esto fuese posible, ustedes son mi orgullo, la inspiración a ser mejor cada día y lo más grandioso es que entregan lo mejor de cada uno para verme feliz. Gracias por ser mi pasado, mi presente y mi futuro.

A mi novio Santiago Varón, por ser parte de esta locura por sentarse a mi lado a apoyarme y ser un ingeniero más, solo para verme lograrlo, gracias por acompañarme durante este proceso, por ser mi estabilidad, por motivarme a lógralo cuanto quise rendirme,

pero sobre todo por ver en mi todas las capacidades y habilidades que me motivan a ser mejor cada día.

A mis abuelos, mis tías, mis primos, mi ahijada, mis amigos y cada uno de las personas que creyó, oro, me apoyo y compartió junto a mi esta etapa, esto también se los debo a ustedes gracias.

Universidad De Ibagué

HOJA DE APROBACIÓN DE TESIS

TÍTULO DE LA TESIS:

“Propuesta para el diseño de una estructura organizacional con enfoque de procesos para el grupo empresarial COAGRO S.A.S en la ciudad de Ibagué-Tolima”

Autor: Laura Marcela Urrea Suárez

Carlos Antonio Meisel  
Director de la Tesis

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción .....	8
1. Planteamiento y formulación del problema .....	9
2. Justificación.....	11
3. Objetivos .....	13
3.1. Objetivo general.....	13
3.2. Objetivos Específicos.....	13
4. Marco de Referencia .....	14
4.1. Marco Conceptual.....	14
4.1.1. Estructura organizacional.....	14
4.1.2. Organigrama.....	14
4.1.3. El manual de funciones y competencias laborales.....	15
4.1.4. Competencias laborales.....	15
4.1.5. Proceso.....	15
4.1.6. Procedimiento.....	16
4.1.7. Manual de procesos y procedimientos.....	16
4.2. Marco teórico .....	16
5. Metodología del trabajo .....	26
5.1. Clasificación y tipo de investigación .....	27
5.2. Estrategia metodológica.....	27
Fase 1.....	27
Fase 2.....	30
Fase 3.....	30
Fase 4.....	31
6. Identificación de la Estructura Organizacional Actual.....	33
7. Manual de Procesos y Procedimientos.....	36
8. Manual de Funciones y Competencias Laborales.....	47
9. Estructura Organizacional con Enfoque de Procesos .....	52
10. Conclusiones y Recomendaciones .....	71
Bibliografía .....	73
ANEXOS.....	77

## TABLA DE ANEXOS

ANEXO A.....	76
ANEXO B.....	77
ANEXO C.....	78
ANEXO D.....	188

## **Introducción**

El trabajo de grado “Propuesta para el diseño de una estructura organizacional con enfoque de procesos para el grupo empresarial Coagro S.A.S en la ciudad de Ibagué-Tolima” es un trabajo de grado presentado por la estudiante Laura Marcela Urrea, para optar al título de pregrado en Ingeniería Industrial.

La estructura organizacional de una empresa, representa la forma en la que se organiza, la jerarquía y la unidad de mando bajo la cual labora, además, representa la base fundamental para la elaboración de procesos y de funciones. Dichas herramientas se encuentran de forma informal en el grupo empresarial razón por la cual se hace necesario realizar este estudio.

Este proceso se sustenta principalmente en la importancia que ha tenido la consolidación de la base estructural dentro de una organización, específicamente los cargos y procesos requeridos para dar cumplimiento a las exigencias del mercado actual. Por esta razón, la reestructuración organizacional, pretende analizar, a través de la información recolectada y suministrada por el grupo empresarial, las necesidades y requerimientos a fin de integrar las funciones y procesos de manera que se promueva la satisfacción del cliente, la adaptación al entorno y la diversificación de las actividades comerciales. Además, para fines de delimitar la información para esta investigación.

## **1. Planteamiento y formulación del problema**

Coagro, es un grupo empresarial ubicado en la ciudad de Ibagué, Tolima, el cual se encuentra conformado por las empresas: Coagro Internacional, Coagro Comercial y Doctor Coagro. Este grupo se encarga de la comercialización, distribución, mantenimiento y reparación de maquinaria agroindustrial. Actualmente se encuentra en una acelerada ampliación y diversificación de sus actividades económicas, lo que los ha llevado a identificar la necesidad de replantear su estructura organizacional, con el fin de lograr una fácil y rápida adecuación a los constantes cambios que les exige el mercado actual.

A partir del diagnóstico preliminar realizado por la autora del presente documento, se identificaron una serie de dificultades en el funcionamiento del grupo empresarial Coagro; algunas de estas son: falencias en su estructura jerárquica, falta de comunicación interna, funciones no delimitadas, acumulación de trabajo, interferencia de órdenes y actividades, falta de personal, procesos no delimitados, desconocimiento de responsabilidades, alta carga laboral, inadecuada atención al cliente y ausencia de una apropiada administración. Muchos de estos inconvenientes se han presentado por el hecho de que Coagro es un grupo empresarial que durante años ha realizado sus procesos de manera empírica, por lo cual sus cargos se han creado por suplir las necesidades que se presentan a lo largo del desarrollo de sus actividades comerciales y económicas.

Las situaciones descritas anteriormente están afectando de manera inherente el buen funcionamiento de Coagro, las relaciones entre los trabajadores y la imagen creada por la marca ante la sociedad. Por esta razón se hace necesario intervenir esta organización con el fin de evitar los inconvenientes que se pueden generar a largo plazo y los que se están evidenciando actualmente.

La existencia de una estructura organizacional informal y/o una estructura mal definida, impide en una organización lograr sus objetivos, metas o propósitos con eficacia, eficiencia y productividad (Palacio, 2011); un error en el planteamiento de ésta puede causar que dichos objetivos, metas o propósitos, sean conseguidos fuera del tiempo planeado, no de la forma deseada, no cumplan las expectativas requeridas o simplemente no sean alcanzados.

Esta situación también puede conducir a que exista una mala comunicación entre los niveles jerárquicos de una empresa, causando una mala interpretación o un significado completamente diferente a las órdenes impartidas. Otra situación presente dentro de una

empresa con una estructura organizacional inadecuada, es el exceso de órdenes hacia un mismo empleado, causándole confusión por recibir instrucciones contradictorias o impidiendo al trabajador realizar las actividades por las que fue contratado. Así mismo, la existencia de una estructura organizacional deficiente e informal dentro de una empresa, puede causar que esta no sea capaz de ofrecer un óptimo servicio al cliente lo que conlleva a tener pérdidas de negocios o de clientes potenciales, debido al riesgo existente en equivocaciones como la transferencia a un departamento o responsable que no posee las capacidades requeridas (Joseph, 2014).

Planteando una solución a las situaciones anteriormente descritas se recomienda realizar el manual de funciones y competencias laborales, para que los empleados conozcan cuáles son sus labores, quien es su jefe directo y así prescindir de la duplicidad de órdenes o interferencia de funciones. Al igual que es importante que este manual se encuentre alineado a un manual de procesos y procedimientos de manera que el empleado conozca cómo se deben de realizar los procesos que competen a su cargo.

Un manual de funciones alineado al manual de proceso permite un desarrollo útil en las actividades de un operario, además de que la empresa puede emplearlo en el momento que sea necesario contratar un nuevo empleado, verificar un proceso, seguir o conocer el perfil técnico y/o profesional de un trabajador (SENA, 2015). Así mismo, genera las bases requeridas para que empresa pueda buscar procesos de certificación bajo diferentes normas o certificaciones de calidad, al igual que para el cumplimiento de algunos requerimientos políticos y legales (Gonzalez, 2012).

En el contexto anteriormente descrito, se percibe la necesidad de diseñar una estructura organizacional con enfoque de procesos en el grupo empresarial COAGRO, de manera que permita la ampliación y diversificación de sus actividades económicas. En este orden de ideas, la pregunta que orienta el presente trabajo de investigación es: ¿Cómo debería ser la estructura organizacional del grupo empresarial COAGRO de manera que esta permita responder a las necesidades y requerimientos actuales de su entorno y a la vez alcanzar sus objetivos, metas y propósitos en el largo plazo?

## 2. Justificación

Una estructura organizacional se convierte en la base fundamental dentro de una empresa, debido a que esta permite construir uno de los pedestales más importantes que garantiza la estabilidad de la misma. La necesidad de una reestructuración organizacional del grupo empresarial Coagro, nace tras la ampliación y diversificación de sus actividades económicas y comerciales.

El desarrollo de esta investigación tiene como objetivo crear una nueva estructura organizacional para el grupo empresarial Coagro, de manera que las empresas que funcionan bajo su nombre, no sean totalmente independientes, sino que entre las tres se complementen y así logren el cumplimiento de metas y objetivos en el menor tiempo y con el mínimo esfuerzo posible, formando así un grupo fuertemente consolidado.

La estructuración organizacional según (Salazar Molina, 2005) da como resultado la unidad de las diversas funciones por medio de un esquema, que sugiere orden y relaciones armoniosas de un grupo con personalidades distintas. Es por esto, que se propone facilitar al grupo empresarial Coagro, los manuales de procesos y procedimientos, de cada uno de las actividades que realizan, así como, los manuales de funciones y competencias laborales, de cada uno de sus cargos. El trabajo a realizar permitirá visualizar el grupo empresarial bajo un marco global, basado en un análisis exhaustivo en cuanto a los procesos y procedimientos, con el fin de explorar y conquistar nuevos mercados logrando consolidar su marca a nivel nacional.

La transformación de una organización funcional a una organización por procesos, permite que las actividades desarrolladas por una empresa sean gestionadas de forma horizontal es decir que en un proceso puedan intervenir personas de diferentes departamentos, además que éste sea controlado con indicadores de tal modo que se esté en sintonía con lo que necesita el cliente, además este tipo de organización permite la identificación, control, validación y mejora de los procesos y actividades de una organización, y determina las competencias correctas que deben tener o desarrollar los trabajadores (Andreu, 2010 ).

Este estudio se enfocó al diseño de una estructura organizacional basada en un enfoque de procesos para el grupo Empresarial Coagro. Con esta nueva estructura se busca que la nueva organización de este grupo empresarial pueda proporcionar herramientas que permitan: Mantener la estabilidad de la organización en el mercado, consolidar la marca

propia, reglamentarse legalmente a las exigencias de distintas certificaciones de calidad, modificar el reglamento interno de trabajo; pero sobre todo brindar mejoras en los procesos y procedimiento de la empresa.

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Proponer una nueva estructura organizacional para el grupo empresarial Coagro, basado en el enfoque de procesos, de manera que le permita a este alcanzar sus objetivos, metas y propósitos para el mediano y corto plazo.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la estructura organizacional actual informal y los procesos operacionales del grupo empresarial Coagro.
- Caracterizar los micro y macro procesos por medio del manual de procesos y procedimientos, acorde con la estructura organizacional identificada en el grupo empresarial Coagro.
- Proponer el manual de funciones y competencias laborales para los cargos del grupo empresarial Coagro.
- Diseñar una nueva estructura organizacional con enfoque de procesos para el grupo empresarial Coagro.

## **4. Marco de Referencia**

### **4.1. Marco Conceptual**

El marco conceptual de este trabajo de investigación ha sido concebido para ayudar al lector a entender los modelos teóricos, conceptos, argumentos e ideas que se desarrollan en este trabajo.

#### **4.1.1. Estructura organizacional.**

Según, Strategor, “la estructura organizacional es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las labores que debe cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad” (Strategor, 1988). Esta también es definida como “el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas” (Mintzberg, 1984).

Sin embargo, Una estructura organizacional es aquella que describe como se agrupan, se identifican y como se relacionan los distintos elementos que forman una empresa. Por tanto, puede decirse que la estructura organizativa determina el nivel de autoridad y de responsabilidad de cada uno de los miembros de la empresa, dependiendo estos niveles de las funciones que los individuos desempeñen. La estructura organizacional de la empresa está formada por (Delgado Gonzalez & Ventura, 2008, pág. 2):

- El conjunto de elementos (cargos y responsabilidades) que la integran.
- Las funciones que tienen asignadas cada uno de los cargos.
- Las relaciones jerárquicas y funcionales existentes entre los distintos elementos o cargos.

#### **4.1.2. Organigrama.**

Básicamente un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa. La palabra organigrama, es un acrónimo de la palabra ‘organización’ y el elemento ‘grama’, que significa ‘escrito grafico’. En un organigrama se muestran las relaciones jerárquicas y algunas veces las funciones de las personas o departamentos que trabajan en la organización (Significados, 2014).

#### **4.1.3. El manual de funciones y competencias laborales.**

El manual de funciones y competencias laborales es un documento en el que se especifica las funciones y competencias laborales de un cargo, al igual que permite establecer los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos. Dentro de este también se debe de encontrar la ubicación del empleo dentro de la estructura organizacional de la empresa y las tareas que desarrolla cada trabajador dentro de sus actividades diarias, con el fin de establecer con claridad la responsabilidad y las obligaciones que cada cargo conlleva (Departamento Administrativo de la Funcion Pública, 2015).

#### **4.1.4. Competencias laborales.**

Las competencias laborales, hacen referencia a: las habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes, valores, interés y motivaciones que debe de tener una persona para determinar su potencial, alcanzar un nivel de desempeño y desarrollo esperado. Teniendo en cuenta dos perspectivas, la comunicación humana y la inteligencia emocional para desarrollar los procesos y procedimientos (Rondon Sanchez, 2011).

#### **4.1.5. Proceso.**

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en salidas. Como en cualquier otro negocio, existen diferentes procesos. La identificación de un proceso inicia con una entrada con la cual se realizan una serie de actividades que conforman un procedimiento para después convertirla en una salida, generalmente una salida es la entrada de otro proceso. Por lo tanto, todo lo que usted hace en su organización que tiene una entrada, realiza una actividad con la entrada y crea la salida se hace con el fin de lograr algún resultado específico denominado proceso, no todos los procesos deben tener procedimiento (Organización Internacional para la Normalización, 2016).

#### 4.1.6. Procedimiento.

Un Procedimiento “es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo” (Perez Porto & Garder, 2008). Según la norma ISO 9000, “un procedimiento es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma específica, y se especifica cómo sucede, usted tiene un procedimiento (Organización Internacional para la Normalización, 2016). Las diferencias entre los procesos y los procedimientos pueden resumirse en la Tabla 1:

Tabla 1  
*Diferencias entre proceso y procedimiento*

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PROCESOS</b>
<b>Son implementados</b>	Son gestionados
<b>Pasos a seguir</b>	Etapas a seguir
<b>Personas, departamentos y objetivos diferentes</b>	Personas y departamentos diferentes, pero con objetivos iguales.
<b>Discontinua</b>	Continua
<b>Procesa información</b>	La información es procesada en los procesos
<b>Existen y son estáticas</b>	Se comportan y son dinámicas

Fuente: (Diferencia entre Proceso y Procedimiento, 2016).

#### 4.1.7. Manual de procesos y procedimientos.

El manual de procesos y procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación (Vivanco Vergara, 2017).

#### 4.2. Marco teórico

Según (Nadler & Tushman, 1999), en el diseño de la organización se debe tener una perspectiva equilibrada, reconociendo las necesidades técnicas,

la dinámica humana y las demandas estratégicas de un diseño exitoso. Para este autor el diseño de las organizaciones:

- Constituye una parte esencial y continua del trabajo de todo gerente.
- Emanada de una visión global de la compañía, enfocada a un conjunto claro de objetivos estratégicos, cuya meta es diseñar un grupo de estructuras y procesos formales que en combinación con un entorno operativo informal adecuado, proporcione al personal los conocimientos, la guía y la motivación para ejecutar el trabajo requerido y así alcanzar los objetivos estratégicos.
- Los gerentes deben equilibrar la eficacia del diseño y el efecto del diseño, ya que ambos son cruciales.
- Debe ser de manera creativa, usando los nuevos materiales estructurales y las tecnologías colaterales, para lograr una arquitectura nueva que se enfoque y promueva las nuevas cualidades competitivas en cada organización.

El apropiado diseño de una estructura organizacional permite que las empresas alcancen sus objetivos de una forma más rápida, eficiente y eficaz; también mejora las relaciones y la comunicación entre los gerentes y los empleados, incluso entre los mismos empleados. Lo que conlleva que se reduzca el riesgo de dirigirse al personal inadecuado en el momento que ocurra alguna situación anómala o para resolver alguna inquietud, evitando que las órdenes impartidas por los jefes lleguen al personal incorrecto o por el contrario asuman una mala interpretación.

(Delgado Gonzalez & Ventura, 2008) plantean fundamentarse en los siguientes principios para la creación o diseño de una nueva estructura organizacional

- Principio de autoridad y jerarquía: Deben existir internamente diferentes niveles de autoridad en la empresa, ordenados de forma jerárquica según el grado de responsabilidad y control.
- Principio de unidad de dirección: Es la existencia en la empresa de una dirección única encargada de definir los objetivos generales y estrategias a seguir.

- Principio de unidad de mando: Cada Subordinado debe tener un solo superior directo.
- Principio por departamentos funcionales: Consiste en la agrupación de tareas y oficios en áreas funcionales, departamentos o divisiones que coordinen las diferentes relaciones existentes de la empresa.
- Principio de motivación y participación: Según este principio, existirán en la empresa métodos para motivar al personal que labora, así como fomentar el grado de participación para la contribución y compromiso de los trabajadores respecto a la empresa.
- Principio de comunicación: Debe existir un sistema de comunicación en varios sentidos: descendente (de superior a subordinado), horizontal (de jefe a jefe o de empleado a empleado), y ascendente (de subordinado a superior).

Observando los principios descritos con anterioridad podemos concluir, la importancia de diseñar una estructura organizacional basada en las necesidades y relaciones empresariales, involucrando a los directivos que se apoyan en la misión, visión y objetivos corporativos existentes en la empresa. En consecuencia, un requerimiento esencial es conocer los distintos tipos de estructuras organizacionales, los cuales, dependiendo de las características de una empresa, permitirán la organización y adaptación a la estructura organizacional. “En este contexto una empresa dispone de varios tipos de organización, tales como: la organización funcional, la organización por producto, la organización territorial, la organización por clientes, y la organización por procesos; dichos modelos pueden presentarse de manera vertical u horizontal” (Delgado Gonzalez & Ventura, 2008):

- La organización funcional: Es la forma más antigua de organización, que consiste en dividir el trabajo a realizar en una empresa en tareas o en grandes grupos similares, según funciones específicas; los cuales a su vez pueden ser reagrupados en unidades más pequeñas o niveles inferiores pero que sean de la misma naturaleza (Universidad de Navarra, 2014).
- La organización por productos: “este tipo de clasificación suele ser el utilizado en empresas que ofrecen a la venta productos y servicios muy diversos entre sí, por lo tanto, la empresa se organiza con base a sus productos o líneas de productos; Cada una de estas “divisiones” debe organizar a su vez las respectivas funciones que agrupan todas las

actividades necesarias para fabricar una determinada línea de productos o un producto (Resenterra, 2016).

- La organización territorial: Este es un tipo de organización comercial muy aplicada en empresas multinacionales o que operan en países muy amplios geográficamente, que consiste en agrupar las actividades comerciales por áreas geográficas. Cuando se opera en países con idiomas, culturas y mercados diferentes, muchas de las actuaciones empresariales deben ajustarse para el logro de los objetivos, por lo que este tipo de organización es muy eficiente (Resenterra, 2016).
- La organización por clientes: Es un tipo de organización enfocado en los diferentes tipos de clientes, por ejemplo, clientes institucionales, clientes mayoristas, grandes superficies, clientes detallistas, etc. En este caso, los objetivos, así como las estrategias para lograrlos, se adaptan a las circunstancias y características propias del segmento (Resenterra, 2016).
- La organización por procesos: Es aquella que orienta el trabajo hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, mediante el diseño de procesos de alto valor agregado. Este tipo de organización implica un cambio de paradigmas y de actitud de los miembros de la organización en la forma de hacer su trabajo (Fernandez, 2008). La organización por procesos está orientada al desarrollo de equipos auto dirigidos, empoderados, competentes y con alto nivel de desempeño. Se fundamenta en un modelo sistémico de la organización, lo que hace que sea necesario revisar y aplicar una visión sistémica de la misma (Riascos Gonzales, 2006). La gestión por procesos es uno de los enfoques que facilitan la eficiencia y la eficacia de la gestión empresarial, marcada en la actualidad por el gran dinamismo del mercado y por las nuevas tecnologías. Implementar una gestión por procesos conlleva un cambio en la forma de gestionar la empresa. Esto implica que la gestión se realice de forma horizontal, es decir, que en un mismo proceso pueden intervenir personas de diferentes departamentos. Así mismo, se gestiona a partir de indicadores, de tal modo que esté en sintonía con lo que necesita el cliente, ya sea interno (otros procesos o áreas de la empresa) o externo (Andreu, 2010 ).

Según (Gilli, 2001), el éxito de un proceso de diseño radica en la comprensión de los elementos del diseño organizacional como partes de un todo que influyen entre sí. Los elementos mencionados por este autor para el diseño organizacional son:

- Estrategia: Es la guía para el diseño organizacional, debemos conocer en qué mercado y con qué producto la empresa logrará los objetivos para establecer el diseño que permita maniobrar hacia el futuro.
- Estructura: Es la disposición de las partes adecuada a los objetivos, que comprende su agrupamiento y el análisis de las relaciones.

Según (Brown, 1960) en la estructura de una organización se identifican cuatro (4) formas de estructuras, las cuales generan disfunciones que propician la ineficiencia y la aparición de conflictos:

- Estructura formal: La que aparece en el organigrama y en el manual de funciones.
- Estructura presunta: La real que perciben los miembros de la organización.
- Estructura existente: La que se encuentra presente luego del análisis sistémico.
- Estructura requerida: La que los individuos necesitan.

Por otro lado, define dos variables importantes en una organización y que constituyen la materia prima esencial para el desarrollo comercial:

- Procesos: El concepto de proceso se define como un conjunto de actividades que reciben uno o más insumos y crea un producto de valor para el cliente; el desafío consiste en encontrar la estructura que soporte los procesos clave de la organización.
- Gente: La distribución de cargos es quizás el elemento más importante de la administración de personas. Ubicar a las personas en el lugar en el que sus cualidades sean productivas es la manera de asegurar la optimización de los recursos humanos.

Siguiendo con la línea establecida en (Gilli, 2001), una estructura organizacional entorno a la definición de manual de funciones y competencias laborales, permite establecer la importancia de un adecuado diseño, de manera que facilite la ubicación de los cargos dentro de la estructura jerárquica de la organización y las relaciones laborales existentes dentro

de la organización. En otras palabras, el diseño de una adecuada estructura organizacional permite establecer los responsables de cada proceso, además fortalece las relaciones internas de manera que se establezcan objetivos que influyen sustancialmente para el beneficio común y la mejora continua de los procesos.

La guía publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, para establecer o modificar el manual de funciones y competencias laborales, identifica cinco (5) puntos clave los cuales determinan la naturaleza, le dan fundamento al desarrollo de cada una de las actividades de los empleados y permiten evaluar si se encuentran bien ejecutados (Departamento Administrativo de la Funcion Pública, 2015); éstos son:

- Misión de la organización, este punto debe de estar grabado en la mente de cada uno de los empleados de una empresa, pues es la razón de que esta exista, es el fundamento de sus actividades y lo que le da rumbo a sus metas y objetivos, un empleado no puede realizar funciones o actividades que la misión de una empresa no incluya, pues no le está aportando nada valioso a la organización.
- Objetivos y funciones de la organización, junto a la misión, los empleados deben de conocer cuáles son los objetivos o metas que tiene la empresa en mira, para que desarrollen sus actividades y funciones de manera que contribuyan a que sean alcanzados.
- Estructura de la organización, es necesario que los empleados conozcan su ubicación jerárquica dentro de la estructura de la organización, para tener claro a quién acudir en caso de cualquier inconveniente en el desarrollo de sus actividades, de manera que se permita la comunicación y apoyo bidireccional para el cumplimiento de sus funciones.
- Procesos definidos por la organización (estratégicos, misionales y de apoyo) para el cumplimiento de las funciones y el logro de los objetivos. Esto con el fin de que el empleado conozca que tan importantes son las actividades que realiza y cual debe de ser el procedimiento a seguir para que las realice.
- Planta de personal de la organización, los jefes deben de saber que tanto personal tiene su empresa, al igual que debe de conocer muy a fondo la estructura organizacional de su empresa.

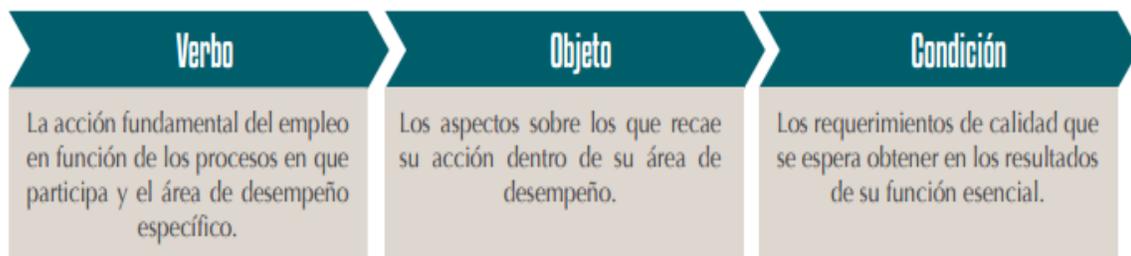
El Manual de funciones y competencias laborales se ha convertido en una herramienta importante dentro de las organizaciones actuales, ya que permite la toma de decisiones más acertadas y de gran conveniencia, el ordenamiento de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos, la ejecución de procesos de planeación, ingreso, permanencia y desarrollo del talento humano, a su vez por su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden (Gonzalez, 2012).

El manual de funciones y competencias laborales, planteado por el departamento Administrativo de la Función Pública establece los siguientes pasos para ajustar, modificar y actualizar el manual de funciones (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015): Identificación y ubicación del empleo, contenido funcional (comprende el propósito principal y la descripción de funciones esenciales del empleo), conocimientos básicos o esenciales, competencias laborales y requisitos de formación académica y experiencia.

En la fase de Identificación y ubicación del empleo dentro de la estructura de la organización, se debe precisar dentro de la estructura jerárquica de la empresa la ubicación exacta del empleo. Así mismo, la identificación del cargo debe corresponder a lo que se estipula en el contrato laboral. Es necesario identificar las dependencias/áreas y los procesos en los cual se han de desempeñar las labores de una organización, debido a que influyen directamente en la identificación de las funciones y de los procesos asignados a ésta (estratégicos, misionales y de apoyo) elementos que, a su vez, son claves para construir el propósito principal y las funciones esenciales del cargo.

La descripción del contenido funcional: En este aparte se realiza la descripción del objeto fundamental en función del proceso y área al cual depende, en pocas palabras describe aquello que el cargo debe realizar para lograr el servicio que ofrece o que lo caracteriza; cada cargo debe tener un propósito principal único e irrepetible para el cumplimiento de la misión institucional. Estas funciones presentan las siguientes características:

- a. Describen lo que una persona debe realizar.
- b. Responden a la pregunta: “¿Qué debe hacerse para lograr el propósito principal?”
- c. Cada función enuncia un resultado diferente.
- d. Su redacción sigue el mismo ordenamiento gramatical que para el propósito principal: verbo + objeto + condición (ver Figura 1).



*Figura 1.* Modo de plantear el propósito principal de un cargo  
Fuente: (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2015)

- Establecimiento de los conocimientos básicos y esenciales: Consiste en describir los saberes y conocimientos que debe poseer y comprender la persona que vaya a desempeñar el cargo. Estos conocimientos, no se refieren a los certificados o títulos de un determinado estudio formal, sino que aluden a las competencias funcionales propias del empleo, para atender de manera eficiente y eficaz las funciones esenciales del cargo.
- Identificación de las competencias laborales: Corresponde a la identificación de las competencias laborales que debe poseer quien vaya a desempeñar un cargo determinado; Estas deben estar de acuerdo con la naturaleza funcional del empleo y su posicionamiento jerárquico en la empresa.
- Determinación de los requisitos de formación académica y experiencia: Se refiere al perfil profesional que adquiere un aspirante al obtener un logro académico, este debe responder a las exigencias requeridas para el cargo en función de las actividades, procesos y procedimientos que realice. La experiencia es un factor que será definido con el grado de responsabilidad que un cargo adquiere dentro de su estructura organizacional.

“El Manual de funciones y competencias laborales debe de estar en constante modificación y actualización para adaptarse a las nuevas exigencias laborales, esto permite una mejor selección y desempeño del personal y la consolidación de la cultura organizacional “ (Sanchez Gonzalez, 2014). Es considerado, un documento formal que las empresas elaboran para describir las funciones de cada cargo presente en la estructura organizacional que han adaptado a lo largo de su vida comercial, siendo útil como guía para el personal que labora.

En conclusión, un manual de funciones y competencias laborales permite conocer la descripción completa sobre las funciones y requerimientos necesarios para que un aspirante obtenga el cargo dentro de una organización, de manera que se involucre la estructura organizacional adaptada por la empresa. Sin embargo, el manual de funciones y competencias laborales, reserva la existencia de procesos y procedimientos (estratégicos, misionales y de apoyo), necesarios para conocer, entender y realizar las actividades que se involucran de manera parcial o total para el cumplimiento de objetivos, metas y propósitos planeados por la organización; por esta razón se requiere la creación y construcción de un diagrama de relaciones, mapa de procesos y los manuales de procesos y procedimientos.

El diagrama de relaciones, es una herramienta poco utilizada para este fin debido a la ausencia de estudios previos sobre el tema, sin embargo, el autor considera que cada empresa debe elaborar su estructura organizacional en base a la carga laboral y sus relaciones pues:

Las relaciones organizacionales deben ser definidas y claras, debido a que constituyen a los enlaces y las interacciones entre los diversos niveles dentro de una organización y son fundamentales para los procesos de planificación, toma de decisiones e implementación. Hay algunos aspectos de las relaciones organizacionales que van más allá de la estructura y las políticas. Obviamente, las relaciones se facilitan si el gerente tiene buenas habilidades de comunicación, imparcialidad y transparencia en su toma de decisiones (Organizational Structure, 2016).

Según el Ministerio de Industria y Comercio un mapa de proceso es considerado "una representación gráfica que nos ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos" (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2017). Por otro lado, el manual de procesos y procedimiento es un documento que contiene la descripción de actividades que deben de seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas de una empresa, facilitando las labores de auditoría, evaluación y control interno; es útil para identificar si el trabajo se está realizando o no adecuadamente, considerado una fuente de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores (Lizeth, 2009). En otras palabras, el diagrama de relaciones, el mapa de procesos y el manual de procesos y procedimientos permiten dar a conocer una percepción global acerca de los macro- procesos (procesos principales en una organización) y micro-

procesos (procesos más concretos o específicos que necesariamente forman parte de los macro-procesos) y su relación con los cargos presentes en una organización.

A pesar de que dichas herramientas permiten identificar y plasmar las actividades que realiza un operario adjunto a un cargo, se requiere de un complemento dentro del manual de procesos y procedimientos, una estructura que permita el desglose del trabajo (work breakdown structure), denominada SIPOC. Esta estructura integra la participación de proveedores y clientes, además de una declaración de los recursos necesarios (entradas) y los resultados del proceso (salidas). La estructura de desglose del trabajo (work breakdown structure) “es considerada una estructura sencilla, competente para analizar los elementos requeridos en un proceso o procedimiento, los requisitos del cliente y cómo el flujo del proceso ayuda a cumplirlos; determinando de esta manera las relaciones y límites con otros procesos” (Jimenez, 2012).

SIPOC, significa:

- S- Supplier (proveedores)
- I- Inputs (entradas)
- P- Process (proceso)
- O- Outputs (salidas)
- C- Customers (clientes)

En este contexto, el mapa de procesos y la estructura de desglose permitirán entender, manejar y determinar con claridad los tres tipos de procesos presentados a continuación (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2017):

- Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, y aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.
- Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de mejora continua.

Para elaborar un manual de procesos y procedimientos se proponen los siguientes pasos (Universidad Nacional Autónoma de México, 2009):

- a. Definición de contenidos: Se debe tener la siguiente información: introducción, objetivos, áreas de aplicación, responsables, políticas, descripción de las operaciones, formatos, diagramas de flujo, terminología.
- b. Recopilación de información.
- c. Estudio preliminar de las áreas.
- d. Elaboración de inventario de procedimientos.
- e. Integración de la información.
- f. Análisis de la información.
- g. Grafica de los procedimientos.
- h. Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
- i. Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

Al momento de recolectar la información necesaria para la descripción adecuada de los procesos y procedimientos que se manejan dentro de una organización, las fuentes de información más comunes y confiables son:

- Archivos de la empresa.
- Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

Teniendo en cuenta que la información de este estudio, será recolectada a partir de los empleados de la organización, se hace necesaria la aplicación de los siguientes métodos:

- Formato de caracterización de cargos
- Entrevista estructurada

Estas técnicas permiten al investigador, realizar y obtener información a partir de la visión real y clara existente en la estructura organizacional, que resulta ser el modelo final para el diseño, implementación y uso de las herramientas abordadas en este documento.

## **5. Metodología del trabajo**

## **5.1. Clasificación y tipo de investigación**

Esta investigación se clasifica como una investigación aplicada, pues se apoyó en aportes realizados por distintos autores y expertos en el tema, al igual que se aplicaron y utilizaron conocimientos adquiridos en la formación básica de un ingeniero industrial, estudios realizados anteriormente e información disponible en la web y en libros.

Por las herramientas que se utilizaron para la recolección de la información necesaria en el desarrollo de este trabajo, se determinó que esta investigación es una investigación de campo. La información se recolectó directamente de la realidad de las empresas comprendidas dentro del grupo empresarial Coagro. Esta investigación también corresponde al tipo de investigación descriptiva, pues a partir del análisis de información de campo, se realizó la propuesta de reestructuración del grupo empresarial Coagro, soportado en la elaboración de sus manuales de funciones y competencias laborales, y la caracterización de los manuales de procesos y procedimientos de las actividades que se realizan en la normalidad de dicho grupo.

## **5.2. Estrategia metodológica**

Para darle cumplimiento a los objetivos que se plantearon en esta investigación, se utilizaron herramientas y técnicas, que facilitaron la recolección, análisis y evaluación de la información, permitiendo el cumplimiento de dichos objetivos. Este estudio se desarrolló en cuatro fases: La etapa de identificación de la estructura organizacional del grupo la caracterización de los macro y microprocesos, la propuesta de manual de funciones y competencias laborales y la propuesta de diseño de la nueva estructura organizacional para el grupo empresarial Coagro.

### **Fase 1: Identificación de la estructura organizacional del grupo empresarial COAGRO.**

Para identificar la estructura organizacional informal que tiene el grupo empresarial Coagro, este estudio se basó en la teoría propuesta por (Nadler & Tushman, 1999). Esta inicia con el agrupamiento (identificación de procedimientos de conexión estructural) y termina con la evaluación del diseño de la estructura organizacional. En este proceso se hace necesaria la comprensión de los elementos de la estructura, que tienen una influencia entre sí. Estos elementos son: la estrategia y la estructura; la primera es la guía que permite

la coherencia de acciones a través del tiempo y la segunda es la disposición de cada una de las partes en el agrupamiento general según las relaciones que mantiene.

En la identificación de la estructura organizacional, los procesos que se llevan a cabo y las funciones de los trabajadores del grupo empresarial Coagro, se utilizaron dos herramientas: el formato de caracterización de cargos y la entrevista estructurada.

**Formato de Caracterización de Cargos**

Se diseñó el formato de caracterización de cargos (ver Figura 2) para facilitar la recolección de información y la identificación de los elementos estrategia y estructura. Dicho formato consta de dos partes, la primera hace referencia al elemento estructura, debido a que identifica de manera general los cargos y los relaciona con los puestos, las funciones y el personal a cargo permitiendo agrupar la información del grupo empresarial en estudio. En cuanto al elemento estrategia, este formato permite identificar el contenido funcional de los diferentes cargos existentes en la organización, a partir de las actividades descritas en el formato y teniendo en cuenta la unidad de mando inmediato.

GRUPO EMPRESARIAL COAGRO		
EMPRESA:		
CARGO:		
PROCESO:		
JEFE INMEDIATO:		
Actividad	Personal con quien labora	Maquinaria utilizada
Fecha		Investigador

Figura 2. Formato de caracterización de Cargos  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

**Entrevista estructurada**

Se realizaron entrevistas estructuradas a los trabajadores del grupo empresarial Coagro, con el fin de complementar y validar la información recolectada en el formato de caracterización de cargos. Las preguntas de la entrevista, se enfocaron a la identificación de los elementos estrategia y estructura del diseño organizacional planteados por Nadler &

Tushman. Para identificar el elemento estructura se utilizaron las preguntas basadas en la caracterización de las relaciones laborales que se mantienen dentro en el grupo empresarial Coagro y la ubicación jerárquica dentro de la empresa; mientras que el elemento estrategia, estaba enfocado en las preguntas de profundización que permitían ampliar la información acerca de las funciones que realiza cada cargo ,la manera en que se realizan y como a partir de ello se elabora el propósito principal que tiene cada cargo dentro de la organización. A continuación, se muestran las preguntas que se realizaron a los trabajadores del grupo empresarial Coagro:

- Datos generales de identificación del puesto de trabajo y del trabajador
- ¿Qué funciones específicas y generales desarrolla en la organización?
- Ubicación del puesto en la estructura organizacional de la empresa (Si la conoce)
- ¿Quién es su jefe directo y que personal tiene usted a su cargo?
- ¿Con quién tiene que mantener comunicación y relacionarse laboralmente como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?
- ¿Qué tipo de funciones desempeña de dirección, de coordinación u operativas?
- ¿Qué funciones comparte con otro cargo de la organización?
- ¿Qué conocimientos, habilidades, nivel de estudio y experiencia se deben poseer para el desarrollo apropiado de sus funciones?
- ¿Qué nivel de responsabilidad tiene usted dentro de la organización?
- ¿Qué equipo de seguridad debe manejar en su trabajo?
- ¿Cuál es su opinión del cargo, de la empresa, de sus jefes e incluso de sus compañeros?
- ¿Qué le mejoraría y que le gusta de la empresa o de su cargo?

Algunas de estas preguntas fueron de autoría propia y otras fueron apropiadas del formato y cuestionario para realizar análisis de puestos de trabajo creado por la asociación Oaxaqueña de psicología A.C. (Aguilar Morales, 2016). La información recolectada por medio de estas herramientas, fue útil para la identificación de la estructura organizacional de Coagro, que permitió agrupar los cargos e identificar las relaciones que estas mantienen con otras agrupaciones dentro de la empresa y los procesos que realizan sus empleados. La información recopilada en este ejercicio fue tratada con total confidencialidad y discreción, no se le realizó ningún tipo de manipulación o cambio, y será socializada con las directivas de la empresa, a fin de hacer entrega formal del trabajo realizado.

## **Fase 2: Caracterización de los macro y micro procesos, del grupo empresarial Coagro.**

Dentro de la entrevista estructurada que se realizó durante la fase 1, se les preguntó a los trabajadores, la manera de realizar las funciones o actividades que competen a su cargo, el proceso que deben seguir para la realización de estas, los formatos o documentos que se deben utilizar durante los procesos, los cargos con los que debe de mantener contacto para la realización de sus funciones, al igual que la persona que supervisa la realización de éstas. Esta información se recolectó con el fin de caracterizar los macro y micro procesos, llevados a cabo en el grupo empresarial Coagro. A partir de esta información y siguiendo los lineamientos propuestos por la UNAM, se elaboraron los manuales de procesos y procedimientos para la organización.

La descripción y caracterización de estos procesos se realizó mediante diagramas SIPOC, permitiendo con esto que para cada proceso se identifiquen de forma detallada los respectivos proveedores, las entradas y salidas del proceso y los clientes vinculados a cada una de las actividades del proceso. Después de la caracterización de cada proceso, se realizó el mapa de procesos, para identificar los procesos estratégicos, misionales y de apoyo o soporte, permitiendo la identificación de una estructura coherente de procesos que represente el funcionamiento del grupo empresarial Coagro y que a la vez sea coherente con la estructura organizativa actual.

## **Fase 3: Propuesta de manual de funciones y competencias laborales para el grupo empresarial Coagro.**

Para dar cumplimiento de los requerimientos planteados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se elaboró el formato de manuales de funciones y competencias laborales (ver Anexo A), dicho formato permitió recopilar y organizar la información recolectada en las herramientas utilizadas. Sin embargo, durante el análisis de la información recolectada se determinó que el grupo empresarial Coagro carece de una estructura organizacional formal, razón por la cual se elaboró la estructura organizacional informal con la cual se considera que el grupo empresarial en estudio ha desarrollado sus actividades comerciales durante los últimos años, dicha estructura resultó ser un recurso útil para la identificación y la ubicación jerárquica de los cargos presentes dentro de la organización.

En este sentido, el formato de manuales funciones y competencias laborales, permitió describir el contenido funcional de cada cargo; cargo que comprende los siguientes aspectos: la actividad principal o propósito principal y las funciones específicas del mismo, los requisitos básicos que debe tener un aspirante para ocupar el cargo requisitos como: la experiencia, el nivel de estudios, y los conocimientos básicos necesarios para desarrollar las funciones. Por otro lado, a fin de establecer las competencias laborales que debe poseer el aspirante que ocupe el cargo, se hizo uso de la entrevista estructurada, a partir de la cual se tuvo en cuenta la opinión de los trabajadores que realizan las actividades y la extracción de información en cargos que presenten funciones y nivel jerárquico similar, permitiendo determinar dichas competencias.

#### **Fase 4: Diseñar la nueva estructura organizacional con enfoque de procesos para el grupo empresarial Coagro.**

La creación de la nueva estructura organizacional del grupo empresarial Coagro se realizó bajo el enfoque de procesos. A diferencia del enfoque u organización funcional, la gestión por procesos se realiza de forma horizontal, es decir, en un mismo proceso pueden intervenir personas de diferentes departamentos. Dicha estructura organizacional se basa en las necesidades y relaciones empresariales, involucrando a los directivos que se apoyan en la misión, visión y objetivos corporativos existentes en el grupo empresarial Coagro.

(Delgado Gonzalez & Ventura, 2008) plantean fundamentarse en los siguientes principios para la creación o el diseño de una nueva estructura organizacional:

- Principio de autoridad y jerarquía: Deben existir internamente diferentes niveles de autoridad en la empresa, ordenados de forma jerárquica según el grado de responsabilidad y control.
- Principio de unidad de dirección: Es la existencia en la empresa de una dirección única encargada de definir los objetivos generales y estrategias a seguir.
- Principio de unidad de mando: Cada subordinado debe tener un solo superior directo.
- Principio por departamentos funcionales: Consiste en la agrupación de tareas y oficios en áreas funcionales, departamentos o divisiones que coordinen las diferentes relaciones existentes de la empresa.

- Principio de motivación y participación: Según este principio, existirán en la empresa métodos para motivar al personal que labora, así como fomentar el grado de participación para la contribución y compromiso de los trabajadores respecto a la empresa.
- Principio de comunicación: Debe existir un sistema de comunicación en varios sentidos: descendente (de superior a subordinado), horizontal (de jefe a jefe o de empleado a empleado), y ascendente (de subordinado a superior).

Con base en el análisis de la información que se recolectó en el grupo empresarial Coagro, se elaboraron los manuales de procesos y procedimientos, de funciones y competencias laborales, mapa de procesos y diagrama de relaciones para cada una de las unidades empresariales; dichas herramientas constituyen un recurso esencial para el diseño de la nueva estructura organizacional. Por un lado, los manuales elaborados permitieron analizar la información de manera transversal (cruzando la actividad con el cargo que interviene en particular), de esta manera se pudo argumentar la existencia de los cargos en cada una de las unidades empresariales; por otro lado, el diagrama de relaciones y mapa de procesos permitió considerar los vínculos existentes entre los cargos de cada unidad empresarial y la relación entre los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de cada empresa. El análisis transversal y relacional de la información y los fundamentos planteados por Delgado Gonzales y Ventura, permitieron determinar el grado de jerarquía que tiene cada cargo dentro de la organización, los cargos requeridos para los procesos que desarrollan y cómo las decisiones repercuten en el grupo empresarial en general, dando como resultado el diseño de una nueva estructura organizacional con enfoque de procesos.

## 6. Identificación de la Estructura Organizacional Actual

El grupo empresarial Coagro, durante los últimos años se ha enfocado en fortalecer las alianzas estratégicas internacionales como un logro importante en el desarrollo de sus actividades comerciales. La importación de productos agroindustriales y el ingreso al territorio colombiano con la marca Coagro, ha impulsado a diversificar las actividades económicas, a la vez que ha planteado cambios operativos, administrativos y financieros en la organización.

Este capítulo de esta investigación se enfocó a la identificación de la estructura organizacional actual del grupo empresarial y para esto se utilizaron las herramientas de recolección y los fundamentos teóricos planteados en la metodología identificando: los cargos existentes dentro de la organización, las unidades de mando, los procesos y procedimientos que realizan los colaboradores en sus labores diarias dentro de cada unidad empresarial y las funciones relacionadas a cada uno. Todo esto como primera etapa en la identificación de la estructura organizacional que debería ser formalizada para el grupo empresarial.

Siguiendo los planteamientos de Nadler y Tushman, para la identificación de una estructura organizacional a partir de los elementos que la conforman: estructura y la estrategia, se encontró que en el grupo empresarial Coagro existen 22 cargos distribuidos en tres (3) unidades comerciales (ver Tabla 2).

Tabla 2  
*Cargos Actuales Grupo Empresarial Coagro*

<b>CARGOS</b>			
<b>Coagro Internacional</b>	<b>Coagro Comercial</b>	<b>Dr Coagro</b>	<b>Grupo Empresarial</b>
Auxiliar Contable	Gerente General	Jefe de Taller	Gerente Comercial
Jefe de Despachos	Jefe Administrativo	Técnico	Revisor Fiscal
Auxiliar de Despacho	Jefe de Almacén		
Auxiliar de Bodega	Cajero		
Vendedores	Vendedor de Mostrador		
Jefe Administrativo	Vendedor Externo		
Servicios Generales	Auxiliar de Bodega		
Gerente General	Servicios Generales		
Auxiliar de Operaciones	Asesor Comercial Tecnológica		

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

Por otro lado, el elemento estrategia se identificó teniendo en cuenta la herramienta encuesta y entrevista utilizada para la recolección de datos. Esto permitió extraer la información relevante acerca de los cargos, tales como: el contenido funcional, la unidad de mando y el propósito principal. Dicha información fue útil para garantizar la coherencia de acciones dentro de un proceso y cómo a través del tiempo de ejecución intervienen diferentes cargos. A partir de la recolección de datos en las entrevistas y encuestas realizadas fue posible identificar las principales funciones y procesos que son realizados en el grupo empresarial Coagro (ver Tabla 3).

Tabla 3  
*Procesos identificados en el grupo empresarial Coagro*

<b>COAGRO Internacional</b>	Importación Ventas Distribución Garantía Manejo de inventarios
<b>COAGRO Comercial</b>	Proveedores Ventas Garantías Manejo de inventarios
<b>Dr. COAGRO</b>	Garantía Asistencia Técnica Mantenimiento

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

Finalmente, la recolección de información y el agrupamiento de los dos elementos propuestos Nadler y Tushman, generó las bases requeridas para elaborar la estructura organizacional informal con la que el grupo empresarial ha venido trabajando durante los últimos años. Se identificaron tres (3) unidades de negocio: Coagro Internacional (ver Figura 3), Coagro Comercial (ver Figura 4) y Dr Coagro (ver Figura 5).

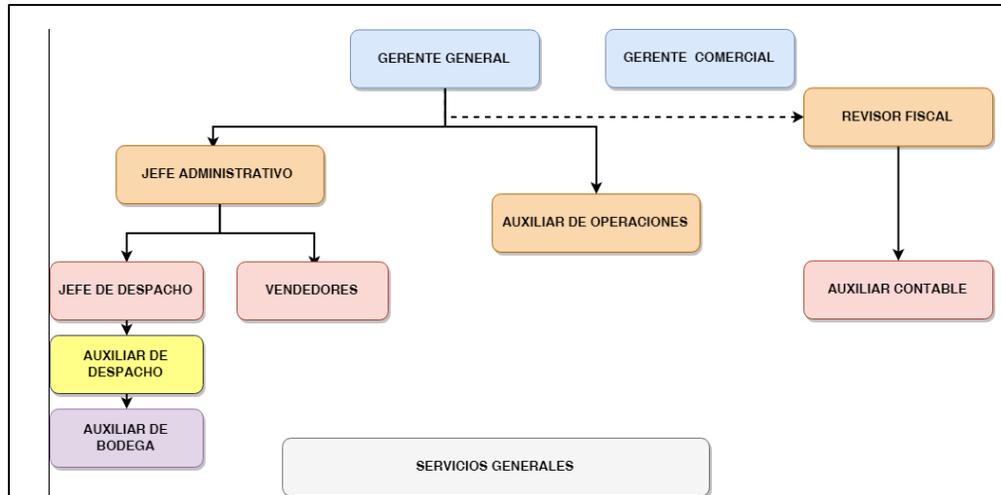


Figura 3. Estructura organizacional identificada para Coagro Internacional  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

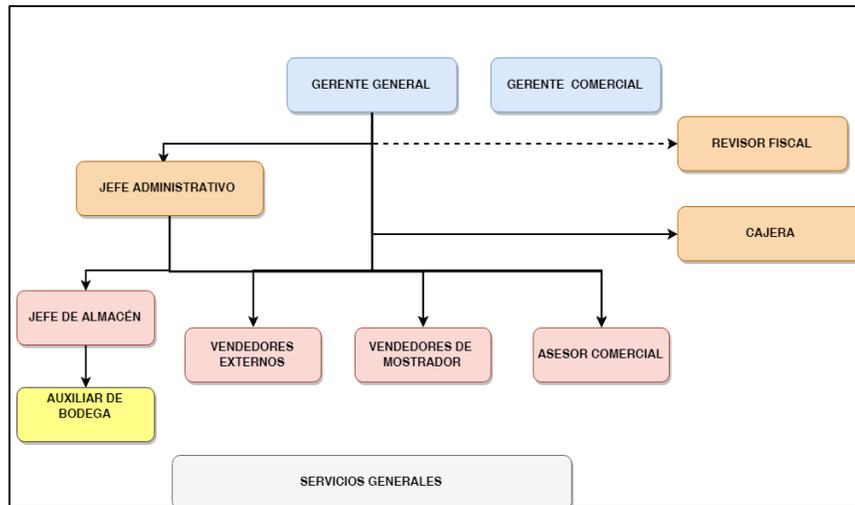


Figura 4. Estructura organizacional identificada para Coagro Comercial  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

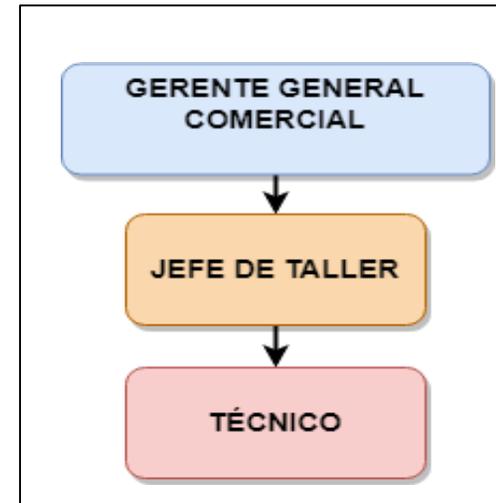


Figura 5. Estructura organizacional identificada para Dr Coagro  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

## 7. Manual de Procesos y Procedimientos

“El manual de procesos es un instrumento interno de una organización que contribuye a que colaboradores involucrados activamente en el proceso, realicen actividades y tareas de forma ordena y sistemática; a partir de la planificación, dirección y el control del proceso, los colaboradores logran optimizar el trabajo y evidenciar las actividades como un sistema integral” (Falquez & Paredes, 2012).

La identificación de la estructura organizacional informal se basó en: los siete (7) pasos para elaborar un manual de procesos y procedimiento propuestos por Universidad Nacional Autónoma de México y en el análisis de los dos elementos planteados por Nadler y Tushman para la identificación de una estructura. Como resultado se obtuvo la caracterización de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del grupo empresarial COAGRO. Dicha caracterización fue elaborada por medio del diagrama SIPOC y el modelo de manual de procesos y procedimiento (ver Anexo B), donde se relacionó cada proceso con los grupos de interés, las entradas y salidas, para finalmente dar como resultado la estructura de manual de procesos y procedimientos utilizado en el presente trabajo (ver Tabla 4).

Tabla 4

*Estructura del manual de procesos para el grupo empresarial Coagro*

1. Identificación del proceso	• Se refiere a las características generales que identifican un proceso en específico (código, nombre, objetivo, empresa responsable, resultados esperados y alcance).
2. Definiciones y abreviaturas	• Describe el significado de palabras, siglas y unidades de manera que faciliten la interpretación y comprensión de un proceso.
3. Descripción de actividades	• Especifica los proveedores, entradas, actividades, salidas, cliente y personal responsable de un proceso, por medio del diagrama SIPOC.
4. Flujo del proceso	• Es la representación gráfica o simbólica de la secuencia o ruta simple que tiene o debe tener un proceso en la organización.
5. Información documentada	• Son todos los formatos o instructivos que se utilizan durante el proceso.

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

Los procesos identificados y caracterizados fueron codificados para facilitar su manejo e identificación. Se utilizó un código alfanumérico, el cual se explica con detalle en la Figura 6.



Figura 6. Nomenclatura utilizada para codificar los manuales de procesos y procedimientos.  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

A partir de dicha estructura se elaboraron los manuales de procesos y procedimientos para el grupo empresarial Coagro (ver Anexo C). Un ejemplo de un manual de procesos y procedimientos se muestra a continuación, para el proceso de garantías legales efectuado en Dr Coagro (ver Tabla 5).

