

Creación De Manual De Procesos y Funciones Para La Empresa Tecnicocinas Ospinas Ltda.

Jonathan Xavier Socha Álvarez

Universidad ECCI

Facultad de Tecnología en Procesos Industriales

Ingeniero: Jeaneline Franco Peña

Bogotá D.C., Colombia

6 de julio de 2023

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Bogotá D.C., 26 de junio de 2023

## Contenido

1. Introducción .....	7
2. Definición del problema .....	9
3. Justificación .....	11
4. Objetivos .....	12
4.1.Objetivo general .....	12
4.2.Objetivo específico .....	12
5. Marco referencial .....	13
5.1.Razón social .....	13
5.2.Valores éticos .....	13
5.3.Principios éticos .....	14
6. Importancia .....	15
7. Marco teórico .....	16
8. Manual de funciones y procedimientos .....	18
8.1.Manual de funciones .....	18
8.2.Manual de procedimientos .....	19
9. Metodología .....	27
9.1.Tipo de investigación .....	27
9.2.Investigación de campo .....	27
9.3.Investigación aplicada .....	27
9.4.Fuentes primarias .....	28
9.5.Población de objetivo .....	28

10. Diagnostico .....	30
10.1.Recolección de procesos en la empresa TECNICOCINAS OSPINAS LTDA .....	30
11. Análisis y resultados de los diagnósticos (ENCUESTA) .....	36
11.1.Encuesta de procedimientos .....	36
11.2.Encuesta de procedimientos .....	39
12. Procedimientos .....	43
13. Manual de funciones y procedimientos para las áreas de TECNICOCINAS OSPINAS LTDA .....	45
14. Implementación de manuales .....	127
15. Conclusiones .....	129
16. Referencias .....	130

## Lista de Organigramas

Organigrama 1 Organigrama Tecnicocinas Ospinas Ltda. ....	15
Organigrama 2 Organigrama Tecnicocinas Ospinas Ltda. Final .....	46

## Lista de Imágenes

Imagen 1 “Simbología de un diagrama de flujo” .....	21
Imagen 2 Encuesta de procedimientos .....	36
Imagen 3 Encuesta de procedimientos .....	37
Imagen 4 Encuesta de procedimientos .....	37
Imagen 5 Encuesta de procedimientos .....	38
Imagen 6 Encuesta de procedimientos .....	38
Imagen 7 Encuesta de procedimientos .....	39
Imagen 8 Encuesta de procedimientos .....	39
Imagen 16 5W2H .....	44

## Lista de tablas

Tabla 1 “simbología de un diagrama de flujo” .....	23
Tabla 2 “Puestos de trabajo actual” .....	29

## Lista de Anexos

ANEXO 1 Flujograma de venta y fabricación de una cocina TECNICOCINAS OSPINAS LTDA .....	25
Anexo 2 Encuesta de puesto de trabajo TECNICOCINAS OSPINAS LTDA .....	32
Anexo 3 Encuesta de los procedimientos en los puestos de trabajo TECNICOCINAS OSPINAS LTDA .....	34
Anexo 4 Manual de funciones y procesos TECNICOCINAS OSPINAS LTDA .....	48

## 1. Introducción

TECNICOCINAS OSPINAS LTDA empresa colombiana y familiar que se constituyó desde el 19 de mayo 1995 por Luz Marina Ospina y su esposo Armando Malagón Nova donde juntan sus conocimientos con el objetivo de ser independientes y otorgarse un mejor futuro dedicado a ellos.

Luz Marina durante muchos años trabajo vendiendo cocinas integrales para otras compañías lo que le dio un mayor conocimiento en el área y Armando Malagón gerente de una entidad financiera aportó todo lo administrativo y financiero.

Durante muchos años trabajaron de una manera muy empírica y con poca organización empresarial; su organización financiera y conocimiento del mercado les permitió crecer y considerarse una empresa reconocida en el sector mobiliario.

En el 2019 inicia Laura Malagón hija de Armando y Marina, la administración del negocio de sus padres donde se implementa mejorar el área administrativa y de planta para así tener mayores resultados.

Con la información obtenida se puede observar que los factores económicos y sociales pueden poner en riesgo todo el funcionamiento de la organización, ya que no pueden estar aportando en el negocio, siendo clientes internos y/o externos, Se debe ser más detallista en los

comportamientos financieros, operativos y de mercado, donde se podrán encontrar resultados falsos, modificados en los estados financieros o en la misma producción.

Manejar un modelo de control, es de suma importancia para la organización, ya que se tendrá un mejor manejo en las herramientas para la Administración y Operación, y así lograr los objetivos de la organización.

En la organización se puede observar que un empleado puede encontrar beneficios propios atentando y entregando un mal manejo del puesto de trabajo por su libre albedrío y de esta manera encontrar funcionarios o colaboradores deshonestos o sin la capacidad necesaria para los procesos de la organización poniendo en riesgo los activos de la empresa.

En la práctica empresarial se quiere realizar una propuesta en el diseño de un Manual de Procesos y procedimientos, donde se establecerá y determinarán los cargos, perfiles y funciones, para así controlar más las operaciones, mitigando las falencias en los procesos que sirven de fuente y soporte, en la información administrativa y productiva que la empresa requiere para realizar una adecuada planeación o proyección.

## 2. Definición Del Problema

TECNICOCINAS OSPINAS LTDA es una compañía de tipo familiar y ha sido manejada de manera un poco informal, lo que ha futuro puede llegar a significar grandes desbalances, pérdidas o quizás un bajo reconocimiento para el mercado.

Todo manual de Procesos, Procedimientos y Funciones siempre va a ser una herramienta fundamental, por lo que dará cambios muy importantes que permitirán mejorar sus funciones.

Varias áreas de la empresa como la administrativa, bodega, compras y la fabricación de cocinas, se establecen en su mayoría de una manera verbal y con un bajo control, debido a que sus operarios o colaboradores siempre han sido de suma confianza, lo que ha generado llamados de atención al personal, debido a que son muy autónomos en los procesos administrativos, de fabricación y control del material, llevando consigo una mayor falencia y es el manejo del tiempo, ellos no cuentan con un horario laboral por ser llamados independientes, lo que genera pérdidas o demoras en las entregas.

Para toda organización es indispensable tener un ordenamiento donde les permita manejar más eficientemente los recursos, estableciendo parámetros y así lograr los objetivos propuestos, con herramientas que les permitirán identificar por parte de todo el equipo de trabajo y los objetivos propuestos.

Aclarando que TECNOCOCINAS OSPINAS LTDA ha manejado un control, sin embargo, todas las responsabilidades circulan dentro de la misma empresa, inadecuando todas las necesidades organizacionales y de orden, donde toda la información se dispersa por su organización, obteniendo, mala coordinación y originando muchos reprocesos en la fabricación y administración de estos.

Con los anteriores diagnósticos se implementará el manual de procedimientos, procesos y funciones con un modelo básico, pero con un diseño de proceso de calidad, lo que ayudará a tener un control de beneficio e innovación, donde está involucrada toda la organización para la toma de decisiones de manera integral tanto interna como externa.

Logrando el objetivo de crear este manual, se tendrá más organización y a su vez posicionar la imagen de la compañía ofreciendo un mayor conocimiento en tiempos y recursos con lo que se dispondrá, para así no incumplir en tiempos tanto internos como externos.

Con lo anterior se brindará el conocimiento teórico y práctico para que sea ordenada y competitiva.

### **3. Justificación**

Desde el momento que las empresas comienzan a aumentar su producción o aumento de personal las inspecciones serán más complicadas para llevar todos los procedimientos y funciones, por lo que gracias al conocimiento brindado por la universidad se desea realizar el manual de procesos y funciones para la empresa TECNICOCINAS OPINAS LTDA.

Conociendo los procesos del trabajo de TECNICOCINAS OSPINAS LTDA, se observa que se debe tener un mejor control, ordenando sus procedimientos y funciones de todas las áreas, administrativas y las de producción, se delimita la herramienta que se utilizan para generar responsabilidades y poder satisfacer las necesidades que tienen tanto los colaboradores como los clientes.

Al elaborar el manual dará a conocer las necesidades y requerimientos de toda la compañía, brindando las herramientas necesarias para la toma de decisiones necesarias que ayudaran a contribuir con los cumplimientos e implementación del área administrativa.

Profesionalmente se basará en criterios y conocimientos universitarios para determinar y lograr la toma de decisiones en la organización obteniendo el bienestar tanto de la compañía, lo que esto permitirá un gran avance estructural corrigiendo las falencias encontradas, mejorando los procesos de cada área.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo general:**

TECNICOCINAS OSPINAS LTDA se le creara el manual de procesos, procedimientos y funciones adecuado para el cumplimiento de ellos en lo administrativo y productivo.

### **4.2 Objetivos específicos**

Hallar los procesos y funciones básicos donde permitirá identificar las actividades que se realizan en el día a día de la empresa.

Obtener un ordenamiento y control para así poder ejecutar una acción de implementación y corrección.

Crear el manual cubriendo las necesidades y requerimientos de la compañía.

## **5. Marco Referencial**

TECNICOCINAS OSPINAS LTDA, es una empresa que se dedica a la fabricación e instalación de cocinas integrales, puertas y closets en madera, ubicada en la ciudad de Bogotá, distribuyendo sus servicios a nivel nacional.

La compañía ha tenido un crecimiento en toda su trayectoria desde 1995, lo que demuestra que ha tenido una buena gestión por todo su personal, principalmente por sus dueños que han sido las personas que desde un inicio tuvieron sus objetivos claros para llevar a la compañía a ser rentable.

Actualmente TECNICOCINAS OSPINAS LTDA desea seguir creciendo con la nueva administración Laura Camila Malagón. Su principal objetivo es agrandar la bodega y obtener contratos con constructoras, para así tener un incremento operacional.

### **5.1 Razón social**

TCO LTDA “TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.”

### **5.2 Valores éticos**

Su principal valor es el servicio y la dedicación, ya que estos valores permitirán una mejor actitud de trabajo y ganas de seguir creciendo.

### **5.3 Principio Éticos**

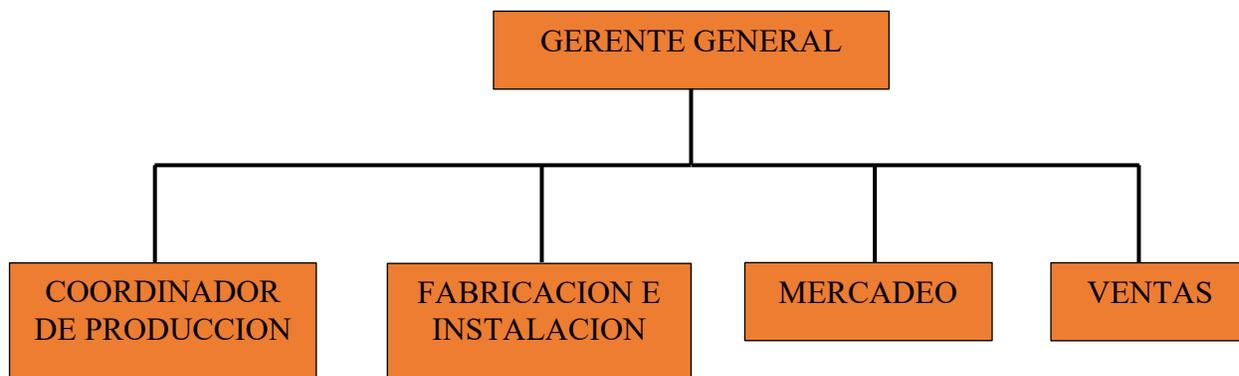
Sus principales principios éticos son honestidad, lealtad, responsabilidad, compromiso y profesionalismo, esto es lo que los ha caracterizado para sus colaboradores y clientes.

## 6. Importancia

TECNICOCINAS OSPINAS LTDA., es una empresa que en la actualidad cuenta con un pequeño personal, contribuyendo con el empleo para un gerente general, coordinador de producción, dos vendedores, un auxiliar y dos contratistas, lo que les aporta una mejor calidad de vida para sus colaboradores y familiares, a su vez genera recaudación de impuestos de la ciudad, como lo es el IVA, industria y comercio, impuesto de declaración de renta entre otros.