Tabla 5  
Ejemplo del manual de procesos de Dr Coagro, proceso de Garantías legales

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	
	Fecha de creación: Junio de 2017	Página 1 de 9

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>Código: DR-MI-GL-MP1</b>	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	Garantías Legales
<b>1.2 Objetivo:</b>	Garantizar y proveer la adecuada atención al cliente, a través del diagnóstico y servicio técnico para la maquinaria que ingresa por Garantías Legales.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	DR COAGRO
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Asegurar el oportuno cumplimiento de la garantía legal asignada por la empresa prestadora del servicio de venta de maquinaria agroindustrial.
<b>1.5 Alcance:</b>	El Profesional o Técnico Universitario elabora el registro de entrada, junto con el diligenciamiento del formato de garantía y finaliza con: la entrega de la maquinaria al cliente una vez se realiza el mantenimiento, el traslado del origen del proceso de la misma a otro proceso de DR COAGRO e inclusive con un pleito legal, solo si, no se concede la garantía.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Garantía legal:** La garantía es una obligación de carácter temporal, asignada solidariamente al productor/proveedor que deberá responder por el buen estado y la conformidad de un bien o servicio, en atención a los criterios de idoneidad, calidad y seguridad ofrecidos por el empresario o exigidos por la Ley.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos y máquinas-herramientas para maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Maquinaria para garantías	<p><b>1. Ingresar maquinaria para garantía:</b></p> <p>Ingresar la maquinaria y/o equipos agroindustriales que se encuentren durante el periodo de garantía legal; que presenten alguna falla al momento de uso. La maquinaria es ingresada por la empresa proveedora del equipo o a través del cliente directamente al taller.</p>	N/A	Empresas Vendedoras de Maquinaria Agroindustrial (COAGRO Comercial, Internacional, entre otras)	Empresa que solicita la garantía /Cliente
	<p>Sistema ofimático</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FG-FO2</p> <p>Cámara Fotográfica</p> <p>Papel Etiqueta</p>	<p><b>2. Solicitar la entrada:</b></p> <p>Ingresar al sistema la solicitud de entrada de maquinaria por garantía legal con las respectivas fotografías del estado de la maquinaria, una vez este paso se realice la maquinaria es rotulada e ingresada oficialmente a DR COAGRO.</p>	Formato diligenciado DR-MI-FG-FO2 Fotografías Anexas al formato		Jefe administrativa
	<p>Maquinaria para garantías</p> <p>Pizarra</p>	<p><b>3. Asignar y entregar maquinaria:</b></p> <p>Asigna y entrega la maquinaria y/o equipos agroindustriales de garantías legales por orden de llegada en la pizarra, al técnico de mantenimiento y garantía de DR COAGRO.</p>	N/A		Jefe administrativa
	Maquinaria para garantías	<p><b>4. Recibir y ubicar la maquinaria ingresada:</b></p> <p>Recibe la maquinaria asignada por el jefe administrativo, verifica que esté debidamente rotulada y la traslada al espacio predispuesto para su ubicación (estante).</p>	N/A		Técnico de garantías

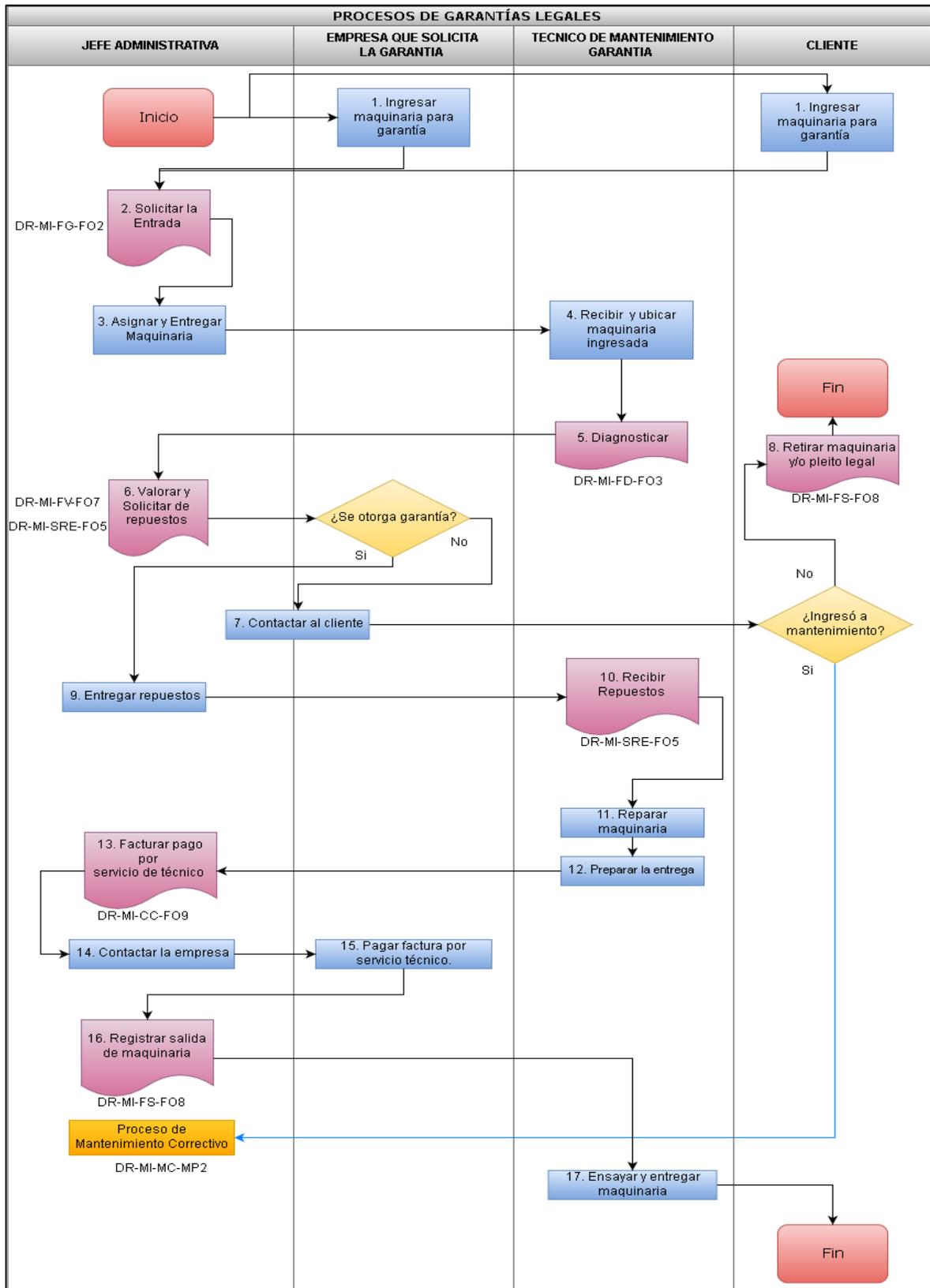
S	I	P	O	C	R
	Maquinaria para garantías Formato a diligenciar DR-MI-FD-FO3 Sistema ofimático Máquinas-Herramientas	<b>5. Diagnosticar:</b>  A partir de la asignación proporcionada por la jefa administrativa, examina en donde se produce la falla del equipo permitiendo dar un diagnóstico preliminar, con la posible causa técnica, las razones por las cuales se produjo y los repuestos necesarios para su arreglo.	Formato diligenciado DR-MI-FD-FO3		Técnico de garantías
	Sistema ofimático  Formato a diligenciar DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7 Cámara Fotográfica	<b>6. Valorar y solicitar repuestos:</b>  Redacta con base al diagnóstico propuesto por el técnico de garantía la valoración a presentar a la empresa solicitante de garantía, para estudio de aprobación. Dicho documento debe contener la copia del diagnóstico, la solicitud de repuestos y la fotografía del deterioro del repuesto o maquinaria. Si la garantía es concebida continua con la entrega de repuestos (ver actividad 9) de lo contrario continua con el procedimiento.	Formato diligenciado DR-MI-FV-FO7 DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FD-FO3  Fotografías Anexas a los formatos		Jefe administrativa
	Celular/Teléfono Fijo	<b>7. Contactar al cliente:</b>  Contacta el cliente cuando es él quien ingresa la maquinaria de lo contrario la empresa proveedora del equipo se encarga de informar si se otorgó la garantía legal. En caso de que no sea concebida la garantía, se ofrece el servicio de mantenimiento correctivo (ver proceso DR-MI-MC-MP2), si el cliente decide no adquirir el servicio continua con el procedimiento.	N/A		Empresa que solicita la garantía/Cliente/Jefe Administrativa
	Maquinaria para garantías	<b>8. Retirar maquinaria y/o pleito legal:</b>	Formato diligenciado DR-MI-FV-FO7		Cliente/ Jefe administrativa/ Técnico de garantías

S	I	P	O	C	R
	<p>Máquinas-Herramientas</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FS-FO8</p>	<p>Dado el caso que el cliente decida retirar su maquinaria simplemente se diligencia el formato de salida con la copia de la valoración, se ensambla y entrega la maquinaria; con esto se da por finalizado el procedimiento. Por el contrario, si este retira la maquinaria y da inicio a un pleito legal el proceso de apoyo lo realiza el área legal del grupo empresarial COAGRO (ver proceso GC-AP-PL-MP7).</p>	<p>DR-MI-FS-FO8</p> <p>Maquinaria de garantías legales</p>		
	<p>Repuestos para maquinaria</p> <p>Formato en línea DR-MI-FV-FO7</p> <p>Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5</p>	<p><b>9. Entregar repuestos:</b></p> <p>Si es otorgada la garantía, la empresa proveedora de los repuestos informa la disponibilidad y efectúa él envió. El Jefe Administrativo recibe los repuestos y comprueba que coincidan con los solicitados para cada equipo en el formato de valoración, si es así firma el recibido y los traslada al área de trabajo del taller para ser entregados al técnico asignado con anterioridad.</p>	<p>Formato firmado DR-MI-SRE-FO5</p>		<p>Jefe Administrativa/Empresa proveedora de repuestos</p>
	<p>Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5</p>	<p><b>10. Recibir repuestos:</b></p> <p>Recibe y ubica junto a la maquinaria adecuada, los repuestos solicitados en el diagnóstico para la ejecución de la garantía legal.</p>	<p>Formato firmado DR-MI-SRE-FO5</p>		<p>Técnico de garantías</p>
	<p>Maquinaria para garantías</p> <p>Máquinas-Herramientas</p> <p>Detergentes</p>	<p><b>11. Reparar maquinaria:</b></p> <p>Retira la suciedad y líquidos presentes en el equipo, cambia las piezas que están desgastadas por los repuestos nuevos, repara y ensambla la maquinaria logrando el normal funcionamiento de la misma.</p>	<p>Máquinas-Herramientas</p> <p>Maquinaria reparada</p>		<p>Técnico de garantías</p>

S	I	P	O	C	R
	Máquinas-Herramientas  Maquinaria reparada	<b>12. Preparar la entrega:</b>  Verifica el normal funcionamiento de la maquinaria de ser correcto, se informa al jefe inmediato para continuar con el procedimiento de lo contrario permanece en la actividad de reparación.	N/A		Técnico de garantías
	Formato a diligenciar DR-MI-CC-FO9  Sistema Ofimático	<b>13. Facturar el pago por servicio técnico:</b>  Realiza y envía la factura de cobro por el servicio técnico brindado, a la empresa proveedora de la maquinaria o solicitante de la garantía (la garantía es cobrada a la empresa que vende la maquinaria no al cliente que la compra).	Formato diligenciado DR-MI-CC-FO9		Jefe Administrativa
	Celular/Teléfono Fijo  Correo Electrónico	<b>14. Contactar la empresa:</b>  Se contacta vía telefónica o por correo electrónico la empresa solicitante de garantía legal, con el fin de dar por informado la finalización de la reparación.	N/A		Jefe Administrativa
	Factura Cancelada DR-MI-CC-FO9	<b>15. Pagar factura por servicio técnico:</b>  Envía la factura cancelada por servicio técnico a través del correo electrónico o en físico, una vez recibido el pago continúa con el procedimiento de lo contrario permanece en espera a ser efectuado el pago.	N/A		Empresa que solicita la garantía
	Formato a diligenciar DR-MI-FS-FO8	<b>16. Registrar salida de Maquinaria</b>  Retira del sistema la maquinaria una vez el cliente se acerque a recogerla y entrega el formato de salida para que pueda solicitar la maquinaria al técnico.	Formato diligenciado DR-MI-FS-FO8		Jefe Administrativa

S	I	P	O	C	R
	Maquinaria reparada	<p align="center"><b>17. Ensayar y entregar maquinaria:</b></p> <p>El jefe inmediato informa al técnico cuando el cliente se acerca para hacer el retiro de la maquinaria, luego el técnico procede a trasladar la maquinaria al cliente y realizar el ensayo de la misma en presencia del cliente; posteriormente hace entrega de la maquinaria y finaliza el proceso de garantía legal.</p>	Maquinaria reparada		Técnico de garantías

## 4. FLUJO DE PROCESO



## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- DR-MI-FG-FO2 (Formato de garantía)
- DR-MI-FD-FO3 (Formato de diagnóstico)
- DR-MI-SER-FO5 (Formato de solicitud y entrega de repuestos)
- DR-MI-FV-FO7 (Formato de valoración)
- DR-MI-FS-FO8 (Formato de salida)
- DR-MI-CC-FO9 (Formato de cuenta de cobro)

-----  
Aprobación Gerencia

**Realizado por:** Laura Marcela Urrea Suárez

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

Finalmente, la caracterización de los elementos estrategia y estructura, las relaciones que se presentan entre los diferentes procesos identificados y la construcción de los manuales de procesos y procedimientos permitieron el diseño del mapa de procesos para el grupo empresarial Coagro. El mapa de procesos representa en primer lugar las necesidades, requisitos y expectativas de las partes interesadas, seguidamente agrupa los procesos y procedimientos en tres grandes grupos: estratégicos, misionales y de apoyo y posteriormente lo que busca es satisfacer las necesidades del cliente permitiendo ver la organización como un sistema integral, en donde cada unidad de negocio y por ende sus procesos se interrelacionan entre sí con el objetivo de cumplir los propósitos y metas planteados en la organización. En este sentido,

En la Figura 7, se observa que el grupo empresarial Coagro cuenta con veintiuno procesos, clasificado de la siguiente manera: dos (2) procesos estratégicos, dieciséis (16) procesos misionales y tres (3) procesos de apoyo. A partir de lo mencionado con anterioridad, se planteó que los procesos estratégicos y de apoyo, se desarrollen como la base de estructuración del grupo empresarial; mientras que los procesos misionales al estar relacionados con la razón comercial de cada unidad empresarial, sean manejados de manera independiente.

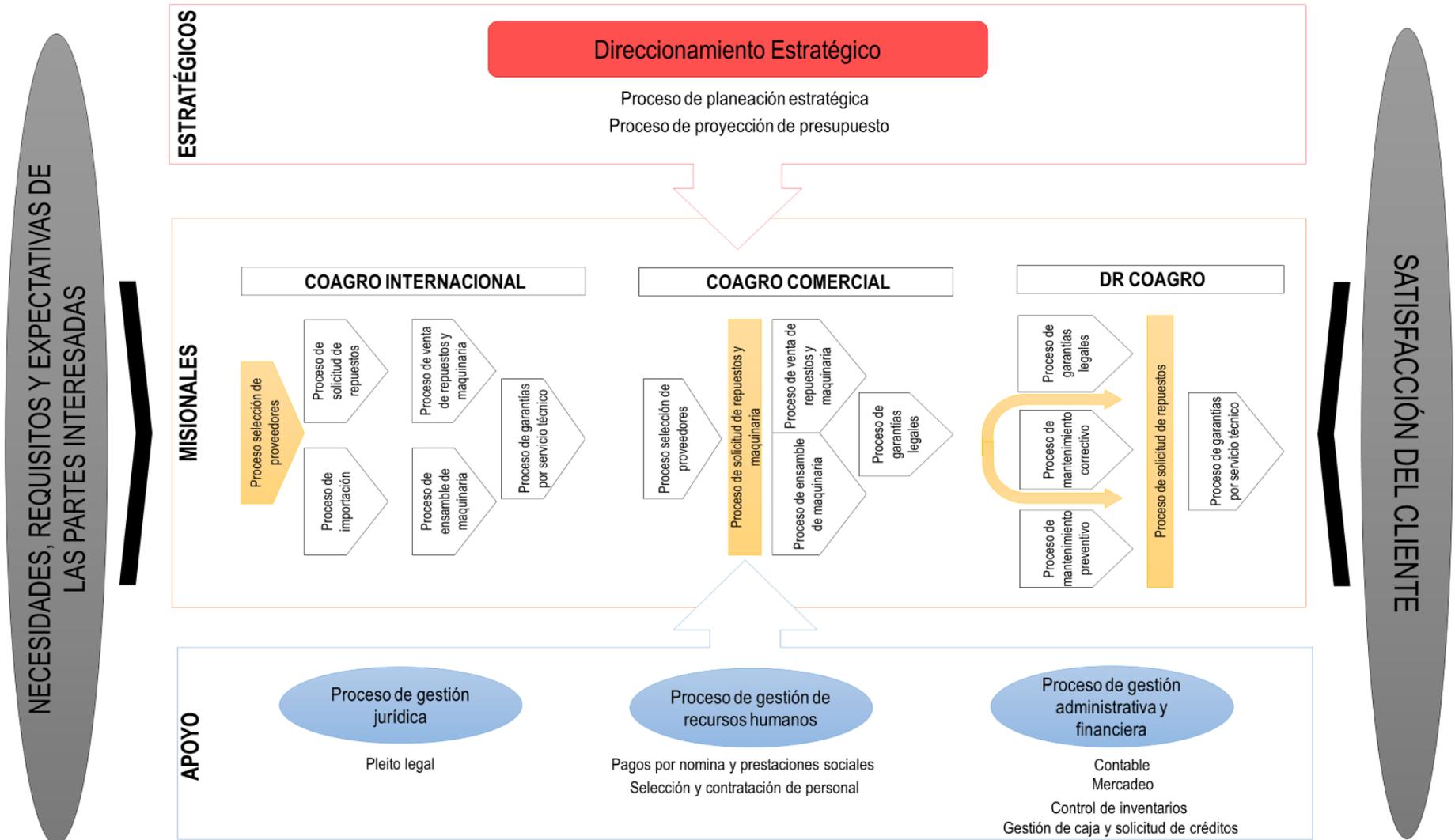


Figura 7. Mapa de procesos del grupo empresarial Coagro  
 Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

## 8. Manual de Funciones y Competencias Laborales

El manual de funciones y competencias laborales es el instrumento interno de una organización que describe las funciones, el perfil y las dependencias de cada cargo involucrado en los procesos, contribuyendo a la apropiación de responsabilidades y objetivos y facilitando el proceso de inducción y evaluación del desempeño laboral (Manual de Organización y Funciones, 2015).

El Departamento Administrativo de la Función Pública plantea una serie de pasos requeridos para la elaboración del manual de funciones y competencias laborales: en primer lugar, se debe realizar una identificación general, seguidamente plantea el propósito principal y la descripción de las funciones esenciales para finalizar con el perfil que debe tener cada cargo existente dentro de una organización. A partir de los lineamientos antes mencionadas, se procede a indicar la estructura que tendrá el formato del manual de funciones en este estudio en particular (ver Tabla 6 y ver Anexo A).

Tabla 6

*Estructura del manual de funciones para el grupo empresarial Coagro*

1. Identificación	•Se refiere a la información general que permite la identificación de un cargo dentro de la organización (cargo, número de puestos, nivel organizacional, dependencia y jefe inmediato).
2. Propósito principal	•Se refiere a la actividad principal que llevara a cabo dentro de la organización y que recoge de manera general las funciones específicas por las cuales se contrata a personal o se crea un cargo.
3. Descripción de funciones esenciales	•Describe las funciones esenciales por la cuales es contratado teniendo en cuenta el perfil que tomara dicho cargo en la organización.
4. Perfil del cargo	•Contiene la información referente a las habilidades, aptitudes y características de personalidad, además de la experiencia, los estudios requeridos y los conocimientos básicos que debe poseer un cargo representado por una persona dentro de la organización.

Fuente: Elaboración propia basado en el la estructura propuesta en el manual de funciones y competencias laborales del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La estructura organizacional bajo la cual ha laborado el grupo empresarial Coagro, el manual de procesos y procedimientos y el mapa de procesos elaborados con anterioridad. Fueron las herramientas utilizadas para proponer los manuales de funciones y competencias laborales; dando como resultado tres (3) manuales uno para cada unidad empresarial y la identificación de 22 cargos requeridos para el desarrollo de las actividades comerciales del grupo en estudio. En este sentido, el análisis de la información recolectada y la comparación de información de las herramientas descritas con anterioridad, permitió proponer dos (2) cargos que se espera que intervengan en los procesos de apoyo, siendo considerados personal necesario para desarrollar algunas actividades específicas de los procesos de dicha organización. Sin embargo, se recomienda evaluar la viabilidad de la contratación y estudiar el desarrollo de las actividades propuestas. En la Tabla 7, se evidencia un manual de funciones para el cargo de Jefa Administrativa de Doctor Coagro; los demás manuales se encuentran en el Anexo D.

Tabla 7  
Ejemplo del manual de funciones de Dr Coagro, cargo Jefe Administrativa

	<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>	
	Fecha de creación: Junio de 2017	Página 1 de 234

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>		
<b>Cargo:</b>	Jefe Administrativa	
<b>Número de puestos:</b>	1	
<b>Nivel organizacional:</b>	Táctico	
<b>Dependencia:</b>	DR COAGRO	
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
Dirigir, liderar, asignar, organizar, controlar y evaluar todos los procesos operativos y administrativos de la empresa DR COAGRO; además de establecer las directrices necesarias para la obtención de repuestos y equipos, proporcionando el apoyo adecuado al área misional a fin de garantizar una óptima prestación del servicio.		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>		
No	Funciones	Intensidad
1	Registrar y marcar la entrada de maquinaria por garantía (legal o de servicio técnico) y/o por mantenimiento (preventivo o correctivo).	Diaria
2	Entregar y asignar a los técnicos de manera equitativa y ecuánime, la maquinaria que ingresa al sistema.	Diaria
3	Recibir y transcribir el diagnóstico realizado por los técnicos de mantenimiento y de garantías, en el formato de valoración con el fin de ser este el presentado a la empresa o cliente solicitante de garantías.	Diaria
4	Realizar la cotización y/o solicitud de repuestos.	Diaria
5	Recibir llamadas y contactar vía telefónica a los clientes y/o empresas solicitantes de garantías, autorizaciones, servicio técnico y/o información pertinente sobre los servicios que brinda DR COAGRO.	Diaria
6	Trasladar en el sistema de origen por el cual una maquinaria ingresa a la empresa.	Diaria
7	Recibir y transportar los repuestos solicitados.	Diaria
8	Entregar repuestos solicitados al técnico designado.	Diaria
9	Facturar la cuenta de cobro por servicio técnico.	Diaria

10	Devolver los repuestos errados y/o inutilizados.	Diaria
11	Registrar la salida de maquinaria y repuestos retirados.	Diaria
12	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos propuestos.	Diaria
13	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Diaria
14	Comunicar y presentar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento de la empresa.	Diaria
15	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Diaria
16	Controlar y velar por el cumplimiento de las funciones designadas a sus subalternos.	Diaria
17	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de una máquina-herramienta, equipo de seguridad o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
18	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, gestión humana, optimización y mantenimiento de equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
19	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactivo, creativo, organizado e innovador.
	Capacidad de toma de decisiones.
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	18 meses de experiencia como coordinador, administrador y/o supervisor de procesos operativos y/o administrativos.
	Experiencia en actividades similares a la administración, manejo de personal y trabajo con maquinaria y/o equipos agroindustriales.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional o Técnico. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública, Negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión operativa y administrativa.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.

	Conocimientos en el manejo de personal y gestión humana.
	Conocimientos básicos de planeación, hacer, verificar y actuar.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
	Conocimientos en sistemas y manejo de sistemas de cómputo.

-----  
Aprobación Gerencia

**Realizado por:** Laura Marcela Urrea Suárez

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

## 9. Estructura Organizacional con Enfoque de Procesos

La estructura organizacional es la representación gráfica de cada uno de los cargos de una organización, el nivel jerárquico y la relación existente entre ellos. Para este caso en estudio se propuso una estructura con enfoque de procesos, basada en las necesidades y expectativas de los grupos de interés, relaciones empresariales internas y externas y los objetivos planteados por los altos directivos.

Actualmente, como se puede observar en la Figura 8 el grupo empresarial Coagro está constituido por tres (3) unidades empresariales: Internacional, Comercial y Dr Coagro. Cada una de ellas cuenta con cargos de alta dirección, de dirección media y cargos operativos. Teniendo en cuenta los dos cargos propuestos con anterioridad, se puede observar la existencia de cargos, que transfieren sus funciones a todo el grupo en general, siendo la base de apoyo del grupo empresarial en general; su distribución está dada de la siguiente manera: un (1) cargo de alta dirección (Gerente Comercial), dos (2) de dirección media (Asesor Jurídico y Auxiliar Contable) y un (1) cargo operativo Psicólogo. Además, pudo determinarse que Dr Coagro comparte la alta dirección con Coagro Comercial aun cuando los cargos operativos son diferentes.

En este contexto, el diagrama de relaciones elaborado en la Figura 8, permitió realizar un análisis transversal considerando los vínculos existentes entre los cargos de cada unidad empresarial, el grado de jerarquía que tiene cada cargo dentro de la organización y la participación en la toma de decisiones de cada uno de los cargos. Dando como resultado, que el grupo empresarial tiene tres (3) cargos de alta dirección que realizan la toma de decisiones estratégicas; ocho (8) cargos de nivel de mando medio, que realizan la toma de decisiones tácticas; y finalmente diez (10) cargos operativos, que proporcionan la mano de obra y habilidad para la realización de los trabajos.

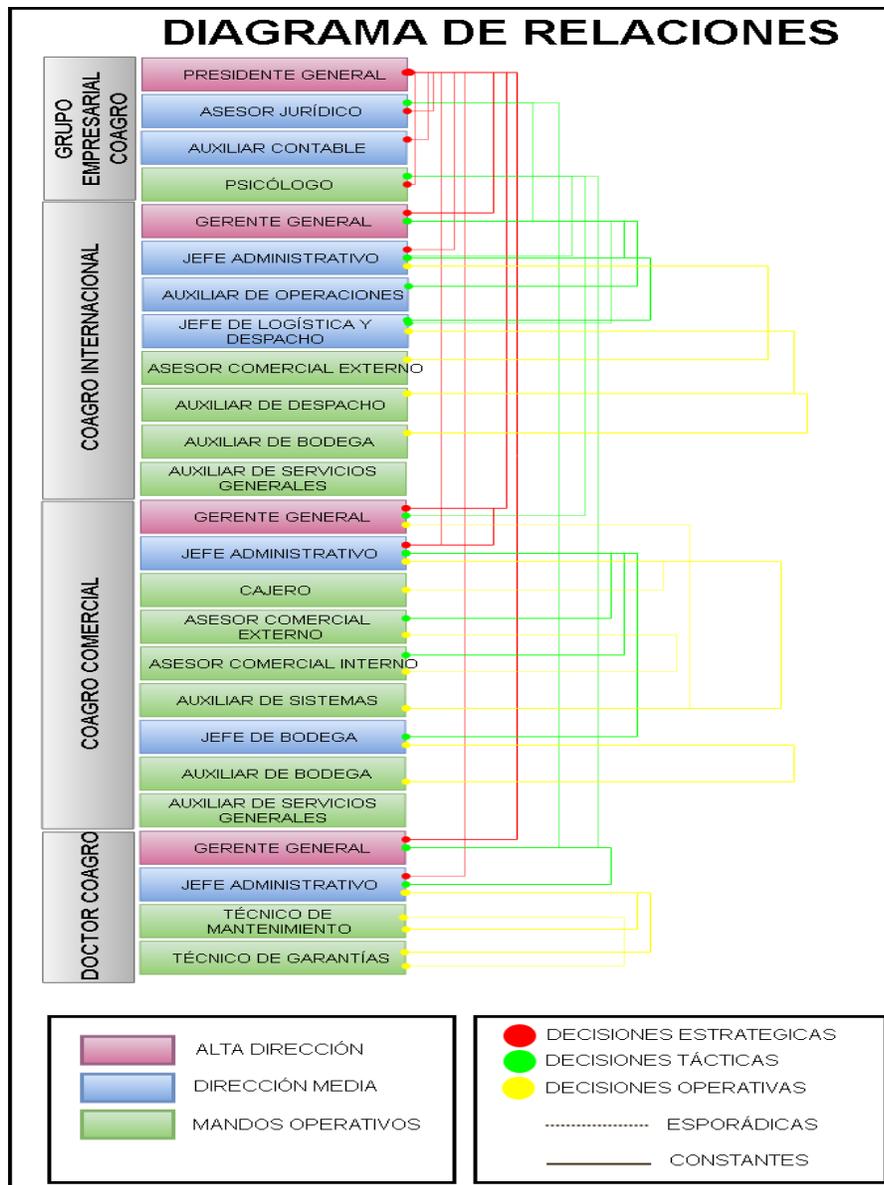


Figura 8. Diagrama de relaciones del grupo empresarial Coagro  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

Dado que, el diagrama de relaciones no es una herramienta por si misma suficiente para diseñar la nueva estructura organizacional del grupo empresarial Coagro se utilizó el manual de funciones y competencias laborales y el manual de procesos y procedimientos, como herramientas adicionales que permitieron analizar la información de manera transversal; cruzando las actividades de los diferentes procesos que realiza el grupo empresarial con los cargos que intervienen en el desarrollo de las mismas. Dicho análisis se ilustra en las Figuras de la 9 a la 22.

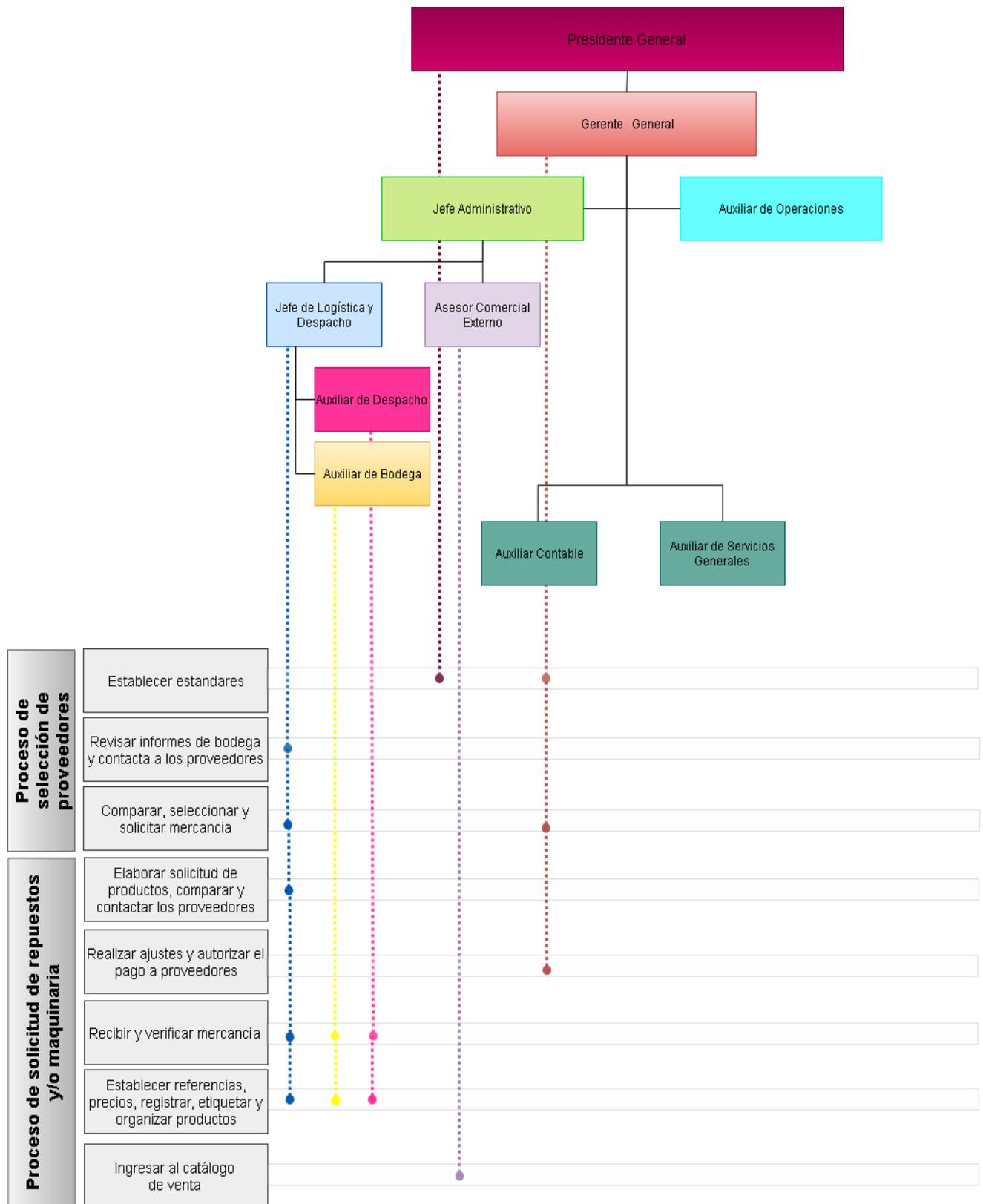


Figura 9. Estructura organizacional de Coagro Internacional (procesos 1 y 2)  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

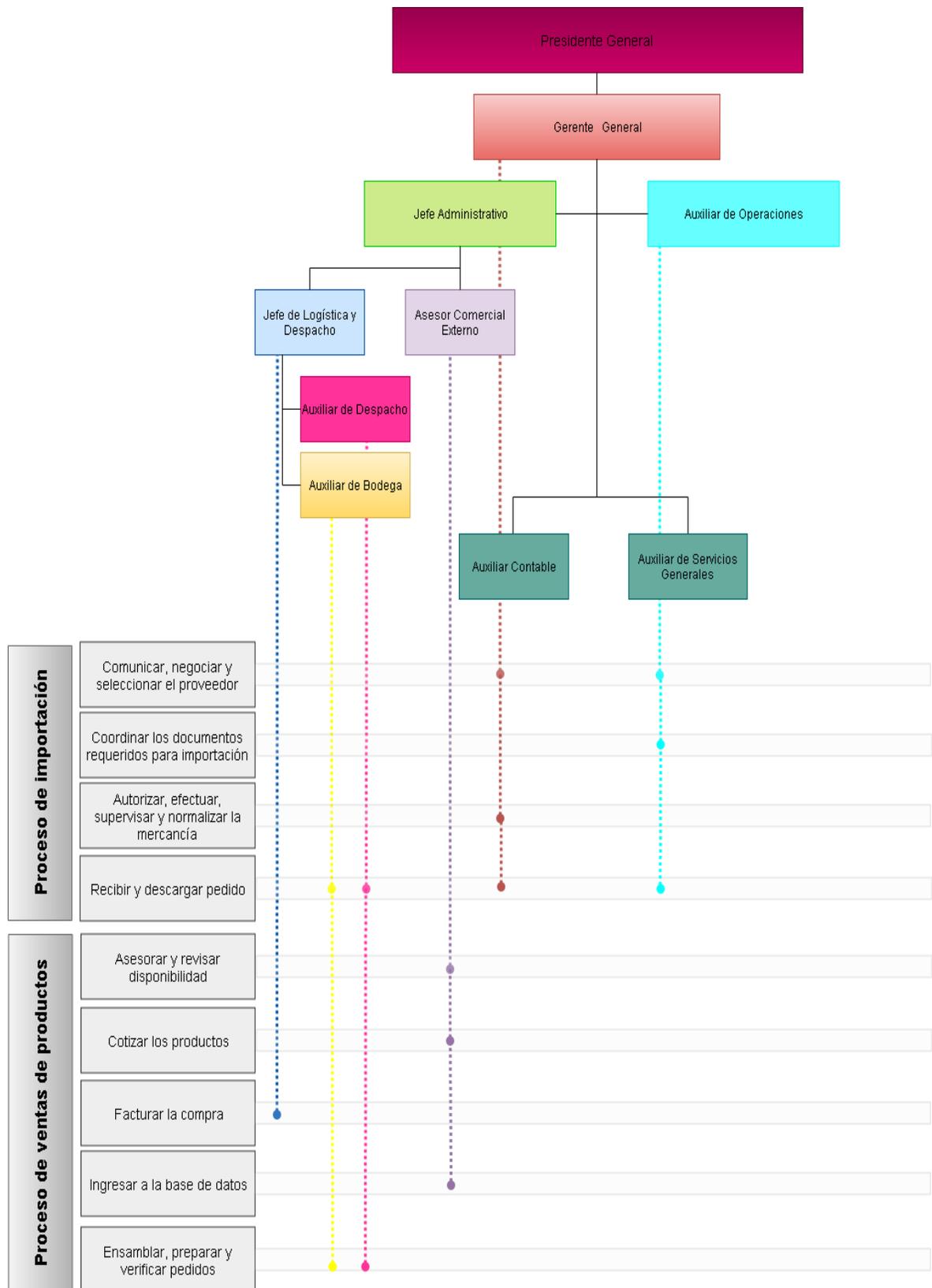


Figura 10. Estructura organizacional de Coagro Internacional (procesos 3 y 4)  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

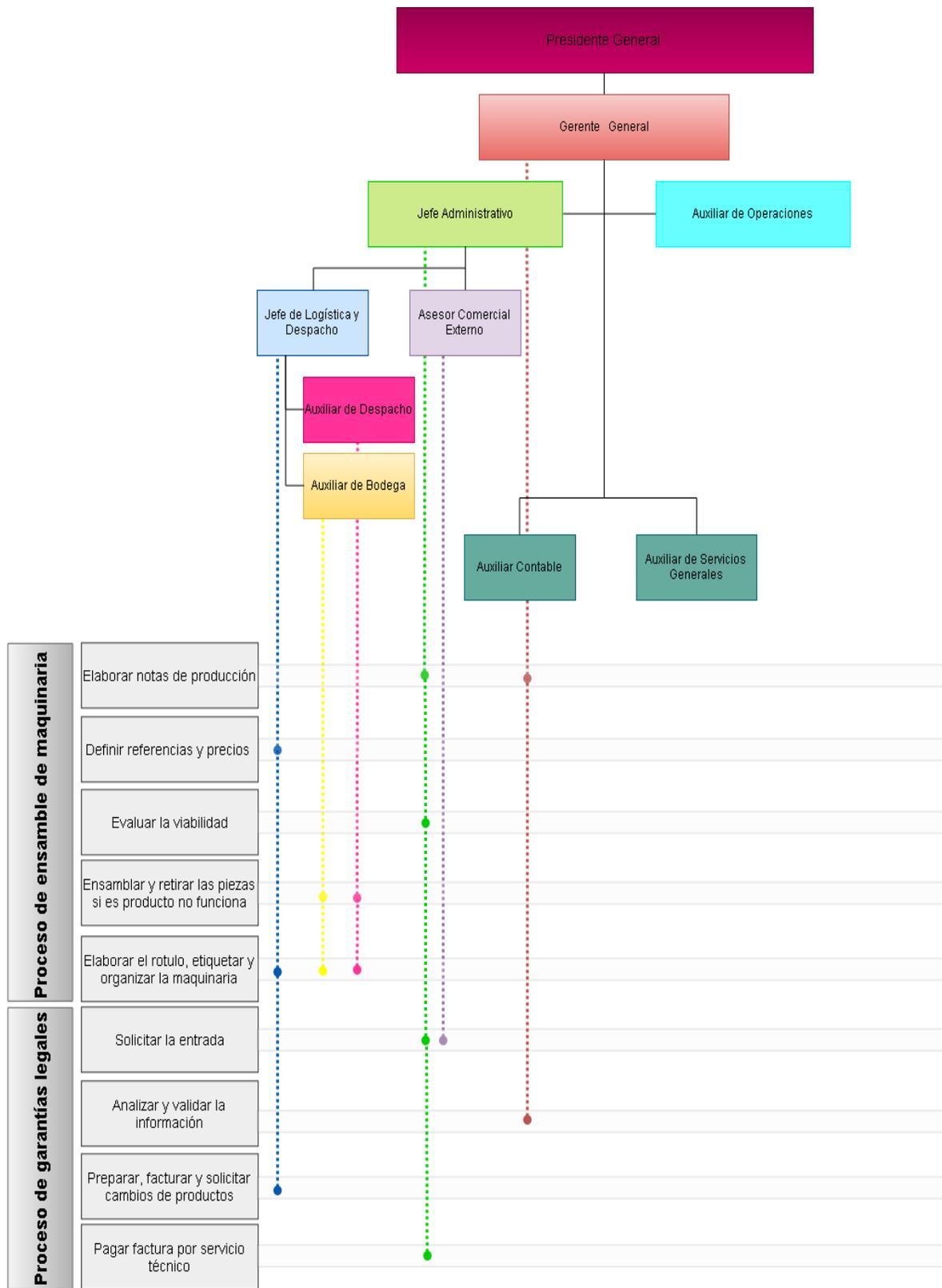


Figura 11. Estructura organizacional de Coagro Internacional (procesos 5 y 6)  
 Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

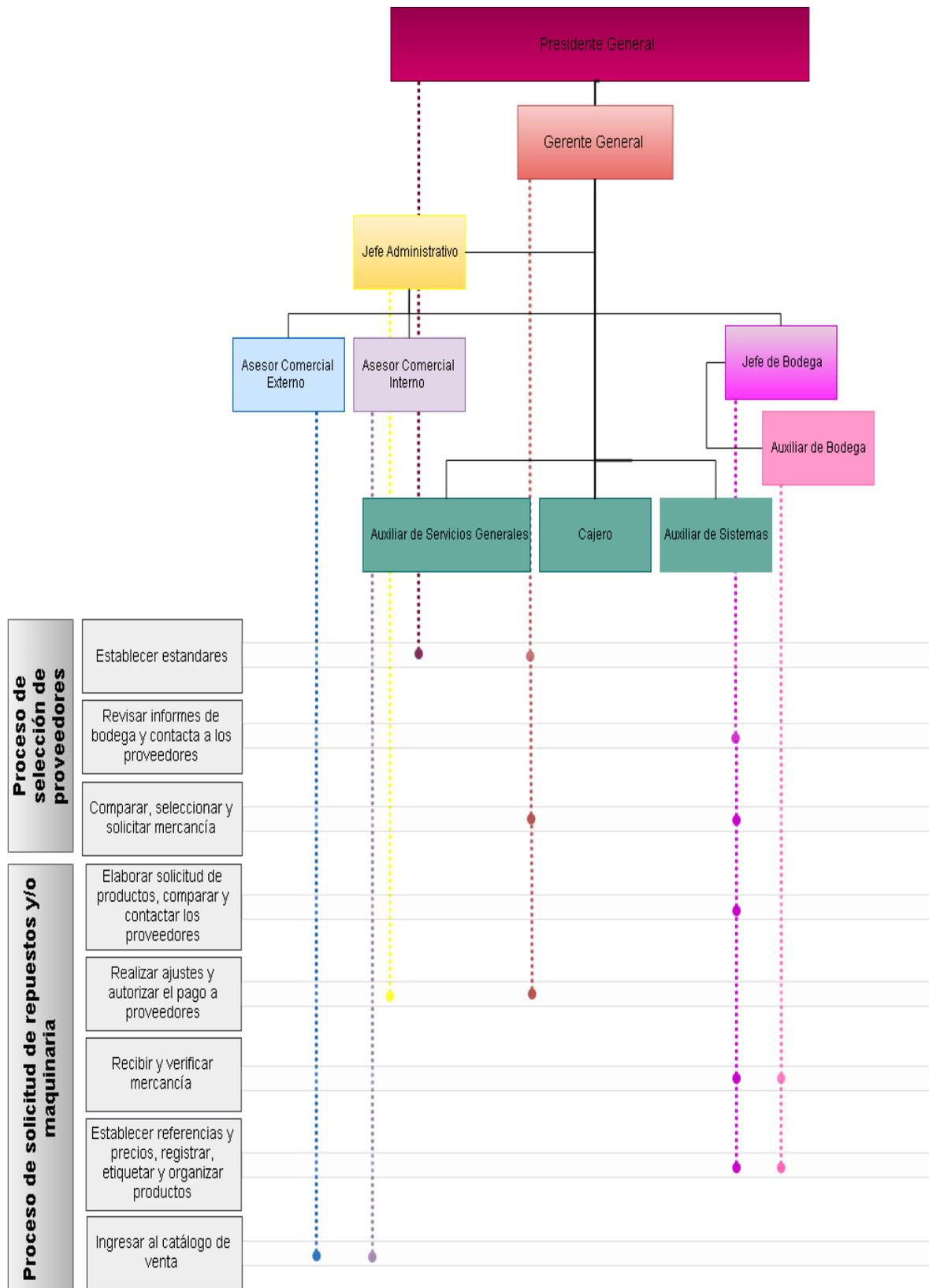


Figura 12. Estructura organizacional de Coagro Comercial (procesos 1 y 2)  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

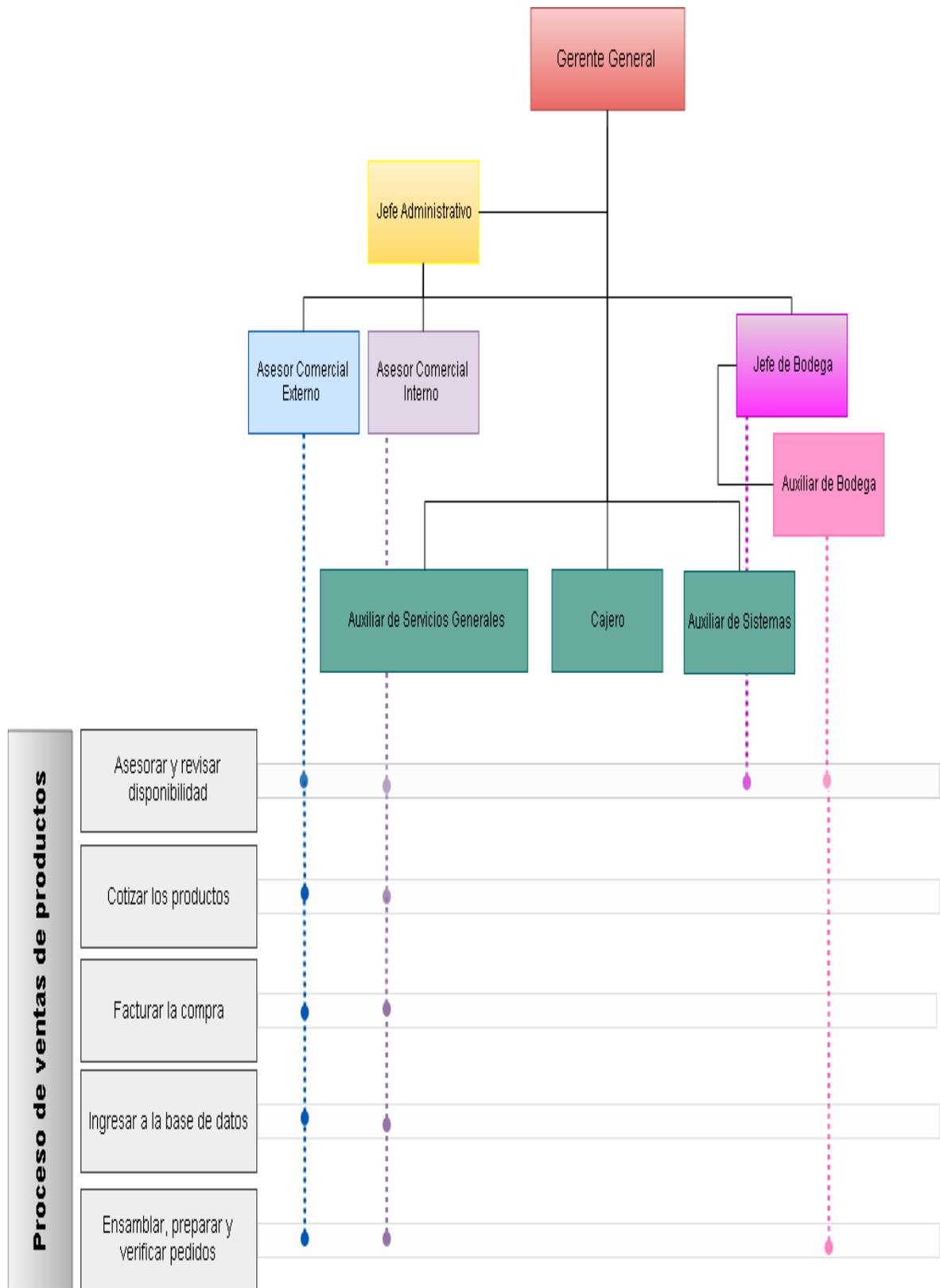


Figura 13. Estructura organizacional de Coagro Comercial (proceso 3)  
 Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

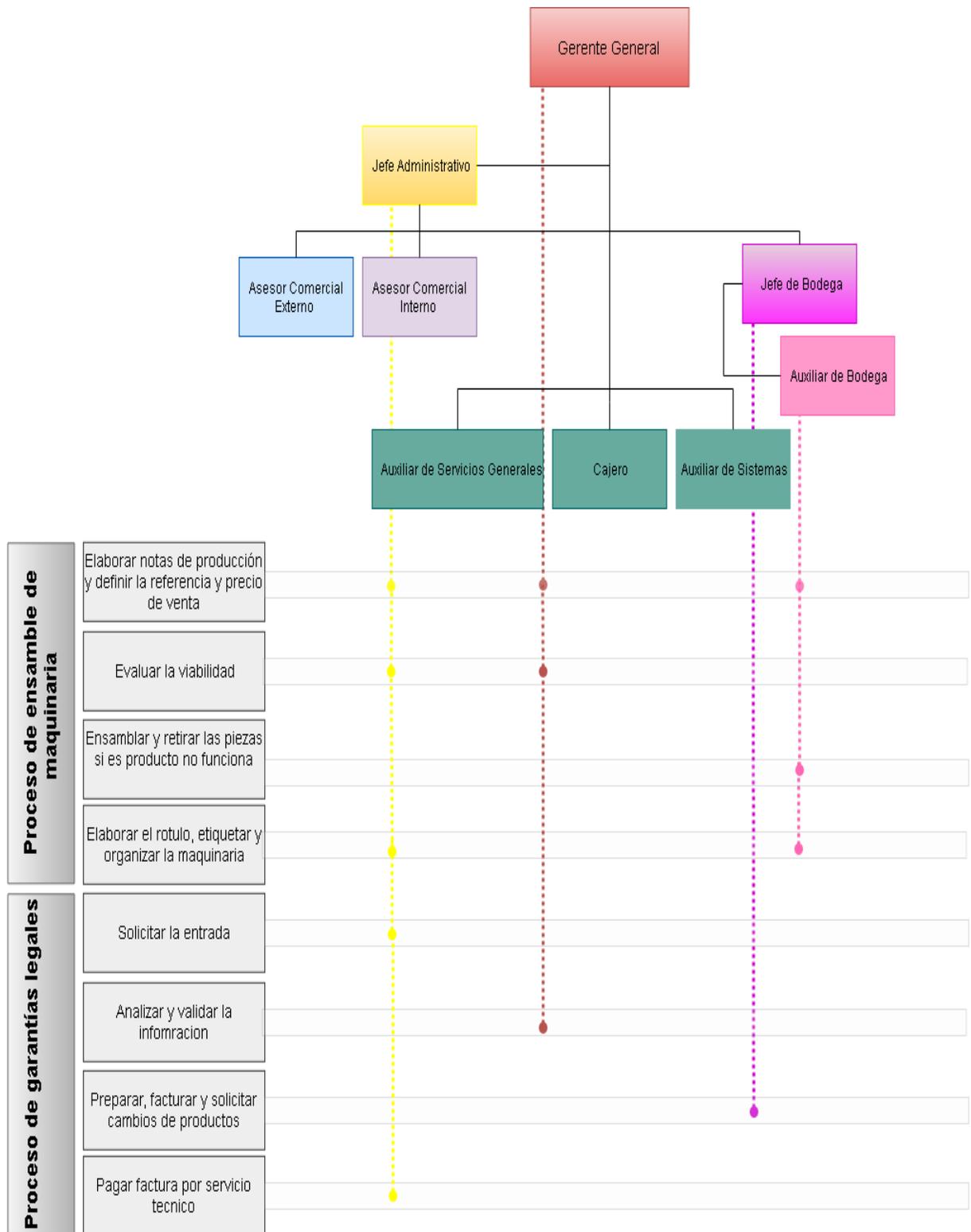


Figura 14. Estructura organizacional de Coagro Comercial (procesos 4 y 5)  
 Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

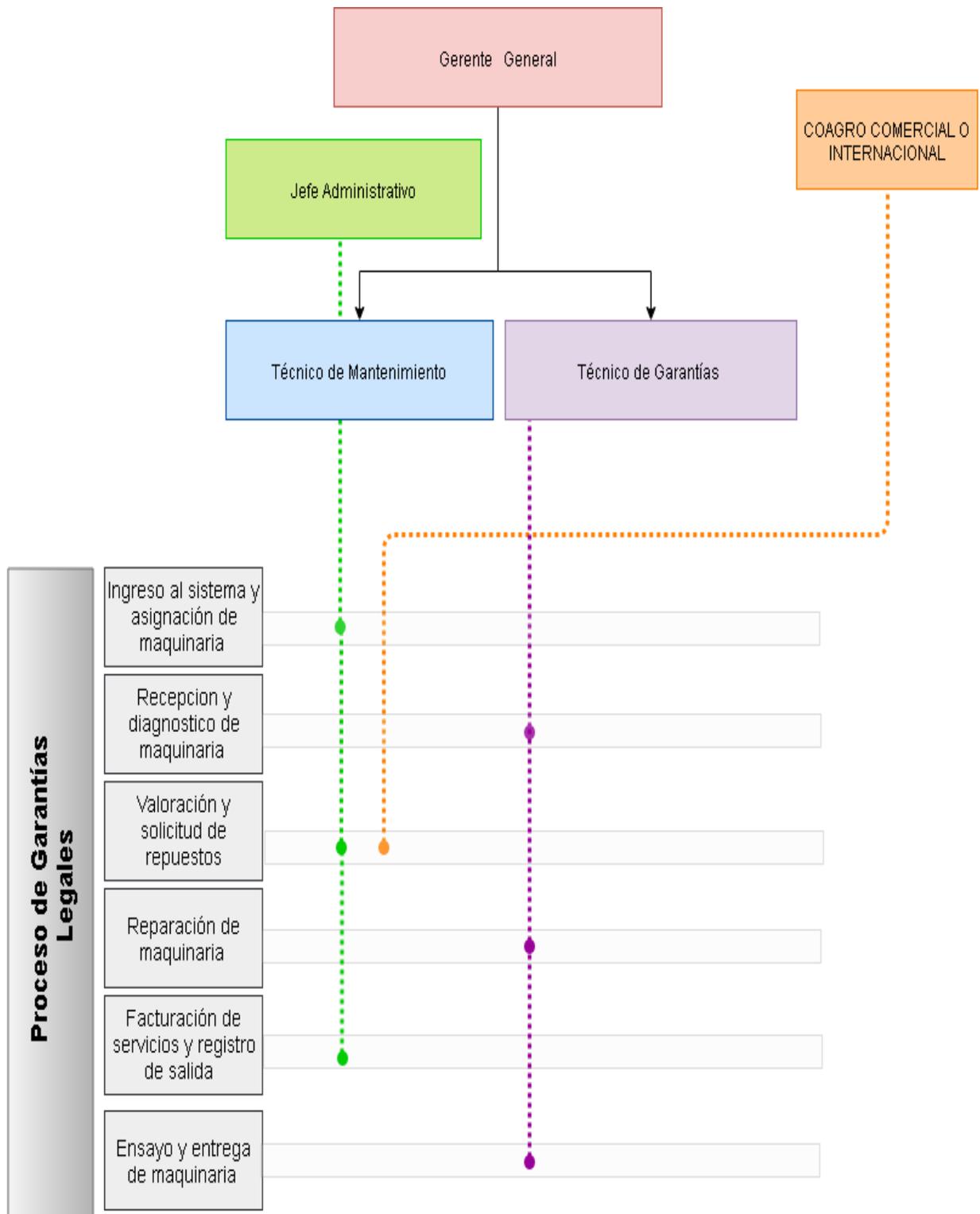


Figura 15. Estructura organizacional de Dr Coagro (proceso 1)  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

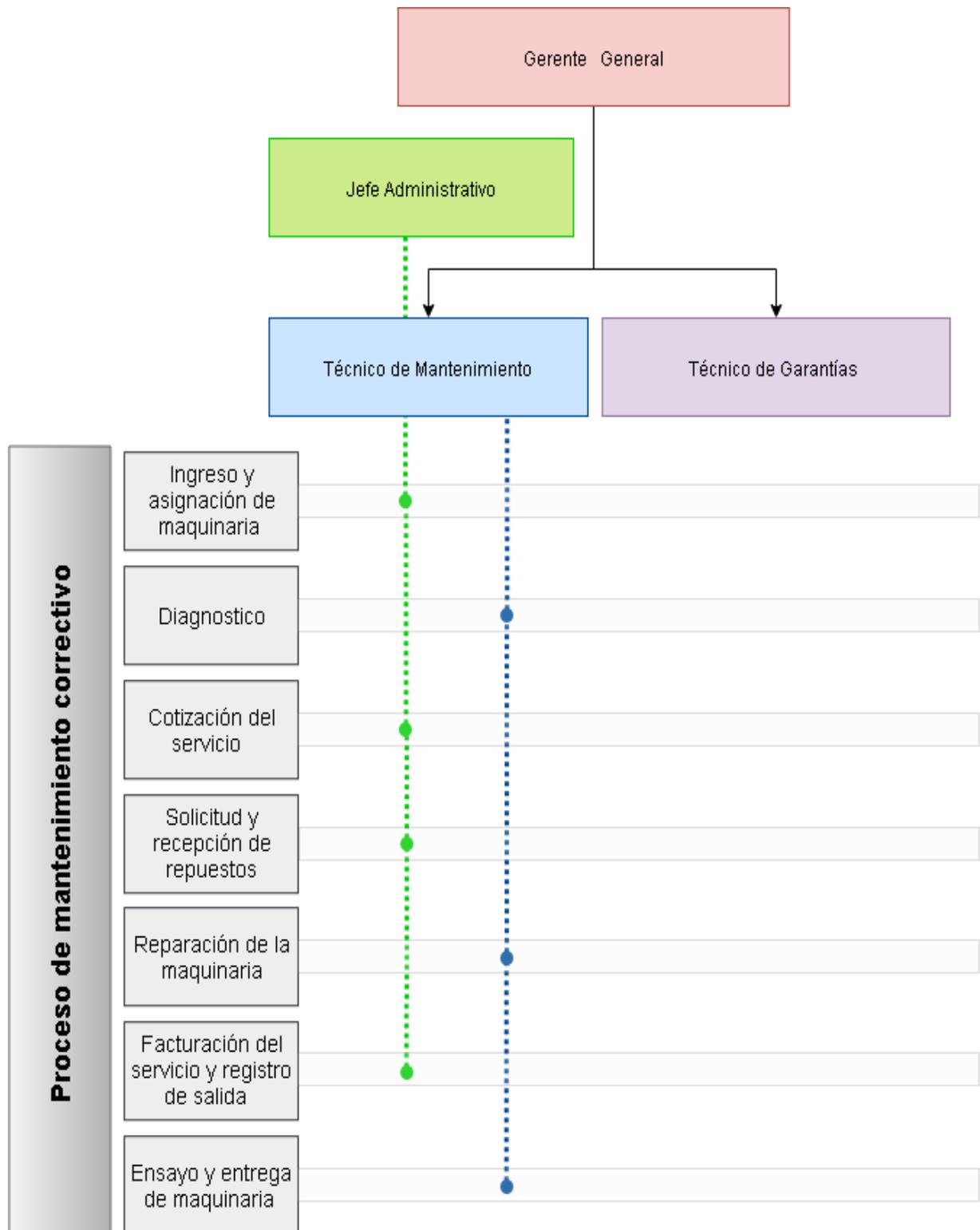


Figura 16. Estructura organizacional de Dr Coagro (proceso 2)  
 Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

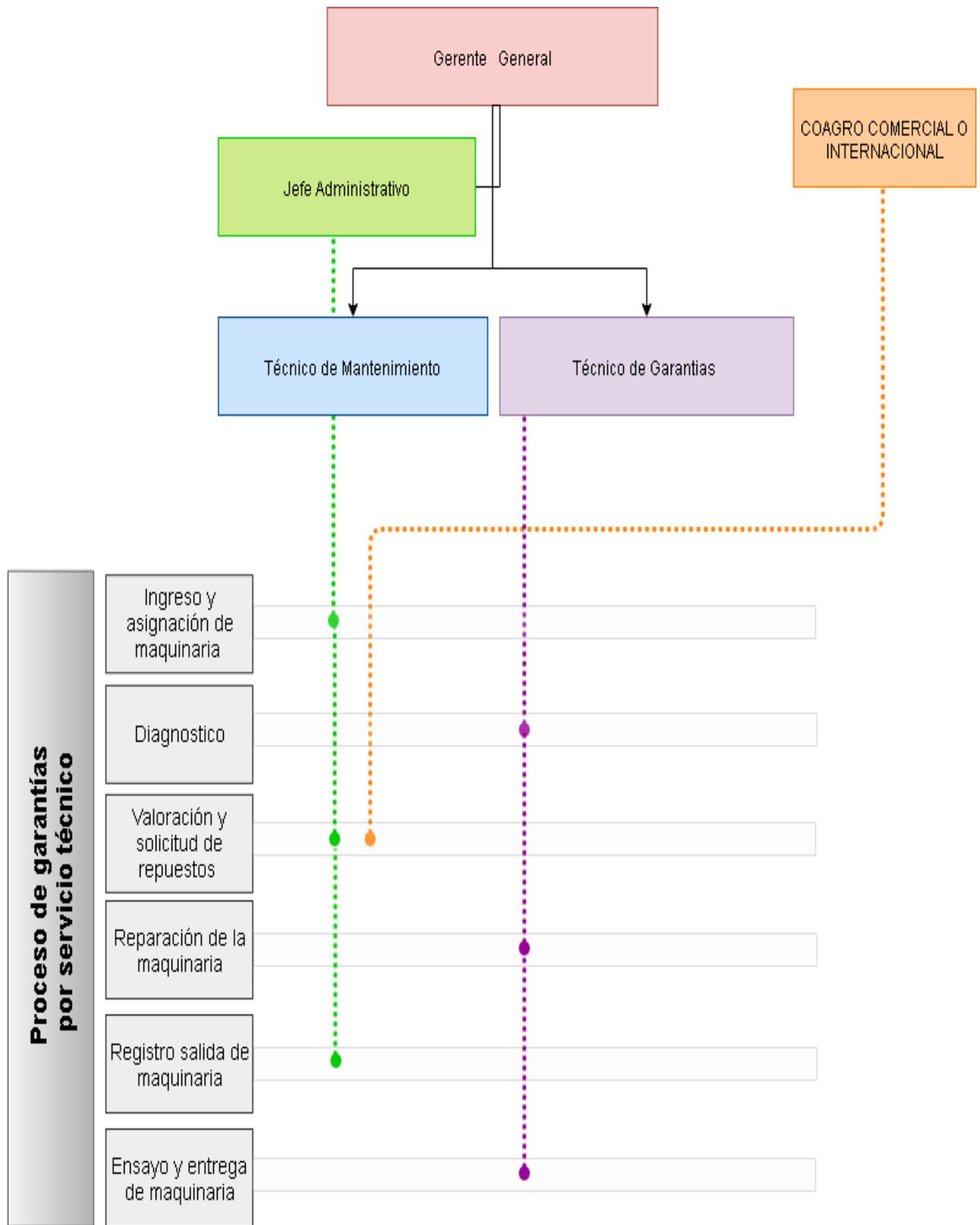


Figura 17. Estructura organizacional de Dr Coagro (proceso 3)  
 Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

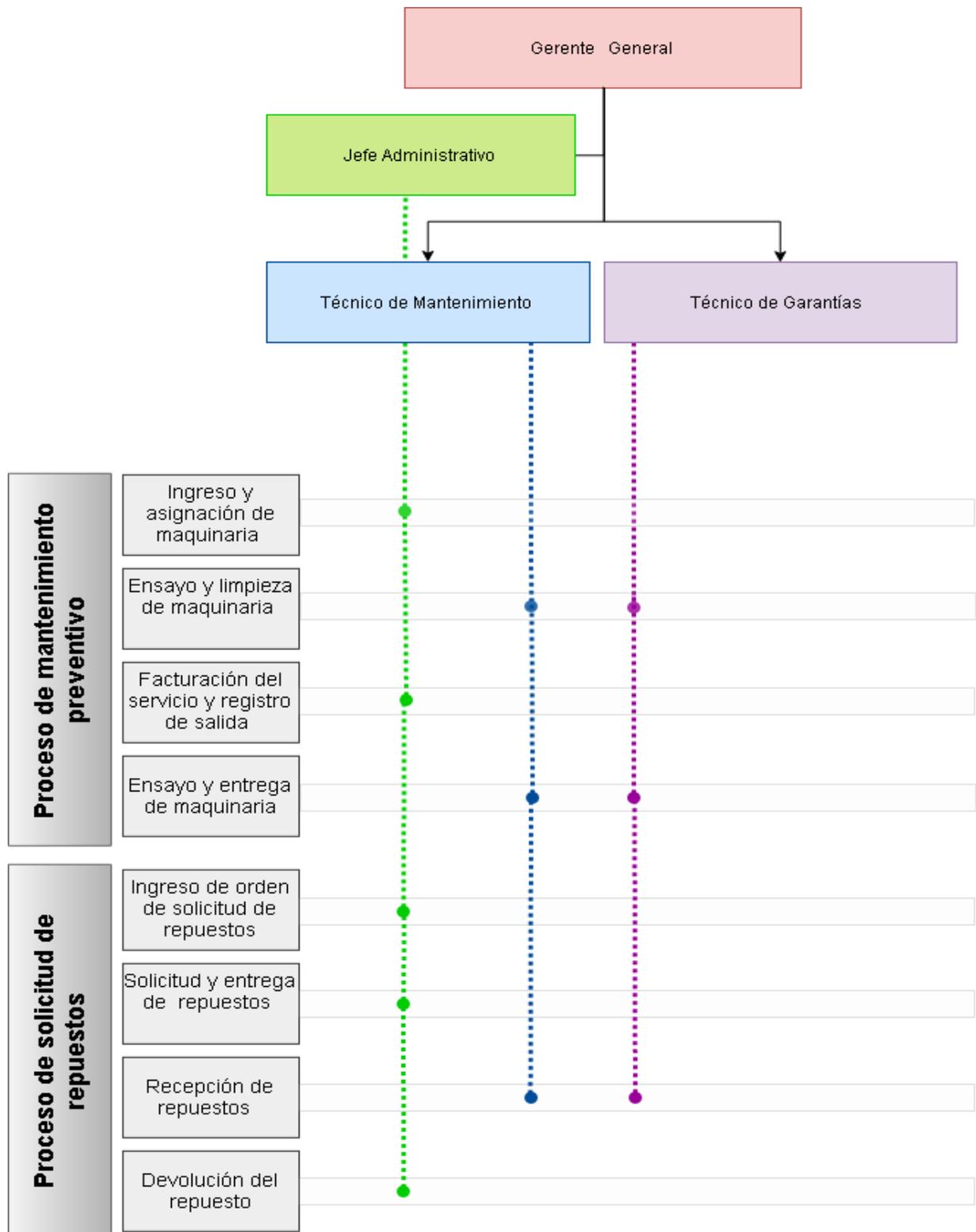


Figura 18. Estructura organizacional de Dr Coagro (procesos 4 y 5)  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

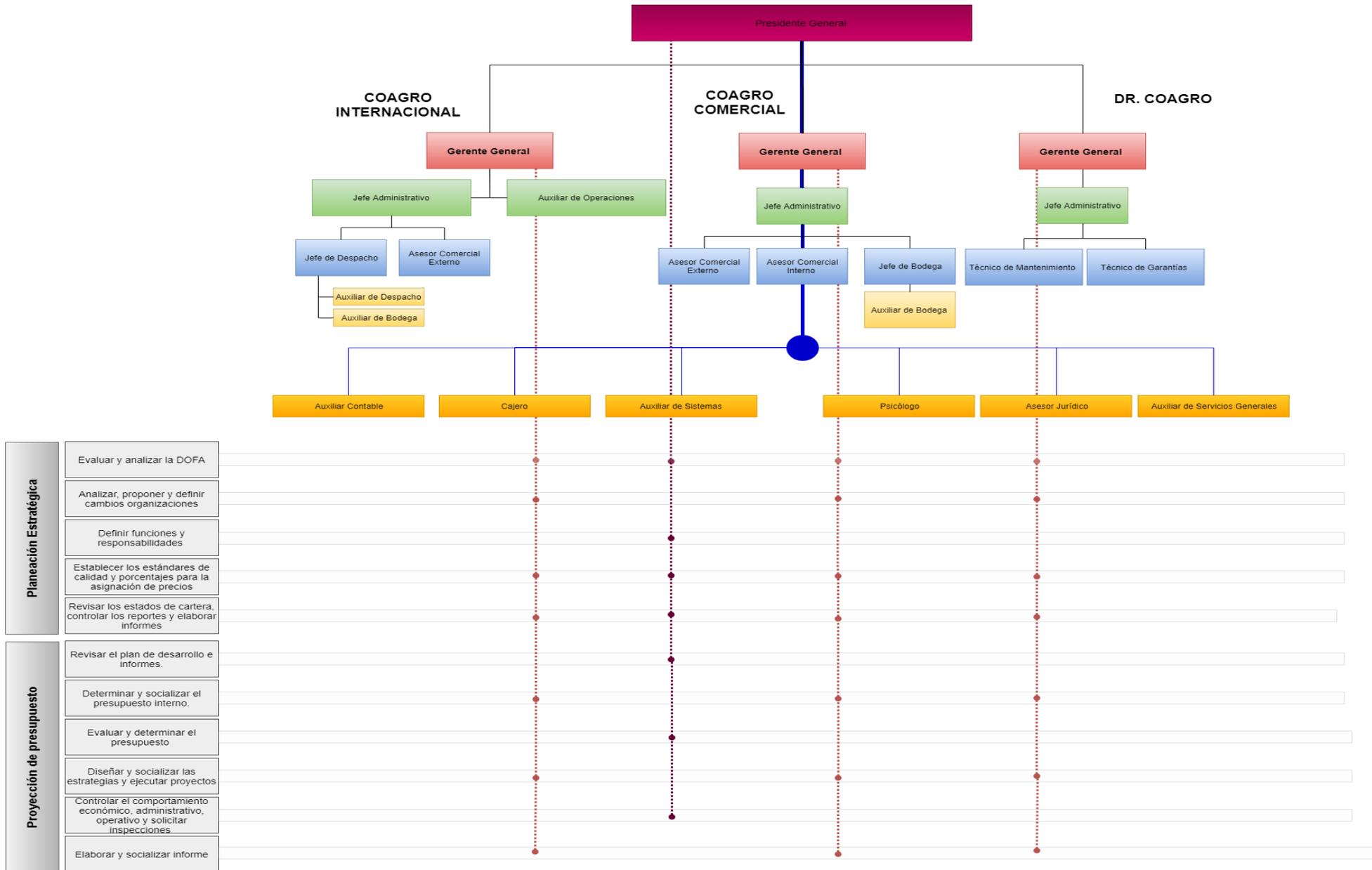


Figura 19. Estructura organizacional del Grupo Empresarial Coagro (procesos estratégicos 1 y 2)  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

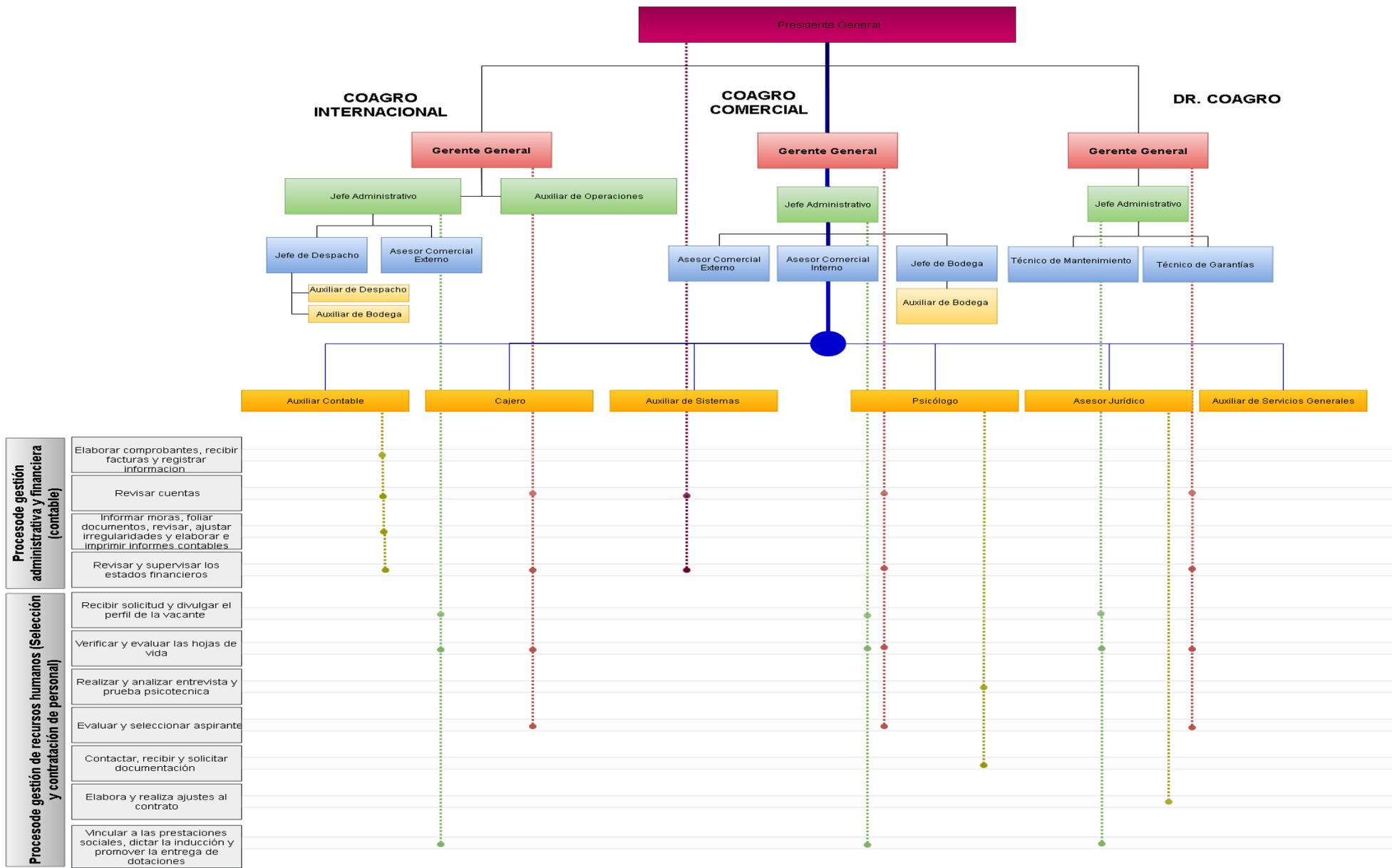


Figura 20. Estructura organizacional del Grupo Empresarial Coagro (procesos de apoyo 1 y 2)

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

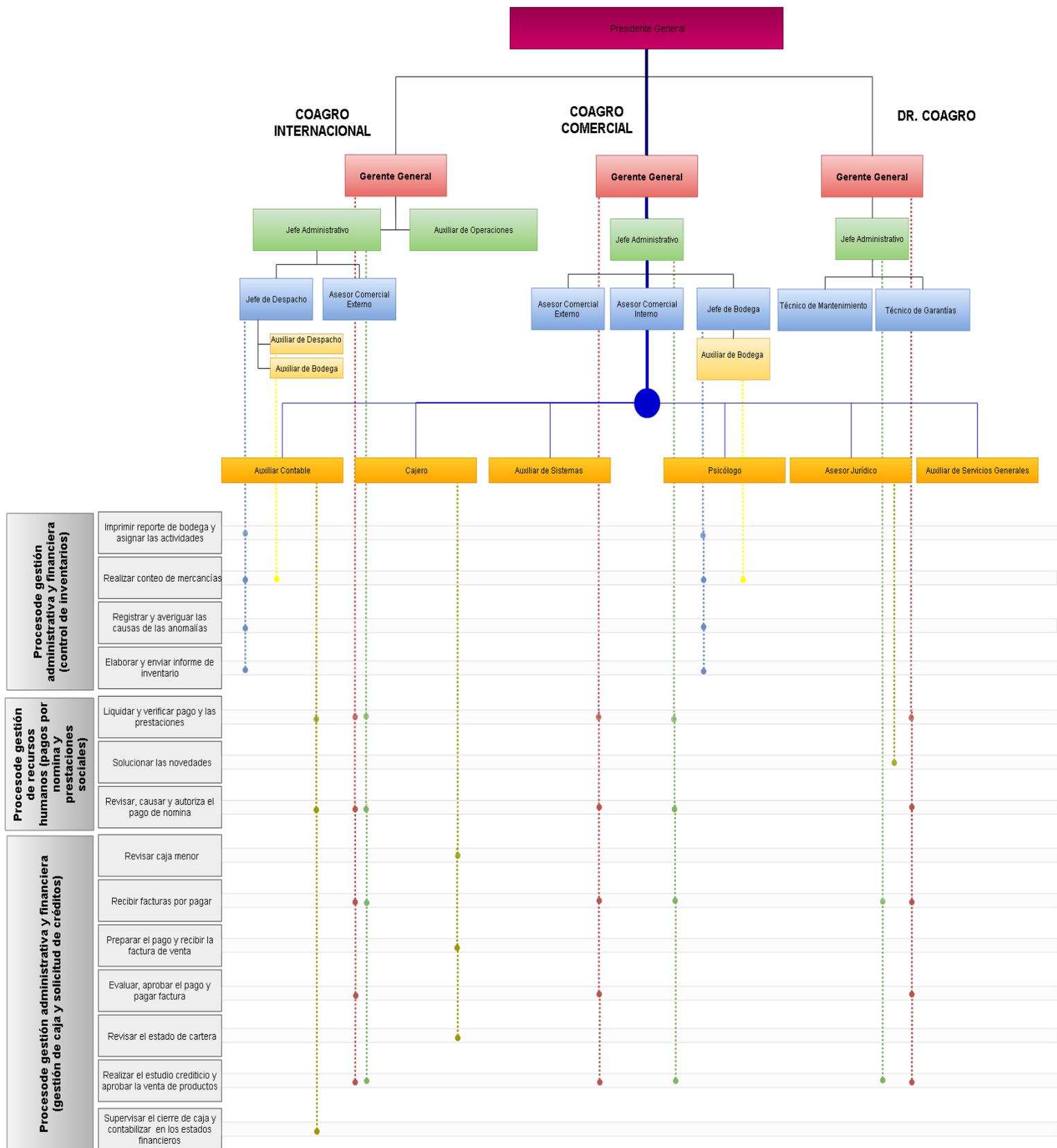


Figura 21. Estructura organizacional del Grupo Empresaria Coagro (procesos de apoyo 3, 4 y 5)  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

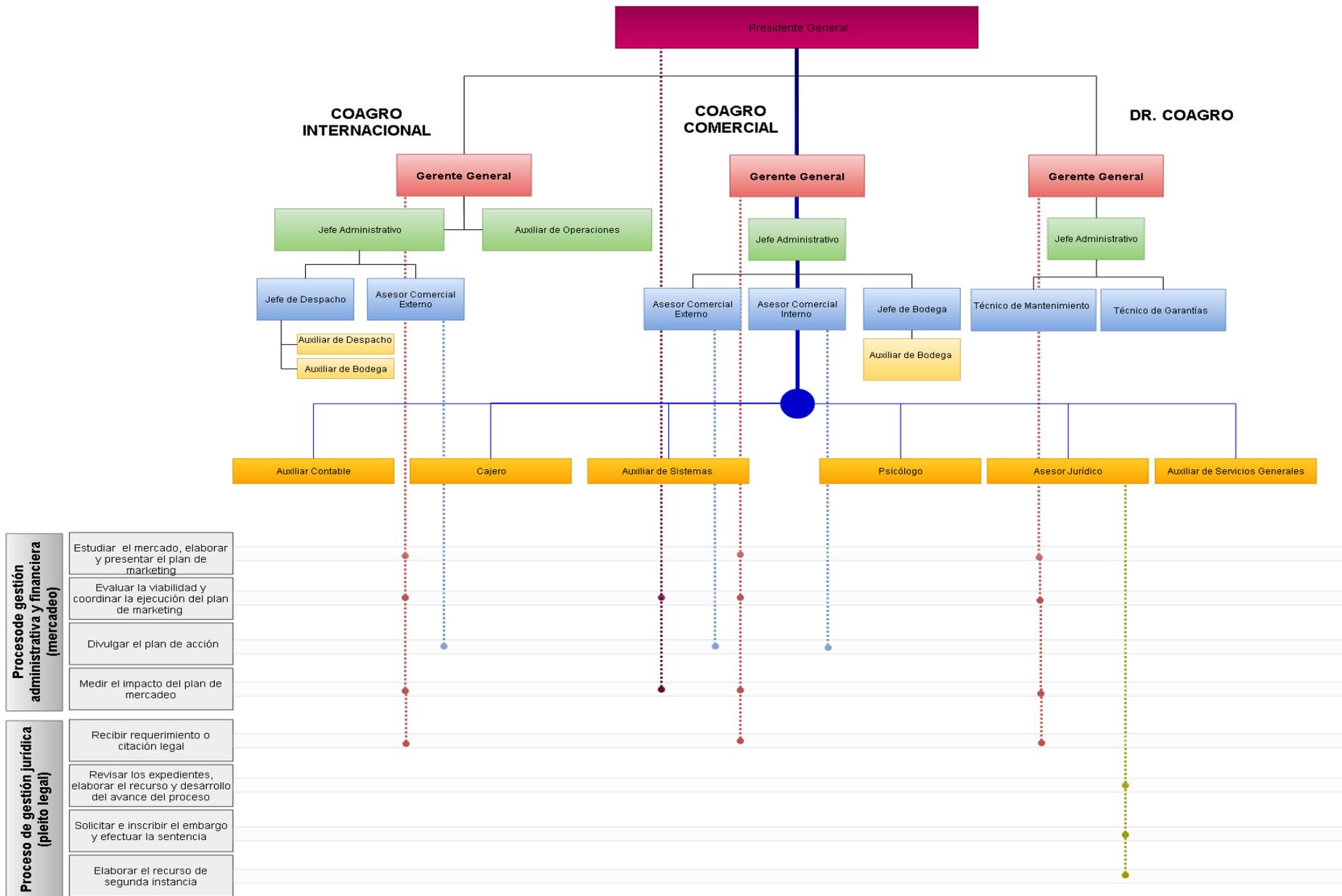


Figura 22. Estructura organizacional del Grupo Empresaria Coagro (procesos de apoyo 6 y 7)  
 Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

El análisis transversal realizado entre el manual de funciones y competencias laborales y el manual de procesos y procedimientos (ver Tabla 8), evidencia cambios significativos, al renombrar ocho (8) cargos tales como: Vendedores, Jefe de Almacén, Vendedor de Mostrador, Vendedor Externo, Asesor Comercial Tecnológica, Jefe de Taller, Técnico y Gerente Comercial; permite evidenciar la necesidad de dos (2) nuevos cargos: Asesor Jurídico y Psicólogo; replantear la ubicación de cinco (5) cargos como: Auxiliar Contable, Cajero, Servicios Generales (2) y Asesor Comercial Tecnológica; y finalmente ubicar como personal de apoyo externo al Revisor Fiscal. Así mismo, a partir de estos análisis se evidencia a la unidad Dr. Coagro como una empresa dependiente de las otras dos. Lo anterior permite sugerir que dicha unidad pase a ser dependiente de la unidad Coagro Comercial, lo que permitiría a su vez una mayor fidelización de los clientes de la organización y disminuir la complejidad de la administración del grupo empresarial.

Finalmente, el uso de las herramientas de análisis expuestas con anterioridad, dió como resultado el diseño de la nueva estructura organizacional con enfoque de procesos, que busca satisfacer las necesidades de la empresa y responder las exigencias del cliente. Evidenciando, dos (2) unidades comerciales (Coagro Internacional y Coagro Comercial) con 24 cargos; que se agrupan en once (11) cargos operativos, diez (10) tácticos y tres (3) estratégicos. En síntesis, dos (2) cargos adicionales a los identificados en el capítulo 6 y variaciones en el agrupamiento observado (seis (6) cargos operativos, siete (7) tácticos y nueve (9) estratégicos) (ver Figura 23 y Tabla 8).



# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

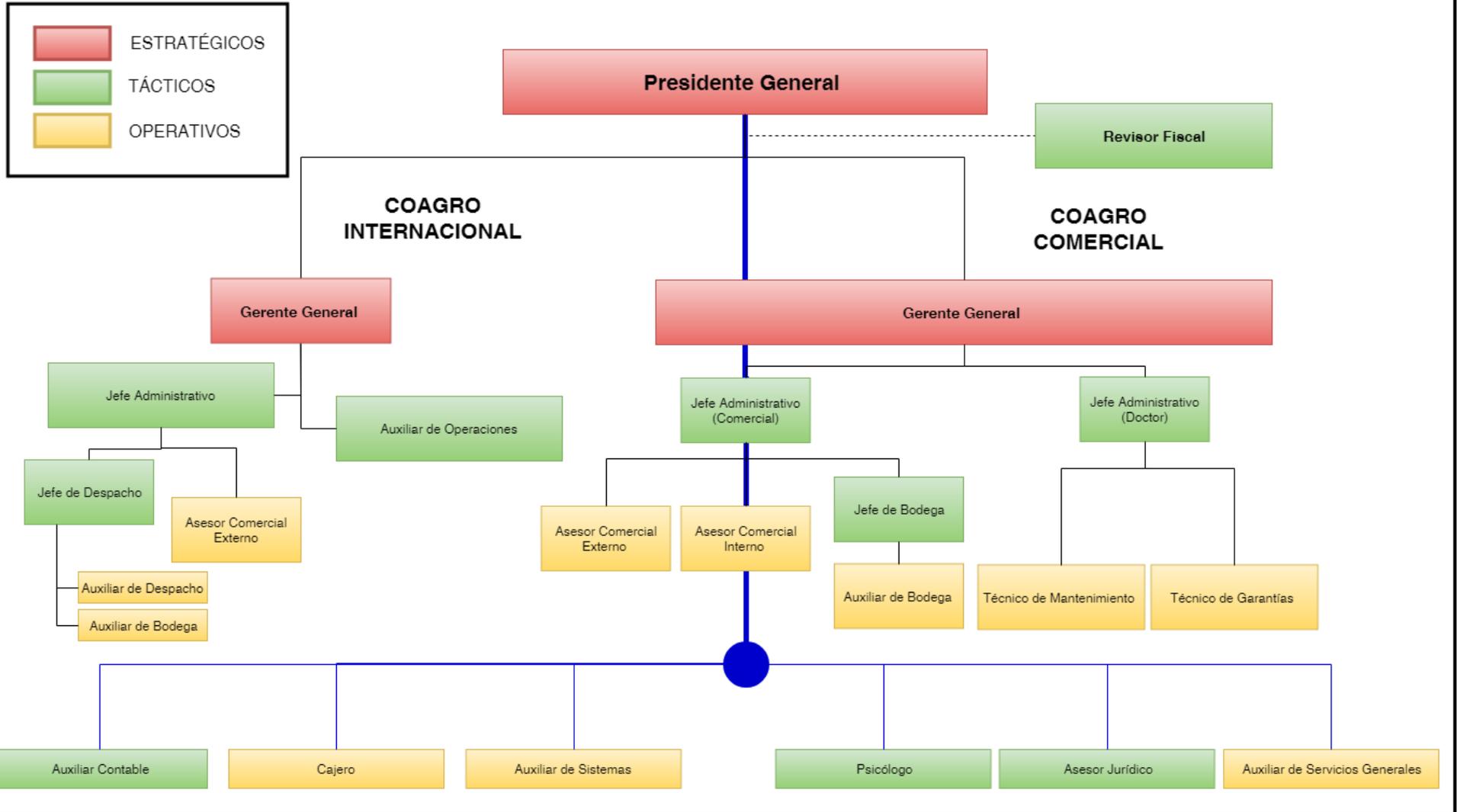


Figura 23. Estructura organizacional propuesta para el grupo empresarial Coagro  
Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

## 10. Conclusiones y Recomendaciones

Los resultados del trabajo de grado “Propuesta para el diseño de una estructura organizacional con enfoque de procesos para el grupo empresarial Coagro S.A.S en la ciudad de Ibagué-Tolima”; se exponen a continuación:

- Como resultado del proceso de las entrevistas y las encuestas realizadas a los empleados del grupo empresarial Coagro, se identificó la estructura organizacional informal con la que se trabaja actualmente en dicha organización. Igualmente, se observa como resultado del proceso de expansión de la organización, que esta estructura se encuentra expuesta a cambios continuos y constantes, que generan dificultad para su normal funcionamiento. Actualmente, la estructura organizacional informal del grupo empresarial Coagro, está conformada por tres unidades comerciales: Coagro Internacional, Coagro Comercial y Doctor Coagro. En total se identificaron veintidós (22) cargos entre estratégicos, tácticos y operativos y doce (12) procesos misionales así: importación, ventas internacional, distribución, garantías, manejo de inventarios, Proveedores, ventas nacional, comercialización, distribución, mantenimiento, asistencia técnica.
- El manual de procesos y procedimientos y el mapa de procesos propuesto, representan dos herramientas útiles para el análisis del trabajo, las labores de auditoria, evaluación del control interno, certificación de normas y el mejoramiento continuo de sus procesos. Además, proporcionan guías del trabajo y una visión integral del grupo empresarial Coagro a sus colaboradores. Dichas herramientas están constituidas por: dos (2) procesos estratégicos, dieciséis (16) procesos misionales y tres (3) procesos de apoyo; procesos de apoyo que a su vez se agrupan siete (7) procedimientos.
- La elaboración del manual de funciones y competencias laborales, proporciona la articulación de las funciones y responsabilidades de los cargos dentro del grupo empresarial Coagro. Dando como resultado, la identificación de veintidós (22) cargos entre: estratégicos, tácticos y operativos; que conforman una guía para que todos los colaboradores de la empresa puedan desarrollar de manera más eficiente sus actividades, evitando confusión y duplicidad de órdenes.

- Finalmente, este estudio permitió diseñar la nueva estructura organizacional con enfoque de procesos. En ésta se propone que la unidad empresarial Doctor Coagro, pase a ser dependiente de la unidad Coagro Comercial, con lo que se espera que dicha organización logre: mejorar las comunicaciones internas entre los niveles jerárquicos de la organización, reducir la duplicidad de órdenes e instrucciones de trabajo, mejorar la estabilidad organizacional, gestionar los procesos de forma horizontal y satisfacer las necesidades del cliente, el mercado, el entorno y de los altos directivos; a través del cumplimiento de los objetivos, metas y propósitos en el corto y mediano plazo. El resultado del diseño de la nueva estructura organizacional del grupo empresarial Coagro, propone 24 cargos; con los cual se busca tener una pirámide organizacional compuesta por: una base operativa solida con once (11) cargos, un nivel medio o táctico compuesto por (10) cargos tácticos y reducir la alta dirección, a tres (3) cargos estratégicos.

Finalmente, el análisis realizado en este estudio, propone el diseño de una estructura organizacional formal con enfoque de procesos; la cual sustenta la existencia de cada cargo en la organización. Sin embargo, se recomienda al grupo empresarial Coagro caracterizar las políticas comerciales como parte de un proceso estratégico, y corroborar las propuestas planteadas en este estudio, con un análisis de la carga laboral; con el fin de determinar la capacidad disponible de los colaboradores, establecer los incentivos salariales, planear las necesidades de la fuerza de trabajo y diseñar la estructura organizacional; garantizando la comparación de los métodos de trabajo utilizados.

## Bibliografía

- Aguilar Morales, J. E. (23 de Agosto de 2016). *FORMATO Y CUESTIONARIO PARA ELABORAR EL ANALISIS DE PUESTOS* . Obtenido de <http://www.conductitlan.net>
- Análisis de puesto en la administración de recursos humanos* . (11 de Octubre de 2007). Obtenido de Rrhh-web.com: <http://www.rrhh-web.com>
- Andreu, V. (2010 ). *Gestión por procesos versus gestión por funciones*. Obtenido de Americalearningmedia.com: <http://www.americalearningmedia.com>
- Bogotá Emprende . (Marzo de 2010). Obtenido de <http://www.bogotaemprende.com>
- Brown, w. (1960). *Exploration in Management*. Londres.
- Cardenas, J. (31 de Octubre de 2015). *Qué es el Análisis de Redes Sociales - Networksprovidehappiness.com*. Obtenido de Networks provide happiness: <http://networksprovidehappiness.com>
- Definicion MX. (4 de Julio de 2013). *Proceso*. Obtenido de Definicion MX: <http://definicion.mx>
- Delgado Gonzalez, S., & Ventura, B. (2008). *Recursos Humanos: Administración y Finanzas* (Cuarta ed.). Madrid, España : Paraninfo S. A., Editorial. Obtenido de <https://books.google.es>
- Departamento Administrativo de la función pública. (2015). *Decreto 1083 de 2015*. Bogotá. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Diferencia entre Proceso y Procedimiento. (2016). *Significados*. Obtenido de Diferencia entre Proceso y Procedimiento: <https://www.significados.com>
- Falquez , E., & Paredes, E. (2012). *Diseño de Manual de procedimientos* . Guayaquil.
- Fernandez, J. C. (24 de Diciembre de 2008). *La Organización Por Procesos*. Obtenido de [es.slideshare.net](http://es.slideshare.net): <http://es.slideshare.net>
- Función Pública. (Septiembre de 2015). *Guía para establecer o modificar el manual de funciones y de competencias laborales*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co>
- Gilli, J. J. (2001). *Diseño y Efectividad Organizacional*. Barcelona: Ediciones Macchi. Obtenido de <https://administraciondepersonal.files.wordpress.com>
- Gonzalez, J. (Octubre de 2012). Recuperado el 01 de Diciembre de 2016, de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com>
- Jimenez, D. (18 de Noviembre de 2012). *Pymes Calidad* . Obtenido de <http://www.pymesycalidad20.com>
- Joseph, C. (21 de Enero de 2014). *Consecuencias de una mala estructura organizativa*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de eHow en Español: <http://www.ehowenespanol.com>

- Lizeth. (14 de Marzo de 2009). *MANUALES DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES*. Obtenido de [Mlcabrera.blogspot.com.co](http://Mlcabrera.blogspot.com.co)
- Manual de funciones y procedimientos*. (19 de Agosto de 2014). Obtenido de [es.slideshare.net](http://es.slideshare.net): <http://es.slideshare.net>
- Manual de Organización y Funciones. (2015). *Elaboracion del Manual de Organización y Funciones*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe>
- Mejia, M. L. (2004). *Estructura y cargos por procesos, Orientados a resultados*. Scientia et Technica.
- Ministerio de Industria Comercio y Turismo. (30 de Abril de 2017). *Mincit*. Obtenido de Mapa de Procesos: <http://www.mincit.gov.co>
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. (30 de Abril de 2017). *Mincit*. Obtenido de Mapa de Procesos: <http://www.mincit.gov.co>
- Mintzberg, H. (1984). *La estructuracion de las organizaciones* . Barcelona : Ariel Economia .
- Muestreo Aleatorio. (2016). *Explorable*. Obtenido de Muestreo Aleatorio: <https://explorable.com>
- Nadler, D., & Tushman, M. (1999). *el diseño de la organización como arma competitiva: el poder de la arquitectura organizacional*. Mexico D.F.: Oxford .
- Organización Internacional para la Normalización. (22 de Enero de 2016). *Nueva Iso 9001*. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>
- Organizational Structure. (2016). *Organizational Structure (Vol. Modulo 2 )*. Pathfinder Internacional.
- Ortega, A. V. (2015). *Manual de funciones para la empresa montajes tecnicometalmecanico S.A.S*. Cartagena, Bolivar, Colombia: Universidad nacional abierta y a distancia.
- Palacio, E. (08 de Septiembre de 2011). *Crear una empresa plan de negocios*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2016, de <https://crearunaempresaya.wordpress.com>
- Perez Porto, J., & Garder, A. (2008). *Definición de procedimiento*. Obtenido de Definicion.de: <http://definicion.de>
- Perez Porto, J., & Gardey, A. (2011 ). *Definicion de analisis de puestos* . Obtenido de definicion.de: <http://definicion.de>
- Resenterra, A. U. (2016). *Pymmerang*. Obtenido de Tipos de Organizacion en una Empresa : <http://www.pymmerang.com>
- Riascos Gonzales, J. A. (2006). De la estructura por funciones al enfoque basado en procesos y la vision sistematica de la organizacion. *Revista Ciencias Estrategicas*. Vol. 4 No. 15 , 37-46.

- Rondon Sanchez, H. (21 de Noviembre de 2011). *Inteligencia Emocional y las Competencias Comportamentales*. Obtenido de Inteligencia Emocional - Inteligencia Social y Relacional: <https://inteligenciaemocionalpnlt.wordpress.com>
- Salazar Molina, A. (15 de Febrero de 2005). *Estructuras organizacionales y tipos de organigramas*. Obtenido de Gestipolis.com: <http://www.gestipolis.com>
- Sanchez Gonzalez, G. (13 de Diciembre de 2014). Obtenido de <https://gilbertogonzalezsanchez.files.wordpress.com>
- SENA. (2015). *SENA*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2016, de <http://www.sena.edu.co>
- Significados. (2014). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com>
- Strategor. (1988). *La estructura organizacional* . Obtenido de <http://www.gestipolis.com>
- Universidad de Navarra. (2014). *OCW-Open Course Ware*. Recuperado el 16 de Mayo de 2017, de Estructura Organica de La Empresa: <http://ocw.ub.edu>
- Universidad del Cauca . (s.f.). *Gestión por procesos*. Obtenido de [Vri.unicauca.edu.co](http://vri.unicauca.edu.co)
- Universidad Nacional Autonoma de Mexico . (11 de Mayo de 2009). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS*. Obtenido de [ingenieria.unam.mx](http://www.ingenieria.unam.mx): <http://www.ingenieria.unam.mx>
- Universidad Nacional Autonoma de Mexico. (11 de Mayo de 2009). *Manual De Procedimientos* . Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx>
- Vivanco Vergara, M. (2017). Procedural Manuals as Internal Control tools of an organization. *Scielo*(ISSN 2218-3620). Obtenido de <http://scielo.sld.cu>

## ANEXO A

### Modelo de Manual de Funciones

	<b>MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES</b>
Fecha de creación: Marzo de 2018	Página 1 de 1

I. IDENTIFICACIÓN		
Cargo:		
Número de puestos:		
Nivel organizacional:		
Dependencia:		
Jefe inmediato:		
II. PROPÓSITO PRINCIPAL		
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES		
No.	Funciones	Intensidad
1		
2		
3		
IV. PERFIL DEL CARGO		
HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD		
EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN		
NIVEL DE ESTUDIOS		
CONOCIMIENTOS BÁSICOS		

-----  
Aprobación Gerencia

Realizado por: Laura Marcela Urrea Suárez
---

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

## ANEXO B

### Modelo de Manual de Procesos y Procedimientos

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>	
	Fecha de creación: Junio de 2017	Página 1 de 1

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Codigo:	
1.1 Nombre del proceso:	
1.2 Objetivo:	
1.3 Empresa Responsable:	
1.4 Resultados Esperados:	
1.5 Alcance:	

#### 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

#### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R

#### 4. FLUJO DE PROCESO

Diagrama de flujo

#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

Realizado por: Laura Marcela Urrea Suarez

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado

## ANEXO C

### Manual de Procesos y Procedimientos

AN1: Proceso de planeación estratégica

#### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: GC-ES-PE-MP1	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso de planeación estratégica
1.2 Objetivo:	Establecer la metodología de gestión que permita proyectar hacia el futuro el grupo empresarial Coagro teniendo en cuenta la misión, la visión, sus estrategias y promoviendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
1.3 Empresa Responsable:	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Garantizar la administración e implementación adecuada de estrategias administrativas y financieras.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico elabora, evalúa y analiza la matriz DOFA y finaliza cuando se elaboran y comunican los informes.