Al ser una empresa pequeña y empírica manejan un organigrama que se validara en todo el proceso de trabajo, ajustando las posiciones de trabajo de ser necesaria.

Organigrama 1 **ORGANIGRAMA TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.**



Fuente: Tecnicocinas Ospinas Ltda.

## 7. Marco teórico

Se explica que es un manual de procesos y funciones, para así poder entender de mejor manera; primero se define lo que significan las palabras “manual”, “procedimiento” y “funciones”, de acuerdo con el diccionario de la lengua española, estos son los significados de cada una:

- Manual: **5.** adj. Fácil de entender.
- Funciones:**2.** f. Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas.
- Procedimiento: **2.** m. Método de ejecutar algunas cosas.

Para darle un mayor entendimiento se explicará con algunos conceptos de diferentes autores:

- Duhart Kizatus Miguel A. Lo define “Un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo”.
- Para Terry G.R.: “Es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

- Continolo G. Lo conceptualizará como: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo”.

## 8. Manual de funciones y procedimientos

### 8.1 Manual de funciones

Esta es una herramienta donde explica las funciones, responsabilidades y actividades que se deben realizar en sus respectivas áreas y puestos de trabajo. Este permite un mayor entendimiento y comprensión de las tareas a realizar de manera individual en cualquier departamento, a su vez ayuda siendo una guía para la capacitación del personal que ingresa como nuevo a la compañía.

Para iniciar la construcción de este manual de funciones y procedimientos el primer paso es realizar un análisis de cada área de trabajo; El análisis del área de trabajo ayuda a describir de manera más técnica los cargos que están o que se deben conformar en la empresa.

En los estudios realizados se encuentran 5W2H:

- Wath? - ¿Qué debe hacerse?
- Why? - ¿Por qué debe hacerse?
- Where - ¿Dónde debe hacerse?
- When? - ¿Cuándo debe hacerse?
- Who? - ¿Quién debe hacerlo?
- How? - ¿Cómo debe hacerse?
- How much? - ¿Cuánto costara?

“Generalmente presentada en forma de plantilla o tabla, la metodología suele ser utilizada en proyectos para evaluar, acompañar y garantizar que las actividades sean ejecutadas con claridad y excelencia por parte de los involucrados”

También se debe profundizar un poco más con los siguientes puntos:

- Recaudar datos con mayor intensidad y viveza
- Descripción del puesto
- Explicación más profunda del área, en su momento se pudieron escapar datos en la observación y explicación del colaborador.
- Maneja una gran desventajaya que al estandarizar las áreas de trabajo los obreros algunas veces carecen de conocimiento o la capacidad necesaria de responderlos.

## **8.2 Manual de procedimientos**

Es el instrumento de información que precisa e integra, donde se debe especificar de manera detallada las políticas, reglas y funciones de las labores que se deben realizar en sus respectivas áreas a su vez sirve como herramienta de control interno.

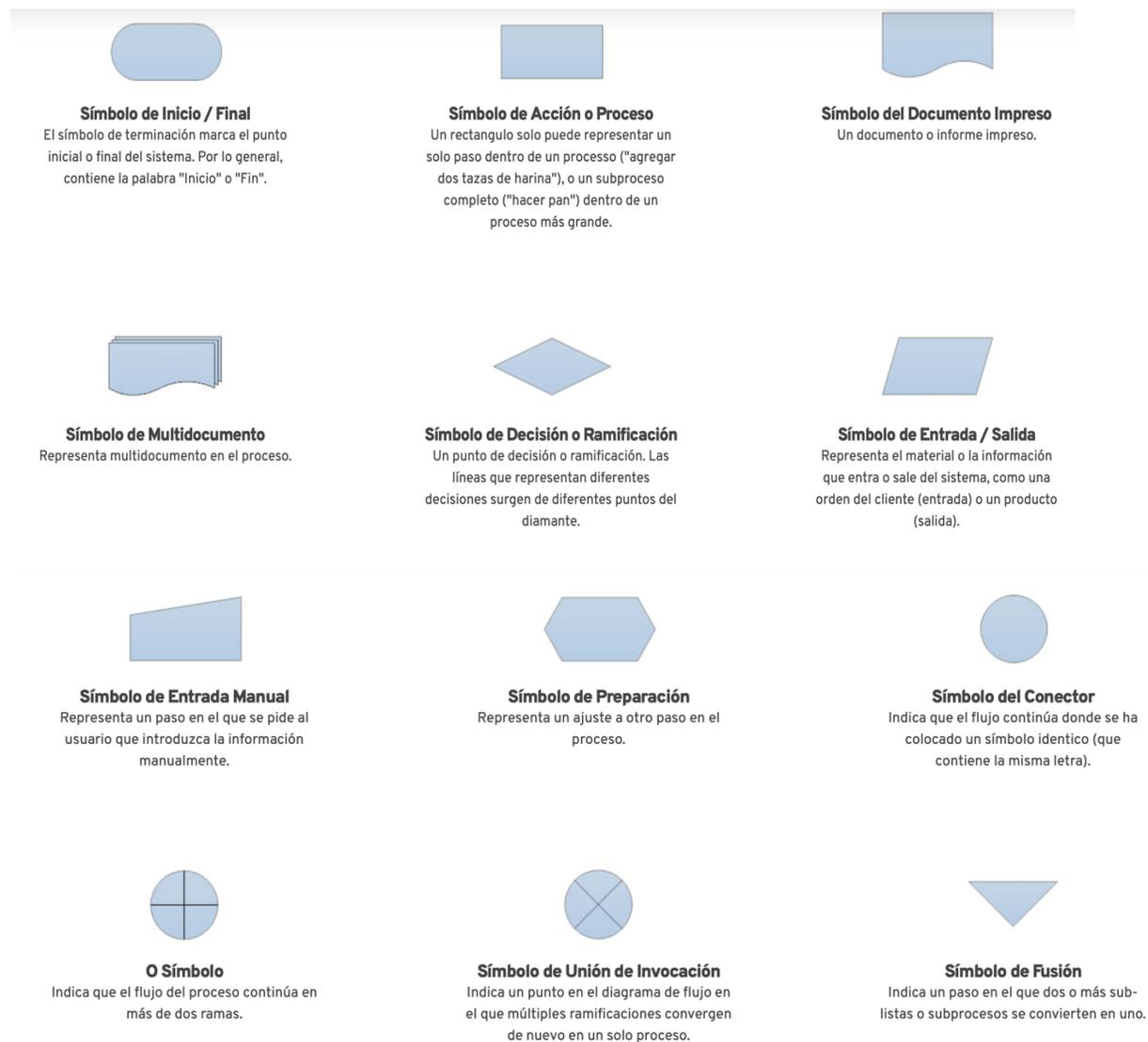
Inicialmente se debe hacer una recolección de datos en todas las tareas que realiza un colaborador para obtener el cumplimiento de sus tareas diarias. Al obtener todos estos datos se hace por intermedio de observación, entrevista a los colaboradores, encuestas y más, con esta recolección de datos se desea llegar a tener una estandarización en cada uno de los puestos de trabajo y se reflejara todo en el manual.

Se debe graficar con flujos y flujogramas para observar los procedimientos paso a paso, estos diagramas representan procesos completos o un proceso específico del puesto o área de trabajo; Los diagramas de flujo es el primer punto de información de un proceso, que se puede obtener algún cambio con consenso sobre los pasos a realizar con los colaboradores. El flujograma se construirá para el proceso y fabricación de una cocina integral.

Para hacer un diagrama de flujo se debe tener un conocimiento de símbolos, su creación se realiza de acuerdo a la norma “En implementación y mantenimiento de la ISO 9001:2015.”

En el manual de procedimientos, se asignan unos puntos importantes que nos ayudaran con la implementación del mismo; cómo es la simbología del diagrama que avala el manual de procedimientos.

## Imagen 1 “Simbología de un diagrama de flujo”





#### Símbolo de Intercalar

Indica un paso que ordena información en un formato estándar.



#### Símbolo de Ordenar

Indica un paso que organiza una lista de elementos en una secuencia o establece según algunos criterios predeterminados.



#### Símbolo de Proceso Predefinido

Indica una secuencia de acciones que realizan una tarea específica incrustada dentro de un proceso más grande. Esta secuencia de acciones podría describirse con más detalle en un diagrama de flujo separado.



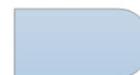
#### Símbolo del Operación Manual

Indica una secuencia de comandos que continuarán repitiéndose hasta que se detenga manualmente.



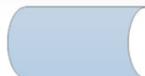
#### Símbolo de Límite de Bucle

Indica el punto en el que debe detenerse un bucle.



#### Símbolo de Retardo

Indica un retraso en el proceso.



#### Almacenamiento de Datos o Símbolo de Datos Almacenados

Indica un paso donde se almacenan los datos.



#### Símbolo de la Base de Datos

Indica una lista de información con una estructura estándar que permite buscar y ordenar.



#### Símbolo de Almacenamiento Interno

Indica que la información se almacenó en la memoria durante un programa, utilizado en diagramas de flujo de diseño de software.



#### Símbolo de Visualización

Indica un paso que muestra información.

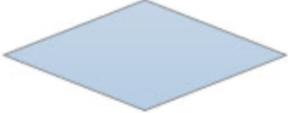


#### Conector Fuera de Página

Indica que el proceso continúa fuera de la página.

Con la información anterior se creará el diagrama de flujo con su respectivo significado para la empresa TECNOCOCINAS OSIPINAS LTDA., todo basado en “implementación y mantenimiento de la ISO 9001:2015”.

Tabla 1 “Simbología de un diagrama de flujo utilizado para los formatos de funciones y procedimientos“

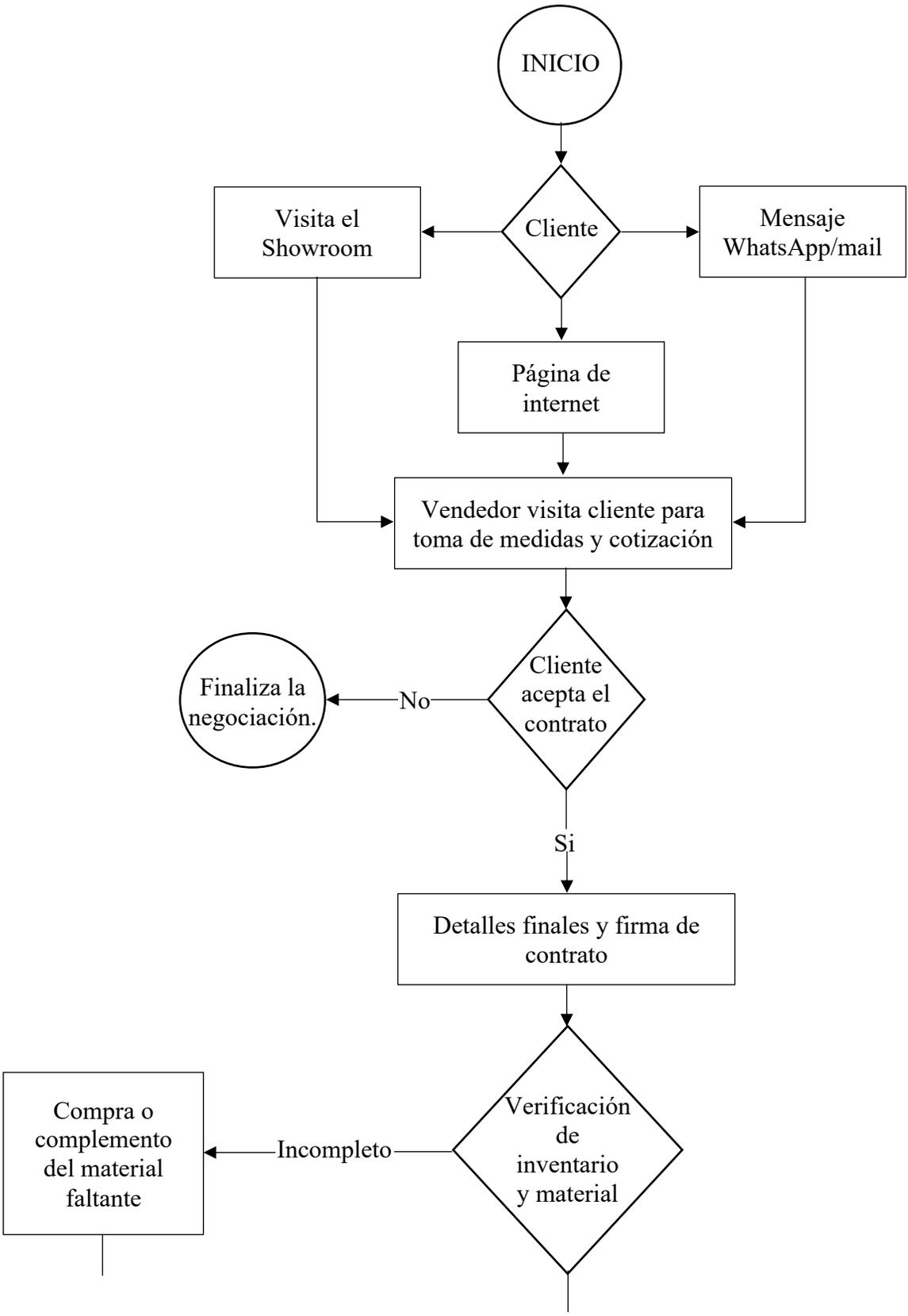
Símbolo	Representación
	Inicio o final: Representación de inicio o final para un proceso, método o procedimiento.
	Línea de flujo: Indicara la siguiente instrucción dando el movimiento de personas, material o equipo.
	Acción o proceso: Representa alguna operación como calidad y cantidad de los insumos y productos.
	Retardo: retardos en los procesos, métodos o procedimientos.
	Decisión o Ramificación: Las puntas representan diferentes decisiones o alternativas.