#### 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.
- **DOFA:** Matriz que representa las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.
- **Presupuesto:** Considera los recursos tangibles o intangibles, que se estima que serán necesarios para ejecutar proyectos, estrategias o gastos.
- **Planeación Estratégica:** Es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla, con base en el análisis del entorno, tanto interno como externo. Supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores críticos de éxito, su revisión, monitoria y ajustes periódicos para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo y anticipatorio.
- **Plan de acción:** Herramienta gerencial institucional, articulada y coherente con el Plan Estratégico de la entidad, el cual establece el conjunto de proyectos, actividades y metas de las distintas áreas funcionales durante un periodo de aplicación y ejecución.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Colaboradores que conforman la junta directiva del grupo empresarial COAGRO.	Plan de desarrollo vigente Informes previos	<b>1. Elaborar, evaluar y analizar la DOFA:</b> Elabora, evalúa y analiza las debilidades oportunidades, fortalezas y amenazas en las que se esté inmerso el grupo empresarial COAGRO. Realizando actividades colectivas con la junta directiva para tratar un problema desde múltiples perspectivas.	DOFA	Unidades empresariales beneficiarias de los proyectos, estrategias o planes de acción aprobadas.	Presidente General/ Gerente General/ Junta Directiva
	Plan de desarrollo vigente DOFA	<b>2. Definición del plan estratégico:</b> Definir los elementos básicos del Plan Estratégico como son la misión, la visión, los principios y valores corporativos y el objetivo estratégico y cuál es la estrategia de la empresa para conseguir llevar a cabo este plan.	Plan estratégico parcial		Presidente General/ Gerente General/ Junta Directiva
	Estados financieros Informes contables y financieros	<b>3. Revisar los estados de cartera:</b> Examinan y estudian la cartera del grupo empresarial Coagro para revisar la viabilidad de las estrategias que beneficien al grupo empresarial, sin que se comprometa la estabilidad económica. De ser autorizadas las estrategias de implementación continua con el proceso de lo contrario realizan la actividad uno.	Estrategias de implementación		Presidente General/ Gerente General
	Plan de desarrollo vigente Informes previos	<b>4. Analizar y aprobar el plan estratégico:</b> Analizan, concretan y aprueban actividades y procesos de cambios dirigidos a la organización proyectos de innovación, nuevas tecnológicas, estructuras de personal, objetivos, entre otros que generen un impacto en el grupo empresarial Coagro.	Informes con propuestas Plan estratégico		Presidente General/ Gerente General/ Junta Directiva
	Nómina del grupo empresarial COAGRO Informes con propuestas Plan estratégico	<b>5. Difundir cambios organizacionales y planes de acción:</b> Notifica al grupo empresarial COAGRO de forma concreta las decisiones tomadas en la junta directiva respecto a las funciones y compromisos adquiridos sobre los cambios organizacionales, proyectos de innovación, nuevas tecnológicas y estructuras de personal, objetivos, planes estratégicos, entre otros. Una vez finalizada esta actividad se procede a realizar la actividad 7.	Reuniones de divulgación		Presidente General

S	I	P	O	C	R
	<p>Informes contables y financieros</p> <p>Reuniones</p> <p>Estados financieros</p>	<p><b>6. Establecer los estándares de calidad y porcentajes para la asignación de precios</b></p> <p>Establecen los estándares de calidad necesarios para determinar cuándo un proveedor cumple con las exigencias establecidas en precio, calidad, tiempo de entrega, forma entre otros para garantizar la satisfacción del cliente con los productos comercializados y los servicios prestados. Además, determinan el porcentaje de ganancia que tendrá lugar los productos y servicios comercializados, regido por un control administrativo sobre los gastos y la utilidad que genera. De ser adecuado dicha selección continua con la actividad 7 de lo contrario permanece en la actividad cinco.</p>	<p>Comunicación con los estándares de calidad y los porcentajes para la asignación de precios</p>		<p>Presidente General/ Gerente General/ Junta Directiva</p>
	<p>Actividades de ejecución</p> <p>Informes de avance</p>	<p><b>7. Controlar y supervisar los reportes:</b></p> <p>Luego de ser aprobado un proyecto o estrategia, se controla y supervisa la ejecución del mismo y los reportes de avances comunicados en reuniones, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados con el plan.</p>	<p>N/A</p>		<p>Presidente General</p>
	<p>Resultados de las inspecciones</p> <p>Resultados de la ejecución analizado</p>	<p><b>8. Elaborar y comunicar informes:</b></p> <p>Una vez implementados las estrategias y proyectos cada representante de la junta directiva deberá elaborar y comunicar los resultados obtenidos a través de informes detallados y presentaciones donde se evidencia resultados cuantitativos positivos.</p>	<p>Informes</p>		<p>Presidente General/ Gerente General</p>



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: GC-ES-PP-MP2	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso de proyección de presupuesto
1.2 Objetivo:	Proyectar los recursos económicos de para cada unidad de negocio de grupo empresarial Coagro, para la ejecución del plan desarrollo.
1.3 Empresa Responsable:	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Determinar los proyectos y estrategias que generen mayor rentabilidad y que promuevan la diversificación, ampliación y optimización de los recursos; permitiendo que el grupo empresarial COAGRO perdure en el tiempo.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico revisa los informes y planes de acción anteriores y el plan de desarrollo vigente y finaliza cuando se elabora y socializa los informes.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

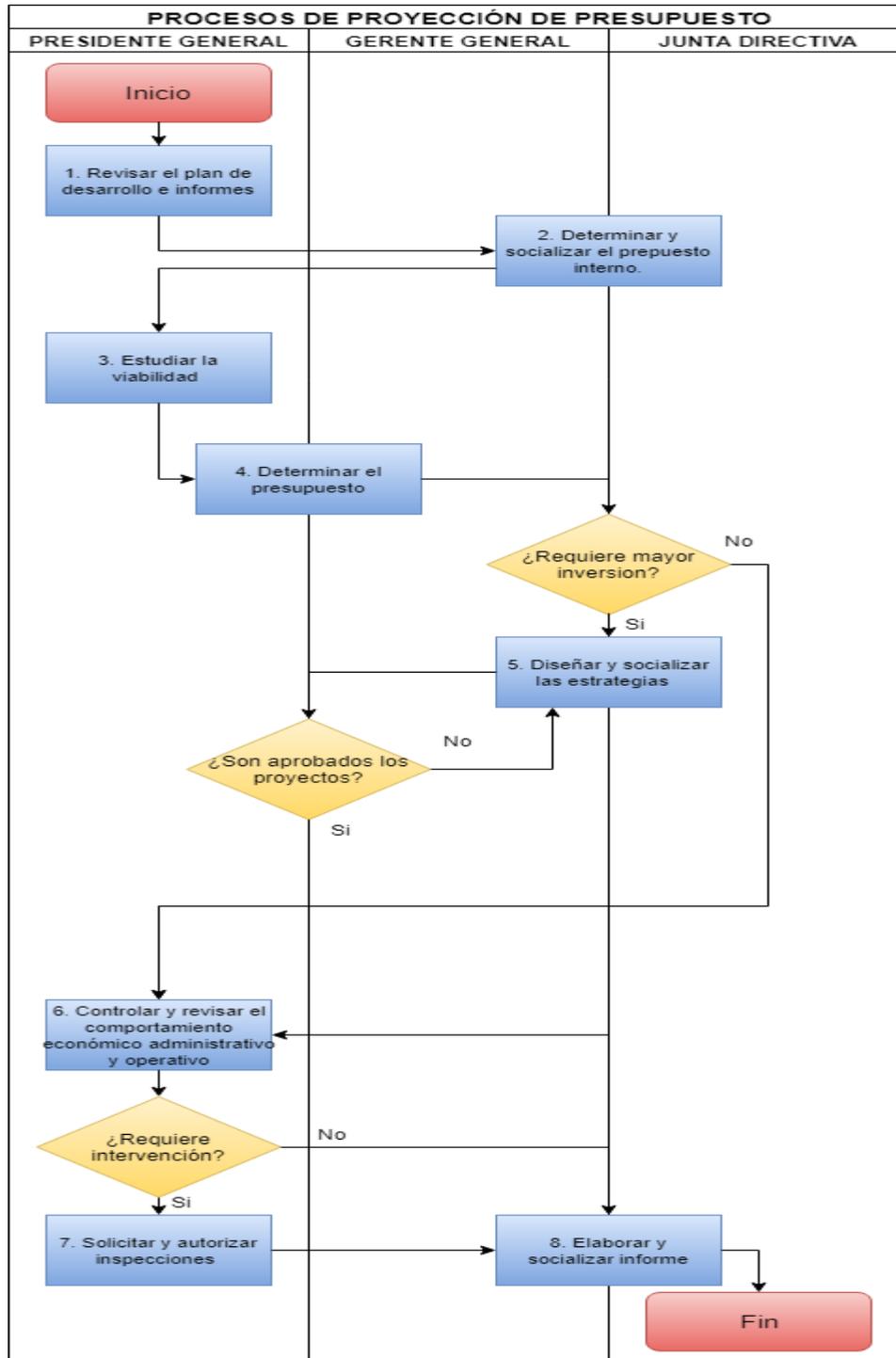
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.
- **Plan de desarrollo:** Es una herramienta de gestión que promueve el desarrollo económico y empresarial. De esta manera, sienta las bases para atender las necesidades insatisfechas de los grupos de interés.
- **Presupuesto:** Considera los recursos tangibles o intangibles, que se estima que serán necesarios para ejecutar proyectos, estrategias o gastos.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Colaboradores que conforman la junta directiva del grupo empresarial COAGRO.	Plan de desarrollo vigente  Informes previos	<p><b>1. Revisar el plan de desarrollo e informes:</b></p> <p>Revisa el plan de desarrollo vigente y los informes de contabilidad, a fin de conocer las utilidades y la capacidad de invertir requerido para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados.</p>	N/A	Unidades empresariales beneficiarias de los proyectos, estrategias o planes de acción aprobadas.	Presidente General
	Plan de desarrollo vigente  Informes previos	<p><b>2. Determinar y socializar el presupuesto interno:</b></p> <p>Una vez se han revisado la contabilidad de la empresa, se determina el presupuesto para cada unidad empresarial. El presupuesto inicial debe incluir las metas de ingresos y egresos, derivados de un plan general y específico de las áreas que lo componen. En esta socialización se debe tener en cuenta el comportamiento histórico que han tenido los rubros que reflejan la actividad cotidiana del grupo empresarial Coagro, como ventas de mercancías, clientes nuevos, expansión del mercado, entre otros.</p>	Presupuesto interno de cada unidad empresarial(previo)		Gerente General/ Junta Directiva
	Presupuesto interno de cada unidad empresarial(previo)  Plan de desarrollo vigente  Informes previos	<p><b>3. Estudiar la viabilidad:</b></p> <p>Una vez determinado el presupuesto parcial realizan el seguimiento a partir de una evaluación de la viabilidad financiera, técnica y operativa en cada unidad empresarial, con el fin de garantizar que el grupo empresarial Coagro posea la capacidad real y las condiciones del mercado necesarias para ejecutar las estrategias y proyectos.</p>	N/A		Presidente General
	Presupuesto interno de cada unidad empresarial(previo)	<p><b>4. Determinar el presupuesto:</b></p> <p>Se determina finalmente el monto del presupuesto a partir del primer valor proyectado para cada unidad del grupo empresarial Coagro, teniendo en cuenta las estrategias establecidas en el proceso del proyecto y los mecanismos a gestionar. De requerir la unidad una mayor inversión que la proyectada continua en el proceso de lo contrario se realiza la actividad siete.</p>	Presupuesto interno de cada unidad empresarial		Presidente General/ Gerente General

S	I	P	O	C	R
	Presupuesto interno de cada unidad empresarial (anterior)	<p><b>5. Diseñar y socializar las estrategias:</b></p> <p>Diseñan y socializan las estrategias que requieran de mayor inversión, que el presupuesto interno establecido. De ser aprobado, continua con el proceso de lo contrario permanece en esta actividad.</p>	Estrategia y/o proyecto aprobado		Gerente General/ Junta Directiva
	Resultados de la ejecución	<p><b>6. Controlar y revisar el comportamiento económico administrativo y operativo:</b></p> <p>Controla y revisa la ejecución del proyecto mirando el impacto económico, el comportamiento operativo y administrativo del mismo; de manera que se garantiza el logro de los objetivos propuestos en el plan de desarrollo e inclusive superar dichas metas propuestas.</p>	Resultados de la ejecución analizado		Presidente General
	Resultados de la ejecución analizado	<p><b>7. Solicitar y autorizar inspecciones:</b></p> <p>De presentar alguna inconsistencia en la ejecución de los proyectos, solicita a la unidad empresarial la programación y autorización para efectúa las inspecciones requeridas y verificar el impacto generado en la ejecución.</p>	Resultados de las inspecciones		Presidente General
	Resultados de las inspecciones  Resultados de la ejecución analizado	<p><b>8. Realizar y socializar informe:</b></p> <p>Realizan y socializan ante la junta directiva, los resultados obtenidos en los proyectos o estrategias aprobados, teniendo en cuenta el impacto positivo y negativo causado y las etapas de ejecución del mismo.</p>	Informes		Gerente General Junta Administrativa

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

N/A

-----  
Aprobación Gerencia

AN3: Proceso gestión administrativa y financiera (Procedimiento contable)

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: GC- AP- PC-MPA1	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso gestión administrativa y financiera (Procedimiento contable)
1.2 Objetivo:	Controlar, revisar y garantizar que todas las operaciones financieras sean ejecutas dentro del marco legal, suministrando el estado económico actual del grupo empresarial COAGRO.
1.3 Empresa Responsable:	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Organizar y suministrar oportuna y legalmente todos los movimientos financieros, a través de los estados e informes contables.
1.5 Alcance:	Inicia con la recepción y verificación de facturas y finaliza con la revisión y supervisión de los estados financieros.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

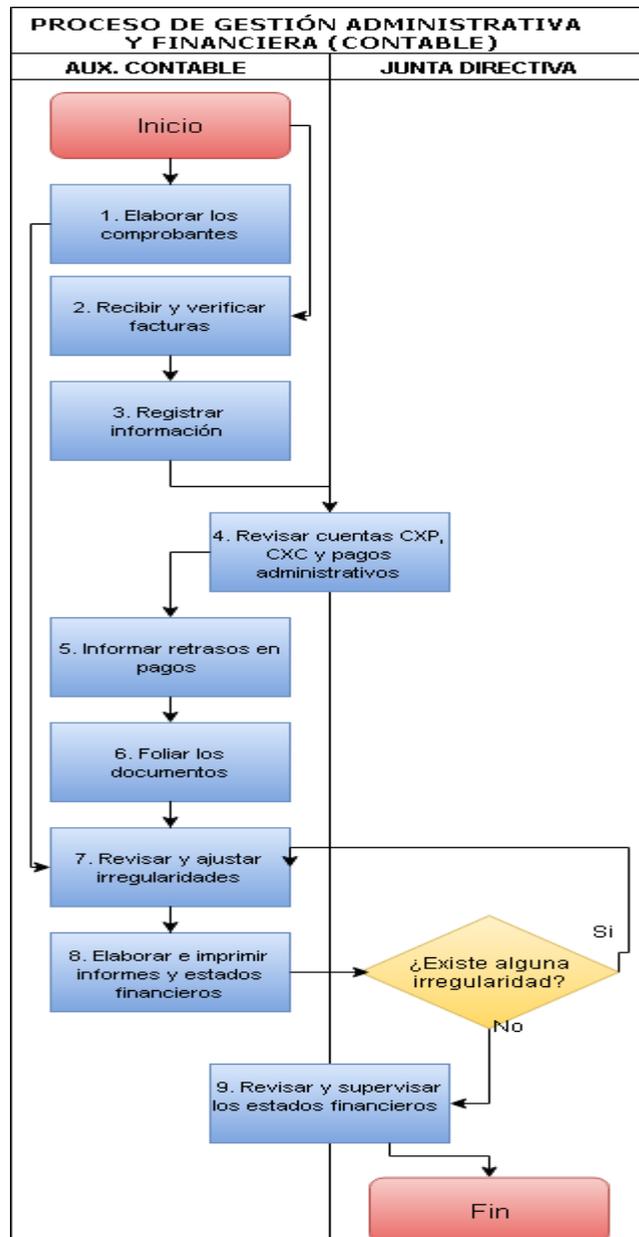
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC**

<b>S</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>O</b>	<b>C</b>	<b>R</b>
Ingresos y gastos del grupo empresarial COAGRO.	Sistema ofimático	<p><b>1. Elaborar los comprobantes:</b> Elabora los comprobantes, de manera que se garantice tener los soportes contables tanto de los débitos como créditos de las operaciones diarias por ventas, servicios, gastos y pagos del grupo empresarial COAGRO.</p>	Comprobantes	Junta directiva y entidades estatales que soliciten los informes contables.	Auxiliar Contable
	Facturas	<p><b>2. Recibir y verificar facturas</b> Recibe y verifica las facturas generadas por las ventas de productos y servicios; a su vez las facturas por pago a proveedores y/u otros gastos generados en del desarrollo natural de las actividades comerciales del grupo empresarial COAGRO.</p>	Facturas revisadas		Auxiliar Contable
	Sistema ofimático	<p><b>3. Registrar información</b> Registra en el balance contable las entradas y salidas realizadas durante la ejecución de las actividades rutinarias del grupo empresarial COAGRO.</p>	N/A		Auxiliar Contable
	Sistema ofimático Facturas Comprobantes	<p><b>4. Revisar cuentas CXP, CXC y pagos administrativos:</b> Revisa todos los comprobantes, facturaras o documentos contables generados por la venta de productos y servicios prestados y los pagos generados por gastos operativos y de compra de mercancía del Grupo Empresarial COAGRO.</p>	N/A		Junta Directiva/ Auxiliar Contable
	N/A	<p><b>5. Informar retrasos en pagos:</b> Informa a sus superiores el retraso ocasionado en pagos, teniendo en cuenta que deber supervisar las facturas por servicios, impuestos, proveedores o de otra índole evitando multas por pago en mora a favor del grupo empresarial COAGRO.</p>	Correo electrónico con comunicación de retraso		Auxiliar Contable
	Facturas Comprobantes	<p><b>6. Foliar los documentos</b> Organiza por fecha y rubro todas las facturas y comprobantes, efectuando la numeración de todos los documentos diarios y soportes contables, a fin de tener organizados los soportes contables.</p>	Carpeta foliada		Auxiliar Contable

S	I	P	O	C	R
	Ajuste de carpeta foliada	<p align="center"><b>7. Revisar y ajustar irregularidades</b></p> <p>En caso de presentarse irregularidades en las notas contables se deberá ajustar en el menor tiempo posible para evitar las inconsistencias.</p>	Carpeta foliada		Auxiliar Contable
	Sistema ofimático	<p align="center"><b>8. Elaborar e imprimir informes y estados financieros</b></p> <p>Elabora e imprime los informes de los estados financieros del grupo empresarial COAGRO y los añade a la carpeta de soportes.</p>	<p align="center">Informes Carpeta foliada</p>		Auxiliar Contable
	<p align="center">Informes Carpeta foliada</p>	<p align="center"><b>9. Revisar y supervisar los estados financieros</b></p> <p>Leer e interpretar los estados financieros del grupo empresarial COAGRO para conocer la condición, rendimiento y capacidad del grupo, con el fin de mantener y comunicar de manera eficiente las operaciones realizadas y futuras de la empresa.</p>			Junta Directiva/ Auxiliar Contable

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

N/A

-----  
Aprobación Gerencia

AN4: Proceso gestión de recursos humanos (Procedimiento de selección y contratación de personal)

<b>Código: GC-AP-SC-MP2</b>	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	<b>Proceso gestión de recursos humanos (Procedimiento de selección y contratación de personal)</b>
<b>1.2 Objetivo:</b>	Evaluar y seleccionar el personal que tenga mayor afinidad a los parámetros definidos, garantizando contribuciones productivas al grupo empresarial.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Vincular personal acorde a los perfiles requeridos para cada cargo y promover actividades para la selección y entrega de dotaciones.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico recibe la solicitud de personal y se efectúa la entrega de dotaciones.

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

### 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.
- **Aspirante:** Persona que se postula para ocupar un cargo.
- **Contratación:** Actividad que se lleva a cabo para formalizar la relación contractual con los funcionarios que ingresan a laborar en la organización.
- **Dotación:** Asignación al personal de vestuario y herramientas adecuadas para el desempeño de sus funciones.
- **Entrevista:** Reunión entre el candidato y personal de la empresa para evaluar el cumplimiento del perfil y los requisitos.
- **Evaluación psicotécnica:** Prueba psicológica tipo inventario, que arroja información preliminar acerca de las características de personalidad del candidato.
- **Sistema de Seguridad Social:** Sistema al que se vincula al personal que labora en la empresa por medio de contrato a término fijo (salud, pensión, riesgos laborales y parafiscales).

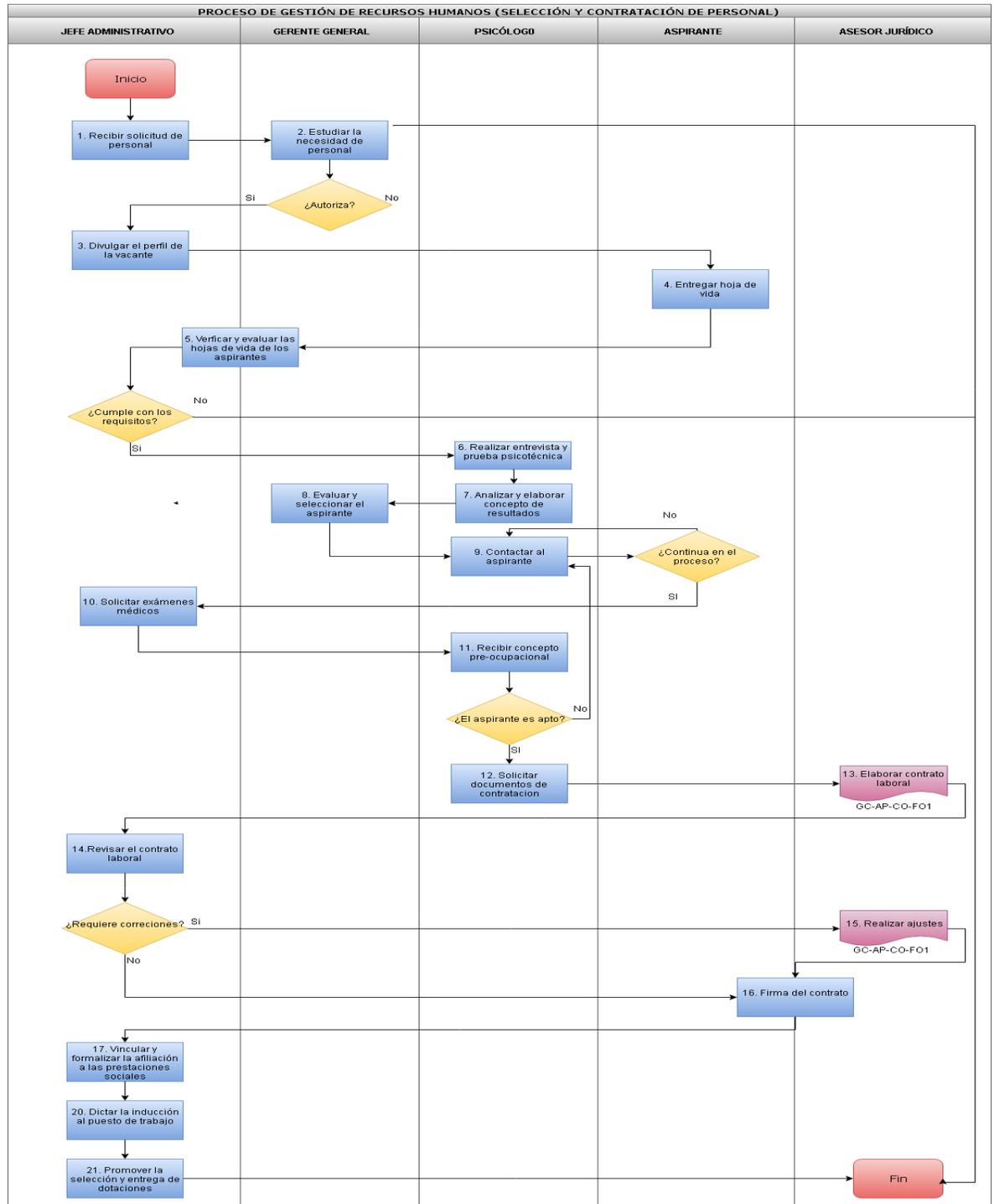
### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Perfil funcional y operativo del cargo al cual puede aspirar un vacante.	N/A	<p><b>1. Recibir solicitud de personal:</b></p> <p>Recibe la solicitud para la apertura de una vacante a un cargo vigente del grupo empresarial COAGRO, estableciendo el cronograma del tiempo, modo y lugar en que se desarrollara la convocatoria.</p>	Correo electrónico con solicitud de personal	Personal que se postula como aspirante para el logro de un cargo en el grupo empresarial COAGRO.	Jefe administrativo
	<p>Correo electrónico con solicitud de personal</p> <p>Informes administrativos y financieros</p>	<p><b>2. Estudiar la necesidad de personal</b></p> <p>Estudia y evalúa la carga de trabajo en los colaboradores del grupo empresarial COAGRO y verifica el crecimiento de ventas o servicios y la ampliación de actividades del grupo empresarial COAGRO para autorizar la necesidad de personal, de ser necesaria la vacante continua con el proceso de lo contrario finaliza.</p>	Aprobación de la solicitud de personal		Gerente General
	<p>Sistema ofimático</p> <p>Medios de comunicación</p>	<p><b>3. Divulgar el perfil de la vacante</b></p> <p>Determinan el perfil profesional de la vacante y realizan la convocatoria del personal a contratar en el grupo empresarial COAGRO; a través de medios electrónicos, web, oficina de empleo o redes sociales de manera verbal o escrita.</p>	<p>Perfil del cargo</p> <p>Piezas comunicativas</p>		Jefe Administrativo
	N/A	<p><b>4. Entregar hoja de vida:</b></p> <p>Una vez es divulgada la vacante, los aspirantes interesados deben allegar la hoja de vida con los respectivos soportes para dar estudio previo en las oficinas del grupo empresarial COAGRO.</p>	Hojas de vida de los aspirantes		Aspirante
	<p>Sistema ofimático</p> <p>Celular/Teléfono fijo</p>	<p><b>5. Verificar y evaluar las hojas de vida de los aspirantes:</b></p> <p>Recibe, revisa y evalúa las hojas de vida de los aspirantes, con el fin de realizar una preselección previa. A partir del perfil definido, la experiencia solicitada, veracidad de los soportes requeridos y otras características necesaria. Si el aspirante cumple con los requisitos, se contacta telefónicamente y continua en el proceso de lo contrario finaliza la participación del aspirante en la convocatoria.</p>	N/A		Gerente General Jefe Administrativo
	Sistema ofimático	<p><b>6. Realizar entrevista y prueba psicotécnica:</b></p>	Anotaciones entrevista de trabajo		Psicólogo

S	I	P	O	C	R
		Realiza la entrevista de trabajo y las pruebas psicotécnicas requeridas a los aspirantes preseleccionados a partir de un cronograma establecido.	Pruebas psicotécnicas		
	Sistema ofimático	<b>7. Analizar y elaborar concepto de resultados</b> Analiza las pruebas de cada uno de los aspirantes, permitiendo emitir el concepto profesional del aspirante preseleccionado.	Correo electrónico con concepto profesional		Psicólogo
	Correo electrónico con concepto profesional	<b>8. Evaluar y seleccionar el aspirante</b> Evalúa, clasifica y selecciona en una lista definitiva los aspirantes en orden de selección para el cargo vigente en el grupo empresarial COAGRO.	Correo electrónico con lista de aspirantes seleccionados		Gerente General
	Correo electrónico con lista de aspirantes seleccionados	<b>9. Contactar al aspirante</b> Contacta telefónicamente al primer seleccionado en la lista para el cargo vigente del grupo empresarial COAGRO; si el aspirante aún está interesado, continua en el proceso de lo contrario se contacta al segundo en la lista.	N/A		Psicólogo
	N/A	<b>10. Solicitar exámenes médicos</b> Solicita a la empresa prestado de salud, se realicen el examen pre-ocupacional, donde se busca asegurar que el postulante reúna las condiciones psicofísicas que su trabajo requerirá.	Concepto pre-ocupacional		Jefe Administrativo
	Concepto pre-ocupacional	<b>11. Recibir concepto por valoración médica</b> Recibe el concepto pre-ocupacional por parte del médico tratante. De ser apto la aspirante continua en el proceso de lo contrario se efectuaría la actividad con otro aspirante de la lista.	N/A		Psicólogo
	N/A	<b>12. Solicitar documentos de contratación</b> Solicita al aspirante documentos personales y laborales para dar inicio a la actividad de contratación de personal.	Documentos de contratación		Psicólogo
	Documentos de contratación Diligenciar formato GC-AP-CO-FO1	<b>13. Elaborar contrato laboral</b> Elabora el contrato laboral al aspirante seleccionado del cargo vigente del grupo empresarial COAGRO, teniendo en cuenta las normas establecidas.	Contrato Laboral GC-AP-CO-FO1		Asesor Jurídico

S	I	P	O	C	R
	Contrato Laboral GC-AP-CO-FO1	<p><b>14. Revisar el contrato laboral</b></p> <p>Revisa el contrato de trabajo, los términos establecidos, las fechas, los documentos, los nombres y cada uno de los datos proporcionados. De existir correcciones se realiza la actividad 15 de lo contrario la actividad 16.</p>	Contrato Laboral GC-AP-CO-FO1		Jefe Administrativo
	Contrato Laboral GC-AP-CO-FO1	<p><b>15. Realizar ajustes</b></p> <p>Realiza los ajustes pertinentes al contrato laboral, a fin de que el documento cumpla con todas las exigencias legales.</p>	Contrato Laboral GC-AP-CO-FO1		Asesor Jurídico
	Contrato Laboral GC-AP-CO-FO1	<p><b>16. Firma del contrato</b></p> <p>Realizan la firma del contrato entre las partes interesadas. Dando como resultado la vinculación legal como colaborador adscrito al grupo empresarial COAGRO.</p>	Contrato laboral firmado GC-AP-CO-FO1		Aspirante/ Representante Legal
	Contrato laboral firmado GC-AP-CO-FO1	<p><b>17. Vincular y formalizar la afiliación a las prestaciones sociales</b></p> <p>Vincula y formaliza al colaborado a las diferentes empresas prestadoras de salud pensión, riesgos y cajas de compensación, el mismo día que se firma el contrato.</p>	Certificados de afiliación		Jefe Administrativo
	Presentación de Inducción	<p><b>18. Dictar la inducción al puesto de trabajo</b></p> <p>Dicta la capacitación al empleado con apoyo de otros colaboradores, teniendo en cuenta las funciones y el desarrollo de las actividades por las que fue contratado, las responsabilidades que tendrá lugar en la ejecución de sus actividades, los jefes y el área de trabajo al cual se encontrara vinculado.</p>	N/A		Jefe Administrativo
	N/A	<p><b>19. Promover la selección y entrega de dotaciones.</b></p> <p>Promueve la solicitud de una nueva dotación, la creación del diseño y la selección de la dotación que se le entregara a los colaboradores que hacen parte del grupo empresarial COAGRO.</p>	Dotaciones		Jefe Administrativo

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- GC-AP-CO-FO1 (Formato de contrato laboral)

-----  
Aprobación Gerencia

AN5: Proceso de gestión administrativa y financiera (Procedimiento de control de inventarios)

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: GC-AP-CI-MP3	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso de gestión administrativa y financiera (Procedimiento de control de inventarios)
1.2 Objetivo:	Administrar la mercancía solicitada y disponible en los puntos de venta y bodegas, de manera que se garantice la rotación, disponibilidad y ubicación de los productos.
1.3 Empresa Responsable:	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Garantizar el óptimo manejo de inventarios, evitando costos innecesarios por acumulación, falta de existencias e inclusive evitando los fraudes por robo de mercancía.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico imprime el reporte de inventario y finaliza con la elaboración del informe de inventarios.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

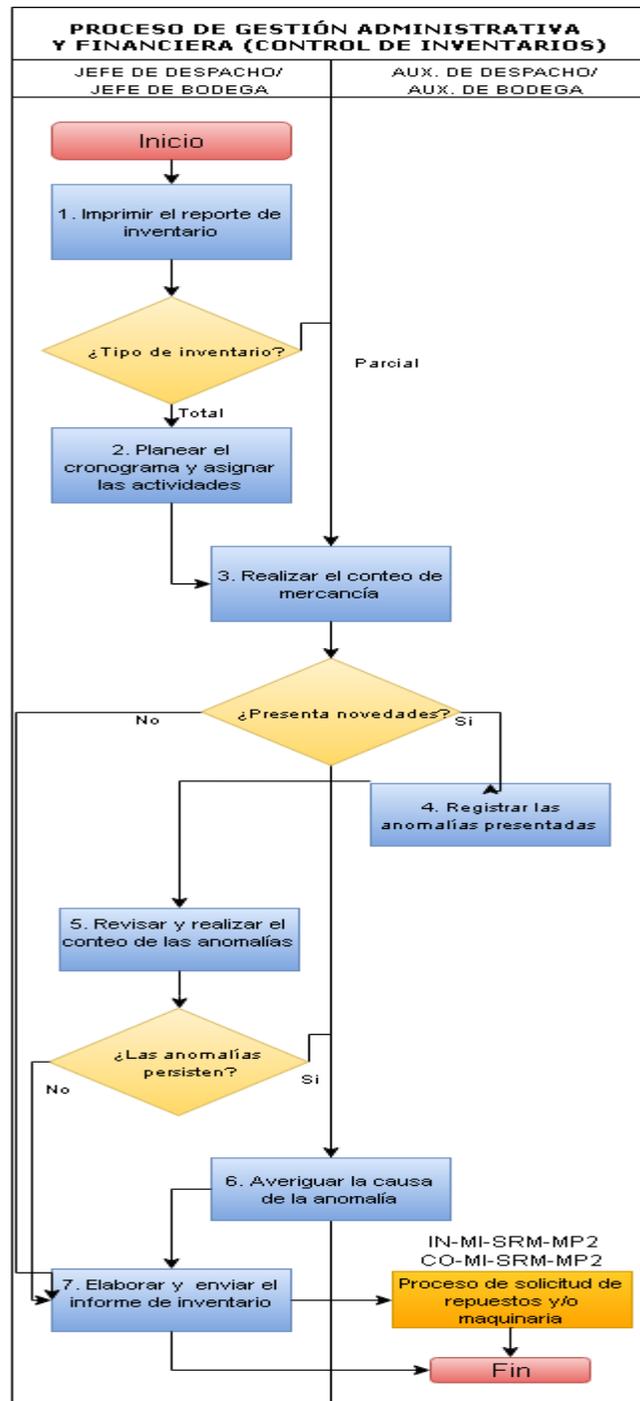
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Productos disponibles en los puntos de bodega y/o almacén.	Sistema ofimático	<b>1. Imprimir el reporte de inventario:</b> Imprime el reporte generado en el sistema para el inventario de existencia de productos, separando para cada una de los puntos de venta y bodegas. Si el inventario es total continua el proceso, de ser un inventario parcial se efectúa la actividad tres.	Reporte de inventario	Procesos estratégicos y misionales de solicitud de repuestos y maquinaria.	Jefe de despacho/Jefe de Bodega
	Reporte de inventario	<b>2. Planear el cronograma y asignar las actividades:</b> Determina el orden de ejecución de las actividades requeridas en un cronograma a fin de realizar el control de inventario total (teniendo en cuenta todos los productos ya sean en bodega o punto de venta), una vez tiene definido el cronograma asigna el colaborador que será responsable de ejecutar la actividad.	Cronograma de actividades		Jefe de despacho/Jefe de Bodega
	Reporte de inventario Cronograma de actividades Mercancía	<b>3. Realizar el conteo de mercancía:</b> Realizan el conteo de maquinaria, verificando que el reporte de inventario impreso coincida en cantidad y referencia a los productos en físico.	Reporte de inventario verificado		Jefe de despacho/Jefe de Bodega/ Aux. de despacho / Aux. de Bodega
	Reporte de inventario verificado	<b>4. Registrar las anomalías presentadas:</b> De presentarse una novedad en el reporte de inventario verificado, es necesario registrar la anomalía en el mismo documento y enviarla vía correo electrónico o en físico al jefe de despacho o jefe de bodega.	Correo electrónico o documento en físico con el informe de anomalía.		Aux. de despacho / Aux. de Bodega
	Sistema ofimático Correo electrónico o documento en físico con el informe de anomalía Mercancía	<b>5. Revisar y realizar el conteo de las anomalías:</b> Verifica la consistencia del inventario, teniendo en cuentas las novedades o anomalías reportadas, a fin de asegurar que el conteo fuese adecuado. De persistir las anomalías, continua con el proceso de lo contrario se realiza la actividad siete.	N/A		Jefe de despacho/Jefe de Bodega
	N/A	<b>6. Averiguar la causa de la anomalía:</b>	N/A		Jefe de despacho/Jefe de Bodega/ Aux. de

S	I	P	O	C	R
		De persistir la anomalía, se iniciará la investigación pertinente a fin de determinar y disminuir las causas que lo origino. Dichas novedades deben ser reportadas en el informe de inventario.			despacho / Aux. de Bodega
	Reporte de inventario verificado	<p style="text-align: center;"><b>7. Elaborar y enviar el informe de inventario</b></p> <p>Elabora el informe presentando la cantidad de los bienes inventariados, faltantes, sobrantes, inservibles u obsoletos, resultantes del conteo en físico parcial o total. Dicho informe debe contener las novedades presentes y la causa de dichas novedades, además debe anexarse la solicitud de maquinaria y repuestos.</p>	<p>Informe de inventario</p> <p>Formato diligenciado IN-MI-SRM-FO2 CO-MI-SRM-FO2</p>		<p style="text-align: center;">Jefe de despacho/Jefe de Bodega</p>

4. FLUJO DE PROCESO



5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA  
N/A

-----  
Aprobación Gerencia

AN6: Proceso de gestión de recursos humanos (Procedimiento de pagos por nómina y prestaciones sociales)

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: GC-AP-PNS-MP4	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso de gestión de recursos humanos (Procedimiento de pagos por nómina y prestaciones sociales)
1.2 Objetivo:	Efectuar los pagos de nómina y de prestaciones sociales, a los que tiene derecho un funcionario vinculado a la planta de personal.
1.3 Empresa Responsable:	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Asegurar la adecuada liquidación sobre la asignación básica mensual y garantizar el cumplimiento de los pagos dentro del tiempo previsto.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico verifica el pago de prestaciones y finaliza cuando se autoriza el pago de la nómina.

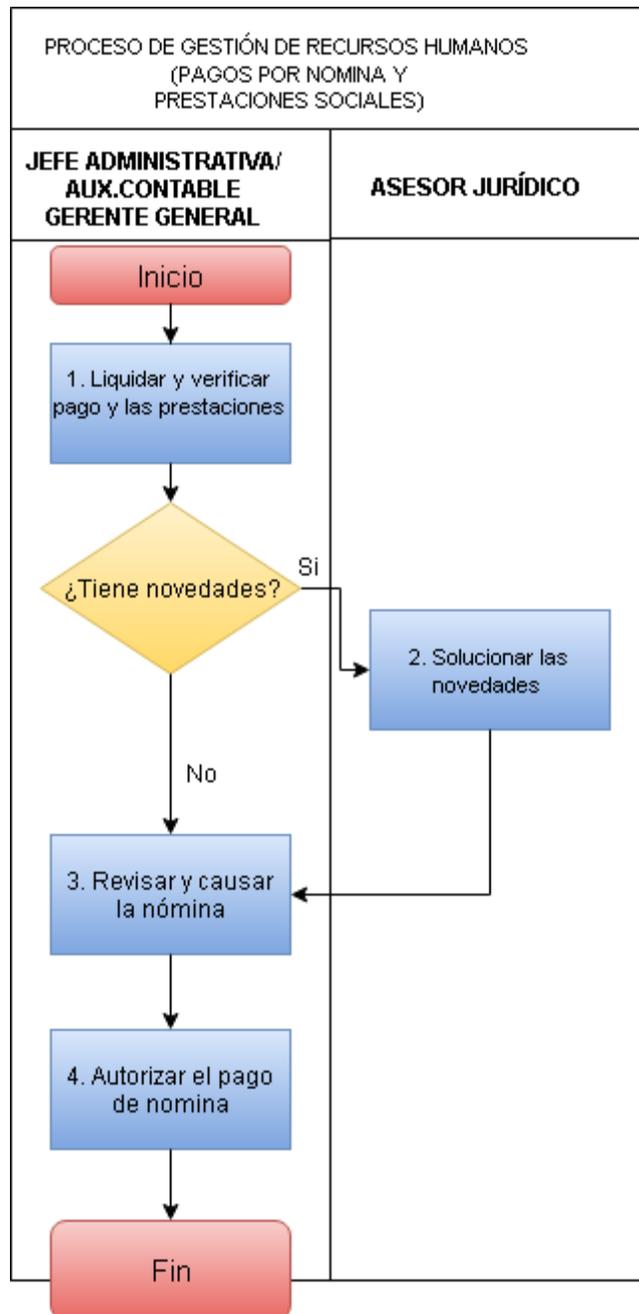
## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.
- **Nomina:** Es el registro financiero que una empresa realiza sobre los salarios de sus empleados, bonificaciones y deducciones.
- **Prestaciones sociales:** Son los pagos adicionales al salario, que constituyen beneficios para el empleado, dichas prestaciones son una remuneración obligatoria por parte del empleador hacia los trabajadores que se encuentren vinculados a la empresa por medio de contrato de trabajo.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas prestadoras de servicios sociales (salud, pensión y riesgos profesionales.	Lista de funcionarios de planta	<p><b>1. Liquidar y verificar el pago y las prestaciones:</b></p> <p>Liquida los montos a partir del salario y verifica que al colaborador se le haya pagado oportunamente las prestaciones sociales a las que tiene derecho los funcionarios vinculados a la planta de personal del grupo empresarial COAGRO. De presentar alguna novedad debe comunicarse verbal o escrito vía correo electrónico y ejecutar la actividad dos de lo contrario la actividad tres.</p>	Correo electrónico con novedad	Personal de planta del grupo empresarial COAGRO.	Jefe Administrativo/ Aux. contable / Gerente general
	Correo electrónico con novedad	<p><b>2. Solucionar las novedades:</b></p> <p>Asesora y soluciona las novedades e inconvenientes que se presenten el pago de las prestaciones social con apoyo del jefe administrativo.</p>	N/A		Asesor Jurídico/ Jefe Administrativo
	Lista de funcionarios de planta	<p><b>3. Revisar y causar la nómina:</b></p> <p>Revisa la liquidación y causa en el sistema el pago de nómina y de prestaciones sociales de la planta de personal del grupo empresarial COAGRO.</p>	N/A		Auxiliar Contable / Jefe Administrativo
	N/A	<p><b>4. Autorizar el pago de nómina:</b></p> <p>Autoriza y se realiza el pago de la nómina del grupo empresarial Coagro.</p>	Soportes de pago		Jefe Administrativa/ Gerente General

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

N/A

-----  
Aprobación Gerencia

AN7: Proceso de gestión administrativa y financiera (Procedimiento de caja y solicitud de créditos)

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: GC-AP-GSC-MP5	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso de gestión administrativa y financiera (Procedimiento de caja y solicitud de créditos)
1.2 Objetivo:	Garantizar la recepción de ingresos y administración de gastos menores, de manera que se recaude oportuna, transparente y legalmente los recursos monetarios que correspondan a través de caja.
1.3 Empresa Responsable:	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Asegurar la recaudación de los recursos monetarios generados por la actividad comercial del grupo empresarial COAGRO, efectuando con transparencia actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional, técnico o empírico revisa la caja menor y finaliza una vez se contabiliza en los estados financieros.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.
- **Factura:** Una factura es un documento que refleja y hace constar la adquisición y entrega de un bien o servicio, en el cual se especifica la fecha de la operación, el nombre de las partes que intervinieron en el negocio y la descripción del producto o servicio objeto del negocio.
- **Caja menor:** Espacio predispuesto por el grupo empresarial, para administrar los ingresos y una cantidad pequeña de fondos en dinero efectivo que se usa para gastos.
- **Consignación:** Es el traspaso en efectivo por el pago de mercancías en vía direccional donde una persona jurídica o natural toma el rol consignador, a otra persona, denominada comisionista o consignatario.
- **Monto:** El valor máximo en unidades de una moneda o la cantidad de una transacción.
- **Soportes:** Las compras por caja menor tendrán como soporte las facturas a nombre del representante legal o empresa, con la identificación del proveedor o cliente (Cédula o NIT).

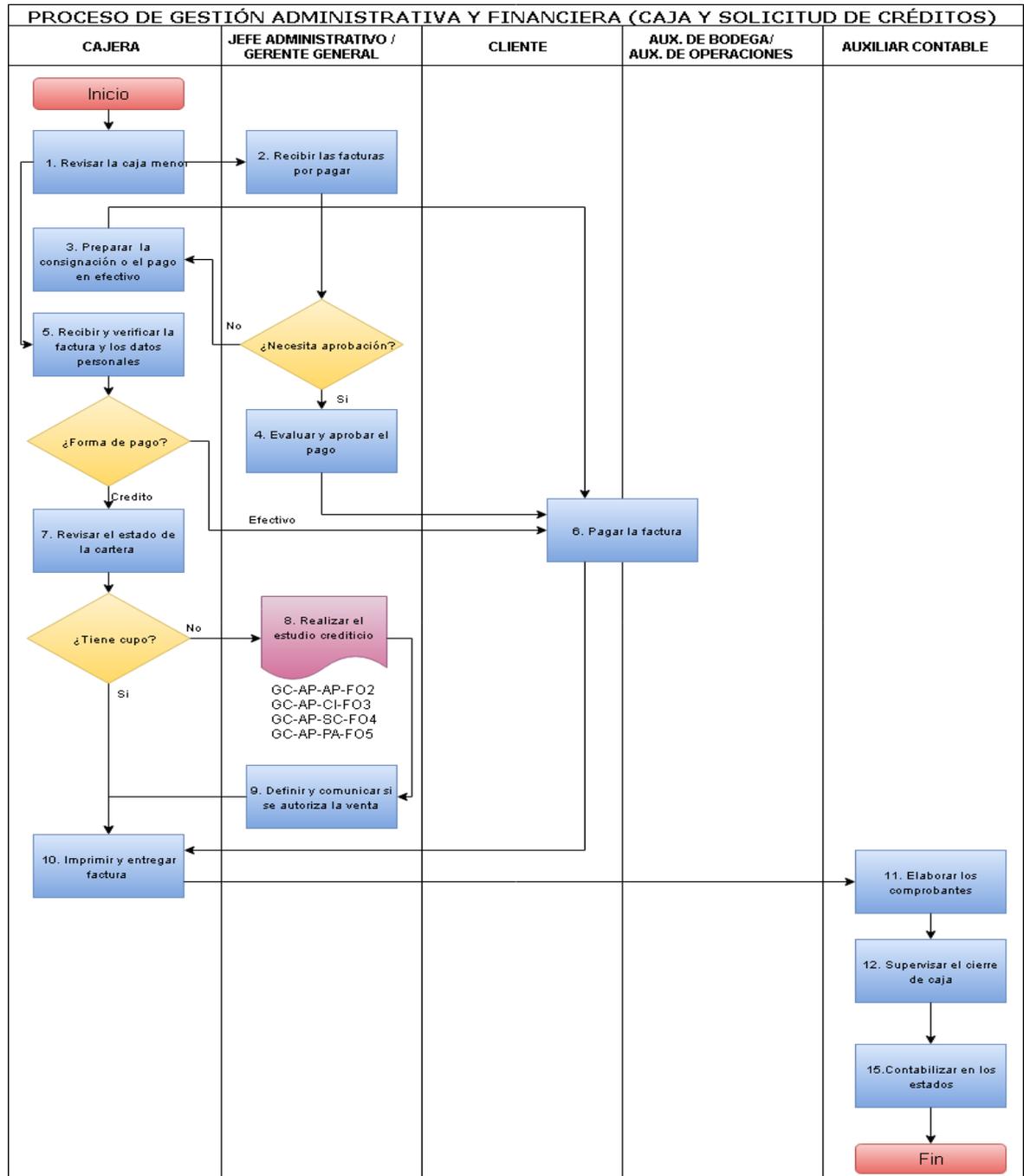
### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
N/A	Caja menor	<p><b>1. Revisar caja menor:</b></p> <p>Revisa la caja menor, a fin de asegurar que se encuentre la base establecida y que concuerde con el cierre de caja anterior. De presentar una novedad se verificar si debe reembolsar para tener siempre disponibilidad de dinero en efectivo para gastos, imprevistos, devoluciones u otros del grupo empresarial COAGRO. Una vez es verificada la caja se procede a realizar las actividades dos o cinco.</p>	N/A	Comprados de productos agroindustriales y junta directiva del grupo empresarial COAGRO.	Cajera
	Facturas por pagar	<p><b>2. Recibir las facturas para pagar:</b></p> <p>Recibe las facturas por pagos de menor cuantía ya sea gastos imprevistos, proveedores u otros pagos a entidades prestadoras de servicios. A fin de efectuar los pagos autorizados dentro de los plazos establecidos verificando la autenticidad del firmante y la integridad de la factura. De no requerir aprobación por el monto del pago se realiza la actividad tres de lo contrario es necesario ejecutar la actividad cuatro.</p>	Facturas x pagar		Jefe Administrativo Gerente General
	Consignación sin diligenciar/ Dinero en efectivo/ Factura x pago	<p><b>3. Preparar la consignación o el pago en efectivo:</b></p> <p>Prepara los documentos necesarios para poder ejecutar la consignación o el pago en efectivo, de manera que se evite la probabilidad de generarse un error.</p>	Consignación diligenciada  Dinero en efectivo		Cajera
	Factura x pago	<p><b>4. Evaluar y aprobar el pago:</b></p> <p>Evalúa el tiempo, el monto y la autenticidad del pago de la factura, efectúan la aprobación cuando el monto del pago es elevado; una vez aprobado se realiza la actividad siete.</p>	Factura x pago aprobada		Jefe Administrativo/ Gerente General
	Factura x venta	<p><b>5. Recibir y verificar la factura y los datos personales:</b></p> <p>Recibe y verifica las facturas por ventas registradas por los asesores comerciales en el sistema, revisando que el cliente se encuentre en la base de datos de ser afirmativo simplemente se compruebe la consistencia de los datos personales, de no encontrarse en la base de datos es</p>	N/A		Cajera

S	I	P	O	C	R
		necesario crear el perfil en el sistema como cliente nuevo. Una vez se encuentren registrados en necesario determinar la forma de pago si será en efectivo se ejecuta la actividad seis, de ser a crédito es necesario efectuar la actividad siete.			
	Facturas x pagar Facturas x ventas	<b>6. Pagar la factura:</b>  Se realizará el pago de las facturas mediante consignación o efectivo a los proveedores de mercancías o servicios en caso de que sea facturas por pagar, de ser facturas por ventas a clientes es el, quien paga por consignación o en efectivo el valor económico del producto o servicio brindado.	Copias o comprobantes de las Facturas x pagadas  Facturas x ventas recibidas		Cliente/ Auxiliar de Bodega
	Sistema ofimático  Carpeta de cada cliente con crédito  Celular/Teléfono fijo	<b>7. Revisar el estado de la cartera:</b>  Revisa el estado de cartera de clientes que efectúen pago a crédito, además efectúa el seguimiento de cartera, a fin de supervisar que los clientes cumplan con los compromisos de pago, de no estar cumplimiento efectuar las llamadas telefónicas necesarias para conseguir el pago de la deuda dentro del plazo establecido. Si al finalizar el mes el cliente no ha cancelado el valor establecido, se procederá a informar para realizar el proceso de pleito legal GC-AP-PL-MP7. Si el cliente posee cupo para el pago por crédito se realiza la actividad diez de lo contrario la actividad ocho.	Correo electrónico con deudores de cartera		Cajera
	Formato a diligenciar GC-AP-AP-FO2 GC-AP-CI-FO3 GC-AP-SC-FO4 GC-AP-PA-FO5	<b>8. Realizar el estudio crediticio:</b>  Se realizará el estudio de crédito para verificar la viabilidad de conceder un crédito o aumentar el cupo, para ello debe tener en cuenta la capacidad de endeudamiento, la información verídica y comprobable, referencias personales y laborales y su historial crediticio. Una vez es autorizado el cupo o el crédito, es necesario diligenciar los formatos requeridos.	Formatos diligenciados GC-AP-AP-FO2 GC-AP-CI-FO3 GC-AP-SC-FO4 GC-AP-PA-FO5		Jefe Administrativo Gerente General
	Formatos diligenciados GC-AP-AP-FO2 GC-AP-CI-FO3 GC-AP-SC-FO4 GC-AP-PA-FO5	<b>9. Definir y comunicar si se autoriza la compra:</b>  Una vez son diligenciados los formatos, es necesario que se informe de manera verbal o escrita la autorización de compra de productos por parte del cliente.	N/A		Jefe Administrativo Gerente General

S	I	P	O	C	R
	Factura x venta Sistema ofimático	<b>10. Imprimir y entregar factura:</b> Registra en el sistema el pago de la factura, de ser crédito se sube la deuda al cliente, después de ser registrado se imprime y se entrega una copia al cliente y otra es almacenada en caja.	Copia de factura x venta		Cajera
	Sistema ofimático Facturas del movimiento de caja	<b>11. Elaborar los comprobantes:</b> Elabora el soporte de contabilidad diario para registrar las operaciones comerciales a que dieron lugar, para ello se debe tener especial cuidado al momento de elaborarlos y la afectación de las cuentas respectivas.	Comprobantes		Auxiliar Contable
	Sistema ofimático Facturas del movimiento de caja Comprobantes	<b>12. Supervisar el cierre de caja:</b> Al terminar el día se efectuará la supervisión el cierre de caja y se verificará que el diario de caja quede cuadrado respecto al informe de caja menor que se genera en el sistema.	Sistema ofimático Facturas del movimiento de caja Comprobantes		Auxiliar Contable/ Jefe Administrativo
	Sistema ofimático	<b>13. Contabilizar en los estados financieros:</b> Contabiliza en los estados financieros, para efectuar el cierre mensual e informes contables requeridos para socialización y proyecciones estratégicas.	Informes contables Estados financieros		Auxiliar Contable

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- CO-MI-FC-FO3 (Formato de cotizaciones)
- GC-AP-AP-FO2 (Formato de acuerdo de pago)
- GC-AP-CI-FO3 (Formato de carta de instrucciones)
- GC-AP-SC-FO4 (Formato de solicitud de crédito)
- GC-AP-PA-FO5 (Formato de pagare)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: GC-AP-PM-MP6	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso de gestión administrativa y financiera (Procedimiento de mercadeo)
1.2 Objetivo:	Diseñar, ejecutar y difundir estrategias de marketing, que fomenten el cumplimiento de las metas de cada unidad de negocio permitiendo un mayor posicionamiento de los productos COAGRO en el mercado.
1.3 Empresa Responsable:	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Aumentar la cuota de mercado, superar las metas de ventas y promover la rotación de los productos comercializados por el GRUPO EMPRESARIAL COAGRO; a fin de mejorar la conducta de los consumidores y su relación con la marca.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico realiza el estudio al mercado y elabora un plan de marketing y finaliza cuando se mide el impacto del plan de mercadeo.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

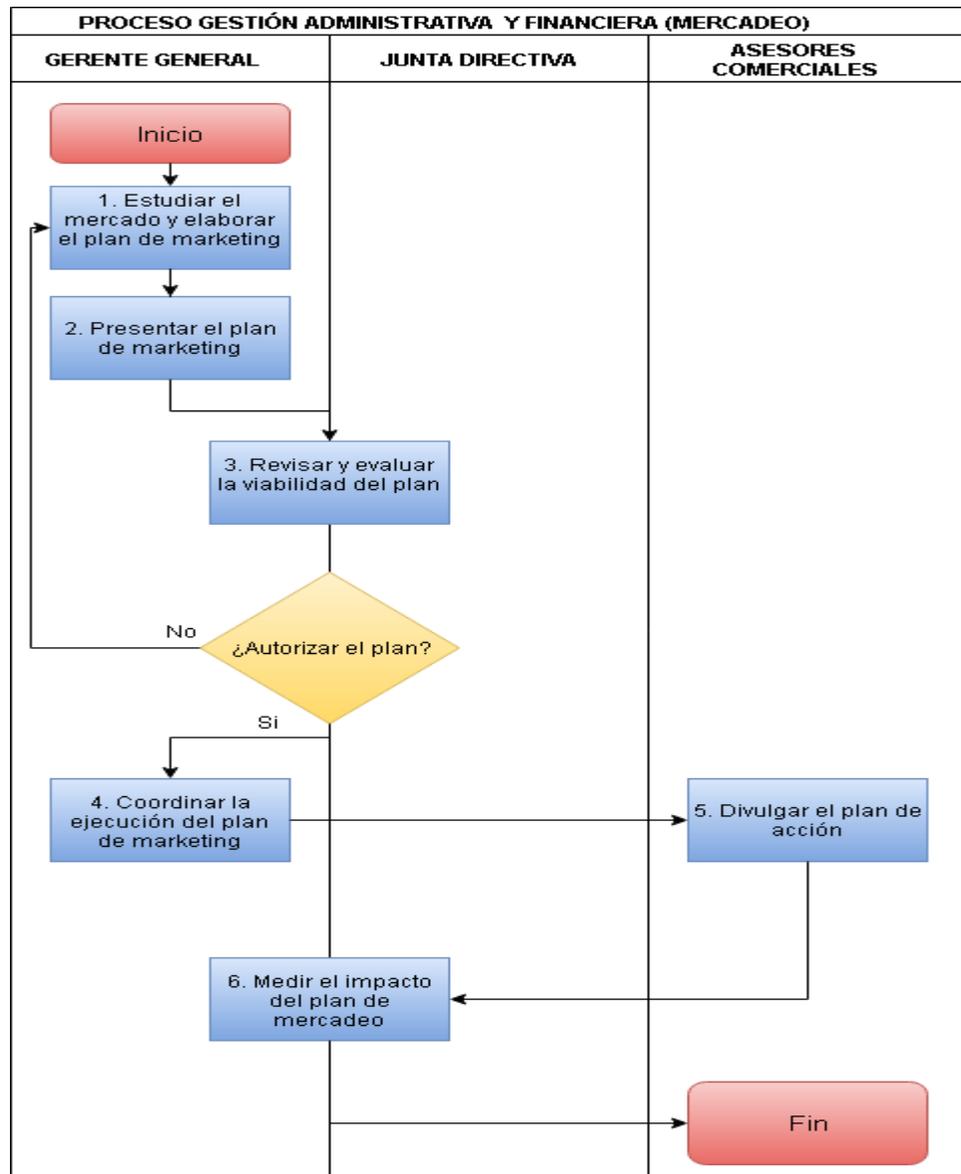
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Mercadeo:** Conjunto de técnicas que permiten a las empresas o instituciones: la adquisición, creación, producción, distribución, promoción y ventas de ideas comerciales, productos ya sean bienes o servicios.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas de marketing y publicidad para los productos en la ejecución del plan de mercadeo	Sistema ofimático	<p><b>1. Estudiar el mercado y elaborar el plan de marketing:</b></p> <p>Realiza un estudio de mercado teniendo en cuenta las necesidades y acciones de mejora de acuerdo al catálogo de productos y estrategias de venta actuales, apoyado en las necesidades y expectativas de los clientes; a fin de elaborar y consolidar el plan de marketing (producto, promoción y precio) para cada unidad de negocio en particular.</p>	Plan de marketing (presentación)	El área de ventas de productos de cada unidad de negocio del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO	Gerente General
	Plan de marketing (presentación)	<p><b>2. Presentar el plan de marketing</b></p> <p>Presenta ante la junta directiva el plan de acción construido con anterioridad, dicho plan puede verse inmerso en ajustes o nuevas ideas proporcionadas por el presidente general.</p>	N/A		Gerente General
	Plan de marketing (presentación)	<p><b>3. Revisar y evaluar la viabilidad del plan:</b></p> <p>Revisan y evalúan la viabilidad del plan de mercadeo tanto financieramente como los resultados en la productividad de las ventas y el posicionamiento de las empresas en el mercado, además, revisan las posibilidades de que la marca COAGRO actúe como patrocinador. De ser autorizado el plan de mercadeo y/o el patrocinio, continua con el proceso de lo contrario se da inicio nuevamente a la actividad uno.</p>	Plan de marketing (aprobado)		Junta Directiva
	Plan de marketing (presentación)	<p><b>4. Coordinar la ejecución del plan de marketing:</b></p> <p>Coordina la ejecución y comunicación del plan de mercadeo a los colaboradores, de manera que se garantice el cumplimiento del plan de mercadeo.</p>	N/A		Gerente General
	Plan de marketing (presentación)	<p><b>5. Divulgar el plan de acción:</b></p> <p>Una vez comunicado el plan de acción todos los colaboradores estarán encargados de efectuar la divulgación, sin embargo, se espera que los asesores comerciales apropien el plan y partan de el para aumentar las ventas.</p>	N/A		Asesores Comerciales
	Plan de marketing (presentación)	<p><b>6. Medir el impacto del plan de mercadeo</b></p> <p>Mediante indicadores y el cumplimiento de las metas de ventas, se perciben el impacto de las estrategias. Sin embargo es necesario presentar el informe cualitativo y cuantitativo de los resultados que</p>	Informes		Junta Directiva
	Evidencias				

<b>S</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>O</b>	<b>C</b>	<b>R</b>
		influyeron a partir del plan de mercado y así determinar posibles planes de acción a futuro.			

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

N/A

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>Código: GC-AP-PL-MP7</b>	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	Proceso de gestión jurídica (Procedimiento de pleito legal)
<b>1.2 Objetivo:</b>	Defender y promover desde una perspectiva integral los procesos legales que se presenta como novedad, en el desarrollo de las actividades comercial del grupo empresarial COAGRO.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Interponer todos los recursos disponibles y necesarios, para garantizar la sentencia favorable, de no ser posible reducir el impacto legal.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando el profesional recibe la citación o elabora la demanda y finaliza cuando la sentencia de segunda instancia sea favorable o no.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

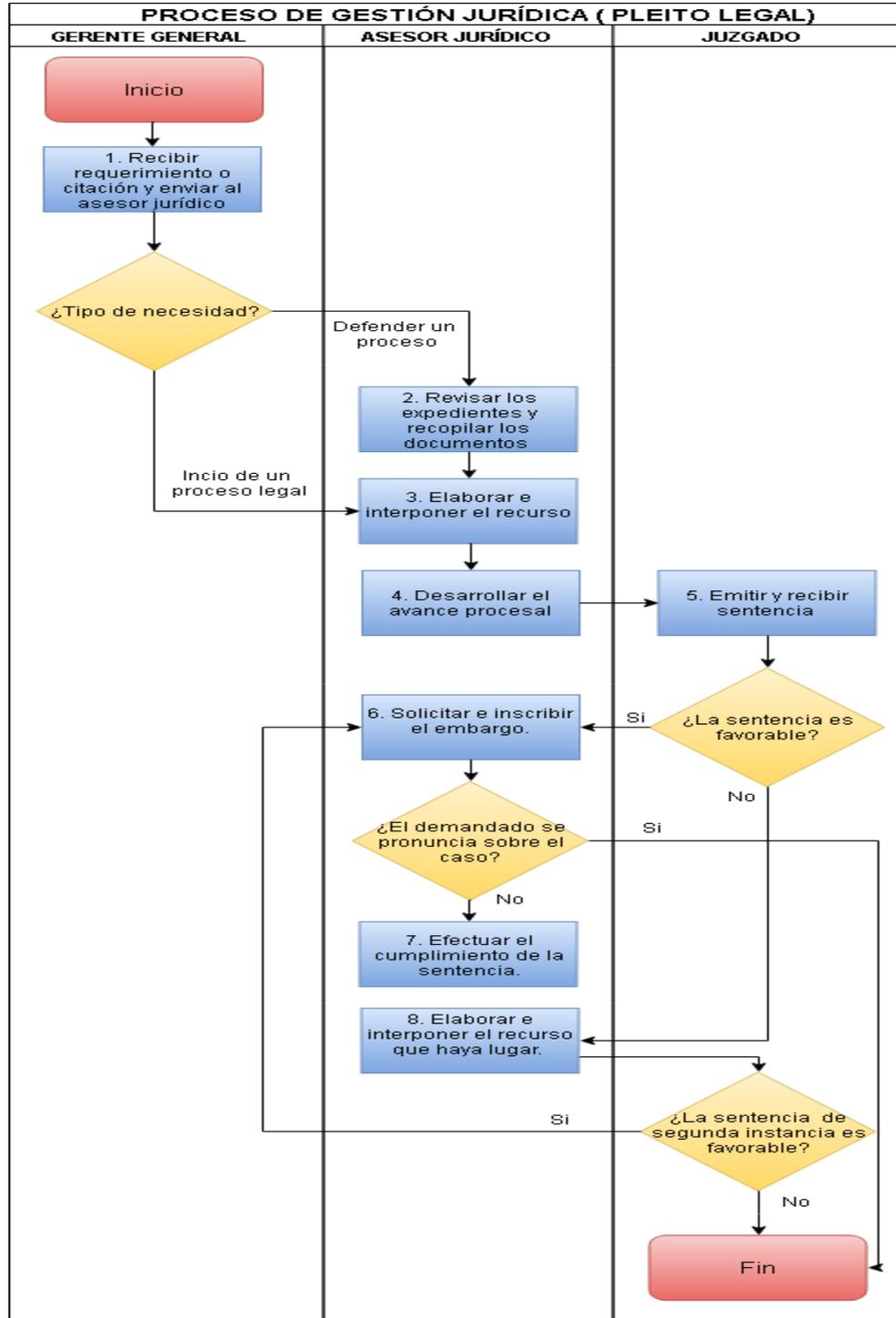
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.
- **Recurso de apelación:** Es el medio que permite a los litigantes llevar ante el tribunal de segundo grado, una resolución estimada injusta, para que la modifique o revoque, según sea el caso.
- **Recurso de reposición:** Tiene por objeto la impugnación de los actos administrativos que agoten la vía administrativa, para su resolución por el mismo órgano autor del acto (órgano administrativo), cuando el interesado no opte por consentir el acto o recurrirlo directamente
- **Sentencia:** Es una resolución judicial dictada por un juez o tribunal que pone fin a la Litis (civil, de familia, mercantil, laboral, contencioso-administrativo, etc.) o causa penal.
- **Demanda:** Se refiere a una solicitud, petición, súplica o pedido., en el que se busca tener favorecimiento y le sea entregado lo que solicita.
- **Derecho de petición:** es el derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes normalmente los gobiernos o entidades públicas, por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
N/A	Requerimiento legal Solicitud de inicio de un pleito legal	<p><b>1. Recibir requerimiento o citación y enviar al asesor jurídico:</b></p> <p>Una vez el cliente decide interponer un requerimiento legal (demanda o derecho de petición), debe allegar la notificación física o vía correo electrónico al punto de venta para dar inicio al proceso. Por otro lado, si alguna de las unidades con actividades comerciales del grupo empresarial COAGRO, requiere de inicio a un proceso legal debe enviar vía correo electrónico la solicitud de requerimiento. Dicho requerimiento puede interponerse ante un juzgado o ante la superintendencia dentro de los términos establecidos. De requerir defender un proceso, continua con la siguiente actividad de lo contrario se realiza la actividad tres.</p>	N/A	Grupo empresarial COAGRO o clientes que interpongan o requiera un recurso legal.	Gerente General
	Documentos requeridos	<p><b>2. Revisar los expedientes y recopilar los documentos:</b></p> <p>Dependiendo del tipo de demanda laboral o civil, revisa los expedientes, documentos o recursos necesarios como: títulos, valores, diagnostico, entre otros. Verificando la autenticidad de y determinando los primordiales para preparar la defensa.</p>	Documentos seleccionados		Asesor Jurídico
	Documentos seleccionados	<p><b>3. Elaborar e interponer el recurso:</b></p> <p>En cualquiera de los casos mencionados es necesario elaborar e interponer el recurso. En caso de requerirse la defensa de un proceso se adjunta los documentos seleccionados y de iniciar una, es necesario suministrar toda la información necesaria para iniciar el pleito.</p>	Recurso legal Documentos		Asesor Jurídico
	Recurso legal Documentos Comunicados Citaciones	<p><b>4. Desarrollar el avance procesal:</b></p> <p>Una vez interpuesto el recurso, desarrolla todas las actividades necesarias como: cumplimiento de términos, asistencia a audiencias y diligencias y vigilancia del proceso, a fin de garantizar el avance procesal del caso.</p>	Actas Documentos legales Comunicados Citaciones		Asesor Jurídico
	N/A	<p><b>5. Emitir y dictar sentencia:</b></p>	Sentencia		Juzgado

S	I	P	O	C	R
		<p>Luego de haber cumplido oportunamente las diligencias ordenadas por ente receptor del recurso, dicho ente procede a emitir la sentencia, cuyo resultado puede ser favorable o no, a la presentación del recurso. De ser favorable la sentencia, continua el proceso de lo contrario se ejecuta la actividad ocho.</p>			
	Sentencia	<p><b>6. Solicitar e inscribir el embargo:</b></p> <p>Quando la sentencia es favorable, es necesario solicitar e inscribir las medidas emitidas por el juez; en caso de embargo los bienes que estén a nombre del demandado. Si no se reporta el cumplimiento del origen de la demanda se realiza la actividad siete de lo contrario el proceso finaliza.</p>	Inscripción de las medidas		Asesor Jurídico
	Inscripción de las medidas	<p><b>7. Efectuar el cumplimiento de la sentencia:</b></p> <p>Efectúa el cumplimiento de la sentencia emitida para cubrir los argumentos por los cuales se demandó o defendió; cuando el solicitado no reporta el cumplimiento del origen de la demanda.</p>	Sentencia cubierta		Asesor Jurídico
	Sentencia	<p><b>8. Elaborar e interponer el recurso que haya lugar:</b></p> <p>Elabora e interpone el recurso de apelación o reposición el que tenga lugar en este caso, a fin de no estar de acuerdo con la sentencia de primera instancia. Es una forma que se tiene de volver a argumentar porque el juzgado se equivocó en su sentencia. De ser favorable la sentencia de segunda instancia se ejecuta la actividad seis, de lo contrario el proceso finaliza.</p>	Recurso de apelación o reposición		Asesor Jurídico

4. FLUJO DE PROCESO



5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

N/A

-----  
Aprobación Gerencia

**1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>Código:IN-MI-SP-MP1</b>	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	
<b>1.2 Objetivo:</b>	Comparar las ventajas que brindan los diferentes proveedores de un producto, permitiendo seleccionar el mejor oferente.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	COAGRO INTERNACIONAL
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Garantizar que los proveedores seleccionados sean partícipes de una comparación justa y que cumplan con un grado alto de afinidad los estándares de selección de proveedores establecidos.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando la junta directiva establece los estándares de calidad y finaliza una vez se registra la información del proveedor en el sistema.

**2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS**

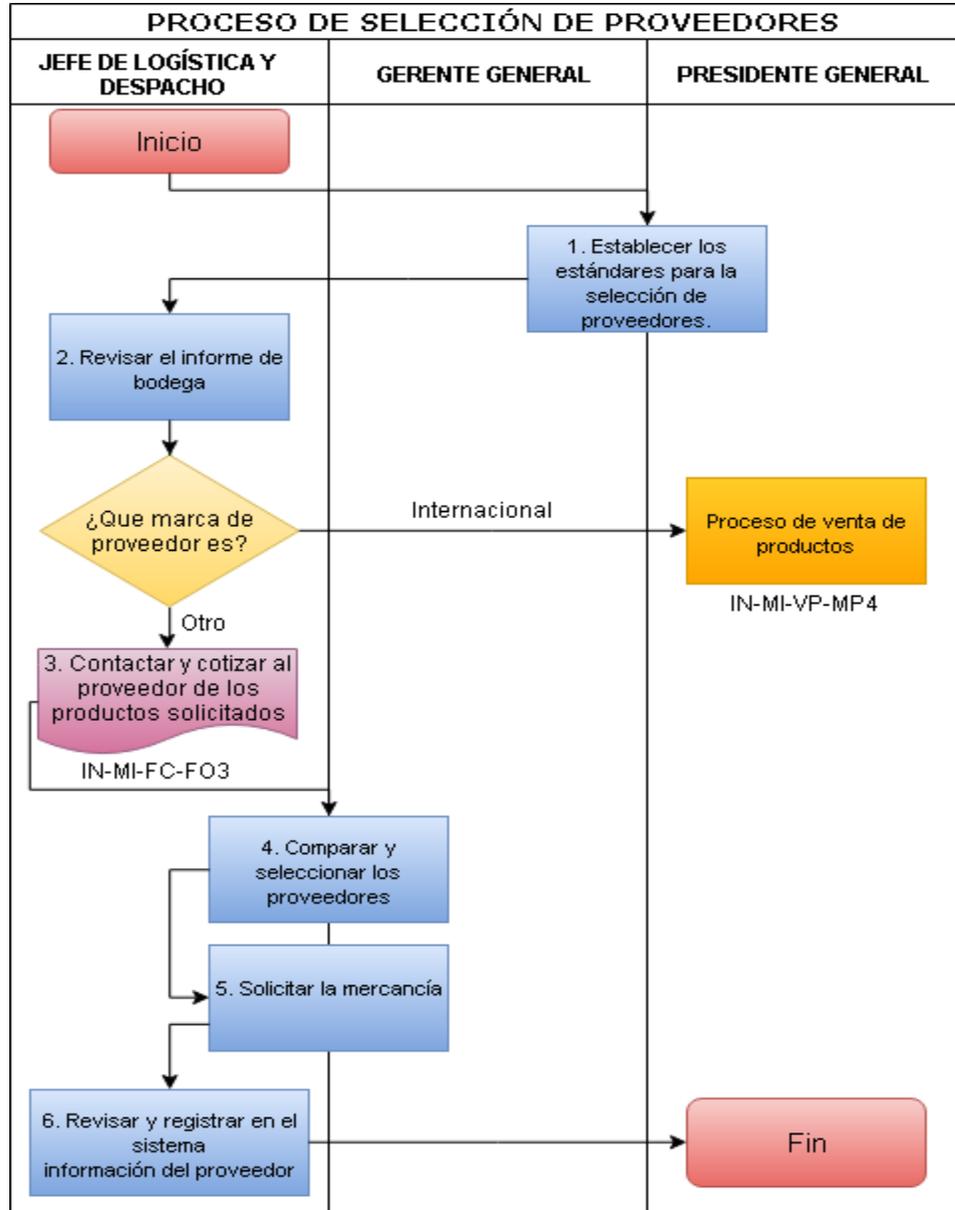
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Ensamblar:** Unir varios elementos, de manera que ajusten entre sí perfectamente y logre funcionar normalmente.
- **Proveedor:** Es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas y/o personas que venden maquinaria y/o equipos agroindustriales.	N/A	<p><b>14. Establecer los estándares para la selección de proveedores:</b></p> <p>Establecen los estándares requeridos para la selección del proveedor; que servirán como guía base para elegir el que tenga mayor grado de afinidad.</p>	Estándares para la selección de proveedores	N/A	Presidente General/Gerente General
	Sistema ofimático Formato diligenciado CO-MI-SRM-FO2	<p><b>15. Revisar el informe de bodega:</b></p> <p>Revisa los informes de bodega elaborados y extrae la solicitud repuestos y/o maquinaria a fin de evaluar quien puede ser el proveedor. Si el proveedor es internacional se ejecuta el proceso de venta de productos IN-MI-VP-MP4, de ser otra marca se continua con el proceso.</p>	N/A		Jefe Administrativo
	Celular/Teléfono fijo  Sistema ofimático  Formato Diligenciado	<p><b>16. Contactar y cotizar al proveedor de los productos solicitados:</b></p> <p>Contacta vía correo electrónico o telefónicamente a las empresas comercializadores de productos requeridos. Solicita la cotización (formato propio de Coagro o de la empresa que juega el rol del proveedor), dicha cotización puede ser recibida de manera física o vía correo electrónico.</p>	Correo electrónico con cotización de productos		Jefe de logística y despacho
	Cotizaciones	<p><b>17. Comparar y seleccionar los proveedores:</b></p> <p>Comparan las cotizaciones recibidas por parte de los proveedores y seleccionan la alternativa que tenga mayor afinidad a los estándares establecidos por la junta directiva.</p>	Correo electrónico con la selección de proveedores		Gerente general / Jefe de logística y despacho
	Celular/Teléfono fijo	<p><b>18. Solicitar la mercancía:</b></p> <p>Solicita vía correo electrónico o telefónicamente al proveedor seleccionado, los productos requeridos y autorizados con anterioridad. El proveedor envía la factura de cobro para ser autorizado el pagó.</p>	Factura de cobro		Jefe de logística y despacho / Gerente General
	Sistema ofimático	<p><b>19. Revisar y registrar en el sistema información del proveedor:</b></p> <p>Revisa que el proveedor seleccionado se encuentre registrado en el sistema de ser así continua con el proceso de lo contrario registra la información asociada a la empresa proveedora de</p>	N/A		Jefe de logística y despacho

S	I	P	O	C	R
		mercancía, de ser necesaria para nuevas solicitudes de productos o vinculación a una relación laboral.			

**4. FLUJO DE PROCESO**



**5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA**

- Formato de cotización (IN-MI-FC-FO3)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código:IN-MI-SRM-MP2	
1.1 Nombre del proceso:	Solicitud de repuestos y maquinaria
1.2 Objetivo:	Solicitar los repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales para ser almacenados en bodega o exhibidos en el punto de venta.
1.3 Empresa Responsable:	COAGRO INTERNACIONAL
1.4 Resultados Esperados:	Garantizar la cantidad mínima de mercancía y evitar faltantes en bodega y almacén.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico universitario elabora la solicitud de un nuevo repuesto o maquinaria y finaliza cuando se verifica que está en el catálogo de ventas.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales.	<p>Formato a diligenciar IN-MI-SRM-FO1</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>1. Elaborar la solicitud de repuestos y/o maquinaria:</b></p> <p>Se diligencia el formato de solicitud de repuestos y/o maquinaria; digitando la referencia, el producto, la cantidad, el precio cotizado y la disponibilidad de envío inmediato. Dicha solicitud se realiza a partir del inventario físico, del inventario en sistema, de los estándares de selección de proveedores y los niveles de control inventarios.</p>	<p>Formato diligenciado IN-MI-SRM-FO1</p>	Unidades comerciales del grupo empresarial COAGRO.	<p>Jefe de logística y despacho</p>
	<p>Formato diligenciado IN-MI-SRM-FO1</p>	<p><b>2. Verificar la solicitud de repuestos y/o maquinaria:</b></p> <p>Revisan en el inventario de sistema que los productos solicitados no excedan las cantidades establecidas en el stock de seguridad, que el precio de compra este acorde a los límites para cada producto y que la cantidad solicitada no exceda el presupuesto autorizado para compra de productos. Si supera el presupuesto la compra deberá ser autorizada en la junta directiva; por otro lado, de ser aprobada la compra continua el proceso de lo contrario continua en la actividad cuatro.</p>	<p>Formato diligenciado IN-MI-SRM-FO1</p>		<p>Jefe administrativo</p>
	<p>Celular/Teléfono fijo</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>3. Comparar y seleccionar los proveedores:</b></p> <p>Se comparan los diferentes proveedores con marca distinta a COAGRO; teniendo en cuenta los criterios de para la selección de proveedores definidos (precio, calidad, tiempo de entrega, flexibilidad de pago, entre otros). Finalmente se selecciona el proveedor que posea mayor afinidad a los requisitos mencionados. Si el proveedor es COAGRO INTERNACIONAL ingresa al proceso de venta de productos IN-MI-VP-MP4, de lo contrario continua en el proceso.</p>	<p>Correo electrónico con la selección del proveedor</p>		<p>Jefe de logística y despacho / Gerente General</p>
	<p>Formato a corregir IN-MI-SRM-FO1</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>4. Realizar ajustes en la solicitud:</b></p> <p>Si no es aprobada la compra de repuestos y/o maquinaria agroindustrial, se realizan los ajustes requeridos tales como: adición de productos, aumento y disminución de cantidad o</p>	<p>Formato corregido y firmado IN-MI-SRM-FO1</p>		<p>Gerente General</p>

S	I	P	O	C	R
		eliminación de un producto. Una vez elaborado el ajuste se realiza la actividad tres.			
	Celular/Teléfono fijo	<p><b>5. Contactar al proveedor y solicitar los productos:</b></p> <p>Se comunica vía telefónica o correo electrónico con los proveedores seleccionados, solicita a cada proveedor los productos y se da espera para la recepción de la factura.</p>	Factura de cobro		Jefe de logística y despacho
	Factura de cobro	<p><b>6. Autorizar el pago a proveedores:</b></p> <p>Autoriza el pago de los productos solicitados a proveedores en el tiempo acordado, ya sea efectuado el pago a través de consignación o transferencia bancaria.</p>	Factura de cobro firmada		Gerente General
	Factura Emitida por el proveedor  Formato diligenciado IN-MI-SRM-FO1	<p><b>7. Recibir, trasladar y verificar la mercancía solicitada:</b></p> <p>Reciben el pedido con la factura emitida por el proveedor, trasladan los productos a bodega donde se verifica: primero que la factura coincida con los repuestos solicitados en el formato CO-MI-SRM-FO1 de solicitud de repuestos y maquinaria, segundo que coincida la cantidad facturada con la solicitada y para finalizar que los precios cobrados en la factura correspondan al valor negociado.</p>	Productos verificados		Auxiliar de Bodega / Auxiliar despacho
	Sistema ofimático	<p><b>8. Establecer referencias y precios de venta del producto recibidos:</b></p> <p>Establece parcialmente las referencias y los precios de venta con que saldrá al mercado el producto, a partir de los porcentajes asignados en la junta directiva. Si es aprobado, continua con el procedimiento de lo contrario permanece en la actividad mientras se realiza el ajuste de precios de venta.</p>	N/A		Jefe de logística y despacho / Jefe Administrativo / Gerente General
	Sistema ofimático  Pizarra  Papel etiqueta	<p><b>9. Registrar productos y asignar al personal:</b></p> <p>Registra en el sistema los productos con su respectiva referencia, descripción del producto, cantidad y precio de venta; creando e imprimiendo el rotulo del producto. Una vez esté impresa la etiqueta y se encuentren el producto en el sistema, asigna al personal que estará a cargo para darle continuidad al proceso.</p>	Etiqueta		Auxiliar de Operaciones / Auxiliar de Bodega / Jefe de logística y despacho

S	I	P	O	C	R
	<p>Etiqueta</p> <p>Productos sin etiqueta</p>	<p><b>10. Etiquetar y organizar la mercancía:</b></p> <p>Se etiqueta los productos con los rótulos impresos anteriormente, verificando la referencia del producto; una vez estén rotulados, se organiza en la bodega y/o el punto de venta. Si el producto se encuentra en el catálogo de venta finaliza el proceso de lo contrario continua el proceso.</p>	<p>Productos etiquetados</p>		<p>Auxiliar de Despacho / Auxiliar de Bodega</p>
	<p>Cámara Fotográfica</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>11. Ingresar al catálogo de productos:</b></p> <p>Ingresa en el catálogo, la referencia, el costo y una imagen del producto, con el fin de garantizar que se divulgue la venta de nueva mercancía.</p>	<p>Catálogo de productos actualizado</p>		<p>Asesor comercial externo</p>



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código:IN-MI-PI-MP3	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	Proceso de importación
<b>1.2 Objetivo:</b>	Solicitar y coordinar las actividades requeridas para importar la mercancía de marca COAGRO, cumpliendo con las exigencias establecidas por la normatividad colombiana para el importe de mercancías.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	COAGRO INTERNACIONAL
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Garantizar que el proceso de importación cumpla con los requisitos establecidos por la normatividad y evitar faltantes de los productos marca COAGRO en bodega y almacén.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando el profesional universitario o magister se comunica y cotiza los productos con los proveedores es inspeccionado la mercancía en puerto.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

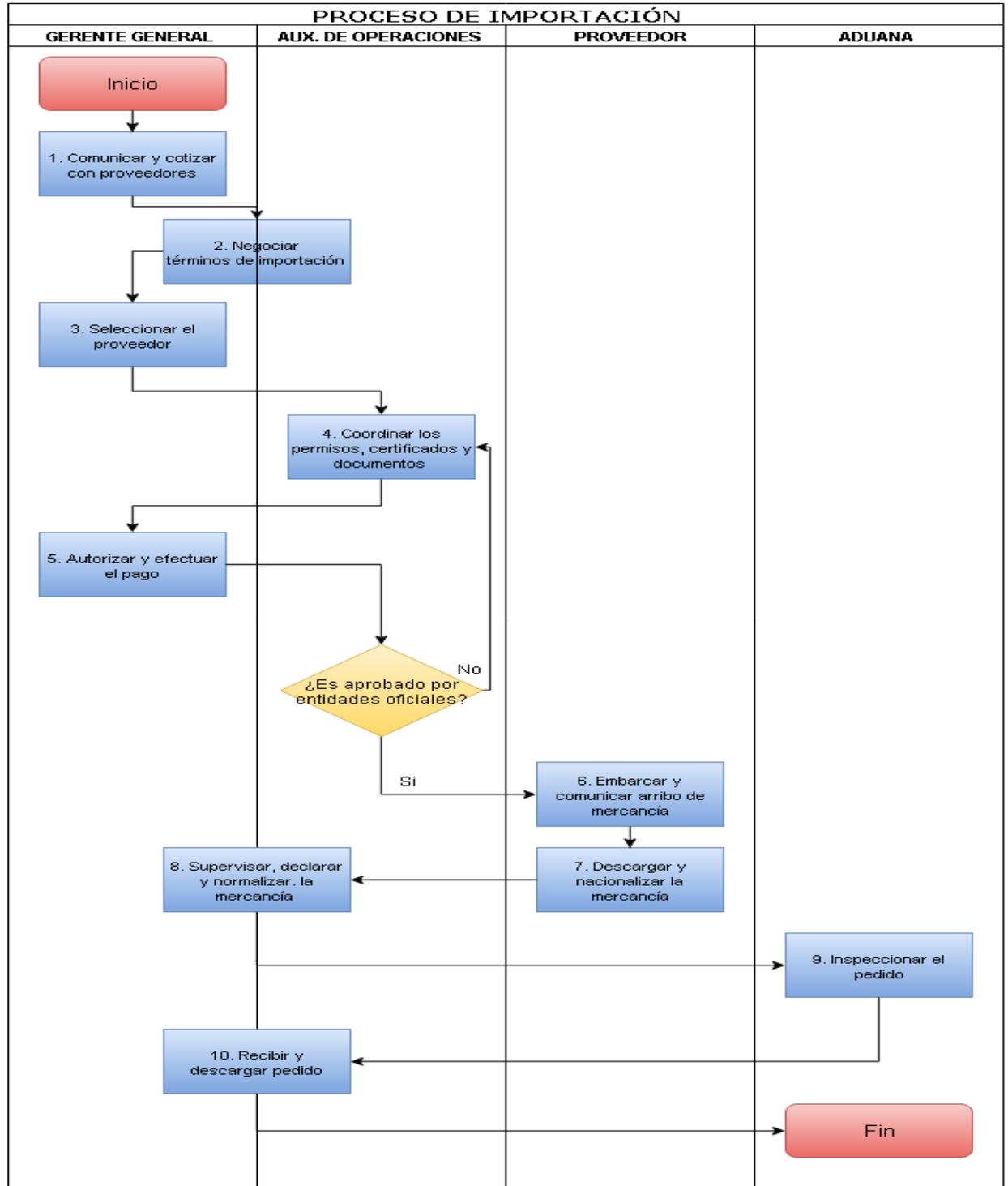
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Importación:** son el transporte legítimo de bienes y servicios del extranjero, los cuales son adquiridos por un país para distribuirlos en el interior de este. Las importaciones pueden ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales.
- **INCOTERMS:** Son términos definidos y elaborados por la Cámara Internacional de Comercio (CIC), con la finalidad de establecer un lenguaje estandarizado que pueda ser utilizado por los compradores y vendedores que participan en negocios internacionales.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas del exterior, vendedoras de repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales .	Formato diligenciado IN-MI-SRM-FO1 IN-MI-FC-FO3  Sistema ofimático  Celular/Teléfono fijo	<b>1. Comunicar y cotizar con proveedores:</b>  Contacta vía telefónica o por correo electrónico los proveedores de productos marcan COAGRO y solicita la cotización de la mercancía teniendo en cuenta el formato de solicitud de repuestos y/o maquinaria agroindustrial. El proveedor puede utilizar el formato de cotización de productos de la empresa o allegar la cotización con el formato propio.	Formato diligenciado IN-MI-SRM-FO1 IN-MI-FC-FO3	Empresas y/o personas que requieren repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Jefe de logística y despacho
	Celular/Teléfono fijo	<b>2. Negociar términos de importación:</b>  Negocian las condiciones de entrega que influyen directamente en la importación de mercancía como: términos INCOTERMS, nacionalización, normalización, pagos aduaneros, transporte local e internacional, certificaciones, embalajes, divisa, precio, forma de pago, entre otros.	Correo electrónico con los términos de importación		Gerente General/ Auxiliar de operaciones
	Sistema ofimático	<b>3. Seleccionar el proveedor:</b>  Comparan las cotizaciones recibidas por parte de los proveedores y seleccionan la alternativa que tenga mayor afinidad a los estándares establecidos por la junta directiva y las condiciones de entrega negociadas.	Correo electrónico con la selección del proveedor		Gerente General/ Jefe de logística y despacho
	Chek list de documentos Sistema ofimático	<b>4. Coordinar los permisos, certificados y documentos:</b>  Coordina los permisos, certificados y documentos requeridos, que constituyen las exigencias colombianas para ejercer el comercio exterior.	Documentos de importación		Auxiliar de operaciones
	Factura de pago	<b>5. Autorizar y efectuar el pago:</b>  Autorizan el pago de los productos solicitados a proveedores en el tiempo acordado, y se efectúa el pago a través de consignación o transferencia bancaria. Si el pago y los documentos de importación son aprobados el proceso, continua de lo contrario permanece en la actividad cuatro.	Factura de pago  Recibo de pago		Gerente General/ Jefe Administrativo
	Celular/Teléfono fijo	<b>6. Embarcar y comunicar arribo de mercancía:</b>	N/A		Proveedor

S	I	P	O	C	R
		Envía la mercancía, la mayoría de las veces a través de un embarque marítimo. Además, permanece en contacto permanente con el gerente general para dar comunicación del arribo de mercancía al puerto.			
	Documentos de importación	<p><b>7. Descargar y nacionalizar la mercancía:</b></p> <p>Descarga la maquinaria teniendo en cuenta los términos de negociación definidos con anterioridad. Una vez se tiene descargada en puerto se nacionaliza la mercancía, a partir de una autorización de la pre-inspección con anterioridad a la presentación de la Declaración de Importación y demás documentos, esto cuando surjan dudas acerca de la descripción, números de serie o identificación o cantidad.</p>	Mercancía nacionalizada		Proveedor / Auxiliar de operaciones
	Mercancía nacionalizada	<p><b>8. Supervisar, declarar y normalizar la mercancía:</b></p> <p>Supervisan la mercancía en puerto, teniendo en cuenta las referencias solicitadas, es necesario recordar que dichos productos llegan a puerto con nombre de COAGRO, por ende, es necesario declarar y normalizar la mercancía teniendo en cuenta las características de los materiales que lo componen, las medidas, los pesos, la forma de construirlos y la resistencia de estos.</p>	Mercancía Legal		Auxiliar de operaciones/ Gerente General
	Documentos de importación  Mercancía nacionalizada	<p><b>9. Inspeccionar el pedido:</b></p> <p>Inspeccionan el pedido, de manera que lo declarado en los documentos aduaneros correspondan al producto recibido en el puerto, que la mercancía este en su totalidad normalizada y declarada legalmente al Estado, que los pagos hayan sido efectuados y que el proveedor sea transparente y no provenga de negocios ilegales. Una vez se inspecciona se envían los productos a la empresa solicitante.</p>	Mercancía no retenida		Aduana
	Mercancía no retenida  Productos sin etiqueta	<p><b>10. Recibir y descargar pedido:</b></p> <p>Reciben y descargan en el punto de venta la mercancía solicitada y legalizada con ayuda de los auxiliares de bodega, de esta manera finaliza el proceso de importación.</p>	Mercancía en bodega		Auxiliar de operaciones (Supervisar) Auxiliar de despacho / Auxiliar de Bodega

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

N/A

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código:IN-MI-VP-MP4	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso de venta repuestos y maquinaria
1.2 Objetivo:	Asesor la venta de productos a través de la promoción y difusión de estrategias de marketing, garantizando la comercialización de los mismos.
1.3 Empresa Responsable:	COAGRO INTERNACIONAL
1.4 Resultados Esperados:	Asegurar la atención oportuna, incrementar las ventas y fidelizar los clientes que soliciten un producto.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional, técnico o empírico asesora al cliente que solicita un producto y finaliza cuando se autoriza la entrega del pedido.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

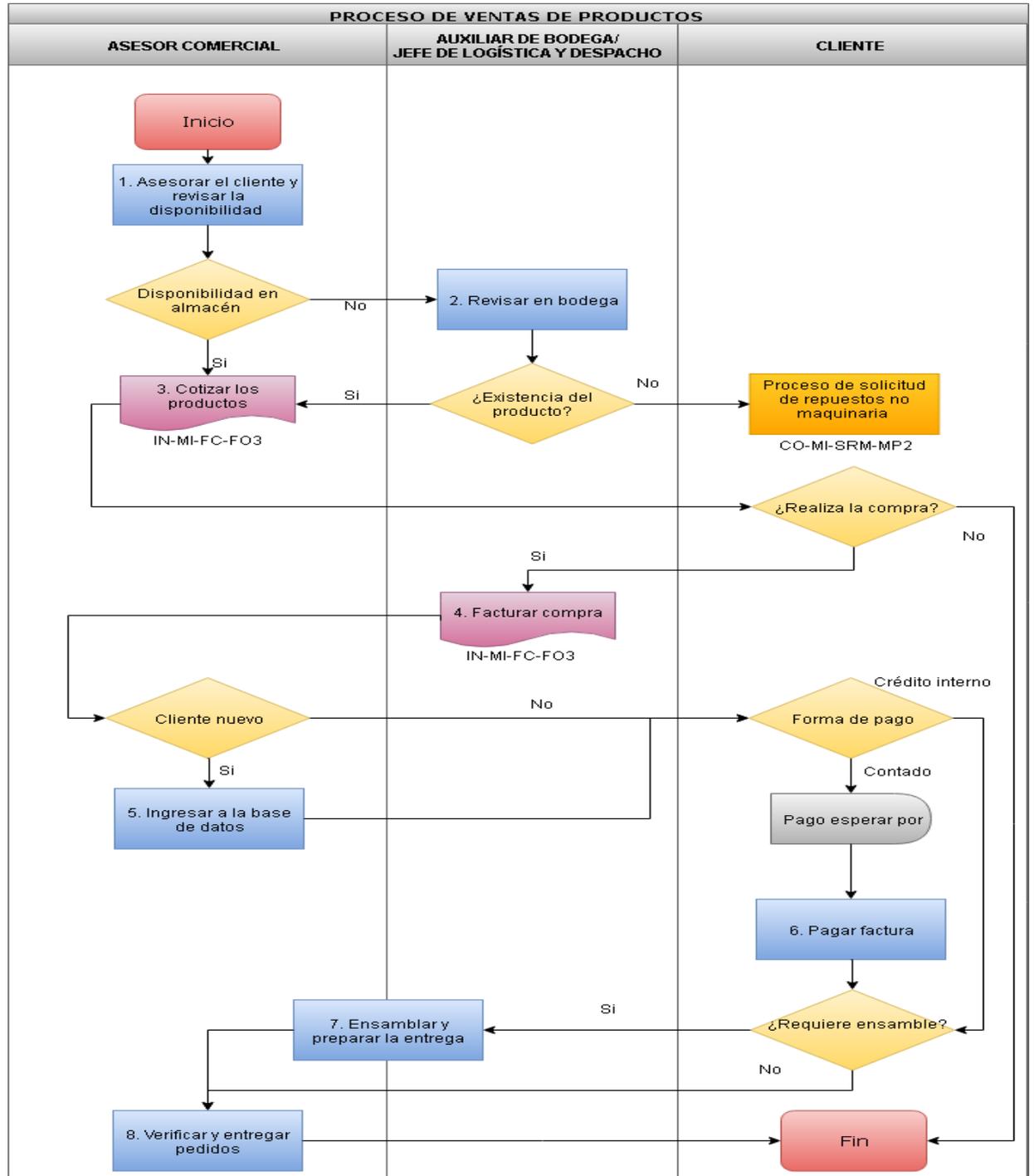
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.
- **Bodega:** Espacio en donde se ejecuta la recepción, almacenamiento y movimientos de materiales, materias primas y productos semielaborados, hasta el punto de consumo por un cliente externo o interno. La bodega es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos bienes.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Sistema ofimático	<b>1. Asesorar el cliente y revisar disponibilidad:</b> Asesora al cliente en la venta de productos, a través de la promoción y divulgación oportuna de ofertas y descuentos. Una vez el cliente decide el producto a comprar revisa la disponibilidad en el punto de venta, de estar disponible se realiza la actividad tres de lo contrario continua el proceso.	N/A	Empresas y/o personas que requieren repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Asesor Comercial
	Sistema ofimático	<b>2. Revisar en bodega:</b> Revisan en el inventario de sistema que los productos solicitados se encuentren en bodega y en las cantidades establecidas. Si hay existencia del producto continua con el proceso de lo contrario se efectúa el proceso de solicitud de repuestos y maquinaria (CO-MI-SRM-MP2).	N/A		Jefe de logística y despacho/ Asesor Comercial
	Sistema ofimático Formato a diligenciar IN-MI-FC-FO3	<b>3. Cotizar los productos:</b> Cotiza en el sistema los productos solicitados por el cliente, si la cotización requiere ser enviada o en su defecto retirada del punto de venta, será impresa y autorizada por la Jefe Administrativa. Por otro lado, si el cliente realiza la compra continua en el proceso de lo contrario finaliza.	Formato diligenciado IN-MI-FC-FO3		Asesor Comercial
	Formato a enviar IN-MI-FC-FO3 Sistema ofimático	<b>4. Facturar compra:</b> Envía el formato de cotización que se utilizara como factura de cobro por los productos solicitados. Una vez es recibido vía sistemática en caja, se verifica si es un cliente nuevo, de ser así continua con el proceso de lo contrario se pregunta la forma de pago, si es de contado se realiza la actividad seis y si es por crédito se requiere determinar si necesita ensamble, si es necesario el ensamble se ejecuta la actividad siete.	Factura de Cobro		Jefe de logística y despacho
	Celular/Teléfono fijo Sistema ofimático	<b>5. Ingresar a la base de datos:</b> Ingresa a la base de datos la información personal de los clientes nuevos.	N/A		Asesor comercial
	Dinero	<b>6. Pagar factura:</b>	Factura de pago IN-MI-FC-FO3		Cliente/Cajera

S	I	P	O	C	R
		Cuando el pago se realiza de contado, existe un tiempo de espera a efectuarse dicha actividad, en donde el cliente es quien entrega el dinero, cheque y el cliente recibe copia de la factura; de referirse a un pago por consignación se realiza directamente a la empresa.			
	Máquinas-Herramientas Maquinaria Repuestos	<b>7. Ensamblar y preparar la entrega:</b> Ensamblan las piezas necesarias que fueron desmontadas para la exhibición, una vez esta ensamblado se verifica el normal funcionamiento de la maquinaria de ser correcto, procede a trasladar la maquinaria al punto de venta.	Maquinaria Ensamblada		Asesor comercial/Auxiliar de bodega
	Maquinaria Factura	<b>8. Verificar y entregar pedidos:</b> Recibe la factura y verifica que la referencia coincida, de ser así entrega el pedido al cliente y finaliza el proceso.	Maquinaria		Auxiliar de despacho

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- IN-MI-FC-FO3 (Formato de cotizaciones)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código:IN-MI-EM-MP5	
1.1 Nombre del proceso:	Ensamble de maquinaria
1.2 Objetivo:	Ensamblar máquinas y/o repuestos que se posean bodega o en el punto de venta, para crear un nuevo producto disponible para la venta.
1.3 Empresa Responsable:	COAGRO INTERNACIONAL
1.4 Resultados Esperados:	Ensamblar repuesto y/o maquinaria que cumpla con los requisitos establecidos por la empresa en cuanto a calidad, precio y demanda del producto.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico universitario elabora la nota de producción y finaliza una vez es rotulada y exhibida la maquinaria.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

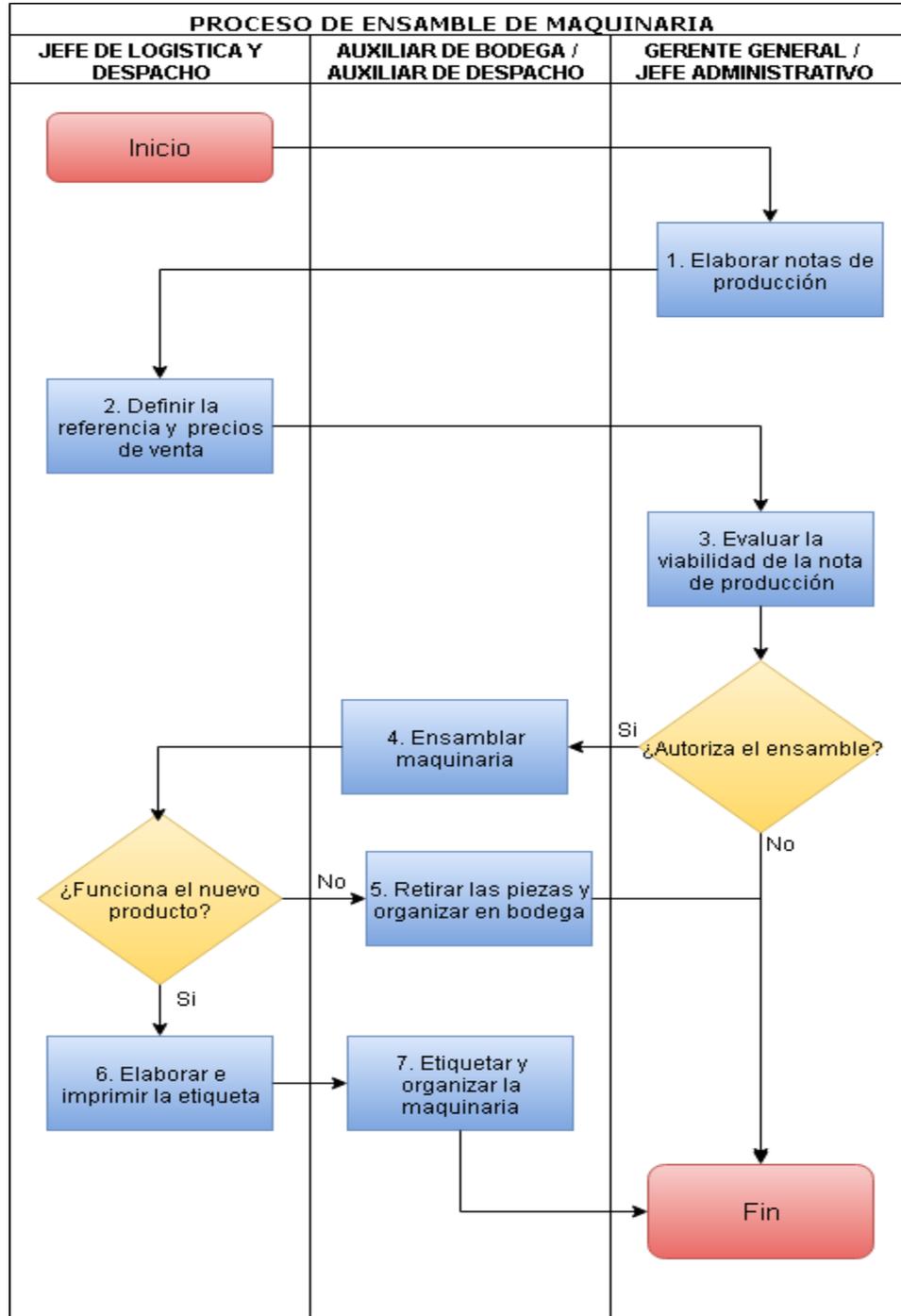
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Ensamblar:** Unir varios elementos de manera que ajusten entre sí perfectamente y logre funcionar normalmente.
- **Notas de producción:** Ensamblados vía sistemática entre repuestos y maquinaria disponible en bodega o en el punto de venta, con el fin de crear un nuevo producto.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales. Disponibles en bodega o punto de venta.	Sistema ofimático	<p><b>1. Elaborar notas de producción:</b></p> <p>Elabora la unión temporal de repuestos y/o maquinaria formando un nuevo diseño de un producto en el sistema; teniendo en cuenta que dicho producto debe cumplir con exigencias mínimas de calidad y precio de venta. La idea de ensamble puede estar dado por un colaborar o por iniciativa propia y no puede crearse una nota de producción con productos que no se encuentren en bodega o almacén.</p>	Diseño en el sistema	Empresas y/o personas que requieren maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Jefe Administrativo
	Sistema ofimático	<p><b>2. Definir la referencia y precios de venta:</b></p> <p>Establece parcialmente las referencias y los precios de venta con que saldrá al mercado el producto creado en el sistema, teniendo en cuenta los porcentajes asignados en la junta directiva.</p>	N/A		Jefe logística y despacho/ Jefe Administrativo/ Gerente General
	Diseño en el sistema	<p><b>3. Evaluar la viabilidad de la nota de producción:</b></p> <p>Evalúa la viabilidad de realizar el ensamble, teniendo en cuenta el precio de venta, la calidad, el funcionamiento y la demanda del producto. Si es autorizado se continua el proceso de lo contrario finaliza.</p>	Correo electrónico con autorización del diseño		Gerente General
	Repuestos Maquinaria Maquinas-Herramientas	<p><b>4. Ensamblar maquinaria:</b></p> <p>Ensamblan la maquinaria y los repuestos solicitados en el diseño, verificando que coincida con la referencia; una vez ensamblados se verifica que el producto funcione de ser negativa la repuesta continua el proceso de lo contrario se realiza la actividad seis.</p>	Producto nuevo		Auxiliar de despacho/ Auxiliar de Bodega
	Maquinas-Herramientas	<p><b>5. Retirar las piezas y organizar en bodega:</b></p> <p>Retira las piezas ensambladas y organiza en la bodega los productos retirados verificando que posean su etiqueta, para ser posteriormente vendida como repuesto o maquinaria individual.</p>	Repuestos Maquinaria		Auxiliar de Bodega
	Sistema ofimático Papel etiqueta	<p><b>6. Registrar e imprimir la etiqueta:</b></p> <p>Registra en el sistema el nuevo producto con su respectiva referencia, descripción, cantidad y precio de venta; creando e</p>	Etiquetas de productos		Jefe logística y despacho

S	I	P	O	C	R
		<p>imprimiendo el rotulo logrando que el producto esté disponible para la venta.</p>			
	<p>Etiquetas de productos</p> <p>Productos sin etiqueta</p> <p>Cámara Fotográfica</p> <p>Sistema Ofimático</p>	<p><b>7. Etiquetar y organizar la maquinaria:</b></p> <p>Se etiqueta los productos con los rótulos impresos anteriormente, verificando la referencia del producto; una vez estén rotulados, se organiza en la bodega y/o el punto de venta. Si el producto se encuentra en el catálogo de venta finaliza la actividad de lo contrario se ingresa el producto al catálogo y finaliza el proceso.</p>	<p>Productos etiquetados y organizados</p> <p>Catálogo de productos actualizado</p>		<p>Auxiliar de despacho /Auxiliar de Bodega</p>

4. FLUJO DE PROCESO



5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

N/A

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: IN-MI-GL-MP6	
1.1 Nombre del proceso:	Garantías Legales
1.2 Objetivo:	Garantizar y proveer la adecuada atención al cliente, a través de la recepción, atención y respuesta oportuna de los productos que ingresan por Garantía Legal.
1.3 Empresa Responsable:	COAGRO INTERNACIONAL
1.4 Resultados Esperados:	Asegurar la atención y el cumplimiento oportuno una vez es concebida la garantía legal.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional universitario o master analiza y valida la información suministrada en el formato de valoración y solicitud de repuestos y puede finalizar con la entrega de la maquinaria al cliente, el traslado del origen del proceso de la misma a un proceso de DR COAGRO e inclusive con un pleito legal, solo si, no se concede la garantía.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Garantía legal:** La garantía es una obligación de carácter temporal, asignada solidariamente al productor/proveedor que deberá responder por el buen estado y la conformidad de un bien o servicio, en atención a los criterios de idoneidad, calidad y seguridad ofrecidos por el empresario o exigidos por la Ley.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos y máquinas-herramientas para maquinaria y/o equipos agroindustriales.	<p>Sistema ofimático</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FG-FO2</p> <p>Cámara Fotográfica</p>	<p><b>1. Solicitar la entrada:</b></p> <p>Ingresar al sistema la solicitud de entrada de maquinaria por garantía legal con las respectivas fotografías del estado de la maquinaria, una vez este paso se realice la maquinaria es rotulada e ingresa oficialmente al proceso DR-MI-GL-MP1 de DR COAGRO. Si la maquinaria no se encuentra en la ciudad de Ibagué los asesores comerciales externos transportan la maquinaria hasta DR COAGRO.</p>	<p>Formato diligenciado DR-MI-FG-FO2</p> <p>Fotografías Anexas al formato</p>	Empresas Vendedoras de Maquinaria Agroindustrial (Coagro Comercial, Internacional, entre otras)	Asesor comercial / Jefe administrativo DR COAGRO
	<p>Formato diligenciado DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7</p>	<p><b>2. Analizar y validar la información suministrada en los formatos:</b></p> <p>Analiza y valida la información suministrada por DR COAGRO en los formatos, teniendo en cuenta el diagnóstico relatado. Si no es otorgada la garantía continua el proceso, de lo contrario se determina el destino a realizar, si tiene arreglo continuo con la actividad cuatro de lo contrario se efectúa la actividad cinco.</p>	<p>Formato autorizado DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7</p>		Gerente General
	<p>Formato no autorizado DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7</p>	<p><b>3. Retirar maquinaria, ingresar al proceso de mantenimiento correctivo o iniciar un pleito legal:</b></p> <p>En caso de no ser concebida la garantía puede que retire su maquinaria, ingrese al proceso de mantenimiento correctivo DR-MI-MC-MP2 o decida emprender un pleito legal proceso GC-AP-PL-MP7.</p>	<p>Maquinaria</p>		Cliente
	<p>Sistema ofimático</p>	<p><b>4. Preparar, facturar y enviar repuestos:</b></p> <p>Prepara los repuestos solicitados en el formato, factura en el sistema el costo de los repuestos y envía los repuestos a DR COAGRO. El costo es asumido por la empresa que vende el producto.</p>	<p>Repuestos</p>		Jefe de logística y despacho
	<p>Formato a diligenciar IN-MI-CM-FO1 DR-MI-FD-FO6</p>	<p><b>5. Solicitar cambio de maquinaria o repuesto:</b></p> <p>En el caso de que sea concebida la garantía legal y la maquinaria no tenga arreglo se diligenciará el formato de</p>	<p>Formato diligenciado IN-MI-CM-FO1 DR-MI-FD-FO6</p> <p>Maquinaria Nueva</p>		Jefe Administrativo DR COGARO/ Jefe de logística y despacho

S	I	P	O	C	R
		<p>cambio de maquinaria donde se establece los datos de la maquinaria que se recibe y el cambio por la maquinaria nueva. Además, puede verse inmerso en la situación de que el repuesto solicitado no sirva para arreglar la maquinaria en este caso se diligencia el formato de devolución para ser cambio de repuesto.</p>	Repuesto de cambio		
	Factura Cancelada DR-MI-CC-FO9	<p><b>6. Pagar factura por servicio técnico:</b></p> <p>Envía la factura cancelada por servicio técnico a través del correo electrónico o en físico, una vez recibido el pago continúa con el proceso de DR COAGRO DR-MI-GL-MP1 de lo contrario permanece en espera a ser efectuado el pago.</p>	N/A		<p>Jefe administrativo COAGRO COMERCIAL E INTERNACIONAL</p>



## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código:CO-MI-SP-MP1	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	<b>Selección de Proveedores</b>
<b>1.2 Objetivo:</b>	Comparar las ventajas que brindan los diferentes proveedores de un producto, permitiendo seleccionar el mejor oferente.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	COAGRO COMERCIAL
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Garantizar que los proveedores seleccionados sean partícipes de una comparación justa y que cumplan con un grado alto de afinidad los estándares de selección de proveedores establecidos.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando la junta directiva establece los estándares de calidad y finaliza una vez se registra la información del proveedor en el sistema.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

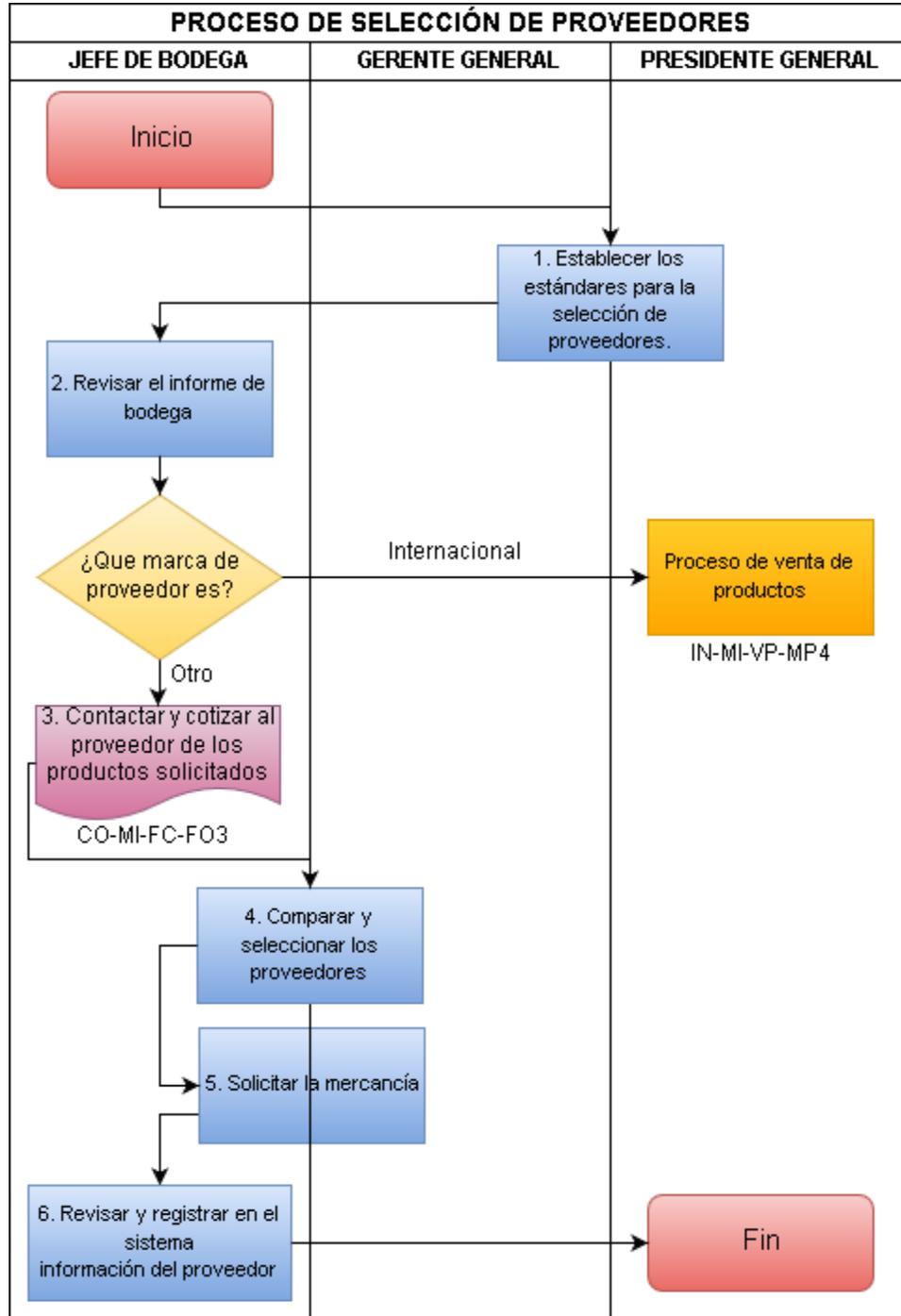
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Ensamblar:** Unir varios elementos, de manera que ajusten entre sí perfectamente y logre funcionar normalmente.
- **Proveedor:** Es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
	N/A	<p><b>1. Establecer los estándares para la selección de proveedores:</b></p> <p>Establecen los estándares requeridos para la selección del proveedor; que servirán como guía base para elegir el que tenga mayor grado de afinidad.</p>	Estándares para la selección de proveedores	Empresas y/o personas que venden maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Presidente General/Gerente General
	Sistema ofimático Formato diligenciado CO-MI-SRM-FO2	<p><b>2. Revisar el informe de bodega:</b></p> <p>Revisa los informes de bodega elaborados y extrae la solicitud repuestos y/o maquinaria a fin de evaluar quien puede ser el proveedor. Si el proveedor es internacional se ejecuta el proceso de venta de productos IN-MI-VP-MP4, de ser otra marca se continua con el proceso.</p>	N/A		Jefe de bodega
	Celular/Teléfono fijo  Sistema ofimático  Formato Diligenciado	<p><b>3. Contactar y cotizar al proveedor de los productos solicitados:</b></p> <p>Contacta vía correo electrónico o telefónicamente a las empresas comercializadores de productos requeridos. Solicita la cotización (formato propio de Coagro o de la empresa que juega el rol del proveedor), dicha cotización puede ser recibida de manera física o vía correo electrónico.</p>	Correo electrónico con cotización de productos		Gerente General/ Jefe Administrativo
	Cotizaciones	<p><b>4. Comparar y seleccionar los proveedores:</b></p> <p>Comparan las cotizaciones recibidas por parte de los proveedores y seleccionan la alternativa que tenga mayor afinidad a los estándares establecidos por la junta directiva.</p>	Correo electrónico con la selección de proveedores		Jefe de Bodega/ Gerente General
	Celular/Teléfono fijo	<p><b>5. Solicitar la mercancía:</b></p> <p>Solicita vía correo electrónico o telefónicamente al proveedor seleccionado, los productos requeridos y autorizados con anterioridad. El proveedor envía la factura de cobro para ser autorizado el pagó.</p>	Factura de cobro		Jefe Bodega
	Sistema ofimático	<p><b>6. Revisar y registrar en el sistema información del proveedor:</b></p> <p>Revisa que el proveedor seleccionado se encuentre registrado en el sistema de ser así continua con el proceso de lo contrario registra la información asociada a la empresa proveedora de</p>	N/A		Jefe Bodega

<b>S</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>O</b>	<b>C</b>	<b>R</b>
		mercancía, de ser necesaria para nuevas solicitudes de productos o vinculación a una relación laboral.			