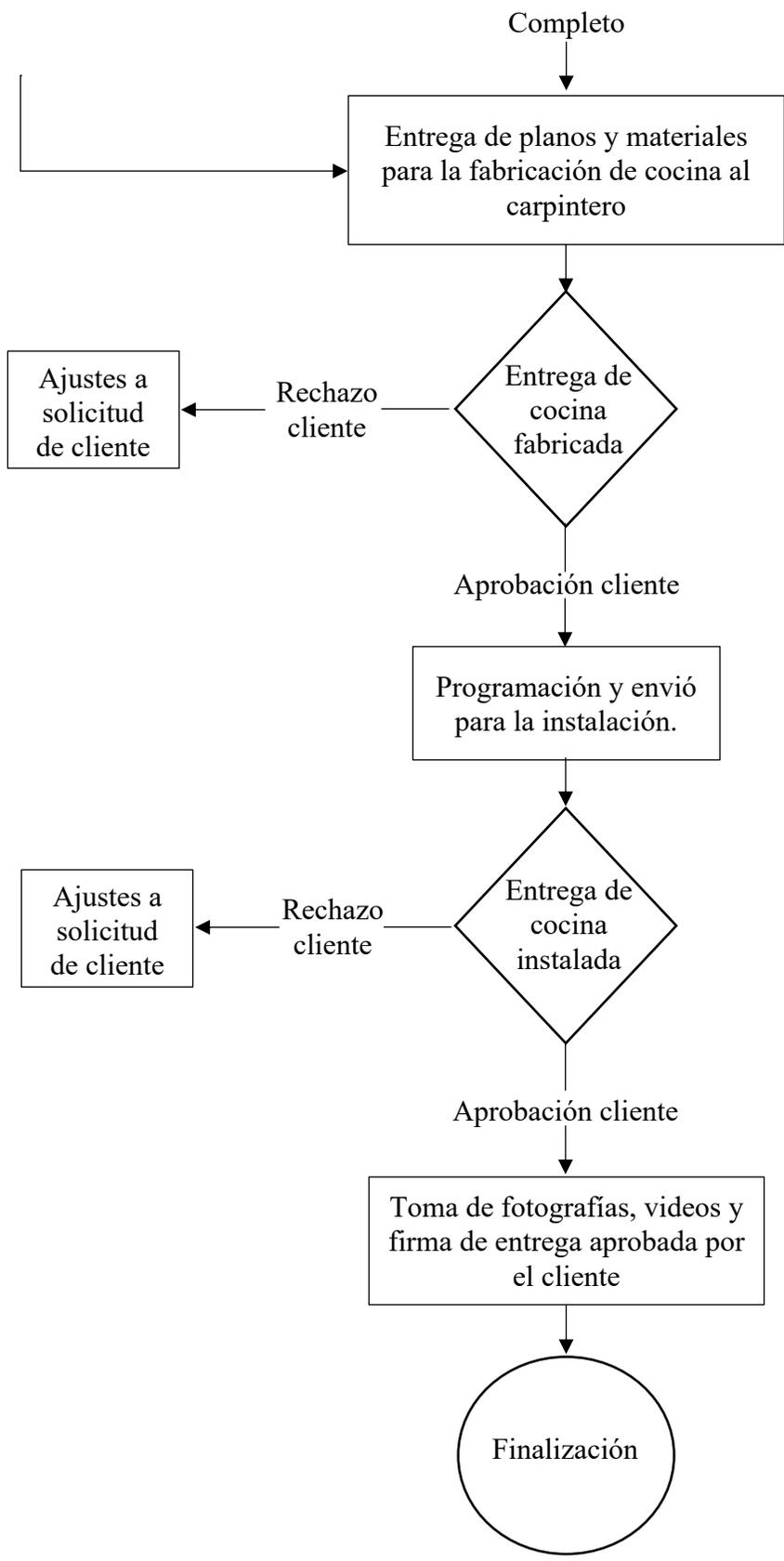
	Almacenamiento: información o productos.
---	--

Fuente: propia.

A continuación, se dará especificación del proceso que se lleva a cabo en:  
TECNICOCINAS OSPINAS LTDA., para el área comercial y administrativo.

Anexo 1 “Flujograma de venta y fabricación de una cocina TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.”





## **9. Metodología**

### **9.1 Tipo de investigación**

Para este proyecto se manejará la investigación de campo e investigación aplicada.

### **9.2 Investigación de campo**

“Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes documentales, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.”

### **9.3 Investigación aplicada**

“También conocida como práctica o empírica, este tipo de investigación se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última ya que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Sin embargo, en una investigación empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas.

Si una investigación involucra problemas tanto teóricos como prácticos, recibe el nombre de mixta. En realidad, un gran número de investigaciones participa de la naturaleza de las investigaciones básicas y de las aplicadas.”

Se tienen en cuenta estos dos tipos de investigación para este estudio; en la investigación de campo se observará y encuestaran todo aquel que interviene en cada proceso y poder definir que opciones de mejora se pueden asentar para cada uno. La investigación aplicada se ejecutará lo informado o encontrado en la investigación de campo.

#### **9.4 Fuentes primarias**

Las fuentes que se utilizan para la elaboración del manual de procesos y funciones son los empleados y dueños de la compañía, realizando una entrevista donde se conocerán las funciones que ejerce cada uno en su acción de trabajo.

Se observa su día a día de trabajo y a su vez tomar registros audiovisuales.

Se utilizan fuentes bibliográficas para las estructuras, diseños y elaboración de los manuales con estudios asociados.

#### **9.5 Población objetivo**

La población objetivo que se utilizara para el proyecto son tres contratistas, un auxiliar, dos vendedores y el gerente general, este es el personal que se entrevistara para obtener recolección de datos y poder ir creando los respectivos manuales.

Tabla 2 “Puestos de trabajo actual”

<b>CARGO</b>	<b>PERSONAL A CARGO</b>
Gerente General	1
Ventas	2
Auxiliar	1
Producción e instalación	3

Fuente: propia

**TECNICOCINAS OSPINAS LTDA cuenta con 4 puestos de trabajo, se aclara que en algunas de estas áreas son ocupadas por un mismo colaborador de la compañía y realizando funciones que no son acordes a sus labores, por lo que se desea es disminuir la carga operacional de los colaboradores y/u organización de sus funciones de trabajo.**

## **10. Diagnostico**

TECNICOCINAS OSPINAS LTDA., es una compañía colombiana que se dedica a la fabricación e instalación de cocinas integrales, ha sido de crecimiento constante, sin embargo, se observa que puede tener un mayor crecimiento en producción como en su parte administrativa, por lo que, al momento de Laura Camila Malagón al iniciar la administración de la compañía, encontró que no tenía un orden establecido para su operación y a su vez los colaboradores no tenían tareas asignadas para su puesto de trabajo.

Los detalles encontrados detallan que ha sido por falta de un manual de procesos y funciones, donde se deben indicar la manera correcta para ejercer sus operaciones y así poder tener un mayor control interno y lograr un crecimiento para evitar pérdidas.

Con los manuales que se van a diseñar y estructurar de acuerdo al cargo y las personas que intervienen, daran cómo resultado: planeación, organización y procesos de calidad para comenzar a parametrizar un area de calidad que avale cada uno de los formatos y procedimientos de las funciones.

### **10.1 Recolección de procesos en la empresa TECNICOCINAS OSPINAS LTDA**

Todo nace desde la investigación, para así poder sacar los diagnósticos generales y operar de una manera productiva en cada área de trabajo, a partir de esta información se creará el manual de cada una de sus áreas.

En el estudio de recolección de información se hizo una observación en el desarrollo del proceso que se va a analizar, donde se obtendrá información cuantitativa o cualitativa de acuerdo a su necesidad.

La observación cualitativa ayuda a analizar las relaciones entre los colaboradores de su comportamiento y comunicación no verbal y la observación cuantitativa hace el seguimiento al funcionamiento de la maquinaria.

Como investigador y/o observador se desea hacer un tipo de preguntas a cada colaborador para obtener información específica, se pueden realizar de diferentes maneras como telefónicamente, virtualmente o presencial. Pero es de mayor importancia la interacción personal con los entrevistados ya que de esta manera podremos tomar nota de la información que brinda con la comunicación no verbal.

Las entrevistas se le realizan a cada colaborador implicado para así comprender las opciones de mejora que necesita la compañía, se realiza una entrevista semiestructurada ya que a medida que va surgiendo la entrevista, se podrán realizar nuevas preguntas de interés para el entrevistador.

La encuesta se plantea una lista de preguntas cerradas y abiertas, así obtener respuestas con datos precisos, esta técnica es más rápida para la recolección de datos cuando se encuentra con una población de colaboradores y así tener resultados en un menor tiempo posible.

Este instrumento de recolección de la información se le aplicara a los 6 colaboradores de la compañía para obtener los resultados necesarios con el fin de ser más precisos y de fácil análisis.

Anexo 2. Encuesta de puesto de trabajo TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.



### CUESTIONARIO PUESTO DE TRABAJO TECNICOCINAS OPINAS LTDA

El propósito de la encuesta es un análisis y descripción de su puesto de trabajo, para así conocer las funciones del puesto que ocupa.

1. ¿Las funciones de su puesto de trabajo están claramente definidas?
  - A. Si
  - B. No
  - C. No aplica
  
2. ¿Cree que su puesto tienen exceso de tareas?
  - A. Si
  - B. No
  - C. No aplica
  
3. ¿Existe algún protocolo donde establezca como realiza sus actividades diarias en cada una de sus áreas?
  - A. Si, pero no se establece el “como” realizarlo.
  - B. No, Cada persona realiza lo indicado por su gerente de producción o gerente general.

4. ¿Es importante para usted que la empresa implemente manuales de funciones y procedimientos?
- A. Mas orden
  - B. Aumento en producción y ventas
  - C. Ayuda para personal nuevo
  - D. Ninguno
5. ¿En qué área se toman las decisiones de su puesto de trabajo?
- A. Gerente general
  - B. Gerencia de producción
  - C. Autonomía propia
6. ¿Usted recibió inducción o formación cuando empezó a trabajar en la compañía?
- A. Si
  - B. No
7. ¿En algún momento se ha sentido con sobre cargo laboral en el desarrollo de sus funciones por falta de un manual de procesos y funciones?
- A. Si
  - B. No

**Show room: Carrera 17 # 59 – 13 Punto de fábrica: Carrera 17 # 59 - 13**  
**NIT: 830.004.636-3**  
**[www.tecnicocinas.com](http://www.tecnicocinas.com)**

Anexo 3. Encuesta de los procedimientos en los puestos de trabajo TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.



ENTREVISTA DE PROCEDIMIENTOS

1. ¿Cuáles son sus funciones que desempeña y cuál es su cargo dentro de la organización?

---

---

---

---

---

2. ¿A quién usted reporta los resultados de sus actividades?

---

---

---

---

---

3. ¿Usted le supervisa a alguien sus labores?

---

---

---

---

---

4. ¿Con quién tiene que mantener comunicación como parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

---

---

---

---

---

5. ¿En qué horario desempeña sus actividades?

---

---

---

---

---

6. ¿Qué nivel de estudios se requiere para poder realizar el trabajo?

---

---

---

---

---

7. ¿Qué equipo o maquinaria maneja como parte de sus actividades?

---

---

---

---

---

**Show room:** Carrera 17 # 59 – 13 **Punto de fábrica:** Carrera 17 # 59 - 13

**NIT: 830.004.636-3**

**[www.tecnicocinas.com](http://www.tecnicocinas.com)**

## 11. Análisis y resultados de los diagnósticos (ENCUESTA)

Como parte fundamental del proyecto, se realiza un análisis a las encuestas realizadas a los colaboradores, para así poder empezar a observar que proceso o procedimiento se está realizando de más para mejorar cada área, adicionalmente obtener una perspectiva del cómo se sienten laboralmente frente a sus funciones realizadas y equipos de trabajo.

### 11.1 Encuesta de procedimientos

¿Las funciones de su puesto de trabajo están claramente definidas?

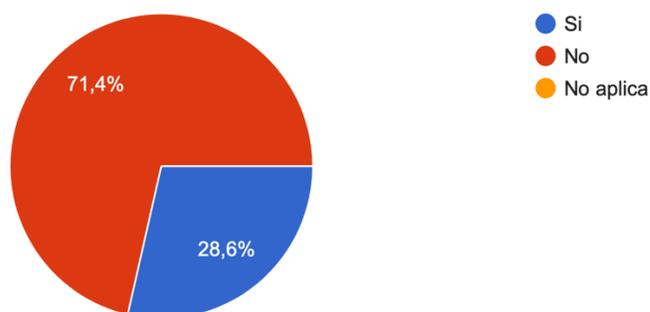


Imagen 2 Encuesta de procedimientos.

Conclusión: No tienen claridad en sus funciones para el cargo que ejercen.

¿Cree que su puesto de trabajo tiene exceso de tareas?

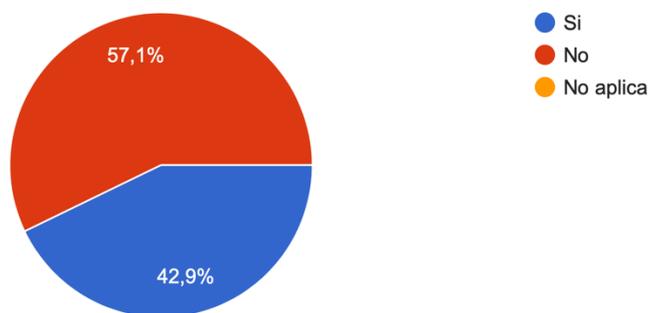


Imagen 3 Encuesta de procedimientos.

Conclusión: Se debe validar con cada posición de trabajo para observar que realizan en el día a día para así empezar a descartar o agregar funciones.

¿Existe algún protocolo donde establezca cómo se realiza sus actividades diarias en cada una de sus áreas?

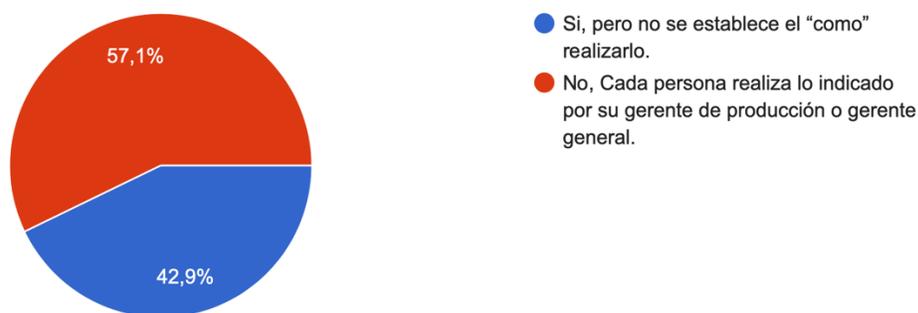


Imagen 4 Encuesta de procedimientos.

Conclusión: Falta de manual de funciones.

¿Por qué es importante que la empresa implemente manuales de funciones y procedimientos?

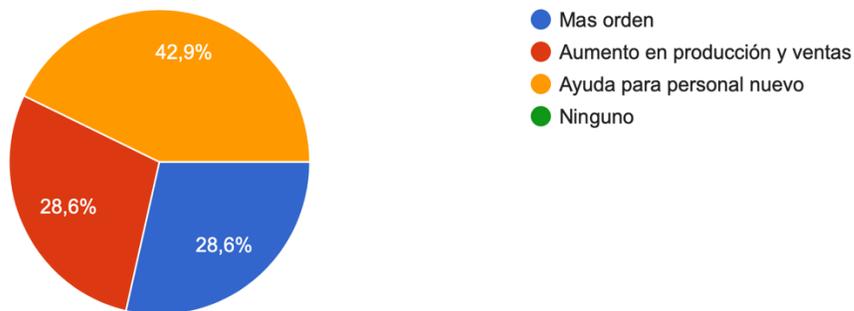


Imagen 5 Encuesta de procedimientos.

Conclusión: Dar a conocer a todos los colaboradores el para que y porque la implementación del manual de funciones.

¿En qué área se toman las decisiones de su puesto de trabajo?

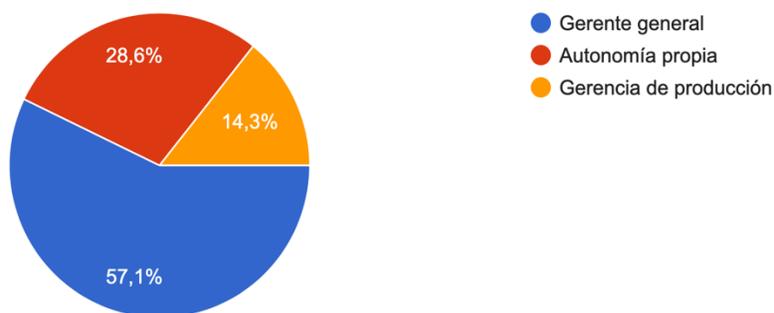


Imagen 6 Encuesta de procedimientos.

Conclusión: El gerente general supervisa todas las áreas de trabajo.

¿Usted recibió inducción o formación cuando empezó a trabajar la compañía?

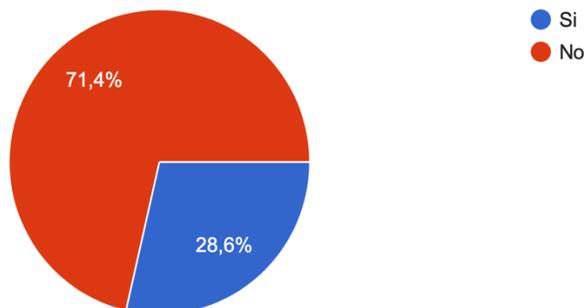


Imagen 7 Encuesta de procedimientos.

Conclusión: Falta de capacitación al personal al iniciar su proceso laboral en la compañía.

¿En algún momento se ha sentido con sobre cargo laboral en el desarrollo de sus funciones por falta de un manual de procesos y funciones?

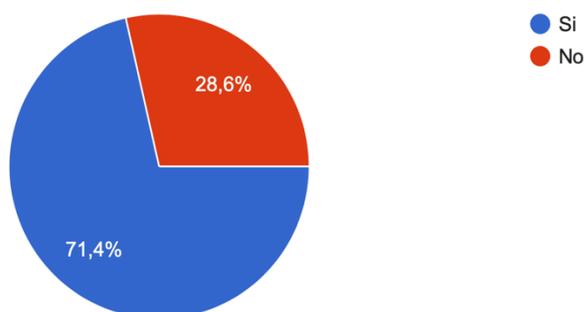


Imagen 8 Encuesta de procedimientos.

## 11.2 Encuesta de PROCEDIMIENTOS

¿Cuáles son sus funciones que desempeña y cuál es su cargo dentro de la organización?

Funciones

- Área administrativa y comercial.
- Planeación de lo que se hará en la empresa.

- Planeación de la imagen y visibilidad de la empresa.
- Venta de mobiliario de acuerdo a necesidades particulares de cada cliente.

Cargo

- Instalador
- Carpintero
- Carpintero 1
- Auxiliar
- Ventas y diseño

¿A quién usted reporta los resultados de sus actividades?

- Gerente general
- Nadie
- Jefe inmediato
- Jefe directo

¿Usted le supervisa a alguien sus labores?

- No
- A todas las áreas
- si
- Gerente general

¿Con quién tiene que mantener comunicación cómo parte de su trabajo dentro y fuera de la empresa?

- Gerente general
- Todo el personal y clientes
- Empleados y jefe inmediato

- Auxiliares y jefe directo

¿Qué nivel de estudios se requieren para poder realizar sus funciones?

- Bachillerato
- Profesional
- Tecnólogo
- Especialización
- Ninguno

¿En qué horario desempeña sus actividades?

- 7:00 a 17:00
- 8:00 a 17:00
- 8:00 a 18:00 Lunes a viernes
- Disponibilidad
- No manejo horario estipulado

¿Qué equipo o maquinaria maneja cómo parte de sus actividades?

- Computador
- Celular
- Taladro, cierra y herramienta de mano
- Ninguna

Conclusión: Todos los colaboradores tienen una perspectiva diferente de trabajo y se observa que toda la responsabilidad corre por el gerente general, lo que demuestra que tiene a cargo la responsabilidad de toda la compañía.

Con las encuestas realizadas se observa que se puede tener varias oportunidades de mejora en los procedimientos, se concluye que los colaboradores no tienen conocimiento de ellos y no manejan un horario de trabajo establecido para la compañía lo que genera que sus entregas se demoren, trabajen más o fuera del horario laboral permitido por ley y no se tenga una supervisión continua.

Trabajan de manera empírica, por lo que no usan normas y procedimientos, también se detalla que cada trabajador tiene su estilo de trabajo lo que no estandariza su procedimiento y no tienen claras las responsabilidades ante sus puestos de trabajo.

Siendo una compañía pequeña varios colaboradores realizan las mismas funciones, pero con una gestión más pausada que los otros, lo que genera un reprocesos en los procedimientos de algunos procesos y el gerente general realiza varias de las funciones de las cuales no desea dejar por temor a que se hagan mal sus procedimientos, este temor se debe a que sus colaboradores son personas que no finalizaron sus estudios o son de una alta edad y no desean iniciarlos o culminarlos.

## 12. Procedimientos

Al observar el método de trabajo de cada colaborador, realizar preguntas con la metodología 5W2H en los puestos de trabajo de cada uno, se observa, detalla y se analiza que se deben redistribuir las funciones y tener la opción de contratar una posición para disminuir las funciones del gerente general.

Al contar con la metodología 5W2H y aplicarla para la compañía TECNICOCINAS OSPINAS LTDA se encuentra un sobre cargo de trabajo en algunas de las posiciones de trabajo, lo que se busca dar unas opciones de mejora

Las preguntas elaboradas en las encuestas ayudan a analizar las perspectivas que tiene cada colaborador.