4. FLUJO DE PROCESO



5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- Formato de cotización (CO-MI-FC-FO3)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código:CO-MI-SRM-MP2	
1.1 Nombre del proceso:	Solicitud de repuestos y maquinaria
1.2 Objetivo:	Solicitar los repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales para ser almacenados en bodega o exhibidos en el punto de venta.
1.3 Empresa Responsable:	COAGRO COMERCIAL
1.4 Resultados Esperados:	Garantizar la cantidad mínima de mercancía y evitar faltantes en bodega y almacén.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico universitario elabora la solicitud de un nuevo repuesto o maquinaria y finaliza cuando se verifica que está en el catálogo de ventas.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

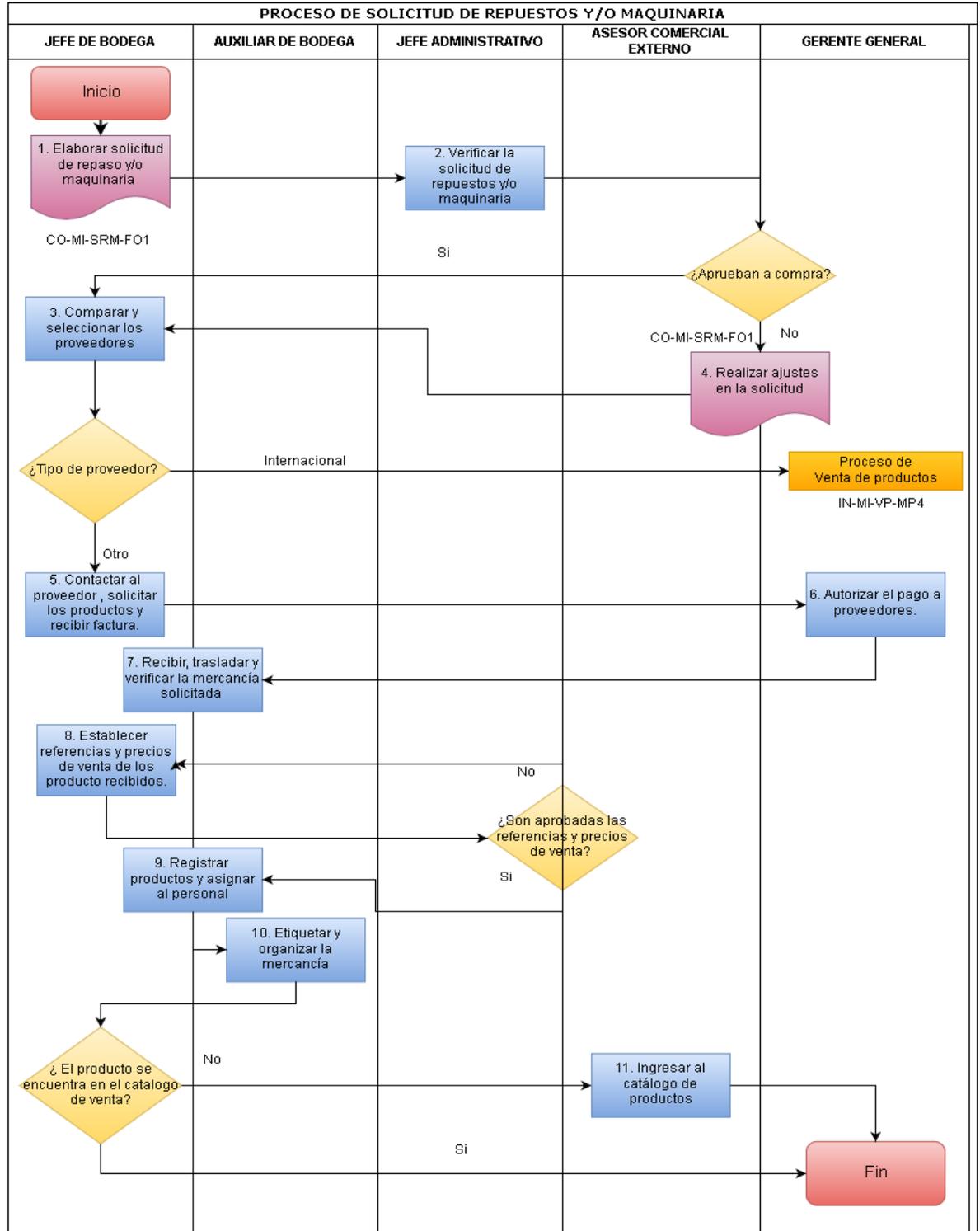
### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales.	<p>Formato a diligenciar CO-MI-SRM-FO1</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>1. Elaborar la solicitud de repuestos y/o maquinaria:</b></p> <p>Se diligencia el formato de solicitud de repuestos y/o maquinaria; digitando la referencia, el producto, la cantidad, el precio cotizado y la disponibilidad de envío inmediato. Dicha solicitud se realiza a partir del inventario físico, del inventario en sistema, de los estándares de selección de proveedores y los niveles de control inventarios.</p>	<p>Formato diligenciado CO-MI-SRM-FO1</p>	Empresas y/o personas que requieren repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales.	<p>Jefe Bodega</p>
	<p>Formato diligenciado CO-MI-SRM-FO1</p>	<p><b>2. Verificar la solicitud de repuestos y/o maquinaria:</b></p> <p>Revisan en el inventario de sistema que los productos solicitados no excedan las cantidades establecidas en el stock de seguridad, que el precio de compra este acorde a los límites para cada producto y que la cantidad solicitada no exceda el presupuesto autorizado para compra de productos. Si supera el presupuesto la compra deberá ser autorizada en la junta directiva; por otro lado, de ser aprobada la compra continua el proceso de lo contrario continua en la actividad cuatro.</p>	<p>Formato diligenciado CO-MI-SRM-FO1</p>		<p>Gerente General/Jefe administrativo</p>
	<p>Celular/Teléfono fijo</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>3. Comparar y seleccionar los proveedores:</b></p> <p>Se comparan los diferentes proveedores con marca distinta a COAGRO; teniendo en cuenta los criterios de para la selección de proveedores definidos (precio, calidad, tiempo de entrega, flexibilidad de pago, entre otros). Finalmente se selecciona el proveedor que posea mayor afinidad a los requisitos mencionados. Si el proveedor es COAGRO INTERNACIONAL ingresa al proceso de venta de productos IN-MI-VP-MP4, de lo contrario continua en el proceso.</p>	<p>Correo electrónico con la selección del proveedor</p>		<p>Gerente General/Jefe de Bodega</p>
	<p>Formato a corregir CO-MI-SRM-FO1</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>4. Realizar ajustes en la solicitud:</b></p> <p>Si no es aprobada la compra de repuestos y/o maquinaria agroindustrial, se realizan los ajustes requeridos tales como: adición de productos, aumento y disminución de cantidad o eliminación de un producto. Una vez elaborado el ajuste se realiza la actividad tres.</p>	<p>Formato corregido y firmado CO-MI-SRM-FO1</p>		<p>Jefe Administrativo/Jefe General</p>

S	I	P	O	C	R
	Celular/Teléfono fijo	<p><b>5. Contactar al proveedor y solicitar los productos:</b></p> <p>Se comunica vía telefónica o correo electrónico con los proveedores seleccionados, solicita a cada proveedor los productos y se da espera para la recepción de la factura.</p>	Factura de cobro		Jefe Bodega
	Factura de cobro	<p><b>6. Autorizar el pago a proveedores:</b></p> <p>Autoriza el pago de los productos solicitados a proveedores en el tiempo acordado, ya sea efectuado el pago a través de consignación o transferencia bancaria.</p>	Factura de cobro firmada		Gerente General
	Factura Emitida por el proveedor Formato diligenciado CO-MI-SRM-FO1	<p><b>7. Recibir, trasladar y verificar la mercancía solicitada:</b></p> <p>Reciben el pedido con la factura emitida por el proveedor, trasladan los productos a bodega donde se verifica: primero que la factura coincida con los repuestos solicitados en el formato CO-MI-SRM-FO1 de solicitud de repuestos y maquinaria, segundo que coincida la cantidad facturada con la solicitada y para finalizar que los precios cobrados en la factura correspondan al valor negociado.</p>	Productos verificados		Jefe Bodega/Auxiliar de Bodega
	Sistema ofimático	<p><b>8. Establecer referencias y precios de venta del producto recibidos:</b></p> <p>Establece parcialmente las referencias y los precios de venta con que saldrá al mercado el producto, a partir de los porcentajes asignados en la junta directiva. Si es aprobado, continua con el procedimiento de lo contrario permanece en la actividad mientras se realiza el ajuste de precios de venta.</p>	N/A		Jefe Bodega
	Sistema ofimático Pizarra Papel etiqueta	<p><b>9. Registrar productos y asignar al personal:</b></p> <p>Registra en el sistema los productos con su respectiva referencia, descripción del producto, cantidad y precio de venta; creando e imprimiendo el rotulo del producto. Una vez esté impresa la etiqueta y se encuentre el producto en el sistema, asigna al personal que estará a cargo para darle continuidad al proceso.</p>	Etiqueta		Jefe Bodega
	Etiqueta	<p><b>10. Etiquetar y organizar la mercancía:</b></p>	Productos etiquetados		Auxiliar de Bodega

S	I	P	O	C	R
	Productos sin etiqueta	Se etiqueta los productos con los rótulos impresos anteriormente, verificando la referencia del producto; una vez estén rotulados, se organiza en la bodega y/o el punto de venta. Si el producto se encuentra en el catálogo de venta finaliza el proceso de lo contrario continua el proceso.			
	Cámara Fotográfica Sistema ofimático	<p><b>11. Ingresar al catálogo de productos:</b></p> Ingresa en el catálogo, la referencia, el costo y una imagen del producto, con el fin de garantizar que se divulgue la venta de nueva mercancía.	Catálogo de productos actualizado		Asesor comercial externo

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- CO-MI-SRM-FO1 (Formato de solicitud de repuestos y maquinaria)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código:CO-MI-VP-MP3	
1.1 Nombre del proceso:	Proceso de venta repuestos y maquinaria
1.2 Objetivo:	Asesor la venta de productos a través de la promoción y difusión de estrategias de marketing, garantizando la comercialización de los mismos.
1.3 Empresa Responsable:	COAGRO COMERCIAL
1.4 Resultados Esperados:	Asegurar la atención oportuna, incrementar las ventas y fidelizar los clientes que soliciten un producto.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el profesional, técnico o empírico asesora al cliente que solicita un producto y finaliza cuando se autoriza la entrega del pedido.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

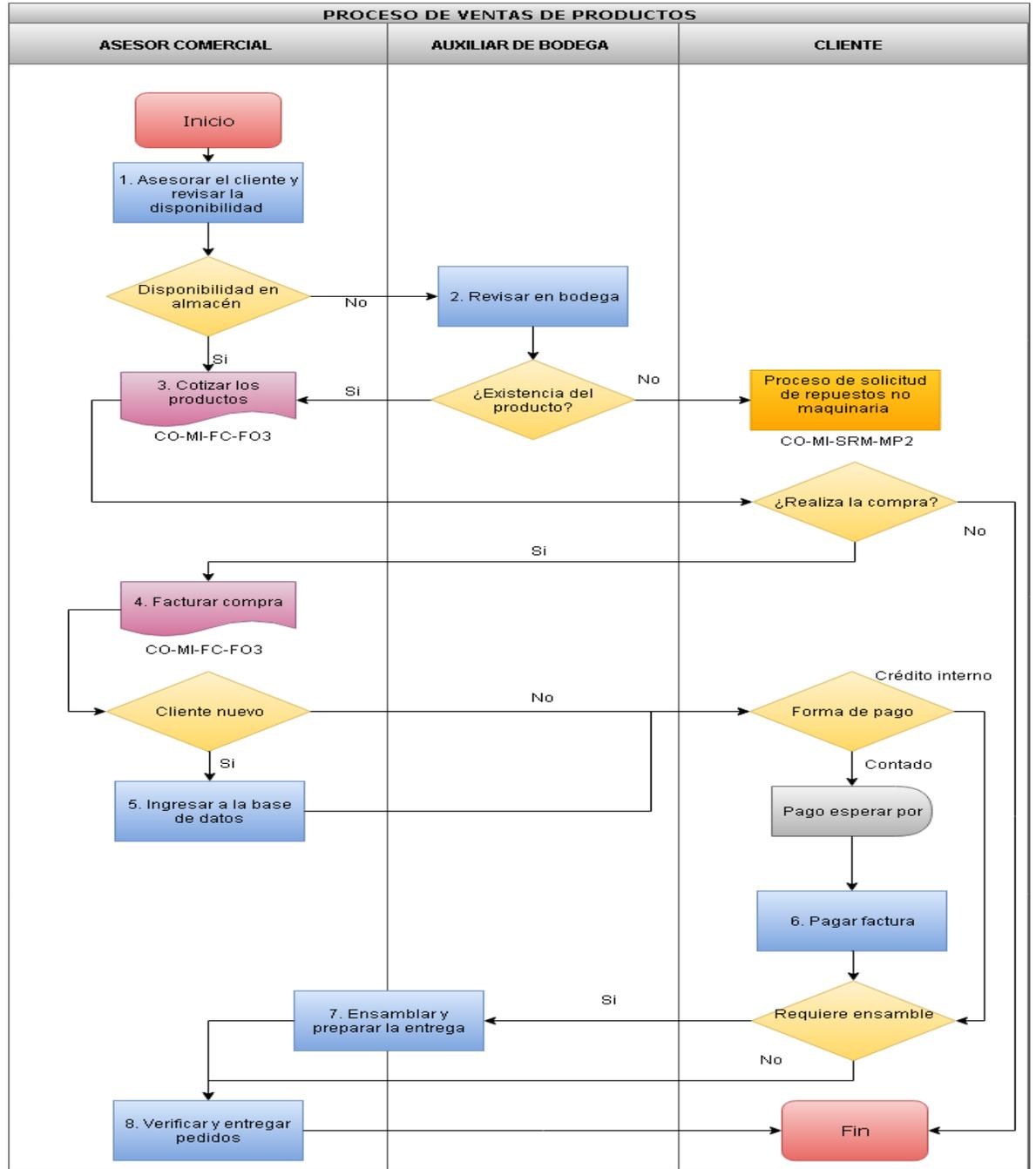
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.
- **Bodega:** Espacio en donde se ejecuta la recepción, almacenamiento y movimientos de materiales, materias primas y productos semielaborados, hasta el punto de consumo por un cliente externo o interno. La bodega es un espacio destinado, bajo ciertas condiciones, al almacenamiento de distintos bienes.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Sistema ofimático	<b>1. Asesorar el cliente y revisar disponibilidad:</b> Asesora al cliente en la venta de productos, a través de la promoción y divulgación oportuna de ofertas y descuentos. Una vez el cliente decide el producto a comprar revisa la disponibilidad en el punto de venta, de estar disponible se realiza la actividad tres de lo contrario continua el proceso.	N/A	Empresas y/o personas que requieren repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Asesor Comercial
	Sistema ofimático	<b>2. Revisar en bodega:</b> Revisan en el inventario de sistema que los productos solicitados se encuentren en bodega y en las cantidades establecidas. Si hay existencia del producto continua con el proceso de lo contrario se efectúa el proceso de solicitud de repuestos y maquinaria (CO-MI-SRM-MP2).	N/A		Auxiliar de Bodega
	Sistema ofimático Formato a diligenciar CO-MI-FC-FO3	<b>3. Cotizar los productos:</b> Cotiza en el sistema los productos solicitados por el cliente, si la cotización requiere ser enviada o en su defecto retirada del punto de venta, será impresa y autorizada por la Jefe Administrativa. Por otro lado, si el cliente realiza la compra continua en el proceso de lo contrario finaliza.	Formato diligenciado CO-MI-FC-FO3		Asesor Comercial/ Jefe Administrativa
	Formato a enviar CO-MI-FC-FO3 Sistema ofimático	<b>4. Facturar compra:</b> Envía el formato de cotización que se utilizara como factura de cobro por los productos solicitados. Una vez es recibido vía sistemática en caja, se verifica si es un cliente nuevo, de ser así continua con el proceso de lo contrario se pregunta la forma de pago, si es de contado se realiza la actividad seis y si es por crédito se requiere determinar si necesita ensamble, si es necesario el ensamble se ejecuta la actividad siete.	Factura de Cobro		Asesor Comercial
	Celular/Teléfono fijo Sistema ofimático	<b>5. Ingresar a la base de datos:</b> Ingresa a la base de datos la información personal de los clientes nuevos.	N/A		Jefe Bodega
	Dinero	<b>6. Pagar factura:</b>	Factura de pago CO-MI-FC-FO3		Cliente/Cajera

S	I	P	O	C	R
		Cuando el pago se realiza de contado, existe un tiempo de espera a efectuarse dicha actividad, en donde el cliente es quien entrega el dinero y recibe copia de la factura.			
	Máquinas-Herramientas Maquinaria Repuestos	<b>7. Ensamblar y preparar la entrega:</b> Ensamblan las piezas necesarias que fueron desmontadas para la exhibición, una vez esta ensamblado se verifica el normal funcionamiento de la maquinaria de ser correcto, procede a trasladar la maquinaria al punto de venta.	Maquinaria Ensamblada		Asesor comercial/Auxiliar de bodega
	Maquinaria Factura	<b>8. Verificar y entregar pedidos</b> Recibe la factura y verifica que la referencia coincida, de ser así entrega el pedido al cliente y finaliza el proceso.	Maquinaria		Asesor Comercial

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- CO-MI-FC-FO3 (Formato de cotizaciones)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código:CO-MI-EM-MP4	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	<b>Ensamble de maquinaria</b>
<b>1.2 Objetivo:</b>	Ensamblar máquinas y/o repuestos que se posean bodega o en el punto de venta, para crear un nuevo producto disponible para la venta.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	COAGRO COMERCIAL
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Ensamblar repuesto y/o maquinaria que cumpla con los requisitos establecidos por la empresa en cuanto a calidad, precio y demanda del producto.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando el profesional o técnico universitario elabora la nota de producción y finaliza una vez es rotulada y exhibida la maquinaria.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

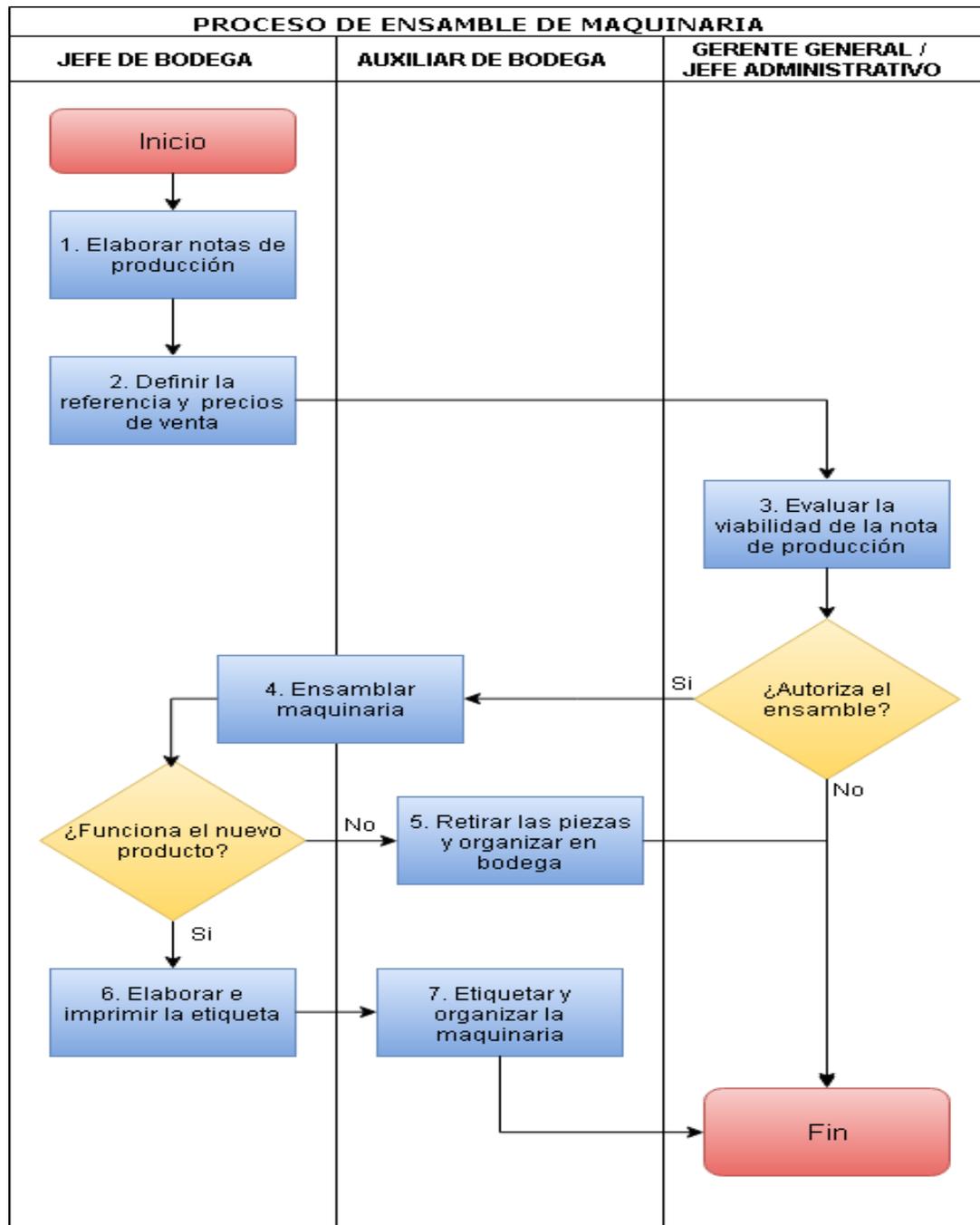
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Ensamblar:** Unir varios elementos de manera que ajusten entre sí perfectamente y logre funcionar normalmente.
- **Notas de producción:** Ensamblados vía sistemática entre repuestos y maquinaria disponible en bodega o en el punto de venta, con el fin de crear un nuevo producto.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Repuestos, maquinaria y/o equipos agroindustriales. Disponibles en bodega o punto de venta.	Sistema ofimático	<p><b>1. Elaborar notas de producción:</b></p> <p>Elabora la unión temporal de repuestos y/o maquinaria formando un nuevo diseño de un producto en el sistema; teniendo en cuenta que dicho producto debe cumplir con exigencias mínimas de calidad y precio de venta. La idea de ensamble puede estar dado por un colaborar o por iniciativa propia y no puede crearse una nota de producción con productos que no se encuentren en bodega o almacén.</p>	Diseño en el sistema	Empresas y/o personas que requieren maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Jefe Bodega
	Sistema ofimático	<p><b>2. Definir la referencia y precios de venta:</b></p> <p>Establece parcialmente las referencias y los precios de venta con que saldrá al mercado el producto creado en el sistema, teniendo en cuenta los porcentajes asignados en la junta directiva.</p>	N/A		Jefe de bodega
	Diseño en el sistema	<p><b>3. Evaluar la viabilidad de la nota de producción:</b></p> <p>Evalúa la viabilidad de realizar el ensamble, teniendo en cuenta el precio de venta, la calidad, el funcionamiento y la demanda del producto. Si es autorizado se continua el proceso de lo contrario finaliza.</p>	Correo electrónico con autorización del diseño		Gerente General/ Jefe Administrativo
	Repuestos Maquinaria Maquinas-Herramientas	<p><b>4. Ensamblar maquinaria:</b></p> <p>Ensamblan la maquinaria y los repuestos solicitados en el diseño, verificando que coincida con la referencia; una vez ensamblados se verifica que el producto funcione de ser negativa la repuesta continua el proceso de lo contrario se realiza la actividad seis.</p>	Producto nuevo		Jefe de Bodega/ Auxiliar de Bodega
	Maquinas-Herramientas	<p><b>5. Retirar las piezas y organizar en bodega:</b></p> <p>Retira las piezas ensambladas y organiza en la bodega los productos retirados verificando que posean su etiqueta, para ser posteriormente vendida como repuesto o maquinaria individual.</p>	Repuestos Maquinaria		Auxiliar de Bodega
	Sistema ofimático Papel etiqueta	<p><b>6. Registrar e imprimir la etiqueta:</b></p> <p>Registra en el sistema el nuevo producto con su respectiva referencia, descripción, cantidad y precio de venta; creando e</p>	Etiquetas de productos		Jefe Bodega

S	I	P	O	C	R
		<p>imprimiendo el rotulo logrando que el producto esté disponible para la venta.</p>			
	<p>Etiquetas de productos</p> <p>Productos sin etiqueta</p> <p>Cámara Fotográfica</p> <p>Sistema Ofimático</p>	<p><b>7. Etiquetar y organizar la maquinaria:</b></p> <p>Se etiqueta los productos con los rótulos impresos anteriormente, verificando la referencia del producto; una vez estén rotulados, se organiza en la bodega y/o el punto de venta. Si el producto se encuentra en el catálogo de venta finaliza la actividad de lo contrario se ingresa el producto al catálogo y finaliza el proceso.</p>	<p>Productos etiquetados y organizados</p> <p>Catálogo de productos actualizado</p>		<p>Auxiliar de Bodega</p>

4. FLUJO DE PROCESO



5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

N/A

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: CO-MI-GL-MP5	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	Garantías Legales
<b>1.2 Objetivo:</b>	Garantizar y proveer la adecuada atención al cliente, a través de la recepción, atención y respuesta oportuna de los productos que ingresan por Garantía Legal.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	COAGRO COMERCIAL
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Asegurar la atención y el cumplimiento oportuno una vez es concebida la garantía legal.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando el profesional universitario o master analiza y valida la información suministrada en el formato de valoración y solicitud de repuestos y puede finalizar con la entrega de la maquinaria al cliente, el traslado del origen del proceso de la misma a un proceso de DR COAGRO e inclusive con un pleito legal, solo si, no se concede la garantía.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

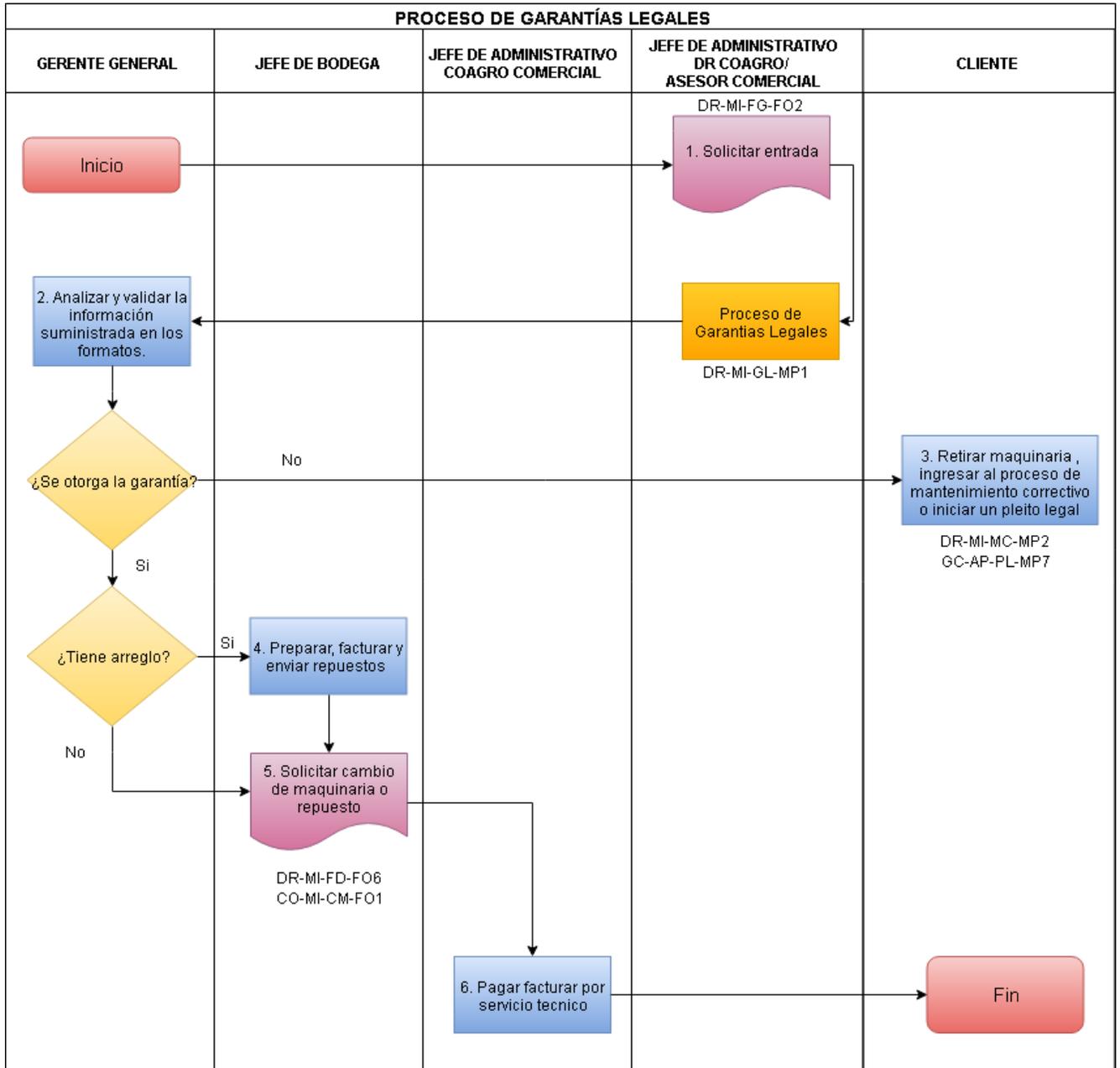
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Garantía legal:** La garantía es una obligación de carácter temporal, asignada solidariamente al productor/proveedor que deberá responder por el buen estado y la conformidad de un bien o servicio, en atención a los criterios de idoneidad, calidad y seguridad ofrecidos por el empresario o exigidos por la Ley.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC**

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos y máquinas-herramientas para maquinaria y/o equipos agroindustriales.	<p>Sistema ofimático</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FG-FO2</p> <p>Cámara Fotográfica</p>	<p><b>1. Solicitar la entrada:</b></p> <p>Ingresa al sistema la solicitud de entrada de maquinaria por garantía legal con las respectivas fotografías del estado de la maquinaria, una vez este paso se realice la maquinaria es rotulada e ingresa oficialmente al proceso DR-MI-GL-MP1 de DR COAGRO. Si la maquinaria no se encuentra en la ciudad de Ibagué los asesores comerciales externos transportan la maquinaria hasta DR COAGRO.</p>	<p>Formato diligenciado DR-MI-FG-FO2</p> <p>Fotografías Anexas al formato</p>	Empresas Vendedoras de Maquinaria Agroindustrial (Coagro Comercial, Internacional, entre otras)	<p>Asesor comercial / Jefe administrativo DR COAGRO</p>
	<p>Formato diligenciado DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7</p>	<p><b>2. Analizar y validar la información suministrada en los formatos:</b></p> <p>Analiza y valida la información suministrada por DR COAGRO en los formatos, teniendo en cuenta el diagnostico relatado. Si no es otorgada la garantía continua el proceso, de lo contrario se determina el destino a realizar, si tiene arreglo, continua con la actividad cuatro de lo contrario se efectúa la actividad cinco.</p>	<p>Formato autorizado DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7</p>		<p>Gerente General</p>
	<p>Formato no autorizado DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7</p>	<p><b>3. Retirar maquinaria, ingresar al proceso de mantenimiento correctivo o iniciar un pleito legal:</b></p> <p>En caso de no ser concebida la garantía puede que retire su maquinaria, ingrese al proceso de mantenimiento correctivo DR-MI-MC-MP2 o decida emprender un pleito legal proceso GC-AP-PL-MP7.</p>	<p>Maquinaria</p>		<p>Cliente</p>
	<p>Sistema ofimático</p>	<p><b>4. Preparar, facturar y enviar repuestos:</b></p> <p>Prepara los repuestos solicitados en el formato, factura en el sistema el costo de los repuestos y envía los repuestos a DR COAGRO. El costo es asumido por la empresa que vende el producto.</p>	<p>Repuestos</p>		<p>Jefe Bodega</p>

S	I	P	O	C	R
	<p>Formato a diligenciar CO-MI-CM-FO1 DR-MI-FD-FO6</p>	<p><b>5. Solicitar cambio de maquinaria o repuesto:</b></p> <p>En el caso de que sea concebida la garantía legal y la maquinaria no tenga arreglo se diligenciará el formato de cambio de maquinaria donde se establece los datos de la maquinaria que se recibe y el cambio por la maquinaria nueva. Además, puede verse inmerso en la situación de que el repuesto solicitado no sirva para arreglar la maquinaria en este caso se diligencia el formato de devolución para ser cambio de repuesto.</p>	<p>Formato diligenciado CO-MI-CM-FO1 DR-MI-FD-FO6</p> <p>Maquinaria Nueva</p> <p>Repuesto de cambio</p>		<p>Jefe Administrativo DR COGARO/Jefe de Bodega</p>
	<p>Factura Cancelada DR-MI-CC-FO9</p>	<p><b>6. Pagar factura por servicio técnico:</b></p> <p>Envía la factura cancelada por servicio técnico a través del correo electrónico o en físico, una vez recibido el pago continúa con el proceso de DR COAGRO DR-MI-GL-MP1 de lo contrario permanece en espera a ser efectuado el pago.</p>	<p>N/A</p>		<p>Jefe administrativo COAGRO COMERCIAL</p>

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- DR-MI-FG-FO2 (Formato de garantía)
- DR-MI-SER-FO5 (Formato de solicitud y entrega de repuestos)
- DR-MI-FD-FO6 (Formato de solicitud de devolución)
- DR-MI-FV-FO7 (Formato de valoración)
- CO-MI-CM-FO1 (Formato cambio de maquinaria)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>Código: DR-MI-GL-MP1</b>	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	Garantías Legales
<b>1.2 Objetivo:</b>	Garantizar y proveer la adecuada atención al cliente, a través del diagnóstico y servicio técnico para la maquinaria que ingresa por Garantías Legales.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	DR COAGRO
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Asegurar el oportuno cumplimiento de la garantía legal asignada por la empresa prestadora del servicio de venta de maquinaria agroindustrial.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando el Profesional o Técnico Universitario elabora el registro de entrada, junto con el diligenciamiento del formato de garantía y puede finalizar con la entrega de la maquinaria al cliente una vez se realiza el mantenimiento, el traslado del origen del proceso de la misma a otro proceso de DR COAGRO e inclusive con un pleito legal, solo si, no se concede la garantía.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Garantía legal:** La garantía es una obligación de carácter temporal, asignada solidariamente al productor/proveedor que deberá responder por el buen estado y la conformidad de un bien o servicio, en atención a los criterios de idoneidad, calidad y seguridad ofrecidos por el empresario o exigidos por la Ley.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

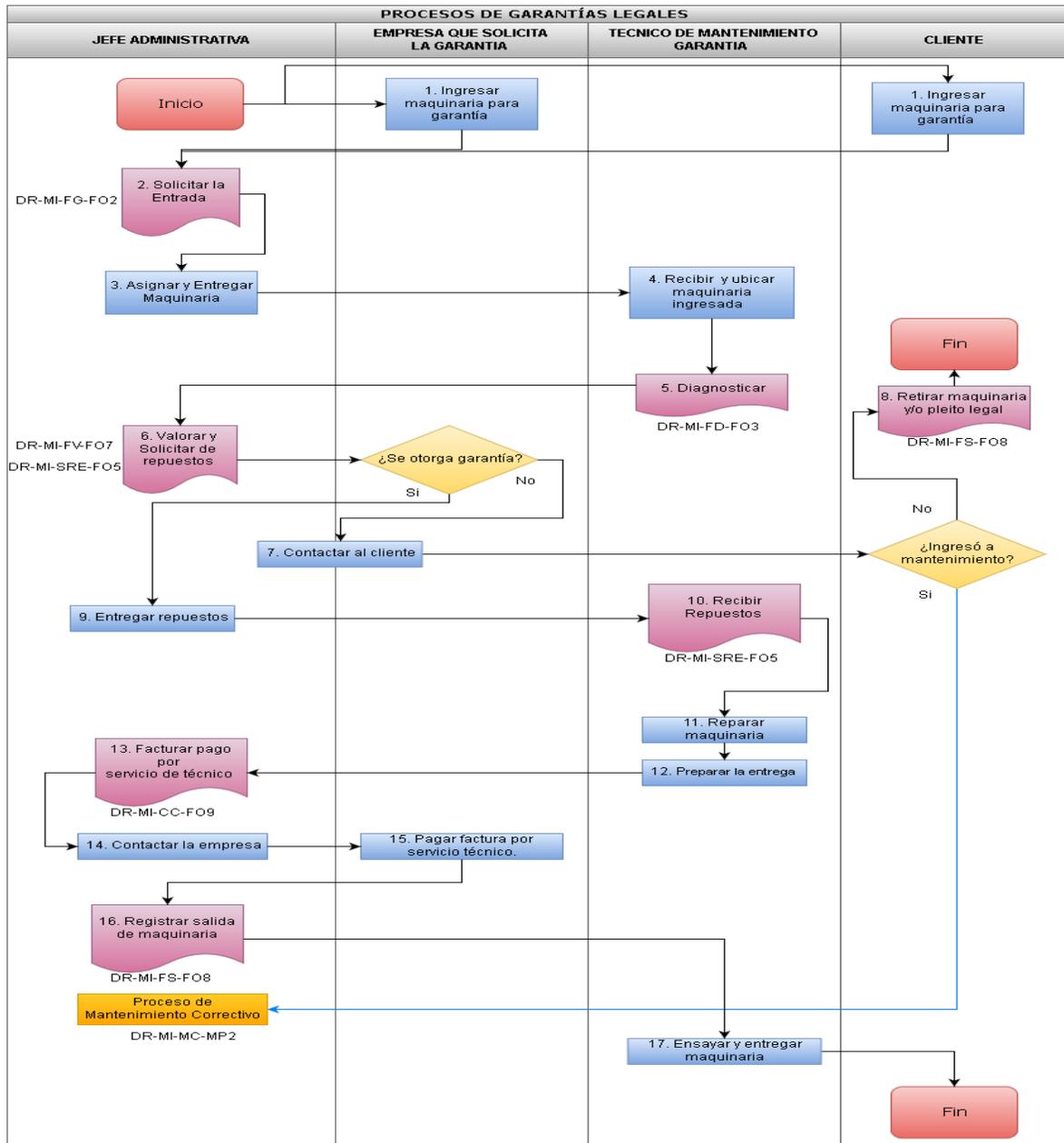
S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos y máquinas-herramientas para maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Maquinaria para garantías	<p><b>1. Ingresar maquinaria para garantía:</b></p> <p>Ingresar la maquinaria y/o equipos agroindustriales que se encuentren durante el periodo de garantía legal; que presenten alguna falla al momento de uso. La maquinaria es ingresada por la empresa proveedora del equipo o a través del cliente directamente al taller.</p>	N/A	Empresas Vendedoras de Maquinaria Agroindustrial (COAGRO Comercial, Internacional, entre otras)	Empresa que solicita la garantía /Cliente
	<p>Sistema ofimático</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FG-FO2</p> <p>Cámara Fotográfica</p> <p>Papel Etiqueta</p>	<p><b>2. Solicitar la entrada:</b></p> <p>Ingresar al sistema la solicitud de entrada de maquinaria por garantía legal con las respectivas fotografías del estado de la maquinaria, una vez este paso se realice la maquinaria es rotulada e ingresada oficialmente a DR COAGRO.</p>	Formato diligenciado DR-MI-FG-FO2 Fotografías Anexas al formato		Jefe administrativa
	<p>Maquinaria para garantías</p> <p>Pizarra</p>	<p><b>3. Asignar y entregar maquinaria:</b></p> <p>Asigna y entrega la maquinaria y/o equipos agroindustriales de garantías legales por orden de llegada en la pizarra, al técnico de mantenimiento y garantía de DR COAGRO.</p>	N/A		Jefe administrativa
	Maquinaria para garantías	<p><b>4. Recibir y ubicar la maquinaria ingresada:</b></p> <p>Recibe la maquinaria asignada por la jefe administrativa, verifica que esté debidamente rotulada y la traslada al espacio predispuesto para su ubicación(estante).</p>	N/A		Técnico de garantías
	<p>Maquinaria para garantías</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FD-FO3</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>5. Diagnosticar:</b></p> <p>A partir de la asignación proporcionada por la jefa administrativa, examina en donde se produce la falla del equipo permitiendo dar un diagnóstico preliminar, con la</p>	Formato diligenciado DR-MI-FD-FO3		Técnico de garantías

S	I	P	O	C	R
	Máquinas-Herramientas	posible causa técnica, las razones por las cuales se produjo y los repuestos necesarios para su arreglo.			
	Sistema ofimático  Formato a diligenciar DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7 Cámara Fotográfica	<b>6. Valorar y solicitar repuestos:</b>  Redacta con base al diagnóstico propuesto por el técnico de garantía la valoración a presentar a la empresa solicitante de garantía, para estudio de aprobación. Dicho documento debe contener la copia del diagnóstico, la solicitud de repuestos y la fotografía del deterioro del repuesto o maquinaria. Si la garantía es concebida continua con la entrega de repuestos (ver actividad 9) de lo contrario continua con el procedimiento.	Formato diligenciado DR-MI-FV-FO7 DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FD-FO3  Fotografías Anexas a los formatos		Jefe administrativa
	Celular/Teléfono Fijo	<b>7. Contactar al cliente:</b>  Contacta el cliente cuando es él quien ingresa la maquinaria de lo contrario la empresa proveedora del equipo se encarga de informar si se otorgó la garantía legal. En caso de que no sea concebida la garantía, se ofrece el servicio de mantenimiento correctivo (ver proceso DR-MI-MC-MP2), si el cliente decide no adquirir el servicio continua con el procedimiento.	N/A		Empresa que solicita la garantía/Cliente/Jefe Administrativa
	Maquinaria para garantías  Máquinas-Herramientas  Formato a diligenciar DR-MI-FS-FO8	<b>8. Retirar maquinaria y/o pleito legal:</b>  Dado el caso que el cliente decida retirar su maquinaria simplemente se diligencia el formato de salida con la copia de la valoración, se ensambla y entrega la maquinaria; con esto se da por finalizado el procedimiento. Por el contrario, si este retira la maquinaria y da inicio a un pleito legal el proceso de apoyo lo realiza el área legal del grupo empresarial COAGRO (ver proceso GC-AP-PL-MP7).	Formato diligenciado DR-MI-FV-FO7 DR-MI-FS-FO8  Maquinaria de garantías legales		Cliente/ Jefe administrativa/ Técnico de garantías

S	I	P	O	C	R
	Repuestos para maquinaria  Formato en línea DR-MI-FV-FO7  Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	<b>9. Entregar repuestos:</b>  Si es otorgada la garantía, la empresa proveedora de los repuestos informa la disponibilidad y efectúa el envío. La Jefe Administrativa recibe los repuestos y comprueba que coincidan con los solicitados para cada equipo en el formato de valoración, si es así firma el recibido y los traslada al área de trabajo del taller para ser entregados al técnico asignado con anterioridad.	Formato firmado DR-MI-SRE-FO5		Jefe Administrativa/Empresa proveedora de repuestos
	Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	<b>10. Recibir repuestos:</b>  Recibe y ubica junto a la maquinaria adecuada, los repuestos solicitados en el diagnóstico para la ejecución de la garantía legal.	Formato firmado DR-MI-SRE-FO5		Técnico de garantías
	Maquinaria para garantías  Máquinas-Herramientas  Detergentes	<b>11. Reparar maquinaria:</b>  Retira la suciedad y líquidos presentes en el equipo, cambia las piezas que están desgastadas por los repuestos nuevos, repara y ensambla la maquinaria logrando el normal funcionamiento de la misma.	Máquinas-Herramientas  Maquinaria reparada		Técnico de garantías
	Máquinas-Herramientas  Maquinaria reparada	<b>12. Preparar la entrega:</b>  Verifica el normal funcionamiento de la maquinaria de ser correcto, se informa al jefe inmediato para continuar con el procedimiento de lo contrario permanece en la actividad de reparación.	N/A		Técnico de garantías
	Formato a diligenciar DR-MI-CC-FO9  Sistema Ofimático	<b>13. Facturar el pago por servicio técnico:</b>  Realiza y envía la factura de cobro por el servicio técnico brindado, a la empresa proveedora de la maquinaria o solicitante de la garantía (la garantía es cobrada a la empresa que vende la maquinaria no al cliente que la compra).	Formato diligenciado DR-MI-CC-FO9		Jefe Administrativa

S	I	P	O	C	R
	Celular/Teléfono Fijo Correo Electrónico	<b>14. Contactar la empresa:</b> Se contacta vía telefónica o por correo electrónico la empresa solicitante de garantía legal, con el fin de dar por informado la finalización de la reparación.	N/A		Jefe Administrativa
	Factura Cancelada DR-MI-CC-FO9	<b>15. Pagar factura por servicio técnico:</b> Envía la factura cancelada por servicio técnico a través del correo electrónico o en físico, una vez recibido el pago continúa con el procedimiento de lo contrario permanece en espera a ser efectuado el pago.	N/A		Empresa que solicita la garantía
	Formato a diligenciar DR-MI-FS-FO8	<b>16. Registrar salida de Maquinaria</b> Retira del sistema la maquinaria una vez el cliente se acerque a recogerla y entrega el formato de salida para que pueda solicitar la maquinaria al técnico.	Formato diligenciado DR-MI-FS-FO8		Jefe Administrativa
	Maquinaria reparada	<b>17. Ensayar y entregar maquinaria:</b> El jefe inmediato informa al técnico cuando el cliente se acerca para hacer el retiro de la maquinaria, luego el técnico procede a trasladar la maquinaria al cliente y realizar el ensayo de la misma en presencia del cliente; posteriormente hace entrega de la maquinaria y finaliza el proceso de garantía legal.	Maquinaria reparada		Técnico de garantías

## 4. FLUJO DE PROCESO



## 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- DR-MI-FG-FO2 (Formato de garantía)
- DR-MI-FD-FO3 (Formato de diagnóstico)
- DR-MI-SER-FO5 (Formato de solicitud y entrega de repuestos)
- DR-MI-FV-FO7 (Formato de valoración)
- DR-MI-FS-FO8 (Formato de salida)
- DR-MI-CC-FO9 (Formato de cuenta de cobro)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

<b>Código: DR-MI-MC-MP2</b>	
<b>1.1 Nombre del proceso:</b>	Mantenimiento Correctivo
<b>1.2 Objetivo:</b>	Brindar el servicio técnico para maquinaria deteriorada y/o con fallas en su funcionamiento, a través del diagnóstico, reparación y oportuna atención al cliente.
<b>1.3 Empresa Responsable:</b>	DR COAGRO
<b>1.4 Resultados Esperados:</b>	Garantizar la adecuada reparación de la maquinaria y/o equipos agroindustriales.
<b>1.5 Alcance:</b>	El procedimiento inicia cuando el Profesional o técnico Universitario elabora el registro de entrada, junto con el diligenciamiento del formato de mantenimiento correctivo y puede finalizar con la entrega de la maquinaria al cliente y/o el ingreso al proceso de mantenimiento preventivo.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC**

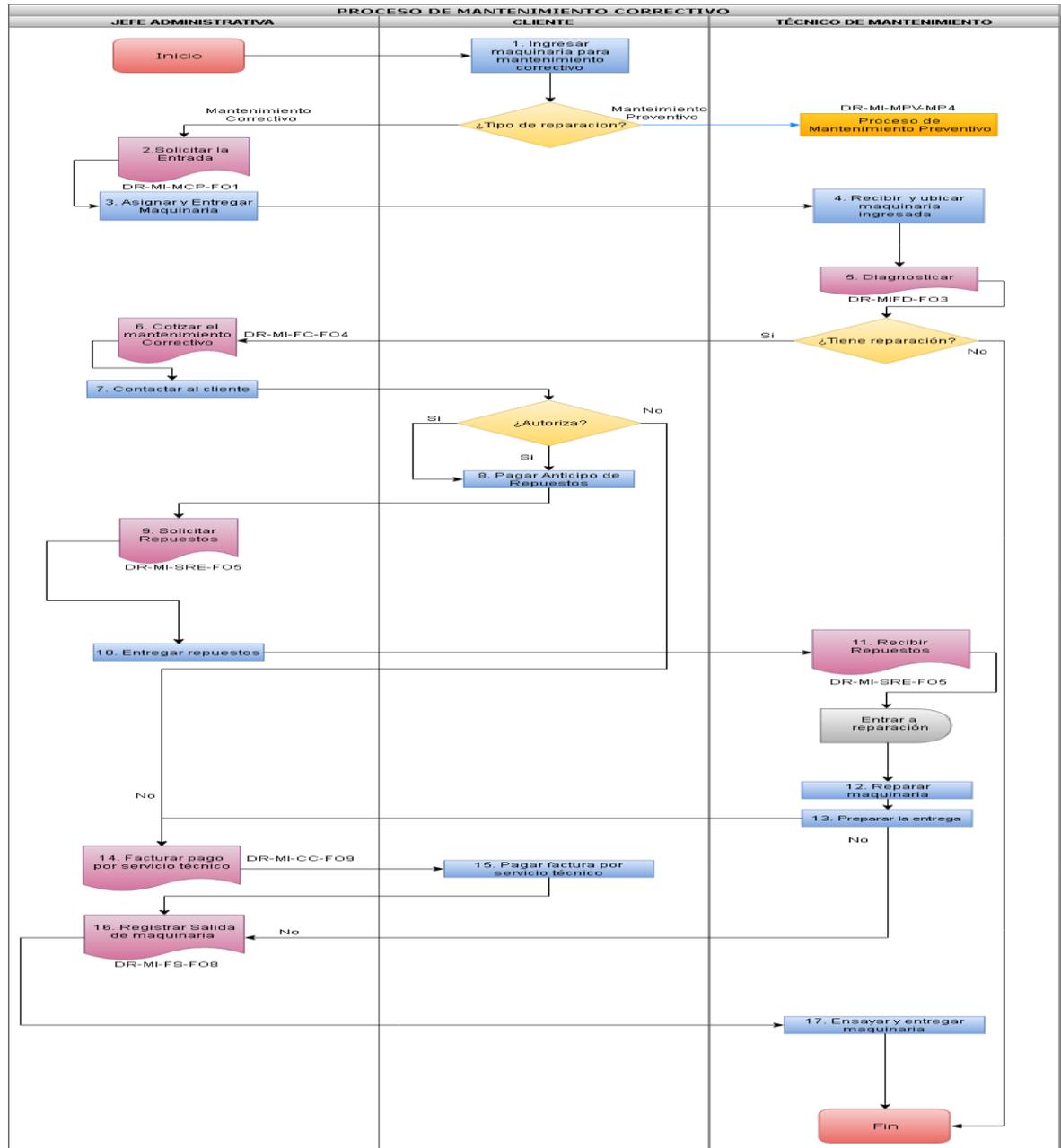
S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos de para maquinaria, máquinas-herramientas y/o equipos agroindustriales.	Maquinaria para mantenimiento correctivo	<p><b>1. Ingresar maquinaria para mantenimiento:</b></p> <p>Ingresan la maquinaria y/o equipos agroindustriales que presenten algún problema al momento de uso; ya sea por medio de una empresa o por el cliente directamente al taller. Si no se detecta algún daño ingresa al taller como mantenimiento preventivo (ver DR-MI-MPv-MP4), de lo contrario continua con el procedimiento.</p>	N/A	Empresas y /o personas que utilicen Maquinaria Agroindustrial	Cliente
	<p>Maquinaria para mantenimiento</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-MCP-FO1</p> <p>Sistema ofimático</p>	<p><b>2. Solicitar la entrada:</b></p> <p>Ingresan al sistema la solicitud de entrada de maquinaria para mantenimiento correctivo, una vez este paso se realice la maquinaria es rotulada e ingresa oficialmente a DR COAGRO.</p>	Formato diligenciado DR-MI-FG-FO2		Jefe administrativa
	Maquinaria para mantenimiento	<p><b>3. Asignar y entregar maquinaria:</b></p> <p>Asignan y entregan la maquinaria y/o equipos agroindustriales de mantenimiento correctivo por orden de llegada, al técnico de DR COAGRO.</p>	N/A		Jefe administrativa
	Maquinaria para mantenimiento	<p><b>4. Recibir y ubicar la maquinaria ingresada:</b></p> <p>Recibe la maquinaria asignada por la jefe administrativa, verifica que esté debidamente rotulada y lo traslada al espacio predispuesto para su ubicación(estante).</p>	N/A		Técnico de mantenimiento
	<p>Maquinaria para mantenimiento</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FD-FO3</p> <p>Sistema ofimático</p> <p>Máquinas-Herramientas</p>	<p><b>5. Diagnosticar:</b></p> <p>Examinan en donde se produce la falla del equipo permitiendo dar un diagnóstico preliminar, con la posible causa técnica, las razones por las cuales se produjo y los repuestos necesarios para su arreglo. Si la máquina tiene arreglo, continua con el procedimiento de lo contrario se registra la salida (ver actividad 21).</p>	Formato diligenciado DR-MI-FD-FO3		Técnico de mantenimiento

S	I	P	O	C	R
	Formato a diligenciar DR-MI-FC-FO4	<b>6. Cotizar el mantenimiento correctivo</b>  Cotizan el costo que puede tener la mano de obra y los repuestos necesarios para realizar la reparación de la maquinaria.	Formato diligenciado DR-MI-FC-FO4		Jefe administrativa
	Celular/Teléfono Fijo	<b>7. Contactar al cliente:</b>  Contacta el cliente para que se informe el costo de reparar la maquinaria, si el cliente autoriza realizar la reparación, se verifica el estado de crédito si este es favorable se solicitan los repuestos (ver actividad 10), de lo contrario el cliente debe realizar un anticipo (ver actividad 9). Por otro lado, si el cliente no autoriza se ensambla y se prepara la maquinaria para la entrega (ver actividad 16).	N/A		Jefe Administrativa
	Sistema ofimático	<b>8. Pagar anticipos de repuestos:</b>  Realiza el pago de anticipos de repuestos cuando carece de un crédito aprobado. El anticipo es realizado en caja de COAGRO COMERCIAL, subido al sistema y abonado al cliente. Una vez el cliente ha realizado el pago debe entregar la factura a la Jefe Administrativa de DR COAGRO.	Factura de anticipos		Cliente
	Formato a diligenciar DR-MI-SRE-FO5  Sistema ofimático	<b>9. Solicitar repuestos:</b>  Redacta con base al diagnóstico propuesto por el técnico de mantenimiento la solicitud de repuestos requeridos para reparar la maquinaria.	Formato diligenciado DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FD-FO3		Técnico de mantenimiento
	Repuestos para maquinaria  Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	<b>10. Entregar repuestos:</b>  La empresa proveedora de los repuestos informa la disponibilidad y efectúa el envío. El Jefe Administrativa comprueba que los repuestos recibidos coincidan con los solicitados para cada equipo en el formato de solicitud de repuestos, si es así firma el recibido y los traslada al área de	N/A		Jefe Administrativa

S	I	P	O	C	R
		trabajo del taller los repuestos de cada equipo y los entrega al técnico asignado con anterioridad.			
	Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	<b>11. Recibir repuestos:</b> Recibe y ubica junto a la maquinaria adecuada, los repuestos solicitados en el diagnóstico para la ejecución del mantenimiento correctivo.	Formato firmado DR-MI-SRE-FO5		Técnico de mantenimiento
	Maquinaria para mantenimiento  Máquinas-Herramientas  Detergentes	<b>12. Reparar maquinaria:</b> Retira la suciedad y líquidos presentes en el equipo, cambian las piezas que están desgastadas por los repuestos nuevos y reparan la maquinaria logrando el normal funcionamiento de la misma.	Máquinas-Herramientas  Maquinaria reparada		Técnico de mantenimiento
	Máquinas-Herramientas  Maquinaria reparada	<b>13. Preparar la entrega:</b> Ensamblan las partes de la maquinaria que fueron desmontadas para la reparación, una vez este armada y se verifique el normal funcionamiento se le informa al jefe inmediato para continuar con el procedimiento de lo contrario permanece en la actividad de reparación.	N/A		Técnico de mantenimiento y garantía
	Formato a diligenciar DR-MI-CC-FO9  Sistema ofimático	<b>14. Facturar el pago por servicio técnico:</b> Factura el servicio técnico brindado por la empresa y los repuestos utilizados en su arreglo.	Formato diligenciado DR-MI-CC-FO9		Jefe Administrativa
	Factura Cancelada DR-MI-CC-FO9	<b>15. Pagar factura por servicio técnico:</b> Entrega la factura cancelada por servicio técnico en físico, una vez recibido el pago continúa con el procedimiento de lo contrario permanece en espera a ser efectuado el pago.	N/A		Cliente
	Formato a diligenciar DR-MI-FS-FO8	<b>16. Registrar salida de Maquinaria</b>	Formato diligenciado DR-MI-FS-FO8		Jefe Administrativa

S	I	P	O	C	R
		Retira del sistema la maquinaria una vez el cliente se acerque a recogerla y entrega el formato de salida para que pueda solicitar la maquinaria al técnico.			
	Maquinaria reparada	<p><b>17. Ensayar y entregar maquinaria:</b></p> <p>El jefe inmediato informa al técnico cuando el cliente se acerca para hacer el retiro de la maquinaria, luego el técnico procede a trasladar la maquinaria al cliente y realizar el ensayo de la misma en presencia del cliente; posteriormente hace entrega de la maquinaria y finaliza el proceso de garantía legal.</p>	Maquinaria reparada		Técnico de mantenimiento y garantía

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- DR-MI-MCP-FO1 (Formato de mantenimiento correctivo y preventivo)
- DR-MI-FD-FO3 (Formato de diagnóstico)
- DR-MI-FC-FO4 (Formato de cotizaciones)
- DR-MI-SER-FO5 (Formato de solicitud y entrega de repuestos)
- DR-MI-FS-FO8 (Formato de salida)
- DR-MI-CC-FO9 (Formato de cuenta de cobro)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: DR-MI-GST-MP3	
1.1 Nombre del proceso:	Garantías por Servicio Técnico
1.2 Objetivo:	Asegurar y suministrar la atención apropiada al cliente, a través del diagnóstico y servicio técnico para la maquinaria que ingresa por garantías de servicio técnico.
1.3 Empresa Responsable:	DR COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Garantizar el oportuno cumplimiento de la garantía por servicio técnico asignada por la empresa prestadora del servicio de mantenimiento correctivo y/o preventivo de maquinaria agroindustrial.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el Profesional o Técnico Universitario elabora el registro de entrada, junto con el diligenciamiento del formato de garantía y puede finalizar con la entrega de la maquinaria al cliente, el traslado del origen del proceso de la misma e inclusive un pleito legal.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC**

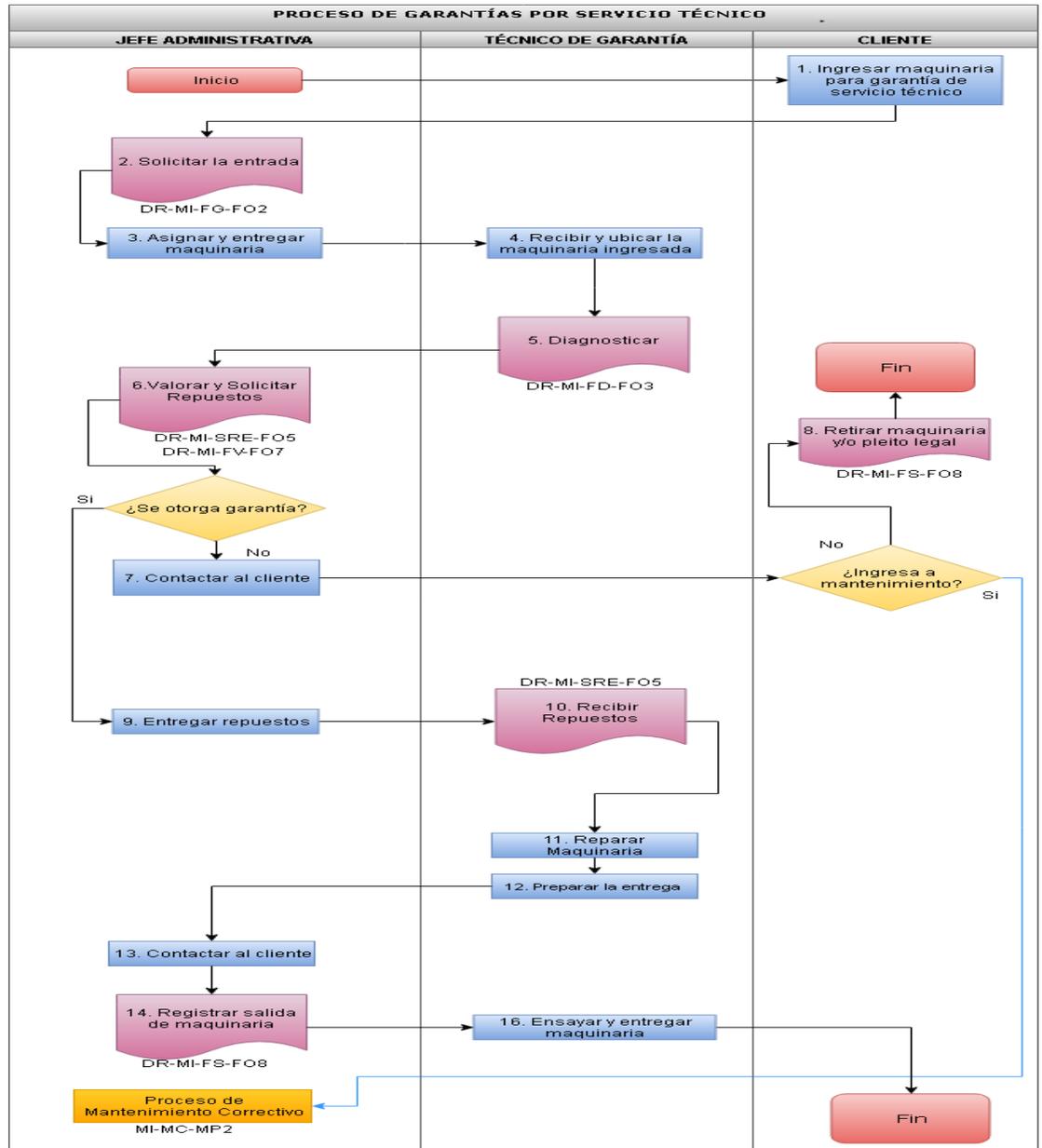
S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos y máquinas-herramientas para maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Maquinaria para garantías	<p><b>1. Ingresar maquinaria para garantía:</b></p> <p>Ingresan la maquinaria y/o equipos agroindustriales que se encuentren durante el periodo de servicio técnico; que presenten alguna falla al momento de uso. La maquinaria es ingresada por el cliente directamente al taller.</p>	N/A	Personas, empresas y/u organizaciones que hagan uso de Maquinaria Agroindustrial.	Cliente
	<p>Sistema Ofimático</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FG-FO2</p> <p>Papel Etiqueta</p> <p>Cámara Fotográfica</p>	<p><b>2. Solicitar la entrada:</b></p> <p>Ingresan al sistema la solicitud de entrada de maquinaria por garantía de servicio técnico con las respectivas fotografías del estado de la maquinaria, una vez este paso se realice la maquinaria es rotulada e ingresa oficialmente a DR COAGRO.</p>	<p>Formato diligenciado DR-MI-FG-FO2</p> <p>Fotografías Anexas al formato</p>		Jefe administrativa
	<p>Maquinaria para garantías</p> <p>Pizarra</p>	<p><b>3. Asignar y entregar maquinaria:</b></p> <p>Asignan y entregan la maquinaria y/o equipos agroindustriales de garantías por servicio técnico por orden de llegada en la pizarra, al técnico de garantías de DR COAGRO.</p>	N/A		Jefe administrativa
	Maquinaria para garantías	<p><b>4. Recibir y ubicar la maquinaria ingresada:</b></p> <p>Recibe la maquinaria asignada por el jefe administrativo, verifica que esté debidamente rotulada y lo traslada al espacio predispuesto para su ubicación(estante).</p>	N/A		Técnico de garantías
	<p>Maquinaria para garantías</p> <p>Formato a diligenciar DR-MI-FD-FO3</p> <p>Sistema Ofimático</p>	<p><b>5. Diagnosticar:</b></p> <p>A partir de la asignación proporcionada por la jefa administrativa, examina en donde se produce la falla del equipo permitiendo dar un diagnóstico preliminar, con la posible causa técnica, las razones</p>	Formato diligenciado DR-MI-FD-FO3		Técnico de garantías

S	I	P	O	C	R
	Máquinas-Herramientas	por las cuales se produjo y los repuestos necesarios para su arreglo.			
	Sistema Ofimático  Formato a diligenciar DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FV-FO7  Cámara Fotográfica	<b>6. Valorar y solicitar repuestos:</b>  Redacta con base al diagnóstico propuesto por el técnico de garantía la valoración a presentar a la gerente general para estudio de aprobación. Dicho documento debe contener la copia del diagnóstico, la solicitud de repuestos y la fotografía del deterioro del repuesto o maquinaria. Si la garantía es concebida continua con la entrega de repuestos (ver actividad 9) de lo contrario continua con el procedimiento.	Formato diligenciado DR-MI-FV-FO7 DR-MI-SRE-FO5 DR-MI-FD-FO3  Fotografías Anexas a los formatos		Jefe administrativa/ Gerente General
	Celular/Teléfono Fijo	<b>7. Contactar al cliente:</b>  Contacta el cliente para informar si se otorgó la garantía por servicio técnico. En caso de que no sea concebida la garantía, se ofrece el servicio de mantenimiento correctivo (ver proceso DR-MI-MC-MP2), si el cliente decide no adquirir el servicio continua con el procedimiento.	N/A		Jefe Administrativa
	Maquinaria para garantías  Máquinas-Herramientas  Formato a diligenciar DR-MI-FS-FO8	<b>8. Retirar maquinaria y/o pleito legal:</b>  Dado el caso que el cliente decida retirar su maquinaria simplemente se diligencia el formato de salida con la copia de la valoración, se ensambla y entrega la maquinaria; con esto se da por finalizado el procedimiento. Por el contrario, si este retira la maquinaria y da inicio a un pleito legal el proceso de apoyo lo realiza el área legal del grupo empresarial COAGRO (ver proceso GC-AP-PL-MP7).	Formato diligenciado DR-MI-FV-FO7 DR-MI-FS-FO8  Maquinaria de garantías por servicio técnico		Cliente/ Técnico de garantías /Área legal
	Repuestos para maquinaria  Formato en línea DR-MI-FV-FO7	<b>9. Entregar repuestos:</b>  Si es otorgada la garantía, la empresa proveedora de los repuestos informa la disponibilidad y efectúa el envío. La Jefe Administrativa recibe los repuestos y comprueba que coincidan con los solicitados	Formato firmado DR-MI-SRE-FO5		Jefe Administrativa

S	I	P	O	C	R
	Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	para cada equipo en el formato de valoración, si es así firma el recibido y los traslada al área de trabajo del taller para ser entregados al técnico asignado con anterioridad.			
	Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	<b>10. Recibir repuestos:</b> Recibe y ubica junto a la maquinaria adecuada, los repuestos solicitados en el diagnóstico para la ejecución de la garantía por servicio técnico.	Formato firmado DR-MI-SRE-FO5		Técnico de garantías
	Maquinaria para garantías Detergentes Máquinas-Herramientas	<b>11. Reparar maquinaria:</b> Retira la suciedad y líquidos presentes en el equipo, cambia las piezas que están desgastadas por los repuestos nuevos, repara y ensambla la maquinaria logrando el normal funcionamiento de la misma.	Máquinas-Herramientas Maquinaria reparada		Técnico de garantías
	Máquinas-Herramientas Maquinaria reparada	<b>12. Preparar la entrega:</b> Verifica el normal funcionamiento de la maquinaria de ser correcto, se informa al jefe inmediato para continuar con el procedimiento de lo contrario permanece en la actividad de reparación.	N/A		Técnico de garantías
	Celular/Teléfono Fijo Correo Electrónico	<b>13. Contactar al cliente:</b> Se contacta vía telefónica o por correo electrónico al cliente solicitante de garantía legal, con el fin de dar por informado la finalización de la reparación.	N/A		Jefe Administrativa
	Formato a diligenciar DR-MI-FS-FO8	<b>14. Registrar salida de Maquinaria</b> Retira del sistema la maquinaria una vez el cliente se acerque a recogerla y entrega el formato de salida para que pueda solicitar la maquinaria al técnico.	Formato diligenciado DR-MI-FS-FO8		Jefe Administrativa

S	I	P	O	C	R
	Maquinaria reparada	<p><b>15. Ensayar y entregar maquinaria:</b></p> <p>El jefe inmediato informa al técnico cuando el cliente se acerca para hacer el retiro de la maquinaria, luego el técnico procede a trasladar la maquinaria al cliente y realizar el ensayo de la misma en presencia del cliente; posteriormente hace entrega de la maquinaria y finaliza el proceso de garantía por servicio técnico.</p>	Maquinaria reparada		Técnico de garantías

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- DR-MI-FG-FO2 (Formato de garantía)
- DR-MI-FD-FO3 (Formato de diagnóstico)
- DR-MI-SER-FO5 (Formato de solicitud y entrega de repuestos)
- DR-MI-FV-FO7 (Formato de valoración)
- DR-MI-FS-FO8 (Formato de salida)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: DR-MI-MPV-MP4	
1.1 Nombre del proceso:	Mantenimiento preventivo
1.2 Objetivo:	Promover el servicio de mantenimiento preventivo, de manera que se fomente en el cliente la conservación de la maquinaria en buen estado.
1.3 Empresa Responsable:	DR COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Garantizar el aumento de la vida útil en las maquinarias agroindustriales.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el Profesional o técnico Universitario elabora el registro de entrada, junto con el diligenciamiento del formato de mantenimiento preventivo y puede finalizar con la entrega de la maquinaria al cliente y/o el ingreso al proceso de mantenimiento correctivo.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

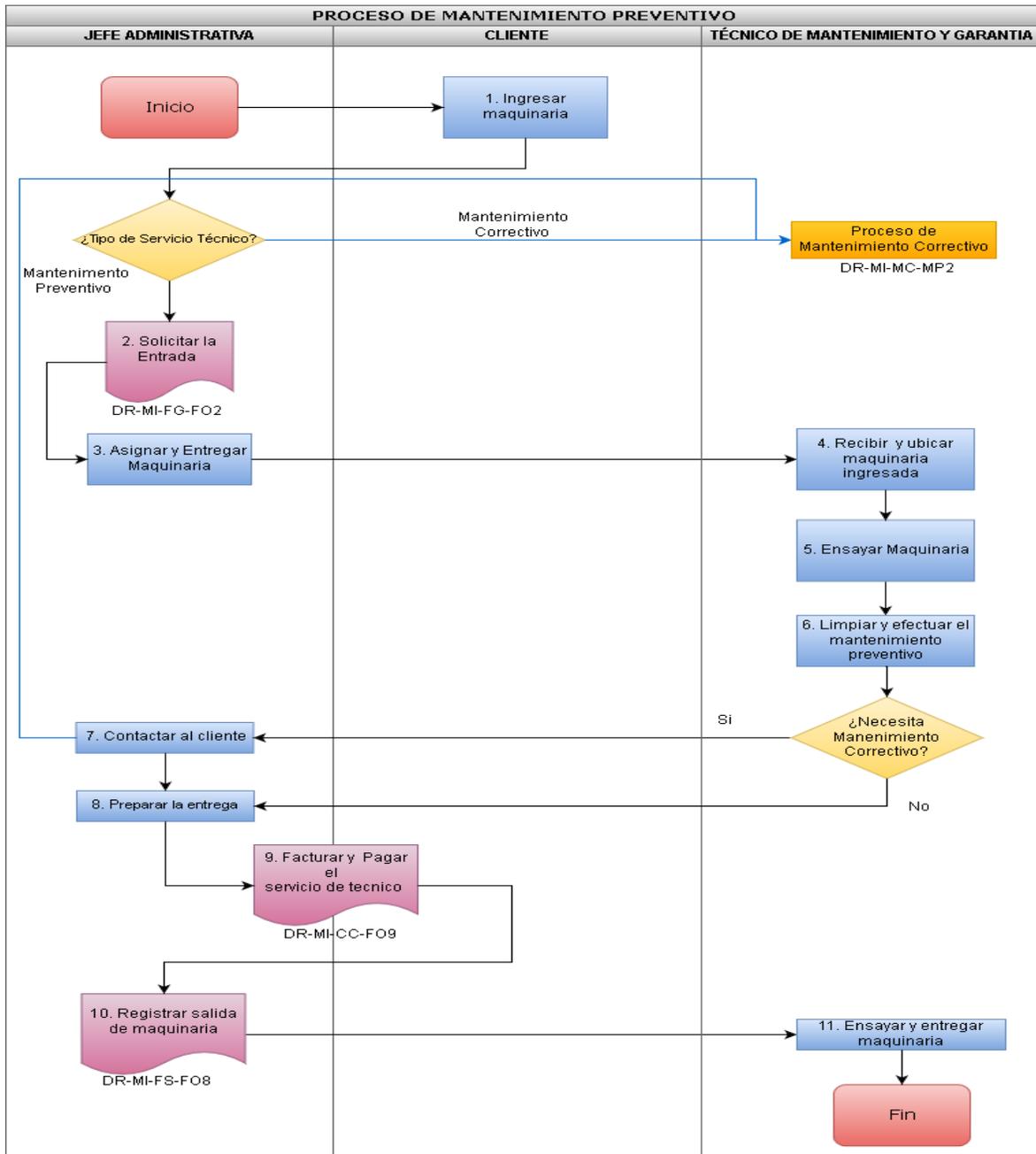
**3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC**

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras máquinas-herramientas. Equipos y/o productos de desinfección.	Maquinaria para mantenimiento preventivo	<p><b>1. Ingresar maquinaria:</b> Ingresa la maquinaria y/o equipos agroindustriales que requieran o soliciten un servicio diferente a garantías de cualquier tipo. La maquinaria es ingresada por medio del cliente directamente al taller; se define el tipo de servicio técnico, si es Mantenimiento Correctivo (ver proceso DR-MI-MC-MP2), por el contrario, si ingresa a mantenimiento preventivo continua el procedimiento.</p>	N/A	Empresas y /o personas que utilicen Maquinaria Agroindustrial	Cliente
	Sistema ofimático Formato a diligenciar DR-MI-FG-FO1 Papel Etiqueta	<p><b>2. Solicitar la entrada:</b> Ingresa al sistema la solicitud de entrada de maquinaria por mantenimiento preventivo, una vez este paso se realice la maquinaria es rotulada e ingresa oficialmente a DR COAGRO.</p>	Formato diligenciado DR-MI-FG-FO1		Jefe administrativa
	Maquinaria para mantenimiento preventivo Pizarra	<p><b>3. Asignar y entregar maquinaria:</b> Asigna y entrega la maquinaria y/o equipos agroindustriales de mantenimiento preventivo por orden de llegada en la pizarra, al técnico de DR COAGRO.</p>	N/A		Jefe administrativa
	Maquinaria para mantenimiento preventivo	<p><b>4. Recibir y ubicar la maquinaria ingresada:</b> Recibe la maquinaria asignada por la jefe administrativa, verifica que esté debidamente rotulada y lo traslada al espacio predispuesto para su ubicación(estante).</p>	N/A		Técnico de mantenimiento
	Maquinaria para mantenimiento preventivo	<p><b>5. Ensayar maquinaria:</b> A partir de la asignación proporcionada por la jefa administrativa, se realiza la verificación del normal funcionamiento de la maquinaria ingresada al taller por mantenimiento preventivo.</p>	N/A		Técnico de mantenimiento
	Maquinaria para mantenimiento preventivo	<p><b>6. Limpiar y efectuar el mantenimiento preventivo:</b></p>	Maquinaria con mantenimiento preventivo efectuado		Técnico de mantenimiento

S	I	P	O	C	R
	Recomendaciones del fabricante  Detergentes	Retira la suciedad y líquidos presentes en el equipo, una vez finalizado el lavado se procede realizar el mantenimiento preventivo que consiste en revisar el funcionamiento y garantizar el mantenimiento anticipado, de manera que se prevenga el surgimiento de daños a futuro. Es necesario tener en cuenta las recomendaciones de fábrica para evitar algún daño durante este proceso. Si la maquinaria presenta algún daño y requiere mantenimiento correctivo se contacta con el cliente, si este autoriza se traslada el origen de entrada de la maquinaria a el proceso de mantenimiento Correctivo (ver proceso DR-MI-MC-MP2), de lo contrario continua con el procedimiento.			
	Celular/Teléfono Fijo  Correo Electrónico	<b>7. Contactar al cliente:</b>  Se contacta vía telefónica o por correo electrónico al cliente solicitante de mantenimiento preventivo, con el fin de dar por informado el cobro por el servicio técnico y la finalización del mantenimiento.	N/A		Jefe Administrativa
	Máquinas-Herramientas  Maquinaria con mantenimiento preventivo efectuado	<b>8. Preparar la entrega:</b>  Ensamblan las partes de la maquinaria que fueron desmontadas para el mantenimiento preventivo y verifica el normal funcionamiento de la maquinaria de ser correcto, se informa al jefe inmediato para continuar con el procedimiento de lo contrario permanece en la actividad de mantenimiento preventivo.	N/A		Técnico de mantenimiento
	Formato a diligenciar DR-MI-CC-FO9  Sistema Ofimático Factura Cancelada DR-MI-CC-FO9	<b>9. Facturar y pagar el servicio técnico:</b>  Realiza e imprime la factura de cobro por el servicio técnico brindado, al cliente. Una vez el cliente realiza el pago la entrega en físico y continúa con el procedimiento de lo contrario permanece en espera a ser efectuado el pago.	Formato diligenciado DR-MI-CC-FO9		Jefe Administrativa
	Formato a diligenciar DR-MI-FS-FO8	<b>10. Registrar salida de Maquinaria</b>	Formato diligenciado DR-MI-FS-FO8		Jefe Administrativa

S	I	P	O	C	R
		Retira del sistema la maquinaria una vez el cliente se acerque a recogerla y entrega el formato de salida para que pueda solicitar la maquinaria al técnico.			
	Maquinaria con mantenimiento preventivo efectuado	<p><b>11. Ensayar y entregar maquinaria:</b></p> <p>El jefe inmediato informa al técnico cuando el cliente se acerca para hacer el retiro de la maquinaria, luego el técnico procede a trasladar la maquinaria al cliente y realizar el ensayo de la misma en presencia del cliente; posteriormente hace entrega de la maquinaria y finaliza el proceso de mantenimiento preventivo.</p>	Maquinaria con mantenimiento preventivo efectuado		Técnico de mantenimiento

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- DR-MI-MCP-FO1 (Formato de mantenimiento preventivo)
- DR-MI-FS-FO8 (Formato de salida)
- DR-MI-CC-FO9 (Formato de cuenta de cobro)

-----  
Aprobación Gerencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Código: DR-MI-SNR-MP5	
1.1 Nombre del proceso:	Solicitud de nuevos repuestos
1.2 Objetivo:	Solicitar los repuestos necesarios para la realización de reparaciones en maquinarias y/o equipos agroindustriales
1.3 Empresa Responsable:	DR COAGRO
1.4 Resultados Esperados:	Obtener la cantidad de repuestos necesarios en el menor tiempo posible y con la mejor calidad.
1.5 Alcance:	El procedimiento inicia cuando el Profesional o técnico Universitario elabora la solicitud de un nuevo repuesto y finaliza cuando se verifica que sirve en la maquinaria.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

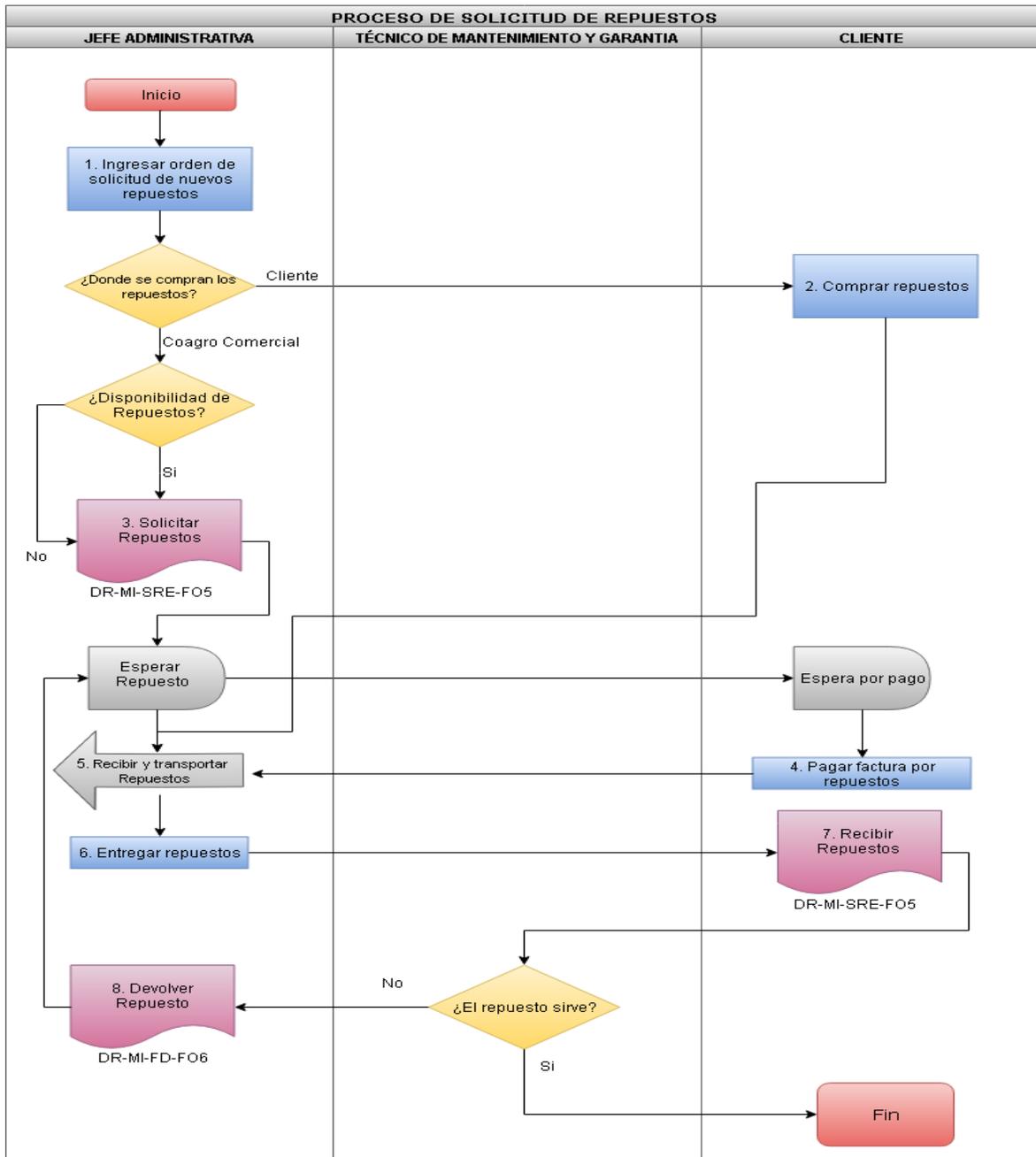
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo un proceso.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **SIPOC:** Se define como una representación gráfica que nos permite entender el funcionamiento y visualización clara de los pasos secuenciales de un proceso, con el fin de estandarizarlo, evitar confusión entre las partes implicadas y especialmente, es de gran utilidad para brindar el conocimiento general del funcionamiento de una empresa. No es más que el ordenamiento de una situación a través del diagrama SIPOC, (S) proveedor, (I) una entrada, (P) un procedimiento, (O) salida y (C) cliente; (R) responsable.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES SIPOC

S	I	P	O	C	R
Empresas vendedoras de repuestos de para maquinaria y/o equipos agroindustriales.	Formato diligenciado DR-MI-SRE-FO5	<p><b>1. Ingresar solicitud de nuevos repuestos:</b></p> <p>Se ingresa al sistema para generar la información diligenciada en el formato de solicitud de repuestos. Si el cliente decide comprarlo en COAGRO COMERCIAL, se envía por el sistema la solicitud, si el repuesto está disponible se realiza la compra sino se solicita la compra a COAGRO COMERCIAL. Por el contrario, si el cliente desea comprarlo en otra empresa se hace entrega de una copia de la solicitud de repuestos.</p>	Formato diligenciado DR-MI-SRE-FO5	Empresas y /o clientes que ingresan al sistema de Dr COAGRO bajo cualquier proceso	Jefe Administrativa
	Formato diligenciado DR-MI-SRE-FO5  Computador	<p><b>2. Solicitar repuestos:</b></p> <p>Solicita en el sistema los repuestos requeridos para reparar la maquinaria. Si está disponible la entrega es inmediata sino hay que esperar que el repuesto llegue.</p>	Formato diligenciado DR-MI-SRE-FO5		Jefe Administrativa
	Repuestos para maquinaria Formato en línea DR-MI-SRE-FO5 Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	<p><b>3. Recibir y transportar repuestos:</b></p> <p>La Jefe Administrativa comprueba que los repuestos recibidos coincidan con los solicitados para cada equipo en el formato de solicitud de repuestos, si es así firma el recibido.</p>	Formato firmado DR-MI-SRE-FO5		Jefe Administrativa
	Repuestos  Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	<p><b>4. Entregar repuestos:</b></p> <p>Traslada al área de trabajo del taller los repuestos de cada equipo y los entrega al técnico asignado con anterioridad.</p>	N/A		Jefe Administrativa
	Formato a firmar DR-MI-SRE-FO5	<p><b>5. Recibir repuestos:</b></p> <p>Recibe y ubica junto a la maquinaria adecuada, los repuestos solicitados en el diagnóstico para la ejecución del mantenimiento correctivo. Una vez recibido se verifica que el repuesto sea apto si este sirve finaliza el proceso de lo contrario continua el proceso.</p>	Formato firmado DR-MI-SRE-FO5		Técnico de mantenimiento y garantía
	Formato a diligenciar DR-MI-FD-FO6	<p><b>6. Devolver repuesto:</b></p>	Formato a diligenciado DR-MI-FD-FO6		Jefe Administrativa

<b>S</b>	<b>I</b>	<b>P</b>	<b>O</b>	<b>C</b>	<b>R</b>
		Verifica que el repuesto realmente no sea útil en el equipo, si es así diligencia el formato de devolución y lo envía conjunto el repuesto a COAGRO COMERCIAL y/o al cliente, una vez realizada esta operación el procedimiento entra en espera del repuesto para continuar con el proceso (ver actividad 5).			

#### 4. FLUJO DE PROCESO



#### 5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- DR-MI-SER-FO5 (Formato de solicitud y entrega de repuestos)
- DR-MI-FD-FO6 (Formato de devolución)

-----  
Aprobación Gerencia

## ANEXO D

### Manual de Funciones y Competencias Laborales

AN1: Presidente General

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>		
<b>Cargo:</b>	Presidente General	
<b>Número de puestos:</b>	1	
<b>Nivel organizacional:</b>	Estratégico	
<b>Dependencia:</b>	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	
<b>Jefe inmediato:</b>	-	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
Establecer y determinar la orientación estratégica; monitoreando la operación comercial, verificando la calidad del servicio y promoviendo el uso óptimo de recursos y el diseño de nuevas tácticas que garanticen la sostenibilidad del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>		
No.	Funciones	Intensidad
1	Aprobar las estrategias presentadas por los representantes de cada organización en la junta directiva, para la elaboración del plan de desarrollo del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
2	Analizar y autorizar los cambios organizacionales propuestos por los representantes de cada organización.	Cada vez que sea requerido
3	Supervisar y garantizar la ejecución de los objetivos y logros estratégicos propuestos en el plan de desarrollo para el GRUPO EMPRESARIAL.	Constantemente
4	Determinar la proyección presupuestal y autorizar los proyectos de inversión presentados por los representantes en la junta directiva.	Constantemente
5	Controlar y revisar el comportamiento económico, administrativo y operativo, garantizando el cumplimiento de los compromisos financieros y legales, evitando los gastos innecesarios y garantizando la sostenibilidad monetaria del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Constantemente
6	Establecer los estándares para la selección de proveedores con apoyo de los representantes de la junta directiva del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
7	Revisar los porcentajes para la asignación de los precios de venta de productos y/o servicios disponibles para la comercialización.	Constantemente
8	Promover y autorizar las estrategias de marketing y obsequios a clientes potencia del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Constantemente
9	Revisar los estados de cartera, implementar y comunicar estrategias para la recuperación de la misma en el GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Constantemente
10	Atender a los comunicados, solicitudes o inconvenientes presentados en la junta directiva por los representantes de cada organización y promover soluciones de apoyo para el GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Constantemente
11	Solicitar y autorizar las inspecciones, revisiones, auditorías y/u otros eventos necesarios para ejercer el control legal, financiero y administrativo del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido

12	Convocar a la junta directiva y presidir reuniones periódicas o extraordinarias para informar el rendimiento de actividades, oportunidades de mejora, solución de inconvenientes, proyectos de inversión y/u otro aspecto que requiera de alto grado de importancia para el desarrollo y crecimiento comercial del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
13	Proponer a la junta directiva y comunicar al GRUPO EMPRESARIAL COAGRO los nombramientos de personal, sustituciones, cargos y reemplazos de cargos estratégicos y tácticos	Cada vez que sea requerido
14	Apoyar en la definición de funciones y responsabilidades para cargos administrativos, tácticos y operativos del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
15	Asesorar oportunamente a clientes potenciales que soliciten un producto y/o un servicio.	Cada vez que sea requerido
16	Supervisar el control de inventarios y la solicitud de productos del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
17	Representar al GRUPO EMPRESARIAL COAGRO, en reuniones con las cámaras, asociaciones privadas y públicas y autoridades municipales y estatales.	Constantemente
17	Representar al GRUPO EMPRESARIAL COAGRO, en situaciones de: firma de contratos, cumplimiento de regulaciones en materia tributaria y/u otras situaciones legales, jurídicas y administrativas que se puedan presentar en el desarrollo natural de sus actividades comerciales.	Constantemente
18	Autorizar el uso de la marca o patrocinio a eventos sociales, comerciales, deportivos, entre otros.	Cada vez que sea requerido
19	Evaluar y analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el fin de proponer planes de acción que fomenten la diversificación y el crecimiento del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Constantemente
20	Autorizar la compra de dotaciones para el personal de planta del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
21	Revisar que no existan productos en bodega no exhibidos en el punto o catálogos de venta.	Constantemente
22	Comunicar de formar verbal o escrita (informes) los resultados, cumplimiento de objetivos o planes de acción que surjan en el desarrollo de las labores administrativas del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Constantemente
23	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Constantemente
24	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Cada vez que sea requerido
25	Comunicar y presentar la información pertinente a la junta directiva acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
26	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido
27	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, gestión humana, optimización, gestión administrativa y/o áreas a fines con la administración y manejo del personal.	Cada vez que sea requerido
28	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean requeridas en el normal funcionamiento de las organizaciones.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Creatividad, innovación y razonamiento lógico-analítico.
	Visión de negocio y orientación a resultados.
	Capacidad de análisis y solución de problemas.
	Capacidad de planificación, negociación y organización.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Proactivo, organizado y visión de trabajo grupal.
	Excelente presentación personal.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Habilidades socio - comunicativas
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	5- 8 años de experiencia como gerente general, jefe administrativo, administrador de negocios y/o líder de procesos administrativos y/o de recursos humanos.
	Experiencia en actividades similares a la administración y manejo de personal.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional, especialista y/o magister con un grado de consanguinidad uno o dos. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública o financiera, negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión estratégica y administrativa.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	Conocimientos en el manejo de personal y gestión humana.
	Conocimientos básicos de ciclos administrativos, sistemas de gestión, control de inventarios.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
	Conocimientos en sistemas ofimáticos para el manejo de bases de datos y sistemas de información
	Conocimientos básicos de estatutos, normas y leyes de administración.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
**Aprobación Gerencia**

AN2: Gerente General

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>		
<b>Cargo:</b>	Gerente General	
<b>Número de puestos:</b>	1	
<b>Nivel organizacional:</b>	Estratégico	
<b>Dependencia:</b>	COAGRO INTERNACIONAL	
<b>Jefe inmediato:</b>	JUNTA DIRECTIVA DEL GRUPO EMPRESARIAL COAGRO	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
<p>Planear, programar, promover, supervisar, asesorar y evaluar el adecuado desarrollo de actividades orientadas al cumplimiento de logros y objetivos estratégicos; a partir de la administración de sistemas y recursos tanto financieros, humanos, de materiales, de trabajo e inclusive de mercado.</p>		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>		
<b>No.</b>	<b>Funciones</b>	<b>Intensidad</b>
1	Diseñar y proponer estrategias para el plan de desarrollo del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO, de manera conjunta con los representantes de la junta directiva.	Cada vez que sea requerido
3	Planear, coordinar, supervisar y garantizar la ejecución de los objetivos y logros estratégicos propuestos en el plan de desarrollo para COAGRO INTERNAIONAL.	Cada vez que sea requerido
4	Priorizar los pagos nacionales e internacionales, que se generan a partir de las actividades comercial que desarrolla COAGRO INTERNAIONAL	Constantemente
5	Analizar y evaluar los gastos administrativos y operativos de COAGRO INTERNACIONAL; de manera que se determine el presupuesto interno, las responsabilidades financieras y legales y los gastos innecesarios dentro de la organización.	Constantemente
6	Ejercer las actividades relacionadas con el manejo administrativo, operativo y financiero de COAGRO INTERNACIONAL.	Diario
7	Comparar y seleccionar los proveedores de maquinaria y/o repuestos agroindustriales, de manera que se garantice el cumplimiento de los estándares impuestos por la junta directiva.	Constantemente
8	Garantiza el reconocimiento y verificación de la mercancía que arriba a puerto, comunicando que el proceso de importación de la maquinaria fue correcto.	Cada vez que sea requerido
9	Apoyar en la asignación de precios de venta de los productos para comercializar.	Constantemente
10	Autorizar los obsequios, bajas de inventario y solicitud de productos agroindustriales.	Cada vez que sea requerido
11	Apoyar en la definición y coordinación de estrategias de marketing en COAGRO INTERNACIONAL.	Constantemente
12	Evaluar y autorizar los créditos y el monto aprobado para ser asignado a los clientes.	Cada vez que sea requerido
13	Emitir la autorización pertinente para la entrega de pedidos a clientes con deuda directa a COAGRO INTERNACIONAL.	Cada vez que sea requerido
14	Validar y emitir la aprobación o negación de las garantías legales presentadas por los clientes a COAGRO INTERNACIONAL.	Cada vez que sea requerido

15	Controlar y supervisar reportes financieros, estados de cartera, contabilidad general, entre otros. Garantizando la transparencia, rentabilidad y cumplimiento de obligaciones financieras adquiridas en COAGRO INTERNACIONAL.	Constantemente
16	Representar a COAGRO INTERNACIONAL, en reuniones con las cámaras, asociaciones privadas y públicas y autoridades municipales y estatales.	Constantemente
17	Representar a COAGRO INTERNACIONAL, en situaciones de: firma de contratos a nombre de la organización, cumplimiento de regulaciones en materia tributaria y/u otras situaciones legales, jurídicas y administrativas que se puedan presentar en el desarrollo natural de sus actividades comerciales.	Constantemente
18	Autorizar el uso de la marca o patrocinio a eventos sociales, comerciales, deportivos, entre otros.	Cada vez que sea requerido
19	Autorizar pagos mayor cuantía a proveedores, clientes y/u obligaciones financieras adquiridas por COAGRO INTERNACIONAL.	Constantemente
20	Asesorar y visitar oportunamente a clientes potenciales que soliciten un producto y/o un servicio a través de visitas programadas.	Constantemente
21	Evaluar la carga laboral y definir el requerimiento de personal necesario para el desarrollo de actividades comerciales en COAGRO INTERNACIONAL.	Constantemente
22	Promover la selección de dotaciones para el personal de planta de COAGRO INTERNACIONAL.	Cada vez que sea requerido
23	Analizar y proponer cambios organizacionales y responsabilidades funcionales para los cargos estratégicos, tácticos y operativos que se manejan en COAGRO INTERNACIONAL.	Constantemente
24	Comunicar de formar verbal o escrita (informes) los resultados, cumplimiento de objetivos o planes de acción que surjan en el desarrollo de las labores administrativas de COAGRO INTERNACIONAL.	Constantemente
25	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos propuestos en la junta directiva.	Cada vez que sea requerido
26	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Cada vez que sea requerido
27	Comunicar y presentar la información pertinente a la junta directiva acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento de la organización.	Cada vez que sea requerido
28	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido
29	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, gestión humana, optimización, gestión administrativa, control aduanero, importaciones y/o áreas a fines con la administración y manejo del personal.	Cada vez que sea requerido
30	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean requeridas en el normal funcionamiento de las organizaciones.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Creatividad, innovación y razonamiento lógico-analítico.
	Visión de negocio y orientación a resultados.
	Capacidad de análisis y solución de problemas.
	Capacidad de planificación, negociación y organización.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Proactivo, organizado y visión de trabajo grupal.
	Excelente presentación personal.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Habilidades socio - comunicativas
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	5- 8 años de experiencia como gerente general, jefe administrativo, administrador de negocios y/o líder de procesos administrativos y/o de recursos humanos.
	Experiencia en actividades similares a la administración y manejo de personal.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional, especialista y/o Magister. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública o financiera, negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión estratégica y administrativa.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	Conocimientos en el manejo de personal y gestión humana.
	Conocimientos básicos de ciclos administrativos, sistemas de gestión, control de inventarios.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
	Conocimientos en sistemas ofimáticos para el manejo de bases de datos y sistemas de información
	Conocimientos básicos de estatutos, normas y leyes de administración.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
Aprobación Gerencia

AN3: Jefe Administrativa

## I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Jefe Administrativa
<b>Número de puestos:</b>	1
<b>Nivel organizacional:</b>	Táctico
<b>Dependencia:</b>	COAGRO INTERNACIONAL
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Liderar, controlar y evaluar todos los procesos operativos y administrativos de la empresa; además de establecer las directrices necesarias para el desarrollo profesional de los colaboradores, proporcionando el apoyo adecuado al área misional a fin de garantizar la óptima prestación del servicio.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Apoyar en la asignación de precios e informar al jefe despacho los precios de venta de los productos para comercialización.	Constantemente
2	Realizar el estudio de mercado y asignar las zonas que deben ser visitadas por los asesores comerciales, para ser estudiadas y aprobadas por el gerente general.	Semestralmente
3	Definir, coordinar y difundir las estrategias de marketing en la organización, dando prioridad a productos con baja rotación.	Constantemente
4	Elaborar notas de producción (ensambles vía sistemática entre maquinarias y/o repuestos), para crear un nuevo producto que pueda estar disponible para la comercialización o reemplazar una pieza para conceder una garantía.	Cada vez que sea requerido
5	Realizar el estudio crediticio, aprobar a los clientes que cumplan con los requerimientos establecido y definir el monto asignado de clientes con crédito	Cada vez que sea requerido
6	Revisar el cumplimiento de ventas establecidas por parte de los asesores comerciales, para el reconocimiento de bonificaciones.	Constantemente
7	Revisar las facturas emitidas por el jefe despacho, teniendo en cuenta el precio de venta, cantidad y/u obsequios incluidos en la venta.	Constantemente
8	Supervisar el envío de mercancías y que los informes de inventario proporcionados por el jefe de despacho coincidan con el registro sistemático en COAGRO INTERNACIONAL.	Constantemente
9	Verificar en portales electrónicos de entidades públicas la existencia de propuestas de convocatorias públicas que estén acordes a sus actividades comerciales.	Constantemente
10	Elaborar la propuesta técnica, financiera y legal para la participación en licitaciones públicas relacionadas a sus actividades comerciales.	Cada vez que sea requerido
11	Coordinar las labores logísticas, administrativas y operativas necesarias para dar cumplimiento a licitaciones previamente ganadas.	Cada vez que sea requerido
12	Controlar los estados de cartera, elaborar los soportes requeridos e informar a las áreas legales clientes con crédito no pagados.	Constantemente
13	Monitorear las relaciones con los clientes permitiendo determinar y analizar el nivel de satisfacción de servicio al cliente.	Constantemente

13	Monitorear el desarrollo de actividades asignadas a los asesores comerciales y al personal a cargo, brindando una asesoría y solución a los inconvenientes presentados.	Constantemente
14	Revisar, coordinar y efectuar los pagos de mayor y menor cuantía, a partir de la fecha de vencimiento de la factura.	Cada vez que sea requerido
15	Autorizar y efectuar el pago de nómina para los empleados de COAGRO INTERNACIONAL, a partir del contrato laboral que fue adjudicado al momento de inicio de la relación laboral.	Cada vez que sea requerido
16	Supervisar los gastos de viaje generados por las actividades comerciales que se realizan en la organización.	Constantemente
17	Supervisar los comprobantes de ingresos y egreso generados por el desarrollo natural de sus actividades comerciales tanto nacionales como internacional.	Constantemente
18	Controlar el inventario de activos fijos de COAGRO COMERCIAL.	Cada vez que sea requerido
19	Elaborar informes operativos, financieros y administrativos, de manera que se comunique la a la junta directiva del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO la información requerida.	Cada vez que sea requerido
20	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos propuestos por los jefes inmediatos.	Constantemente
21	Apoyar la coordinación e inspeccionar el proceso de importación en COAGRO INTERNACIONAL, de materias primas tales como repuestos, maquinaria, equipos y/o productos agroindustriales. En cuanto, los permisos, certificados y documentación necesaria ante la autoridad competente en base a las regulaciones gubernamentales dispuestas al respecto.	Cada vez que sea requerido
22	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Constantemente
23	Comunicar y presentar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
24	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido
25	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de una máquina-herramienta, equipo de seguridad o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
26	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, gestión humana, optimización, gestión administrativa y/o áreas a fines con la administración.	Cada vez que sea requerido
27	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

-----

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Creatividad, innovación y razonamiento lógico-analítico.
	Visión de negocio y orientación a resultados.
	Capacidad analítica, de negociación y organización.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Proactivo, organizado y visión de trabajo grupal.
	Excelente presentación personal y organización.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Capacidad de trabajar bajo presión.
	Habilidades socio – comunicativas.
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
Habilidades sociales	
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	5 años de experiencia como jefe administrativo, analista, administrador y/o supervisor de procesos operativos y/o administrativos.
	Experiencia en actividades similares a la administración y manejo de personal.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional o especialista. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública o financiera, negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión táctica y administrativa.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	Conocimientos en el manejo de personal y gestión humana.
	Conocimientos básicos de ciclos administrativos y sistemas de gestión.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
	Conocimientos en sistemas ofimáticos.
	Conocimientos básicos en sistemas de exportación e importación y leyes aduaneras.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

Aprobación Gerencia

AN4: Jefe de Logística y Despacho

## I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Jefe de Logística y Despacho
<b>Número de puestos:</b>	1
<b>Nivel organizacional:</b>	Táctico
<b>Dependencia:</b>	COAGRO INTERNACIONAL
<b>Jefe inmediato:</b>	Jefe Administrativa

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Promover, controlar y garantizar la adecuada administración de maquinaria y/o repuestos agroindustriales existentes en las bodegas como inventario y/o para despacho; de manera que se fomente la entrega oportuna de productos.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Recibir vía correo electrónico y registrar en el formato de solicitud de mercancía para venta los repuestos y/o maquinaria agroindustrial vendida.	Diario
2	Apoyar el estudio de viabilidad de créditos y/o ampliación de los mismos.	Constantemente
3	Revisar el estado de cartera de los clientes y autorizar la venta de la mercancía.	Diario
4	Verificar la existencia en bodega de maquinaria y/o repuestos agroindustriales solicitados por el cliente.	Diario
5	Facturar los repuestos y/o maquinaria agroindustrial vendida por los asesores comerciales y que una vez ha sido aprobada con la solicitud de mercancía.	Diario
6	Asignar e informar al auxiliar de despachos el orden con el que deben ser alistados los pedidos solicitados.	Diario
7	Verificar y supervisar que los productos empacados correspondan a la factura emitida, tanto en cantidad, referencia, precios y estado de los productos.	Diario
8	Imprimir la etiqueta, enviar los productos y guía de transporte y monitorear el envío hasta que sea recibido por el cliente.	Diario
9	Recibir, tramitar el ingreso y contactar telefónicamente al cliente cuando sea requerido el servicio de garantías legales por repuesto y/o maquinaria agroindustrial.	Cada vez que sea requerido
10	Realizar el inventario de bodega y almacén; verificando el orden, la etiqueta y referencia de la maquinaria y/o repuestos agroindustriales. Entregando los pertinentes al jefe administrativo.	Constantemente
11	Apoyar el establecimiento de precios y referencias e informar al jefe administrativo la variación del costo de la maquinaria y/o repuestos solicitados o ensamblados.	Constantemente
12	Apoyar la rotulación y revisar los repuestos y/o maquinaria recibida o ensamblada, para ser almacenada en bodega.	Constantemente
13	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos propuestos.	Diario
14	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Diario
15	Comunicar y presentar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento de la empresa.	Diario
16	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido

17	Controlar y velar por el cumplimiento de las funciones designadas a sus subalternos.	Diario
18	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de una máquina-herramienta, equipo de seguridad o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
19	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, control de inventarios, manejo de información y equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
20	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Capacidad analítica.
	Capacidad de trabajar bajo presión.
	Proactivo, organizado y visión del trabajo grupal.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Creatividad e Innovación.
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
Construcción de relaciones cordiales con los clientes.	
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	12 meses de experiencia como coordinador y/o supervisor de inventarios.
	Experiencia en actividades similares a la administración, manejo de personal y trabajo con maquinaria y/o equipos agroindustriales.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional o Técnico. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública, Contaduría, Negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión operativa y administrativa.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
	Conocimientos en el manejo de personal.
	Conocimientos básicos de ciclos administrativos, sistemas de gestión y control de inventarios.
	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.	