La compañía necesita un manual de funciones y procedimientos donde se dará a conocer para todos los colaboradores, así tener definidas todas sus funciones. La metodología 5W2H es utilizada para hallar solución, con esta herramienta de gestión que a través de 7 cuestionamientos permite elaborar un plan de acción de forma sistemática y estructurada.

La metodología 5W2H se utiliza para cualquier compañía y cualquier área de trabajo, permitiendo realizar preguntas lógicas de fácil comprensión, para así mejorar cada proceso.

Imagen 9 5W2H



Fuente: Técnicas de análisis de problemas.

Las encuestas permitieron tener una idea del día a día de cada colaborador, con la metodología 5W2H se refuerzan las preguntas a realizar en el momento de estar en la observación de cada área de trabajo.

- ¿Qué (What) funciones realizar usted en la compañía?
- ¿Cuándo (When) entro usted a la compañía?
- ¿Dónde (Where) usted realiza sus funciones de trabajo dentro y fuera de la compañía?
- ¿Cómo (How) o quién (Who) aprendió del área que ejerce en la compañía?
- ¿Por qué (Why) realiza funciones adicionales a las de su cargo?
- ¿Cuánto (How Much) es su salario y cree que es acorde a sus funciones?

### **13. Manual de Funciones y Procedimientos para las áreas de TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.**

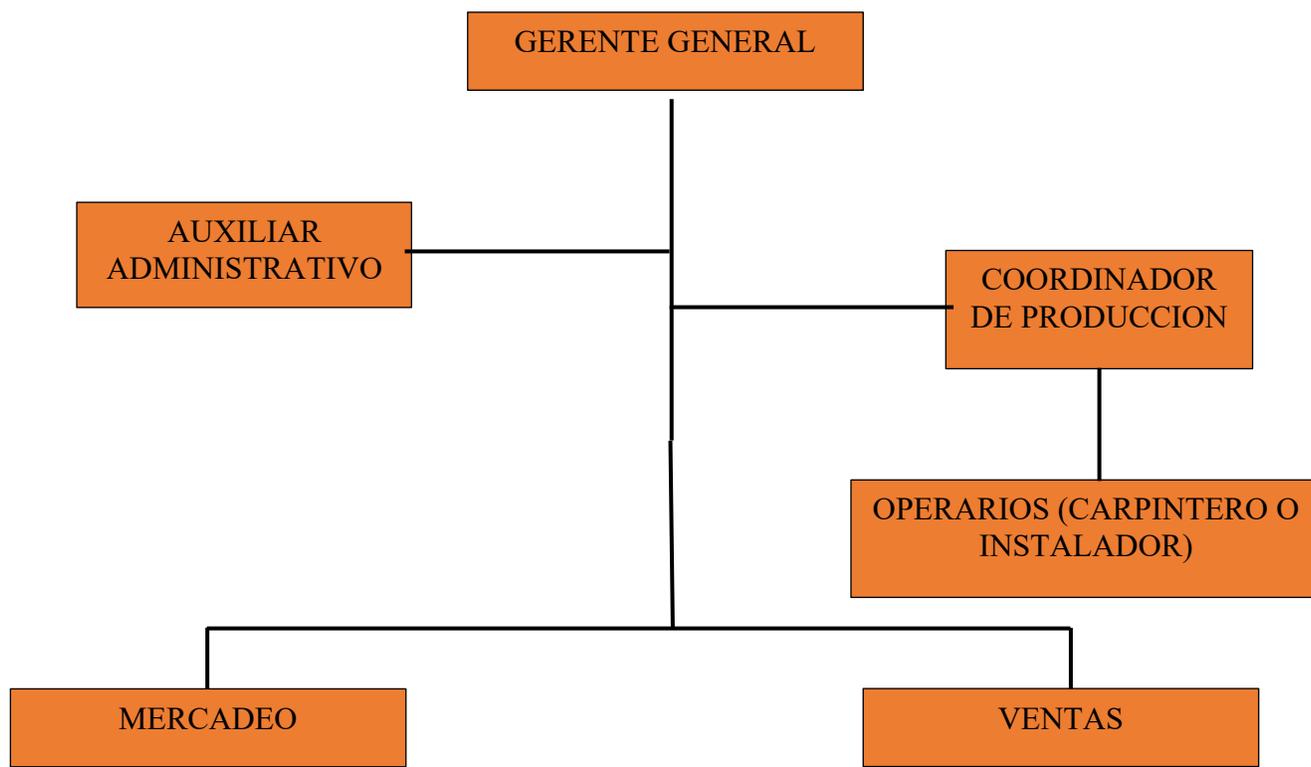
Se obtienen los resultados y se procesa toda la información recibida por parte de los colaboradores, se analiza y se procede a realizar los manuales de funciones y procedimientos. Los manuales permitirán que TECNICOCINAS OSPINAS LTDA tenga un control de todas las áreas de trabajo, para así identificar las opciones de mejora que se registren en el día a día.

Se valida la información recolectada por los colaboradores y la observación realizada en todas las posiciones de trabajo para consolidarla con Laura Camila Malagón (gerente general) y así proceder a la construcción de estos, obteniendo un proceso fijo, una estandarización de funciones y procedimientos en todas las áreas de TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.

De acuerdo al organigrama 1 ya existente y la recolección de datos se determina realizar un reajuste, realizando las modificaciones validando las capacidades y conocimiento de cada colaborador para así dar un mejor rendimiento a la organización, delegando funciones o procesos acorde para cada posición de trabajo.

Con esta recolección de información se pudo validar que es de suma urgencia tener un auxiliar administrativo, por lo que se crea la posición y se obtendrá una disminución de carga laboral para Laura Camilo Malagón (gerente general).

## Organigrama 2 ORGANIGRAMA TECNICOCINAS OSPINAS LTDA FINAL



Fuente: Propio

Se realiza la creación del formato para el manual de funciones y procedimientos, creando los puntos más importantes para este; Se escoge el cargo y a quien le debe reportar sus funciones, para obtener disminución de trabajo pero sin desentender las los procedimientos a cargo que tenía el gerente general o el área encargado.

Se valida el nivel educativo o de conocimiento, de cada colaborar para así cumplir con las necesidades que necesita la posición, también para que la persona encargada de ella sea la óptima en el cumplimiento de sus funciones.

Se especifican las funciones y responsabilidades que realizara cada colaborador y de acuerdo a los estudios necesarios se validara si cumple con las condiciones necesarias para llevar a cabo la posición de trabajo.

A continuación se dan a conocer los formatos de:

- FUNCIONES Y PROCESOS
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## Anexo 4 Manual de funciones y procesos TECNICOCINAS OSPINAS LTDA

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS</b>		
	Responsable:		Página:
	Revisión:		
	Código:		Fecha de Emisión:

**1. REVISION Y APROBACION**

Elaboró	<i>Nombre</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Organización</i>
Revisó	<i>Nombre</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Organización</i>
Aprobó	<i>Nombre</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Organización</i>

**2. CONTROL DE CAMBIOS**

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

**3. OBJETIVO**

*Objetivo que se busca al implementar este procedimiento.*

**4. HORARIO LABORAL**

*Jornada en la que se realizaran sus funciones.*

**5. NIVEL ACADEMICO**

*Preparación necesaria para su respectiva función.*

**6. FUNCIONES**

*Actividades que realizara el colaborador dentro de la compañía con un fin determinado.*

**7. PROCESOS**

*Es el conjunto de operaciones que se llevaran a cabo para elaborar las funciones.*

Fuente: propia

## Anexo 4 Manual de procesos TECNICOCINAS OSPINAS LTDA

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b>		
	Responsable:		Página:
	Revisión:		
	Código:		Fecha de Emisión:

**1. REVISION Y APROBACION**

Elaboró	<i>Nombre</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Organización</i>
Revisó	<i>Nombre</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Organización</i>
Aprobó	<i>Nombre</i>	<i>Puesto laboral</i>	<i>Organización</i>

**2. CONTROL DE CAMBIOS**

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia

**3. OBJETIVO**

*Objetivo que se busca al implementar este procedimiento.*

**4. ALCANCE**

*Escriba el alcance del procedimiento teniendo en cuenta los procesos que afecta y lo que no, y si es necesario considerar las limitaciones geográficas.*

**5. RESPONSABLE**

*El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar este procedimiento es el (Nombre/puesto en la organización)*

**6. FRECUENCIA DE LA REVISION**

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique (el mes aquí) o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

**7. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

*Ordenar y describir todas las actividades que tenga el procedimiento acordado o en desarrollo.*

**8. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES**

Fuente: propia

Con toda la información recolectada y verificada con Laura Camila Malagón (gerente general), se crean los manuales de funciones y procedimientos de las 6 posiciones con las que cuenta TECNICOCINAS OSPIMAS LTDA.

Manual de funciones de:

- Gerente General
- Auxiliar Administrativo
- Coordinador de Producción
- Carpintero
- Instalador
- Vendedor

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS GERENTE GENERAL</b>			
	Responsable:	Gerente general	Página:	Página 1 de 3
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Lograr un crecimiento sostenible en la rentabilidad de la empresa en cada año fiscal, mediante el desarrollo e implementación de estrategias innovadoras, la mejora de la eficiencia operativa y la optimización de la gestión de recursos.*

## 4. HORARIO LABORAL

*Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y sábados de 10:00 a 15:00.*

## 5. REPORTA A:

*No aplica*

## 6. NIVEL ACADEMICO

*Profesional en administración de empresas, ing. Industrial o carreras afines.*

## 7. FUNCIONES

- Liderar a la organización en la dirección correcta, estableciendo objetivos claros y estrategias efectivas para lograrlos. Debe motivar y guiar a los colaboradores para que trabajen juntos en pos de la consecución de las metas de la organización.*

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS GERENTE GENERAL</b>			
	Responsable:	Gerente general	Página:	Página 2 de 3
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

2. *Toma de decisiones efectivas en nombre de la organización, basándose en su conocimiento y experiencia en la industria, así como en la información recopilada a través de la investigación de mercado y análisis de datos.*
3. *Supervisar y administrar los recursos de la organización, incluyendo el personal, los presupuestos y los activos de la empresa. Debe asegurarse de que se estén utilizando de manera eficiente y efectiva para lograr los objetivos de la organización.*
4. *Comunicarse efectivamente con toda la organización, los empleados, los clientes y los proveedores. Debe ser un buen oyente y ser capaz de transmitir sus ideas y objetivos de manera clara y efectiva.*
5. *Buscar constantemente nuevas oportunidades para hacer crecer la empresa. Debe estar al tanto de las últimas tendencias en la industria y tener una visión clara del futuro de la organización.*
6. *Conocer sobre los riesgos que de afrontar la organización y estar preparado para enfrentar, gestionar los riesgos y las incertidumbres que puedan afectar la organización. Debe tener planes de contingencia en su lugar y estar listo para actuar rápidamente en caso de una crisis.*
7. *Asegurarse de que la empresa esté cumpliendo con sus responsabilidades sociales y éticas: creando el manual de ética incluyendo el respeto a los derechos humanos y la protección del medio ambiente.*
8. *Evaluar el desempeño de la organización y hacer ajustes en consecuencia: supervisar los resultados operativo y financiero de la empresa, tomando mejoras en el rendimiento y eficacia.*
9. *Escalafón de los empleados: crecimiento profesional, en las áreas de trabajo fomentando un ambiente colaborativo. encaminando al desarrollo profesional: fomentando el ambiente de trabajo colaborativo.*

## **8. PROCESOS**

1. *Planificación de objetivos.*
2. *Planifica el presupuesto de la organización.*
3. *Contratación del recurso humano de la organización.*

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS GERENTE GENERAL			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 3 de 3
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

4. *Planificación de la gestión financiera.*

5. *Efectúa la investigación de mercado.*

6. *Supervisa la gestión de los riesgos de la organización.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO PLANIFICACION DE OBJETIVOS</b>			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 1 de 3
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2023	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Desarrollar un sistema de planificación de objetivos efectivo para toda la organización, que permita a cada empleado establecer objetivos específicos, medibles y alcanzables, alineados con la estrategia de la organización y con el fin de mejorar su desempeño.*

## 4. ALCANCE

*La revisión y actualización periódica de los objetivos a medida que cambian las necesidades y circunstancias de la organización. Es fundamental realizar ajustes cuando sea necesario para asegurar que los objetivos sigan siendo relevantes y alcanzables.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

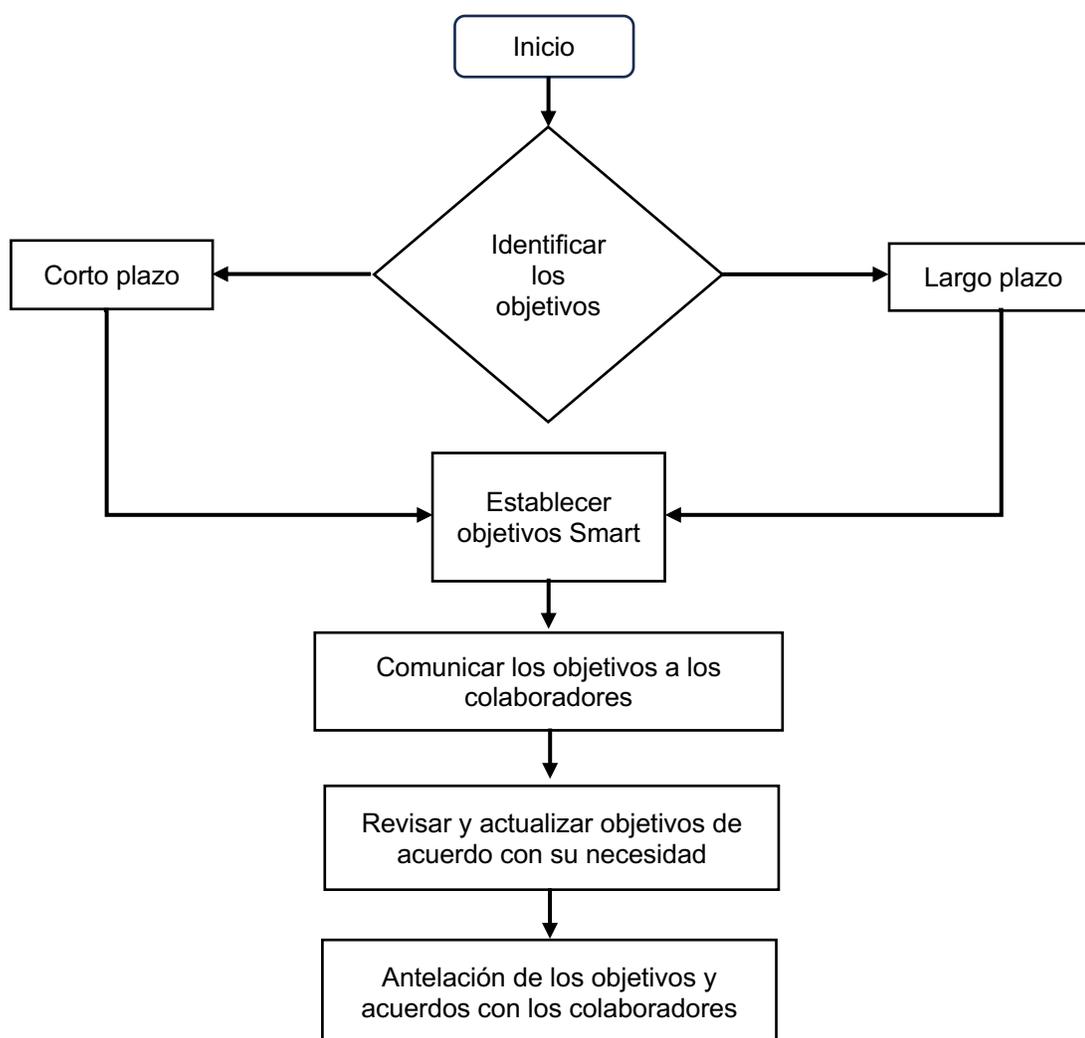
- 1. Identifica los objetivos estratégicos de la organización a largo o corto plazo.*
- 2. Establece los objetivos SMART (específicos, medibles, alcanzables y definidos).*
- 3. Comunica los objetivos a los colaboradores.*
- 4. Revisa y actualiza los objetivos a medida que cambien las necesidades de la organización.*

	MANUAL DEL PROCESO PLANIFICACION DE OBJETIVOS			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 2 de 3
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

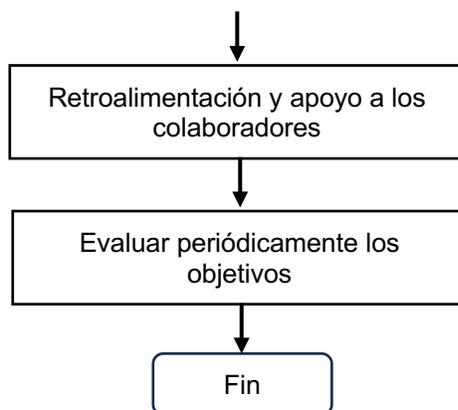
5. *Retroalimenta y da apoyo a los colaboradores en caso necesario, fomentando la cultura al logro y compromiso de los resultados.*

6. *Evalúa periódicamente los procesos de planificación de objetivos.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	<b>MANUAL DEL PROCESO PLANIFICACION DE OBJETIVOS</b>			
	Responsable:	Gerente general	Página:	Página 3 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
Código:	TCO - 1			



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>PLANIFICAR EL PRESUPUESTO DE LA ORGANIZACION</b>		
	Responsable:	Gerente general	Pagina:
Revisión:	1		
Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Desarrollar un presupuesto anual preciso y realista que apoye la estrategia y los objetivos de la organización, asegurando la disponibilidad de recursos suficientes para financiar las operaciones y el crecimiento a largo plazo de la organización, mientras se maximiza la eficiencia y se minimizan los costos innecesarios.*

## 4. ALCANCE

*Recopilar y analizar la información financiera relevante, como los ingresos, gastos, activos y pasivos de la organización. Esto incluye revisar los estados financieros anteriores, presupuestos anteriores y otros datos financieros pertinentes.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

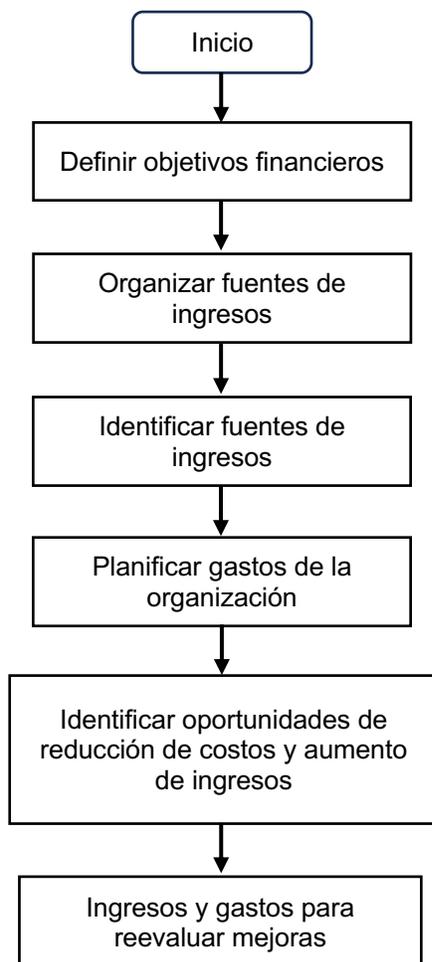
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Define los objetivos financieros de la organización para el periodo presupuestario.*
- 2. Organiza las fuentes de ingresos de la organización.*
- 3. Identifica todas las fuentes de ingresos de la organización, incluyendo ventas, financiamiento, entre otros.*

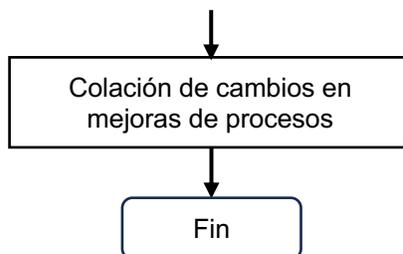
	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>PLANIFICAR EL PRESUPUESTO DE LA ORGANIZACION</b>			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 2 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

4. *Planifica los gastos de la organización: incluyendo salarios, costos de vienes vendidos, entre otros.*
5. *Establece un paralelo entre lo histórico y lo actual para identificar oportunidades de reducción de costos y aumentos de ingresos.*
6. *Propone mesas de trabajo donde se da a conocer los ingresos y gastos para reevaluar en mejoras de la producción.*
7. *Se pone a colación los cambios en la mejora de los procesos.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	<b>MANUAL DEL PROCESO</b> <b>PLANIFICAR EL PRESUPUESTO DE LA ORGANIZACION</b>			
	Responsable:	Gerente general	Página:	Página 3 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
Código:	TCO - 1			



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>CONTRATACION DEL RECURSO HUMANO DE LA ORGANIZACION</b>			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 1 de 3
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Desarrolla y aplica un proceso de contratación riguroso y justo que permita a la organización atraer y seleccionar personas disponibles éticas para que se pueda integrar a la cultura y valores de la organización.*

## 4. ALCANCE

*Identificar las necesidades de contratación de la organización, es decir, determinar los puestos o roles que requieren ser cubiertos y las habilidades y competencias necesarias para cada posición.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

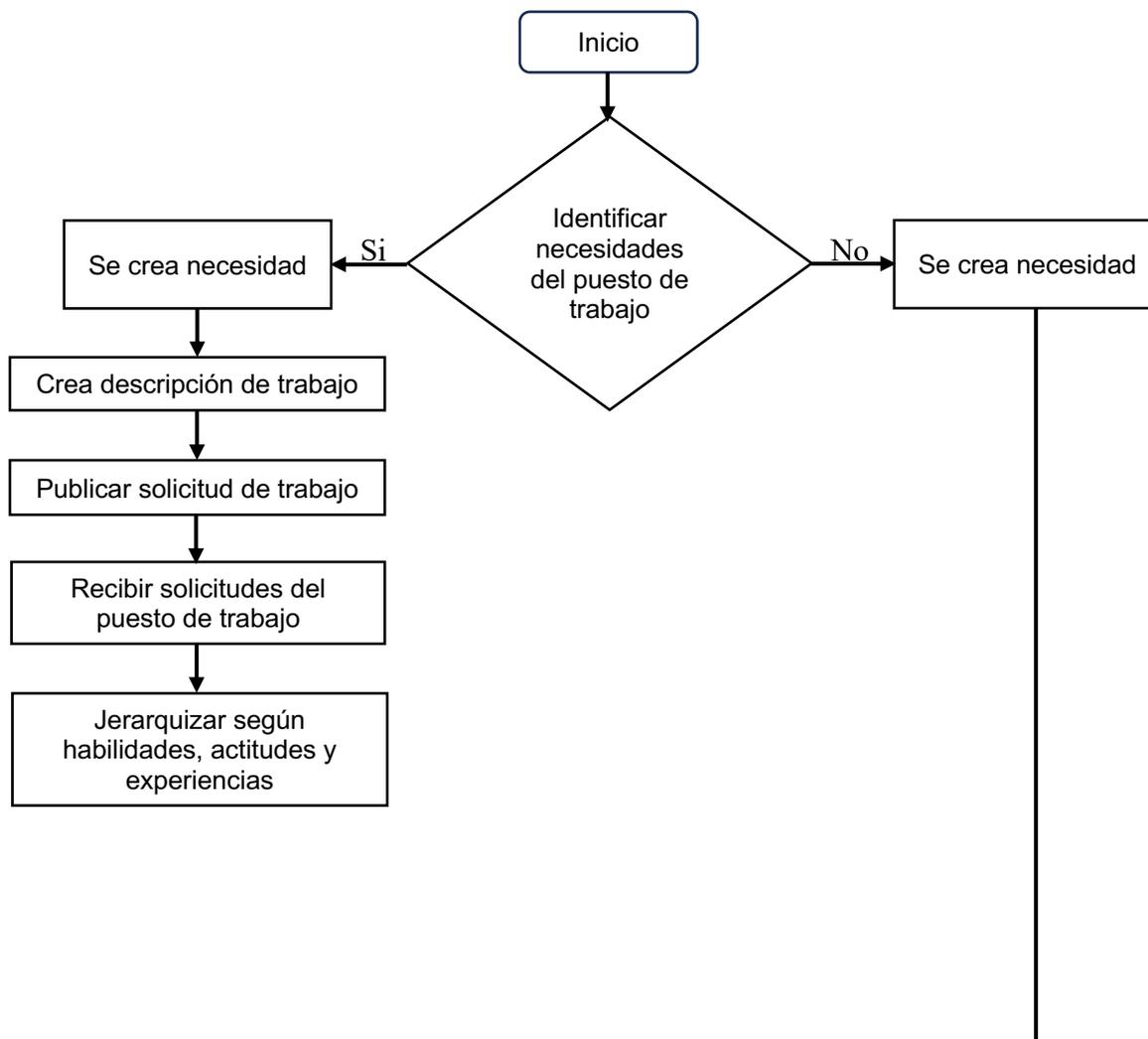
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Identifica las necesidades de los puestos de trabajo en la organización.*
- 2. Crea descripción de trabajo clara y detallada.*
- 3. Publica en diferentes medios la solicitud de trabajo.*
- 4. Recibe solicitudes.*
- 5. Jerarquizar según la descripción del cargo sus habilidades, actitudes y experiencias.*