-----  
Aprobación Gerencia

AN5: Asesor comercial externo (Vendedor externo)

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Cargo:</b>	Asesor comercial (Vendedor externo)
<b>Número de puestos:</b>	2
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo

<b>Dependencia:</b>	COAGRO INTERNACIONAL	
<b>Jefe inmediato:</b>	Jefe Administrativa	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
Conocer y transmitir la información necesaria para fomentar y gestionar la venta de productos y servicios, a partir de una oportuna atención al usuario; permitiendo la fidelización de los clientes y resultados satisfactorios que influyan en la generación de nuevas oportunidades.		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>		
No.	Funciones	Intensidad
1	Asesorar la venta y comunicar oportunamente las ofertas y descuentos, al cliente que solicite un producto y/o un servicio (Telefónicamente- Visitas personalmente).	Constantemente
2	Proporcionar la información necesaria y apoyar en la actualización del catálogo de productos ofrecidos por la empresa.	Cada vez que sea requerido
3	Realizar un estudio de mercado en coordinación con la gerencia, que le permita proponer estrategias de marketing.	Cada vez que sea requerido
4	Verificar la existencia y realizar cotizaciones de repuestos, maquinaria y/o servicios solicitados por el cliente.	Constantemente
5	Informar a su jefe inmediato sobre nuevas solicitudes de créditos, descuentos especiales, obsequios y/o inconvenientes presentados durante la atención y venta de maquinaria agroindustrial, repuestos, entre otros.	Constantemente
6	Ingresar y actualizar en la base de datos los clientes externos y/o posibles clientes potenciales.	Cada vez que sea requerido
7	Procesar y enviar vía correo electrónico la orden de compra de repuestos y/o equipos agroindustriales.	Constantemente
8	Desarrollar capacitaciones al personal pertinente sobre el cuidado y uso de la maquinaria y/o equipos agroindustriales vendidos.	Cada vez que sea requerido
9	Tramitar y/o efectuar el transporte de repuestos y/o equipos agroindustriales para la mercancía vendida o servicio de garantía.	Constantemente
10	Recopilar y proporcionar al jefe inmediato, la documentación adecuada para la autorización de cheques por el pago de mercancía.	Constantemente
11	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
12	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido
13	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
14	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, ventas, marketing, atención al cliente y conocimiento de los perfiles funcionales de los equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
15	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>		

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactivo, dinámico, persuasivo y paciente.
	Creatividad, razonamiento lógico-analítico y estratégico.
	Honesto, Responsable, Respetuoso y puntual.
	Capacidad de trabajar bajo presión y orientado al cumplimiento de metas.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	Dos años de experiencia en ventas, seis meses de experiencia en repuestos y/o maquinaria agroindustrial de naturaleza disel o gasolina.
	Experiencia en actividades similares a la atención de clientes, venta de maquinaria, equipos agroindustriales, productos y/o servicios en general.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, tecnólogo o profesional en áreas de mercadeo o afines. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos acerca de los productos que comercializan, servicios que presta, opciones de pago que brinda a sus clientes, tiempos de entrega, localización de sus oficinas y sucursales, entre otros.
	Conocimientos del mercado: Implica saber quiénes son los clientes actuales y potenciales, cuáles son los competidores, quién es el líder del mercado, cuáles son los precios promedios, qué ofertas (descuentos, bonificaciones u otros) son las que tienen mayor impacto o están en vigencia.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
Aprobación Gerencia

AN6: Auxiliar Contable

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Cargo:</b>	Auxiliar Contable
<b>Número de puestos:</b>	2
<b>Nivel organizacional:</b>	Táctico
<b>Dependencia:</b>	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO

<b>Jefe inmediato:</b>		Jefe Administrativa y Revisor Fiscal
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
Gestionar, registrar y verificar las transacciones y procedimientos contables y financieros del Grupo Empresarial Coagro; garantizando que la información sea: comprensible, útil, pertinente, confiable, clara y oportuna.		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>		
No.	Funciones	Intensidad
1	Controlar, supervisar y verificar el cierre de caja, teniendo en cuenta: entradas al sistema por pago de factura de productos, salidas representadas como gastos y/o ingresos u obligaciones financieras que adquiera el GRUPO EMPRESARIAL COAGRO en el desarrollo de sus actividades comerciales.	Diaria
2	Ordenar, registrar, verificar y efectuar la causación contable de facturas, comprobantes o documentos equivalentes para ser autorizadas por el jefe inmediato.	Diaria
3	Ordenar e ingresar al sistema las cuentas por cobrar a proveedores, para estudio de aprobación por parte de los jefes inmediatos en el GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
4	Revisar el estado financiero, las cuentas por cobrar y por pagar, generar el informe y comunicar a los jefes inmediatos las anomalías de los clientes con créditos aprobados, que no cumplieron con sus obligaciones financieras.	Cada vez que sea requerido
5	Supervisar y verificar que los proveedores realicen pertinentemente la devolución económica por otorgación de garantías, ya sea como comprobante de pago, abono a la deuda, descuentos, entre otros.	Cada vez que sea requerido
6	Revisar que los comprobantes, extractos bancarios, facturas de pago, entre otros; estén en orden y coincidan con el registro sistemático.	Constantemente
7	Clasificar, registrar en el sistema y monitorear los gastos operativos y administrativos; garantizando que se registre adecuadamente al centro de costos los gastos asociados a cada unidad de negocio del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Constantemente
8	Efectuar y garantizar el cumplimiento de pagos a impuestos, certificados, sistemas, inscripciones, entre otros requisitos legales, financieros y administrativos que se adquieran en el desarrollo natural de las actividades comerciales.	Constantemente
9	Revisar y archivar físicamente y digitalmente los balances generales, transacciones en el sistema, pagos a seguridad social, nóminas y otros soportes financieros y contables requeridos.	Constantemente
10	Apoyar la realización de informes contables, de manera que se comunique el estado financiero del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO.	Cada vez que sea requerido
11	Apoyar el manejo de caja y las funciones requeridas para ejecución de dicho cargo.	Cada vez que sea requerido
12	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido
13	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
14	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido

<b>15</b>	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo contabilidad general, manejo de software contables y conocimiento de los equipos tecnológicos que utilizara para realizar su labor.	Cada vez que sea requerido
<b>16</b>	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Competencias financieras
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Habilidades comunicativas
	Proactivo, dinámico y paciente.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Excelente presentación personal.
	Honesto, Honrado, Responsable, Prudente, Respetuoso y puntual.
	Disponibilidad para trabajar los domingos.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	1 año de experiencia en cargos similares a auxiliar contable.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, tecnólogo o profesional en áreas de contabilidad, administración de empresas, o afines. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	Conocimiento en el manejo de los programas de Office (Word, Excel).
	Conocimientos básicos de ciclos contables y administración de recursos financieros.
	Conocimientos actualizados contabilidad y tributaria.
	Conocimientos en sistemas ofimáticos.
	Conocimientos básicos de estatutos, normas y leyes de administración.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
Aprobación Gerencia

AN7: Auxiliar de Despachos

#### I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Auxiliar de Despachos
<b>Número de puestos:</b>	1

<b>Nivel organizacional:</b>	Táctico
<b>Dependencia:</b>	Coagro Internacional
<b>Jefe inmediato:</b>	Jefe de Logística y Despachos

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Organizar, supervisar, planear, asignar, controlar y preparar el ingreso y venta de productos y/o maquinaria agroindustrial en la bodega de almacenamiento y zona de despacho, de manera que se garantice el cumplimiento y la distribución adecuada de mercancía.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Apoyar la carga y descarga de mercancía de los proveedores y/o clientes.	Constantemente
2	Efectuar la rotulación y/o etiquetado e ingreso al sistema de la mercancía recibida.	Constantemente
3	Garantizar la adecuada distribución de la mercancía en la bodega, de manera que se logre una mayor eficiencia del espacio y optimización del tiempo de alistamiento.	Diaria
4	Efectuar el control de calidad de la mercancía recibida, garantizando el buen estado de los mismos y seleccionando aquellos que presenten algún imperfecto como fisuras, sonidos inadecuados y/u otro inconveniente que impida la venta de un producto.	Cada vez que sea requerido
5	Planear, asignar el auxiliar responsable y apoyar la preparación y empaque de repuestos y/o maquinaria agroindustrial.	Diaria
6	Ensamblar maquinarias y/o repuestos, con el fin de crear un nuevo producto que pueda estar disponible para la comercialización.	Diaria
7	Verificar y supervisar que los pedidos alistados correspondan a la factura emitida por la jefe de logística y despachos, tanto en cantidad, referencia, precios y estado de los productos.	Diaria
8	Rotular o etiquetar los pedidos empacados con la información del envío previamente impresa por la jefe de despachos.	Diaria
8	Realizar el inventario de bodega y almacén; verificando el orden, la etiqueta y referencia de la maquinaria y/o repuestos agroindustriales. Entregando los informes pertinentes al jefe de logística y despacho.	Cada vez que sea requerido
9	Supervisar y garantizar el cumplimiento de las actividades de sus subalternos.	Diaria
10	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Diaria
11	Realizar y efectuar consignaciones y pagos de servicios públicos, telefonía móvil y fija, proveedores, ventas, entre otras,	Cada vez que sea requerido
12	Comunicar, apoyar las actividades y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
13	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
14	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, gestión de personas, conocimientos básicos e información técnica de los productos vendidos.	Cada vez que sea requerido

<b>15</b>	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>		
<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.	
	Trabajo en equipo, liderazgo y colaboración mutua.	
	Excelente presentación personal.	
	Iniciativa e interés de aprendizaje.	
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.	
	Proactivo, dinámico y paciente.	
	Trabajo bajo presión.	
	Honesto, Honrado, Responsable, Respetuoso y puntual.	
Disponibilidad para trabajar los domingos.		
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	No requiere experiencia relacionada con el cargo.	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, tecnólogo o Bachiller. No Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	Conocimientos sobre el control de inventario y manejo del personal.	
	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.	
	Conocimiento de recursos ofimáticos y localización de sus oficinas y sucursales.	
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.	

-----  
Aprobación Gerencia

AN8: Auxiliar de Bodega

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>Cargo:</b>	Auxiliar de Bodega

<b>Número de puestos:</b>	3
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo
<b>Dependencia:</b>	Coagro Internacional
<b>Jefe inmediato:</b>	Jefe y Auxiliar de Despachos

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Recibir, organizar y preparar el ingreso y venta de productos y/o maquinaria agroindustrial en la bodega de almacenamiento y zona de despacho, de manera que se ejerza el control y se garantice la adecuada distribución de mercancía.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Realizar la carga y descarga de mercancía de los proveedores y/o clientes.	Constantemente
2	Apoyar en la rotulación y/o etiquetado e ingreso al sistema de la mercancía recibida.	Constantemente
3	Trasladar y distribuir adecuadamente la mercancía en la bodega asignada por el jefe inmediato, de manera que se logre una mayor eficiencia del espacio y optimización del tiempo de alistamiento.	Constantemente
4	Efectuar el control de calidad de la mercancía recibida, garantizando el buen estado de los mismos y seleccionando aquellos que presenten algún imperfecto como fisuras, sonidos inadecuados y/u otro inconveniente que impida la venta de un producto.	Cada vez que sea requerido
5	Revisar que los productos estén debidamente rotulados, registrados y que coincidan con la cantidad en el sistema.	Diaria
6	Preparar y empacar los repuestos y/o maquinaria agroindustrial, a partir del listado proporcionado por el jefe inmediato y teniendo en cuenta la referencia del producto.	Diaria
7	Ensamblar maquinarias y/o repuestos, con el fin de crear un nuevo producto que pueda estar disponible para la comercialización.	Cada vez que sea requerido
8	Apoyar el control de inventario de bodega y almacén; verificando el orden, la etiqueta y referencia de la maquinaria y/o repuestos agroindustriales.	Cada vez que sea requerido
9	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Diaria
10	Realizar y efectuar consignaciones y pagos de servicios públicos, telefonía móvil y fija, proveedores, ventas, entre otras,	Constantemente
11	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
12	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
13	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, conocimientos básicos e información técnica de los productos vendidos.	Cada vez que sea requerido
14	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactivo, dinámico y paciente.
	Trabajo bajo presión.
	Honesto, Honrado, Responsable, Respetuoso y puntual.
	Disponibilidad para trabajar los domingos.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	No requiere experiencia relacionada con el cargo.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, tecnólogo o Bachiller. No Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimiento de recursos ofimáticos y localización de sus oficinas y sucursales.
	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----

Aprobación Gerencia

AN9: Gerente General

I. IDENTIFICACIÓN	
<b>Cargo:</b>	Gerente General
<b>Número de puestos:</b>	1

<b>Nivel organizacional:</b>	Estratégico
<b>Dependencia:</b>	COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO
<b>Jefe inmediato:</b>	Grupo Empresarial

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planear, programar, promover, supervisar, asesorar y evaluar el adecuado desarrollo de actividades orientadas al cumplimiento de logros y objetivos estratégicos; a partir de la administración de sistemas y recursos tanto financieros, humanos, de materiales, de trabajo e inclusive de mercado.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Diseñar y proponer estrategias para el plan de desarrollo del GRUPO EMPRESARIAL COAGRO, de manera conjunta con los representantes de la junta directiva.	Cada vez que sea requerido
2	Planear, coordinar, supervisar y garantizar la ejecución de los objetivos y logros estratégicos propuestos en el plan de desarrollo para COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Constantemente
3	Analizar y evaluar los gastos administrativos y operativos de COAGRO COMERCIAL Y DR COAGRO; de manera que se determine el presupuesto interno, las responsabilidades financieras y legales y los gastos innecesarios dentro de las organizaciones.	Constantemente
4	Ejercer las actividades relacionadas con el manejo administrativo, operativo y financiero de COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Diario
5	Seleccionar los proveedores de maquinaria y/o repuestos agroindustriales, de manera que se garantice el cumplimiento de los estándares impuestos por la junta directiva.	Constantemente
6	Apoyar en la definición y coordinación de estrategias de marketing en COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Cada vez que sea requerido
7	Evaluar, determinar y autorizar los créditos y el monto aprobado para ser asignado a los clientes.	Constantemente
8	Emitir la autorización pertinente para la entrega de pedidos a clientes con deuda directa a COAGRO COMERCIAL y/o DR COAGRO.	Constantemente
9	Validar y emitir la aprobación o negación de las garantías legales presentadas por los clientes a COAGRO COMERCIAL y/o DR COAGRO.	Cada vez que sea requerido
10	Controlar y supervisar reportes financieros, estados de cartera, contabilidad general, entre otros. Garantizando la transparencia, rentabilidad y cumplimiento de obligaciones financieras adquiridas en COAGRO COMERCIAL y/o DR COAGRO.	Constantemente
11	Representar a COAGRO COMERCIAL y/o DR COAGRO, en reuniones con las cámaras, asociaciones privadas y públicas y autoridades municipales y estatales.	Cada vez que sea requerido
12	Representar a COAGRO COMERCIAL y/o DR COAGRO, en situaciones de: firma de contratos a nombre de las organizaciones, cumplimiento de regulaciones en materia tributaria y/u otras situaciones legales, jurídicas y administrativas que se puedan presentar.	Cada vez que sea requerido
13	Autorizar el uso de la marca o patrocinio a eventos sociales, comerciales, deportivos, entre otros.	Cada vez que sea requerido
14	Autorizar pagos mayor cuantía a proveedores, clientes y/u obligaciones financieras adquiridas por COAGRO COMERCIAL y/o DR COAGRO.	Cada vez que sea requerido

15	Asesorar y visitar oportunamente a clientes potenciales que soliciten un producto y/o un servicio a través de visitas programadas.	Constantemente
16	Revisar y garantizar que los informes de inventario proporcionados por el jefe de bodega coincidan con el registro sistemático en COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Constantemente
17	Evaluar la carga laboral y definir el requerimiento de personal necesario para el desarrollo de actividades comerciales en COAGRO INTERNACIONAL.	Constantemente
18	Promover la selección de dotaciones para el personal de planta de COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Cada vez que sea requerido
19	Analizar y proponer cambios organizacionales y responsabilidades funcionales para los cargos estratégicos, tácticos y operativos que se manejan en COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Cada vez que sea requerido
20	Comunicar de formar verbal o escrita (informes) los resultados, cumplimiento de objetivos o planes de acción que surjan en el desarrollo de las labores administrativas de COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Cada vez que sea requerido
21	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos propuestos en la junta directiva.	Constantemente
22	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Constantemente
23	Comunicar y presentar la información pertinente a la junta directiva acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento de las organizaciones.	Constantemente
24	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido
25	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, gestión humana, optimización, gestión administrativa y/o áreas a fines con la administración.	Cada vez que sea requerido
26	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean requeridas en el normal funcionamiento de las organizaciones.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Creatividad, innovación y razonamiento lógico-analítico.
	Visión de negocio y orientación a resultados.
	Capacidad de análisis y solución de problemas.
	Capacidad de planificación, negociación y organización.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Proactivo, organizado y visión de trabajo grupal.
	Excelente presentación personal.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Habilidades socio - comunicativas
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	5- 8 años de experiencia como gerente general, jefe administrativo, administrador de negocios y/o líder de procesos administrativos y/o de recursos humanos.
	Experiencia en actividades similares a la administración y manejo de personal.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional, especialista y/o Magister. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública o financiera, negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión estratégica y administrativa.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	Conocimientos en el manejo de personal y gestión humana.
	Conocimientos básicos de ciclos administrativos, sistemas de gestión, control de inventarios.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
	Conocimientos en sistemas ofimáticos para el manejo de bases de datos y sistemas de información
	Conocimientos básicos de estatutos, normas y leyes de administración.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
Aprobación Gerencia

AN10: Jefe Administrativa - Auxiliar de Operaciones

## I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Jefe Administrativa - Auxiliar de Operaciones
<b>Número de puestos:</b>	1
<b>Nivel organizacional:</b>	Táctico
<b>Dependencia:</b>	COAGRO COMERCIAL E INTERNACIONAL
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Liderar, controlar y evaluar todos los procesos operativos y administrativos de la empresa; además de establecer las directrices necesarias para el desarrollo profesional de los colaboradores, proporcionando el apoyo adecuado al área misional a fin de garantizar la óptima prestación del servicio.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Verificar la cantidad y la existencia de productos en bodega a partir de la solicitud de repuestos y/o maquinaria y autorizar la referencia y el precio de venta del producto realizados por el jefe de bodega.	Diaria
2	Supervisar el comportamiento y desarrollo de las funciones concernientes al cargo de cajero, de manera que se garantice el adecuado cierre de caja menor.	Diaria
3	Revisar los pagos de menor y mayor cuantía autorizados por la alta gerencia.	Diaria
4	Asegurar el cumplimiento de los procedimientos administrativos de la empresa.	Diaria
5	Controlar y velar por el cumplimiento de las funciones designadas a sus subalternos.	Diaria
6	Inspeccionar y garantizar que los informes de inventario proporcionados por el jefe de bodega coincidan con el registro sistemático en COAGRO COMERCIAL.	Cada vez que sea requerido
7	Apoyar el estudio de autorización de créditos y/o ampliación de los mismos en COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Cada vez que sea requerido
8	Recolectar los documentos necesarios para la vinculación y formalización legal (EPS, ARL) del personal vigente y a contratar en COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO, teniendo en cuenta el perfil del cargo.	Cada vez que sea requerido
9	Revisar y verificar en los contratos de trabajo las condiciones y responsabilidades tanto económicamente como funcionalmente de cada uno de los colaboradores de COAGRO COMERCIAL y DR COAGRO.	Cada vez que sea requerido
10	Desarrollar la inducción de trabajo al personal a contratar, según el objetivo, las funciones, conocimientos, entre otras características referentes a la naturaleza del cargo que va adquirir dentro de la organización.	Cada vez que sea requerido
11	Autorizar y efectuar el pago de nómina para los empleados de COAGRO COMERCIAL e INTERNACIONAL, a partir del contrato laboral que fue adjudicado al momento de inicio de la relación laboral.	Constantemente

12	Cotizar y promover la selección y entrega de dotaciones para el personal de planta de COAGRO COMERCIAL e INTERNACIONAL.	Cada vez que sea requerido
13	Controlar el inventario de activos fijos de COAGRO COMERCIAL.	Cada vez que sea requerido
14	Realizar informes técnicos y administrativos acerca del control y análisis de procesos operativos, tácticos y estratégicos de la empresa.	Cada vez que sea requerido
15	Supervisar los gastos de viaje generados por las actividades comerciales que se realizan en la organización.	Constantemente
16	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos propuestos por los jefes inmediatos.	Cada vez que sea requerido
17	Apoyar la coordinación e inspeccionar el proceso de importación en COAGRO INTERNACIONAL, de materias primas tales como repuestos, maquinaria, equipos y/o productos agroindustriales. En cuanto, los permisos, certificados y documentación necesaria ante la autoridad competente en base a las regulaciones gubernamentales dispuestas al respecto.	Cada vez que sea requerido
18	Revisar y monitorear la integración de cuentas por pagar y gastos operativos tanto de los agentes aduanales como de los proveedores de cada una de las operaciones realizadas en el proceso de importación de COAGRO INTERNACIONAL.	Cada vez que sea requerido
19	Monitorear las órdenes de compra y la nacionalización de los productos de importación en COAGRO INTERNACIONAL.	Cada vez que sea requerido
20	Ingresar al sistema las compras internacionales junto con los gastos generados por el desarrollo del proceso de importación en COAGRO INTERNACIONAL.	Cada vez que sea requerido
21	Realizar el giro internacional autorizado por el Gerente General de COAGRO INTERNACIONAL de manera oportuna.	Cada vez que sea requerido
22	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Constantemente
23	Comunicar y presentar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
24	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido
25	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de una máquina-herramienta, equipo de seguridad o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
26	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, gestión humana, optimización, gestión administrativa y/o áreas a fines con la administración.	Constantemente
27	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Creatividad, innovación y razonamiento lógico-analítico.
	Visión de negocio y orientación a resultados.
	Capacidad analítica, de negociación y organización.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Proactivo, organizado y visión de trabajo grupal.
	Excelente presentación personal y organización.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Capacidad de trabajar bajo presión.
	Habilidades socio – comunicativas.
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
	Habilidades sociales
	<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>
Experiencia en actividades similares a la administración y manejo de personal.	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional o especialista. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública o financiera, negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión táctica y administrativa.
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS</b>	Conocimientos en el manejo de personal y gestión humana.
	Conocimientos básicos de ciclos administrativos y sistemas de gestión.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
	Conocimientos en sistemas ofimáticos.
	Conocimientos básicos en sistemas de exportación e importación y leyes aduaneras.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
**Aprobación Gerencia**

AN11: Cajero

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>Cargo:</b>	Cajero
<b>Número de puestos:</b>	2
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo
<b>Dependencia:</b>	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General y Jefe Administrativa

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Encargado de recaudar y controlar las entradas diarias de efectivo, cheques, giros y de más documentos de valor que represente un ingreso para la organización, igualmente la cancelación de pagos que correspondan a través de caja.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Recibir y verificar factura de pago de los productos y/o servicios agroindustriales vendidos por el asesor comercial.	Diaria
2	Confirmar los datos personales suministrados por el cliente.	Diaria
3	Revisar el estado financiero de los clientes con créditos aprobados.	Diaria
4	Formalizar y recibir el cobro de la factura por los productos y/o servicios vendidos (Factura por cobrar, pago en efectivo y/o cheques).	Diaria
5	Entregar factura, dinero en efectivo y recibir soportes (facturas) de gastos de caja menor.	Diaria
7	Organizar los comprobantes y realizar un informe de tesorería y fiscal, de manera que se garantiza la similitud con el sistema computacional financiero.	Diaria
9	Realizar depósitos de pequeños montos en las diferentes cuentas bancarias; de los ingresos por venta de productos y prestación de servicios a terceros, devoluciones, aportaciones, entre otros.	Cada vez que sea requerido
9	Recibir, gestionar y efectuar el pago de facturas con montos pequeños como: servicios públicos, proveedores, telefonía móvil, entre otros.	Constantemente
10	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Cada vez que sea requerido
11	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
14	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
15	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, atención al cliente, contabilidad general y conocimiento de los equipos tecnológicos que utilizara para realizar su labor.	Cada vez que sea requerido
16	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

## IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Habilidades Matemáticas

	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactivo, dinámico y paciente.
	Habilidades comunicativas
	Honesto, Honrado, Responsable, Respetuoso y puntual.
	Disponibilidad para trabajar los domingos.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	6 meses de experiencia en caja.
	Experiencia en actividades similares a la atención de clientes.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, tecnólogo o Bachiller en áreas de contabilidad o afines. No Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimiento de recursos ofimáticos, opciones de pago que brinda a sus clientes, informes de tesorería y fiscales, localización de sus oficinas y sucursales, entre otros.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
Aprobación Gerencia

AN12: Jefe de Bodega

## I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Jefe de Bodega
<b>Número de puestos:</b>	1
<b>Nivel organizacional:</b>	Táctico
<b>Dependencia:</b>	COAGRO COMERCIAL
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General y Jefe Administrativa

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Promover, controlar y garantizar la adecuada administración de maquinaria y/o repuestos agroindustriales existentes en las bodegas como inventario o en el punto de venta; de manera que se fomente el adecuado abastecimiento de productos.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Planear actividades y tareas del equipo de trabajo (auxiliares de bodega), proporcionado el normal funcionamiento y aprovisionamiento de materias primas necesarias para la comercialización de productos de COAGRO y otras marcas.	Diaria
2	Realizar el inventario de bodega y almacén; verificando el orden, la etiqueta y referencia de la maquinaria y/o repuestos agroindustriales. Entregando los informes pertinentes al jefe administrativo.	Constantemente
3	Apoyar la comparación y selección de proveedores de maquinaria y/o repuestos agroindustriales de manera que se garantice el beneficio y cumplimiento de los estándares impuestos por la compañía.	Constantemente
4	Realizar la cotización y solicitud oportuna de compras de repuestos y/o maquinaria agroindustrial, para asegurar la cantidad mínima de mercancía y evitar faltantes en COAGRO COMERCIAL.	Constantemente
5	Recibir la mercancía, verificar que concuerden con los solicitados y que se encuentren en buen estado los productos e ingresar al sistema los repuestos y/o maquinaria agroindustrial.	Cada vez que sea requerido
6	Elaborar notas de producción (ensambles vía sistemática entre maquinarias y/o repuestos), para crear un nuevo producto que pueda estar disponible para la comercialización.	Constantemente
7	Establecer parcialmente los precios y referencias e informar al jefe administrativo la variación del costo de la maquinaria y/o repuestos solicitados o ensamblados.	Constantemente
6	Etiquetar y organizar los repuestos y/o maquinaria recibida o ensamblada, para ser almacenada en bodega o exhibida en el punto de venta.	Constantemente
7	Preparar, facturar y enviar los repuestos solicitados por DR COAGRO.	Constantemente
8	Atender y asesorar oportunamente al cliente que solicite un producto y/o un servicio.	Cada vez que sea requerido
9	Facturar oportunamente al sistema los productos y/o servicios vendidos.	Cada vez que sea requerido

10	Preparar el pedido y verificar con la factura la totalidad de repuestos, maquinaria, servicios y/u obsequios incluidos en la venta.	Cada vez que sea requerido
11	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos propuestos.	Diaria
12	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Diaria
13	Comunicar y presentar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
14	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Diaria
15	Controlar y velar por el cumplimiento de las funciones designadas a sus subalternos.	Diaria
16	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de una máquina-herramienta, equipo de seguridad o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
17	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, control de inventarios, manejo de información y equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
19	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Capacidad analítica.
	Capacidad de trabajar bajo presión.
	Proactivo, organizado y visión del trabajo grupal.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Creatividad e Innovación.
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	12 meses de experiencia como coordinador y/o supervisor de inventarios.
	Experiencia en actividades similares a la administración, manejo de personal y trabajo con maquinaria y/o equipos agroindustriales.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional o Técnico. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública, Contaduría, Negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión operativa y administrativa.

<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
	Conocimientos en el manejo de personal.
	Conocimientos básicos de ciclos administrativos, sistemas de gestión y control de inventarios.
	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
Aprobación Gerencia

AN13: Asesor comercial (Vendedor externo)

**I. IDENTIFICACIÓN**

<b>Cargo:</b>	Asesor comercial (Vendedor externo)
<b>Número de puestos:</b>	2
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo
<b>Dependencia:</b>	COAGRO COMERCIAL
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General y Gerente Comercial

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Conocer y transmitir la información necesaria para fomentar y gestionar la venta de productos y servicios, a partir de una oportuna atención al usuario; permitiendo la fidelización de los clientes y resultados satisfactorios que influyan en la generación de nuevas oportunidades.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Asesorar la venta y comunicar oportunamente las ofertas y descuentos, al cliente que solicite un producto y/o un servicio (Telefónicamente- Visitas personalmente).	Constantemente
2	Proporcionar y contribuir en la actualización del catálogo de productos ofrecidos por la empresa.	Cada vez que sea requerido
3	Realizar un estudio de mercado en coordinación con la gerencia, que le permita proponer estrategias de marketing.	Cada vez que sea requerido
4	Verificar la existencia y realizar cotizaciones de repuestos, maquinaria y/o servicios solicitados por el cliente.	Constantemente
5	Informar a su jefe inmediato sobre nuevas solicitudes de créditos, descuentos especiales, obsequios y/o inconvenientes presentados durante la atención y venta de maquinaria agroindustrial, repuestos, entre otros.	Constantemente
6	Procesar y formalizar la orden de compra de repuestos y/o equipos agroindustriales en el sistema.	Constantemente
7	Ingresar y actualizar en la base de datos los clientes externos y/o posibles clientes potenciales.	Cada vez que sea requerido
8	Desarrollar capacitaciones al personal pertinente sobre el cuidado y uso de la maquinaria y/o equipos agroindustriales vendidos.	Cada vez que sea requerido
9	Tramitar y/o efectuar el transporte de repuestos y/o equipos agroindustriales para la mercancía vendida o servicio de garantía.	Constantemente
10	Recopilar y proporcionar al jefe inmediato, la documentación adecuada para la autorización de cheques por el pago de mercancía.	Constantemente
11	Apoyar la atención de clientes en el punto de venta, solo si esta actividad no interfiere con la realización de funciones de su cargo.	Cada vez que sea requerido
12	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
13	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Cada vez que sea requerido
14	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido

<b>15</b>	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, ventas, marketing, atención al cliente y conocimiento de los perfiles funcionales de los equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
<b>16</b>	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactivo, dinámico, persuasivo y paciente.
	Creatividad, razonamiento lógico-analítico y estratégico.
	Honesto, Responsable, Respetuoso y puntual.
	Capacidad de trabajar bajo presión y orientado al cumplimiento de metas.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	Dos años de experiencia en ventas, seis meses de experiencia en repuestos y/o maquinaria agroindustrial de naturaleza disel o gasolina.
	Experiencia en actividades similares a la atención de clientes, venta de maquinaria, equipos agroindustriales, productos y/o servicios en general.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, tecnólogo o profesional en áreas de mercadeo o afines. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos acerca de los productos que comercializan, servicios que presta, opciones de pago que brinda a sus clientes, tiempos de entrega, localización de sus oficinas y sucursales, entre otros.
	Conocimientos del mercado: Implica saber quiénes son los clientes actuales y potenciales, cuáles son los competidores, quién es el líder del mercado, cuáles son los precios promedios, qué ofertas (descuentos, bonificaciones u otros) son las que tienen mayor impacto o están en vigencia.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

AN14: Asesor comercial (Vendedor interno o mostrador)

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>		
<b>Cargo:</b>	Asesor comercial (Vendedor interno o mostrador)	
<b>Número de puestos:</b>	5	
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo	
<b>Dependencia:</b>	COAGRO COMERCIAL	
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General y Gerente Comercial	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
<p>Conocer y transmitir la información necesaria para fomentar y gestionar la venta de productos y servicios, a partir de una oportuna atención al usuario; permitiendo la fidelización de los clientes y resultados satisfactorios que influyan en la generación de nuevas oportunidades.</p>		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>		
<b>No.</b>	<b>Funciones</b>	<b>Intensidad</b>
1	Asesorar la venta y comunicar oportunamente las ofertas y descuentos, al cliente que solicite un producto y/o un servicio.	Diaria
2	Realizar las cotizaciones de repuestos, maquinaria y/o servicios de ser solicitado por el cliente.	Diaria
3	Revisar los productos, notificar la existencia de un faltante y mantener completo el stock de seguridad de los inventarios dentro del almacén.	Diaria
4	Informar a su jefe inmediato sobre nuevas solicitudes de créditos, descuentos especiales, obsequios y/o inconvenientes presentados durante la atención y venta de maquinaria agroindustrial, repuestos, entre otros.	Diaria
5	Facturar oportunamente al sistema los productos y/o servicios vendidos.	Diaria
6	Ensamblar de ser necesario maquinaria y repuestos vendidos, para ser entregados al cliente(hombres).	Diaria
7	Inspeccionar y ensayar en presencia del cliente los equipos y/o maquinaria agroindustrial vendida(hombres).	Diaria
8	Preparar el pedido y verificar con la factura la totalidad de repuestos, maquinaria, servicios y/u obsequios incluidos en la venta.	Diaria
9	Ensayar, instruir y entregar al cliente sobre el uso adecuado de repuestos y/o maquinaria agroindustrial vendida.	Diaria
10	Transportar la maquinaria y/o repuestos nuevos, al lugar predispuesto por el cliente.	Diaria
11	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Diaria
12	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Diaria
13	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Diaria
14	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido

<b>15</b>	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, ventas, marketing, atención al cliente y conocimiento de los perfiles funcionales de los equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
<b>16</b>	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactivo, dinámico, persuasivo y paciente.
	Creatividad, razonamiento lógico-analítico y estratégico.
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
	Capacidad de trabajar bajo presión y orientado al cumplimiento de metas.
	Disponibilidad para trabajar los domingos.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	6 meses de experiencia en ventas, 1 meses de inducción como auxiliar de bodega para adquirir conocimientos en repuestos y/o maquinaria agroindustrial de naturaleza disel o gasolina.
	Experiencia en actividades similares a la atención de clientes de maquinaria, equipos agroindustriales, productos y/o servicios en general.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, Bachiller o empírico. No requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos sobre productos que se comercializa, servicios que presta, opciones de pago que brinda a sus clientes, tiempos de entrega, localización de sus oficinas y sucursales, entre otros.
	Conocimientos del mercado: Implica saber quiénes son los clientes actuales y potenciales, cuáles son los competidores, quién es el líder del mercado, cuáles son los precios promedios, qué ofertas (descuentos, bonificaciones u otros) son las que tienen mayor impacto o están en vigencia.
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

-----  
Aprobación Gerencia

AN15: Auxiliar de Sistemas

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>		
<b>Cargo:</b>	Auxiliar de Sistemas	
<b>Número de puestos:</b>	1	
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo	
<b>Dependencia:</b>	GRUPO EMPRESARIAL COAGRO	
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General y Jefe de Almacén	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
Efectuar el mantenimiento de los equipos de cómputo, página web, software, hardware y aparatos electrónicos, de manera que se verifique el adecuado funcionamiento de los mismos.		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>		
<b>No.</b>	<b>Funciones</b>	<b>Intensidad</b>
1	Crear y gestionar los contenidos de visibilidad a partir de las herramientas online disponibles en el internet.	Constantemente
2	Administrar y actualizar los contenidos online (redes sociales, páginas web, entre otras), de manera que influyan positivamente en la visibilidad de la marca en el mundo digital.	Constantemente
3	Realizar el mantenimiento y garantizar el buen funcionamiento de la página web, aparatos electrónicos y equipos de cómputo.	Cada vez que sea requerido
4	Efectuar cotizaciones de licencias, aparatos electrónicos y equipos de cómputo solicitados por sus compañeros y aprobado por sus jefes inmediatos.	Cada vez que sea requerido
5	Dar solución a problemas comunes de software y hardware, que se presente en el momento de uso y/o posterior al uso, que requiera de una asistencia técnica para su funcionamiento.	Cada vez que sea requerido
6	Apoyar el asesoramiento oportuno al cliente que solicite un producto y/o un servicio (solo si las actividades de naturaleza de su cargo han sido realizadas).	Cada vez que sea requerido
7	Preparar el pedido y verificar con la factura la totalidad de repuestos, maquinaria, servicios y/u obsequios incluidos en la venta (solo si las actividades de naturaleza de su cargo han sido realizadas).	Cada vez que sea requerido
8	Mantener completo el stock de seguridad de los inventarios dentro del almacén (solo si las actividades de naturaleza de su cargo han sido realizadas).	Cada vez que sea requerido
9	Apoyar la rotulación y/o etiquetado, realizar el conteo y el control de la mercancía que ingresa a COAGRO COMERCIAL.	Cada vez que sea requerido
10	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Cada vez que sea requerido
11	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
12	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
13	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, atención al cliente, mantenimiento de sistemas y conocimiento de los equipos tecnológicos, sistemas ofimáticos y redes de divulgación que utilizara para realizar su labor.	Cada vez que sea requerido

14	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>		
<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Trabajo en equipo y colaboración mutua.	
	Trabajo bajo presión.	
	Iniciativa e interés de aprendizaje.	
	Excelente presentación personal.	
	Proactivo, creativo, organizado, paciente e innovador.	
	Honesto, Honrado, Responsable, Respetuoso y puntual.	
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.	
	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.	
	Disponibilidad para trabajar los domingos.	
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	6 meses de experiencia como auxiliar de sistemas	
	Experiencia en actividades similares a la atención de clientes.	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico o tecnólogo en áreas de sistemas o afines. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.	
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimiento de recursos ofimáticos, desarrollo de aplicaciones web, administración de servidores, mantenimiento de computadores y/o equipos, sistemas de control, plataformas en línea, localización de sus oficinas y sucursales, entre otros.	
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas internas de funcionamiento.	

-----  
Aprobación Gerencia

## I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Auxiliar de Bodega
<b>Número de puestos:</b>	2
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo
<b>Dependencia:</b>	Grupo empresarial Coagro
<b>Jefe inmediato:</b>	Jefe de Bodega y Jefe Administrativa

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Etiquetar, organizar y adecuar el ingreso de productos y/o maquinaria en la bodega de almacenamiento y punto de venta, de manera que se ejerza un control del inventario.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Realizar la carga y descarga de mercancía de los proveedores y/o clientes.	Diaria
2	Etiquetar y/o rotular la mercancía recibida.	Diaria
3	Trasladar la maquinaria ingresada a la bodega asignada por el jefe inmediato.	Diaria
4	Distribuir adecuadamente los productos para lograr la eficiencia del espacio y la optimización del tiempo de alistamiento.	Diaria
5	Surtir el punto de venta con los productos faltantes enunciados por el jefe inmediato.	Diaria
6	Velar por la rotación adecuada de los productos en bodega, según su antigüedad.	Diaria
7	Cortar y afilar las cadenas para almacenar y/o exhibir en punto de venta.	Cada vez que sea requerido
8	Remachar o Grapar manguera con acoples.	Cada vez que sea requerido
9	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Diaria
10	Realizar y efectuar consignaciones y pagos de servicios públicos, telefonía móvil y fija, proveedores, ventas, entre otras.	Cada vez que sea requerido
11	Apoyar la atención de clientes en momentos de un aumento de la demanda.	Cada vez que sea requerido
12	Ensayar los equipos y/o maquinaria vendida de manera adecuada.	Cada vez que sea requerido
13	Revisar y alistar el pedido antes de hacer efectivo la entrega al cliente.	Cada vez que sea requerido
10	Ensamblar y exhibir maquinaria según asignación por el jefe inmediato.	Cada vez que sea requerido
11	Realizar y verificar el inventario de bodegas y almacén.	Cada vez que sea requerido

14	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
15	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
16	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, atención al cliente y conocimiento básicos de los productos vendidos.	Cada vez que sea requerido
17	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactivo, dinámico y paciente.
	Trabajo bajo presión.
	Honesto, Honrado, Responsable, Respetuoso y puntual.
	Disponibilidad para trabajar los domingos.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	No requiere experiencia relacionada con el cargo.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, tecnólogo o Bachiller. No Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimiento de recursos ofimáticos y localización de sus oficinas y sucursales, entre otros.
	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales
	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas de venta.

AN17: Auxiliar de Servicios Generales

#### I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Auxiliar de Servicios Generales
<b>Número de puestos:</b>	1
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo
<b>Dependencia:</b>	COGRO COMERCIAL
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Efectuar labores de aseo, limpieza y cafetería, para ofrecer bienestar tanto a los funcionarios en los sitios de trabajo como a los clientes que ingresan al punto de venta.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Asear los puntos de ventas, oficinas y áreas asignadas, antes del ingreso de los funcionarios y velar que se mantengan aseadas.	Diaria
2	Conservar los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.	Diaria
3	Permanecer limpios los muebles, enseres, ventanas, vidrios, cortinas, paredes y todo elemento y/o accesorio que se encuentre en las áreas asignadas.	Diaria
4	Prestar y atender el servicio de cafetería a los funcionarios y clientes, ya sea en el punto de venta, reuniones y/o cualquier área de trabajo.	Diaria
5	Velar la buena presentación y orden de las áreas de trabajo asignadas.	Diaria
6	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes, de ser requeridas en alguna área de trabajo específica.	Diaria
7	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Cada vez que sea requerido
8	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de un equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido
9	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

## IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERÍSTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Excelente presentación personal.
	Honesto, Honrado, Responsable, Respetuoso y puntual.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Organizado y servicial.
	Buenas relaciones interpersonales
	Disponibilidad para trabajar los domingos.
	3 meses de experiencia como auxiliar de servicios generales.

<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	Experiencia en actividades similares a oficios varios.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Bachiller o empírico. No Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos de la empresa su historia, misión, normas y políticas internas de funcionamiento.

-----  
Aprobación Gerencia

## I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Jefe Administrativa
<b>Número de puestos:</b>	1
<b>Nivel organizacional:</b>	Táctico
<b>Dependencia:</b>	DR COAGRO
<b>Jefe inmediato:</b>	Gerente General

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Dirigir, liderar, asignar, organizar, controlar y evaluar todos los procesos operativos y administrativos de la empresa DR COAGRO; además de establecer las directrices necesarias para la obtención de repuestos y equipos, proporcionando el apoyo adecuado al área misional a fin de garantizar una óptima prestación del servicio.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Registrar y marcar la entrada de maquinaria por garantía (legal o de servicio técnico) y/o por mantenimiento (preventivo o correctivo).	Diaria
2	Entregar y asignar a los técnicos de manera equitativa y ecuánime, la maquinaria que ingresa al sistema.	Diaria
3	Recibir y transcribir el diagnóstico realizado por los técnicos de mantenimiento y de garantías, en el formato de valoración con el fin de ser este el presentado a la empresa o cliente solicitante de garantías.	Diaria
4	Realizar la cotización y/o solicitud de repuestos.	Diaria
5	Recibir llamadas y contactar vía telefónica a los clientes y/o empresas solicitantes de garantías, autorizaciones, servicio técnico y/o información pertinente sobre los servicios que brinda DR COAGRO.	Diaria
6	Trasladar en el sistema de origen por el cual una maquinaria ingresa a la empresa.	Diaria
7	Recibir y transportar los repuestos solicitados.	Diaria
8	Entregar repuestos solicitados al técnico designado.	Diaria
9	Facturar la cuenta de cobro por servicio técnico.	Diaria
10	Devolver los repuestos errados y/o inutilizados.	Diaria
11	Registrar la salida de maquinaria y repuestos retirados.	Diaria
12	Impulsar el desarrollo cooperativo y funcional, de manera que busque satisfacer los objetivos propuestos.	Diaria
13	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Diaria
14	Comunicar y presentar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procesos, procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el normal funcionamiento de la empresa.	Diaria
15	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Diaria
16	Controlar y velar por el cumplimiento de las funciones designadas a sus subalternos.	Diaria
17	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de una máquina-herramienta, equipo de seguridad o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido

<b>18</b>	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, manejo de personal, gestión humana, optimización y mantenimiento de equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
<b>19</b>	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Liderazgo, trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactivo, creativo, organizado e innovador.
	Capacidad de toma de decisiones.
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	18 meses de experiencia como coordinador, administrador y/o supervisor de procesos operativos y/o administrativos.
	Experiencia en actividades similares a la administración, manejo de personal y trabajo con maquinaria y/o equipos agroindustriales.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Profesional o Técnico. Requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo. Administración de empresas, Ingeniería industrial, Administración pública, Negocios internacionales y/o carreras con fines de gestión operativa y administrativa.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
	Conocimientos en el manejo de personal y gestión humana.
	Conocimientos básicos de planeación, hacer, verificar y actuar.
	Conocimientos básicos de administración de recursos y financieros.
	Conocimientos en sistemas y manejo de sistemas de cómputo.

-----  
Aprobación Gerencia

AN18: Técnico de Garantías (Legales, servicio técnico y/o Preventivo)

## I. IDENTIFICACIÓN

<b>Cargo:</b>	Técnico de Garantías (Legales, servicio técnico y/o Preventivo)
<b>Número de puestos:</b>	1
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo
<b>Dependencia:</b>	DR COAGRO
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de Taller y Gerente General

## II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ofrecer oportunamente el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo en la maquinaria agroindustrial que ingresa por garantía, a través de la reparación, control y ejecución de las diferentes labores operativas que buscan el eficiente funcionamiento de este sistema.

## III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

No.	Funciones	Intensidad
1	Recibir y organizar en los estantes la maquinaria que ingresa al taller para servicio de garantías y/o mantenimiento preventivo.	Diaria
2	Realizar el desarme de maquinaria y/o equipo de garantía y/o mantenimiento preventivo.	Diaria
3	Brindar el diagnóstico requerido para la maquinaria ingresada, de manera que se comprenda el daño ocasionado y las causales que lo generaron.	Diaria
4	Solicitar de forma oportuna los repuestos requeridos para llevar a cabo el proceso de garantía y/o mantenimiento preventivo.	Diaria
5	Recibir los repuestos solicitados.	Diaria
6	Lavar y/o realizar el mantenimiento preventivo de la maquinaria que ingresa al taller.	Diaria
7	Efectuar la reparación de la maquinaria que ingresa al sistema como garantía.	Diaria
8	Ensamblar y realizar la preparación de maquinaria lista para entrega.	Diaria
9	Realizar el ensayo de los equipos y/o maquinaria reparada de manera adecuada.	Diaria
10	Entregar e instruir al cliente para el uso adecuado de la maquinaria reparada.	Diaria
11	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Diaria
12	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Diaria
13	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Diaria
14	Transportar la maquinaria y/o repuestos nuevos o estropeados, al lugar predispuesto para ello.	Diaria
15	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de una máquina-herramienta, equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido

16	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, reparación y mantenimiento de equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
17	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido
<b>IV. PERFIL DEL CARGO</b>		
<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.	
	Trabajo en equipo y colaboración mutua.	
	Excelente presentación personal.	
	Iniciativa e interés de aprendizaje.	
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.	
	Proactividad.	
	Disponibilidad para trabajar los domingos.	
	Creatividad e Innovación.	
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.	
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	1 año de experiencia como técnico de maquinaria y/o equipos agroindustriales de naturaleza diésel o gasolina.	
	Experiencia en actividades similares al mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria y/o equipos agroindustriales.	
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, bachiller o empírico. No requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.	
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.	
	Conocimientos en mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria y/o equipos agroindustriales.	
	Conocimientos acerca de los repuestos útiles para reparar la maquinaria y/o equipo que entra como asistencia técnica y/o garantía.	

-----  
Aprobación Gerencia

AN19: Técnico de Mantenimiento (Correctivo y/o Preventivo)

<b>I. IDENTIFICACIÓN</b>		
<b>Cargo:</b>	Técnico de Mantenimiento (Correctivo y/o Preventivo)	
<b>Número de puestos:</b>	2	
<b>Nivel organizacional:</b>	Operativo	
<b>Dependencia:</b>	DR COAGRO	
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de Taller y Gerente General	
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>		
Ofrecer oportunamente el servicio de Mantenimiento Correctivo en la Maquinaria Agroindustrial, por medio de la reparación, control y ejecución de las diferentes labores funcionales, de manera que busquen el eficiente funcionamiento de este sistema.		
<b>III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES</b>		
No.	Funciones	Intensidad
1	Recibir y organizar en los estantes la maquinaria que ingresa al taller para servicio de mantenimiento correctivo y/o preventivo.	Diaria
2	Realizar el desarme de maquinaria y/o equipo de mantenimiento.	Diaria
3	Brindar el diagnóstico requerido para la maquinaria ingresada, de manera que se comprenda el daño ocasionado y las causales que lo generaron.	Diaria
4	Solicitar de forma oportuna los repuestos requeridos para llevar a cabo el proceso de mantenimiento correctivo y/o preventivo.	Diaria
5	Recibir los repuestos solicitados.	Diaria
6	Lavar y/o realizar el mantenimiento preventivo de la maquinaria que ingresa al taller.	Diario
7	Efectuar la reparación de la maquinaria que ingresa al sistema como mantenimiento correctivo.	Diaria
8	Ensamblar y realizar la preparación de maquinaria lista para entrega.	Diaria
9	Realizar el ensayo de los equipos y/o maquinaria reparada de manera adecuada.	Diaria
10	Entregar e instruir al cliente para el uso adecuado de la maquinaria reparada.	Diaria
11	Velar por el orden, limpieza y cuidado del área de trabajo y de la planta física en general.	Diaria
12	Comunicar y facilitar la información pertinente a su jefe inmediato acerca de los procedimientos y/o inquietudes que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de la empresa.	Diaria
13	Utilizar las normas de salud, seguridad industrial y prevención de accidentes.	Diaria
14	Transportar la maquinaria y/o repuestos nuevos o estropeados, al lugar predispuesto para ello.	Diaria
15	Informar a su jefe inmediato el requerimiento de una máquina-herramienta, equipo de seguridad, idea de mejora o deterioro y daño de un aparato.	Cada vez que sea requerido

16	Asistir a capacitaciones acordes a la naturaleza de su cargo, reparación y mantenimiento de equipos vendidos por la empresa y/o del mismo sector.	Cada vez que sea requerido
17	Cumplir con las disposiciones funcionales inherentes y de la naturaleza de su cargo, que sean asignadas por el superior inmediato y las descritas en los procesos y procedimientos.	Cada vez que sea requerido

#### IV. PERFIL DEL CARGO

<b>HABILIDADES, APTITUDES Y CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD</b>	Construcción de relaciones cordiales con los clientes.
	Trabajo en equipo y colaboración mutua.
	Excelente presentación personal.
	Iniciativa e interés de aprendizaje.
	Compromiso, entrega y sentido pertenencia hacia la empresa.
	Proactividad.
	Disponibilidad para trabajar los domingos.
	Creatividad e Innovación.
	Honestidad, Responsabilidad, Respeto y puntualidad.
<b>EXPERIENCIA LABORAL Y REQUISITOS DE INSTRUCCIÓN</b>	1 año de experiencia como técnico de maquinaria y/o equipos Agroindustriales de naturaleza disel o gasolina.
	Experiencia en actividades similares al mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	Técnico, bachiller o empírico. No requiere estudios especializados para la ejecución de funciones de este cargo.
<b>CONOCIMIENTOS BASICOS</b>	Conocimientos sobre el funcionamiento de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
	Conocimientos en mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria y/o equipos agroindustriales.
	Conocimientos acerca de los repuestos útiles para reparar la maquinaria y/o equipo que entra como asistencia técnica y/o garantía.

-----  
Aprobación Gerencia