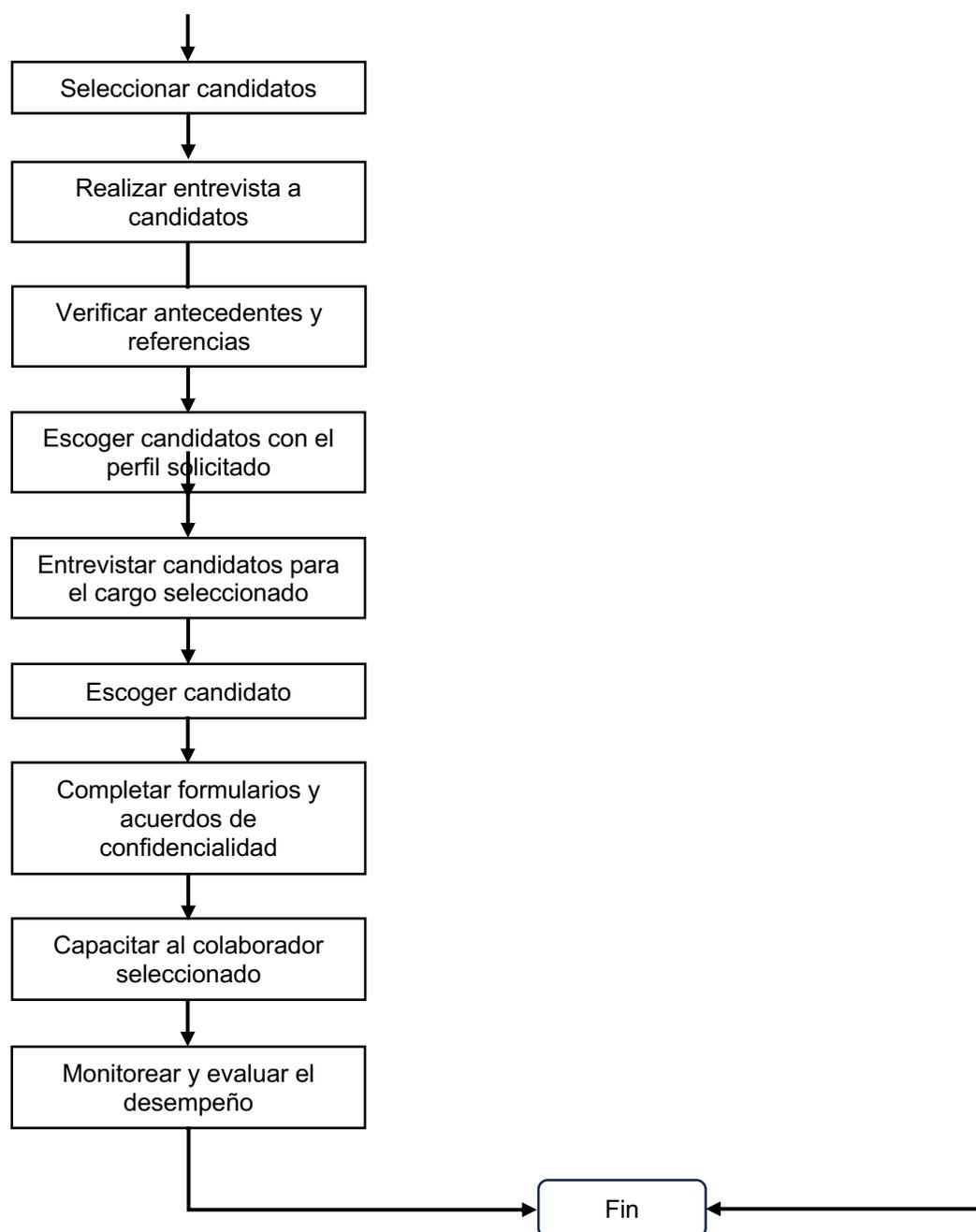
	MANUAL DEL PROCESO			
	CONTRATACION DEL RECURSO HUMANO DE LA ORGANIZACION			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 2 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

6. *Selecciona candidatos que cumplan con los requisitos mínimos de trabajo.*
7. *Realiza entrevistas a los candidatos seleccionados.*
8. *Verifica antecedentes y referencias para garantizar que el colaborador tenga un historial de trabajo preciso y confiable.*
9. *Explica la oferta de trabajo referente a salario, beneficio y detalles importantes.*
10. *Completa documentación cómo formularios y acuerdos de confidencialidad.*
11. *Capacita al colaborador respecto a responsabilidades y funciones.*
12. *Monitorea y evalúa el desempeño del nuevo colaborador.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	MANUAL DEL PROCESO			
	CONTRATACION DEL RECURSO HUMANO DE LA ORGANIZACION			
	Responsable:	Gerente general	Página:	Página 3 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
Código:	TCO - 1			



 <b>TECNICOCINAS</b> <small>OSPINAS LTDA.</small>	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>PLANIFICACION DE LA GESTION FINANCIERA</b>		
	Responsable:	Gerente general	Pagina:
Revisión:	1		
Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Desarrollar un plan financiero integral y preciso que permita a la organización alcanzar sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, maximizando la eficiencia en el uso de los recursos, minimizando el riesgo y asegurando la sostenibilidad financiera de la organización.*

## 4. ALCANCE

*La preparación de informes financieros precisos y oportunos. Esto implica generar estados financieros, informes de desempeño financiero, análisis de variaciones, informes para las partes interesadas, y cualquier otro informe financiero requerido por la organización o regulaciones aplicables.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Establece los objetivos financieros claros para la organización.*
- 2. Analiza los estados financieros y los informes de presupuestos.*
- 3. Evalúa la situación financiera frente a gastos y ventas.*
- 4. Desarrolla un plan financiero buscando el resultado de los objetivos.*

	MANUAL DEL PROCESO			
	PLANIFICACION DE LA GESTION FINANCIERA			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

5. *Asigna responsabilidades y establece plazos para la implementación del plan.*
6. *El plan financiero debe ser con revisión constante.*
7. *Avala y presenta el informe financiero con el cumplimiento del objetivo.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>EFECTUAR LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO</b>			
	Responsable:	Gerente general	Página:	Página 1 de 3
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2023	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Avalando oportunidades de crecimiento y mejora en la toma de decisiones, en cuanto objetivos y estrategias de la organización.*

## 4. ALCANCE

*la recopilación de datos primarios, que son aquellos recolectados específicamente para la investigación, y datos secundarios, que son datos previamente recopilados por fuentes externas. Esto puede involucrar la realización de encuestas, entrevistas, observaciones o la búsqueda y revisión de informes, estudios de mercado y datos disponibles públicamente.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

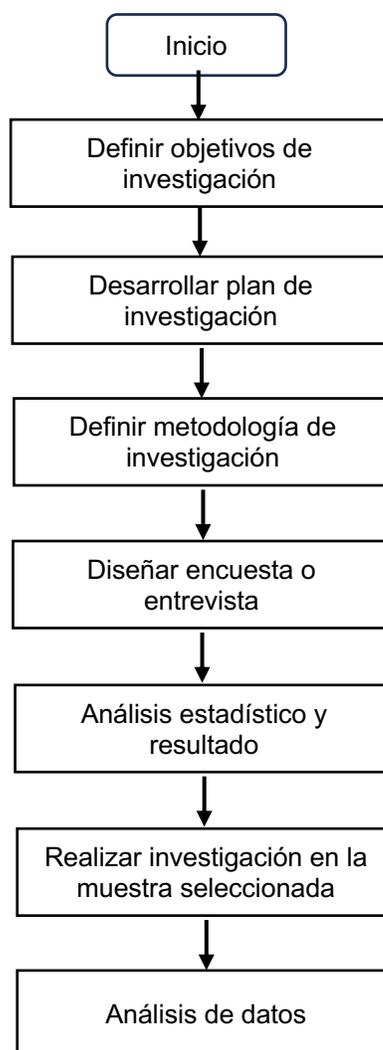
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Define los objetivos de investigación.*
- 2. Desarrolla un plan de investigación.*
- 3. Define una metodología de investigación.*
- 4. Diseña una encuesta o entrevista direccionada a los gustos, colores o necesidades del cliente brindando un valor agregado.*

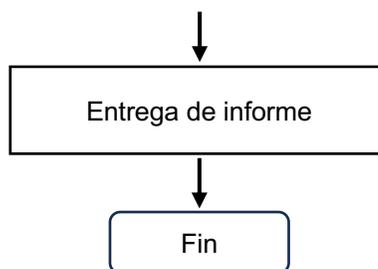
	MANUAL DEL PROCESO			
	EFECTUAR LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO			
	Responsable:	Gerente general	Página:	Página 2 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

5. *Análisis estadístico del mercado, resultado de la encuesta o entrevista en cuanto innovación o gustos del cliente.*
6. *Realiza la investigación con la muestra seleccionada, basándonos en la encuesta o entrevista.*
7. *Analiza datos y entrega informe de resultado.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	MANUAL DEL PROCESO EFECTUAR LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO			
	Responsable:	Gerente general	Página:	Página 3 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
Código:	TCO - 1			



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>SUPERVISAR LA GESTION DE LOS RIESGOS DE LA ORGANIZACION</b>			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2023	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurar que la gestión de riesgos de la organización sea efectiva y se adapte a los cambios en el entorno de la compañía, a través de una supervisión constante y proactiva de los riesgos y la implementación de medidas preventivas y correctivas para mitigar los riesgos identificados.*

## 4. ALCANCE

*Establecer un marco de gestión de riesgos que defina los objetivos, políticas y procedimientos para identificar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos en toda la organización.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

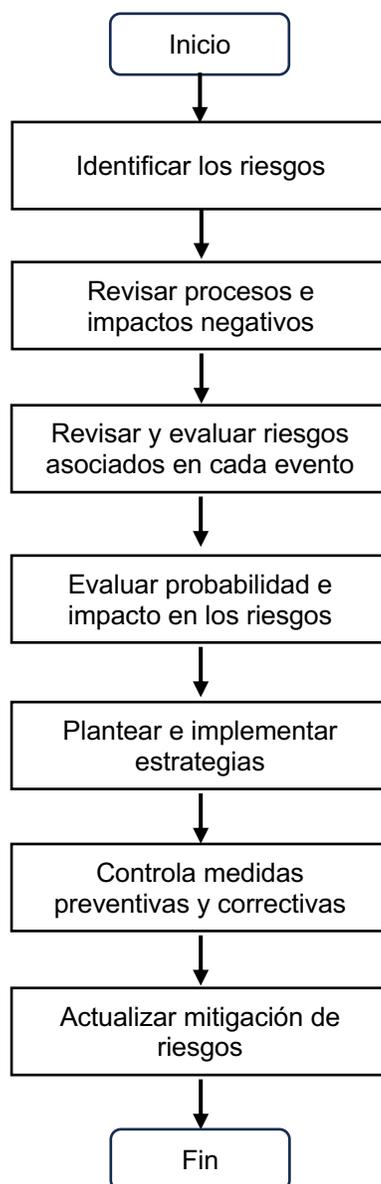
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Identifica los riesgos de la organización.*
- 2. Revisa los procesos de la organización e identificar los riesgos que podrían tener un impacto negativo en la organización.*
- 3. Revisa y evalúa los riesgos asociados a cada evento.*
- 4. Evalúa la probabilidad y el impacto en cuanto los riesgos de la organización.*

	MANUAL DEL PROCESO			
	SUPERVISAR LA GESTION DE LOS RIESGOS DE LA ORGANIZACION			
	Responsable:	Gerente general	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

5. *Plantea e implementar estrategias para un plan de mitigación de riesgos.*
6. *Controla las mejoras en las medidas preventivas y correctivas.*
7. *Actualizar el plan de mitigación de riesgos.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
	Responsable:	Auxiliar Administrativo	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Proporciona apoyo administrativo efectivo y eficiente en la organización, con el fin de asegurar que los procesos y operaciones diarias se realicen de manera oportuna y eficaz. Incluyendo la gestión de la documentación, la organización y el mantenimiento de los registros, la coordinación de la comunicación interna y externa, el seguimiento de las tareas administrativas asignadas.*

## 4. HORARIO LABORAL

*Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y sábados de 10:00 a 13:00.*

## 5. REPORTA A:

*Gerente General*

## 6. NIVEL ACADEMICO

*Estudiante en administración de empresas, ing. Industrial o carreras afines.*

## 7. FUNCIONES

- 1. La gestión de la documentación como la recepción, clasificación y archivo de documentos relacionados con proyectos, pedidos, facturas y presupuestos.*
- 2. Es el responsable de responder llamadas telefónicas, correos electrónicos y otras formas de comunicación interna y externa, canaliza la información a las personas correspondientes.*

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS AUXILIAR ADMINISTRATIVO			
	Responsable:	Auxiliar Administrativo	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

3. *Coordina la comunicación con los proveedores y clientes.*
4. *Ayuda en la gestión de la contabilidad y finanzas de la organización, como el registro de las facturas y pagos, la preparación de informes financieros.*
5. *Manejo de correspondencia, la actualización de bases de datos, la elaboración de informes, el registro de entradas y salidas, la organización de expedientes y la compra de suministros de oficina.*
6. *Atiende y recibe a los clientes, dar información sobre los productos, recibir quejas o resolver problemas menores.*
7. *Elaboración de cotizaciones y contratos para los clientes.*
8. *Podrá ser asignado a otras tareas adicionales.*

## **8. PROCESOS**

1. *Recepción y clasificación de documentos.*
2. *Coordinación de comunicación.*
3. *Mantenimiento de registros.*
4. *Apoyo a la contabilidad.*
5. *Atención al cliente.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>RECEPCION Y CLASIFICACION DE DOCUMENTOS</b>			
	Responsable:	Auxiliar administrativo	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Garantizar que todos los documentos recibidos en la empresa se clasifiquen y almacenen adecuadamente, lo que permitirá un acceso rápido y fácil a la información cuando sea necesario, asegurando así una gestión de documentos eficiente y efectiva.*

## 4. ALCANCE

*El almacenamiento y archivo adecuado de los documentos clasificados. Esto puede implicar mantener un sistema de archivo físico, como archivadores o estanterías, así como un sistema de archivo electrónico, como una base de datos o un sistema de gestión documental.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

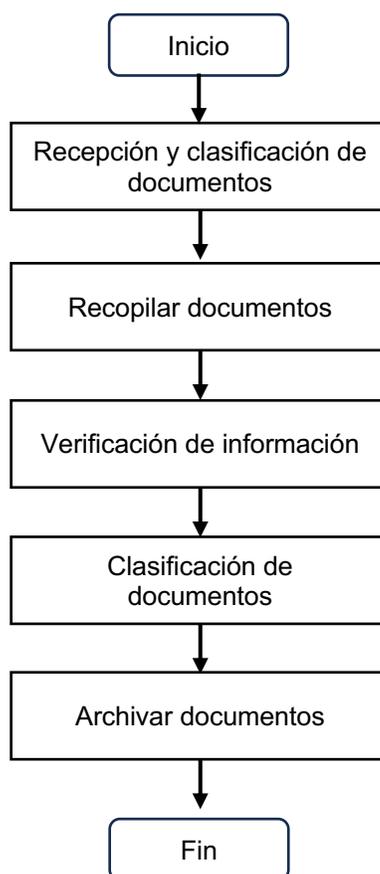
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Recepción y clasificación de documentos.*
- 2. Recopila documentos.*
- 3. Verificación de información.*
- 4. Clasifica los documentos cómo facturas, órdenes de compra, solicitudes de empleo, entre otros.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>RECEPCION Y CLASIFICACION DE DOCUMENTOS</b>			
	Responsable:	Auxiliar Administrativo	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

5. Archiva documentos para una búsqueda posterior.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO COORDINACION DE COMUNICACIÓN</b>			
	Responsable:	Auxiliar administrativo	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboró	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Revisó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurar una comunicación efectiva y coordinada entre todas las áreas y miembros de la organización, tanto interna como externamente, con el fin de lograr una imagen de empresa sólida y coherente, así como mejorar la relación con los clientes y proveedores, aumentando la confianza en la empresa y generando un mayor valor para el negocio.*

## 4. ALCANCE

*Desarrollo de estrategias de comunicación que sean efectivas y coherentes con los objetivos establecidos. Esto puede implicar determinar los mensajes clave, identificar los canales de comunicación más adecuados, definir los públicos objetivo y establecer un plan de acción para implementar las estrategias de comunicación.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

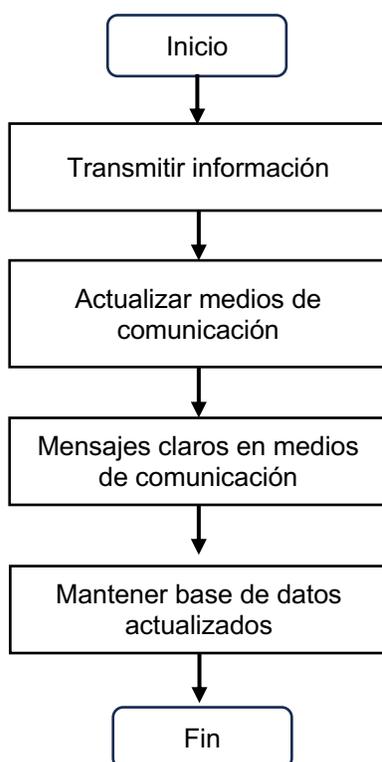
- 1. Recepción y clasificación de documentos.*
- 2. Recopila documentos.*
- 3. Verificación de información.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO COORDINACION DE COMUNICACIÓN</b>			
	Responsable:	Auxiliar Administrativo	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

4. Clasifica los documentos cómo facturas, órdenes de compra, solicitudes de empleo, entre otros.

5. Archiva documentos para una búsqueda posterior.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>MANTENIMIENTO DE REGISTROS</b>			
	Responsable:	Auxiliar administrativo	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboró	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Revisó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Garantizar que todos los registros de la empresa se mantengan adecuadamente actualizados y almacenados, lo que permitirá un acceso rápido y fácil a la información cuando sea necesario, asegurando así una gestión de registros eficiente y efectiva y cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.*

## 4. ALCANCE

*La identificación de los registros que deben ser mantenidos por la organización. Esto implica determinar los tipos de registros necesarios para cumplir con los requisitos legales, normativos y operativos de la organización. Además, se debe establecer una clasificación de los registros para facilitar su organización y búsqueda posterior.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Recepción y clasificación de documentos.*
- 2. Registro y actualización de información.*
- 3. Almacenamiento y conservación de registros.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO MANTENIMIENTO DE REGISTROS</b>			
	Responsable:	Auxiliar Administrativo	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

4. Acceso a los registros.

5. Disposición de los registros.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO APOYO A LA CONTABILIDAD</b>			
	Responsable:	Auxiliar administrativo	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Establecer los procedimientos para el apoyo a la contabilidad en la empresa, de manera que se asegure la correcta y oportuna generación de la información contable y financiera.*

## 4. ALCANCE

*El registro de todas las transacciones financieras de la organización, como compras, ventas, pagos, cobros, gastos, ingresos, entre otros. Esto implica asegurar la correcta captura de la información financiera en los libros contables, utilizando sistemas y software contables adecuados.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

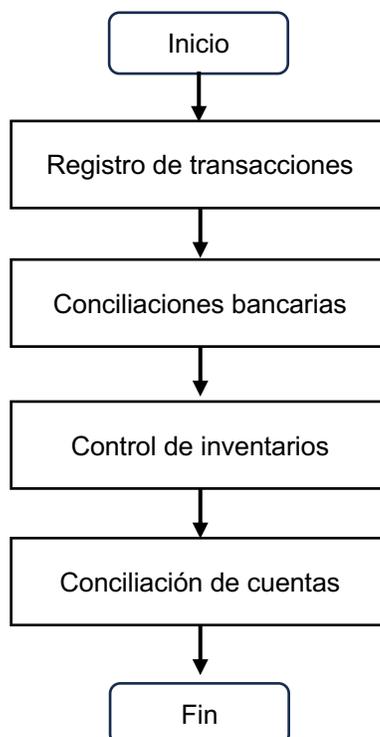
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Registro de transacciones.*
- 2. Conciliaciones bancarias.*
- 3. Control de inventarios.*
- 4. Conciliación de cuentas.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO APOYO A LA CONTABILIDAD</b>			
	Responsable:	Auxiliar Administrativo	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO ATENCION AL CLIENTE</b>			
	Responsable:	Auxiliar administrativo	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboró	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Revisó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2023	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Garantizar la satisfacción del cliente y cumplir con sus necesidades y expectativas en relación a los productos o servicios que ofrece la empresa. Esto implica brindar una atención amable, eficiente y efectiva a través de distintos canales de comunicación, y resolver cualquier problema o queja que pueda surgir en el proceso de venta o postventa.*

## 4. ALCANCE

*La resolución de problemas y quejas de los clientes. Esto implica escuchar atentamente las preocupaciones de los clientes, investigar y analizar la situación, y tomar medidas para resolver los problemas y satisfacer las expectativas de los clientes de la mejor manera posible.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Recepción de los clientes.*
- 2. Atención al cliente en el mostrador.*
- 3. Atención telefónica.*

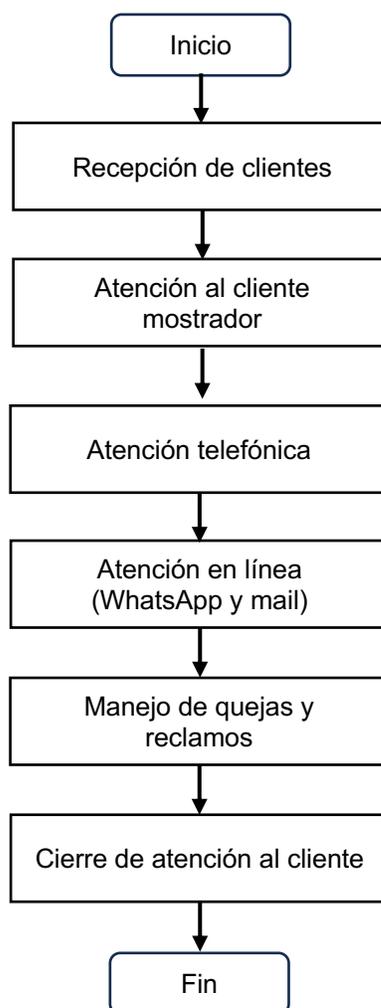
	<b>MANUAL DEL PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE</b>			
	Responsable:	Auxiliar Administrativo	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

4. Atención en línea.

5. Manejo de quejas y reclamos.

6. Cierre de atención al cliente.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS VENDEDOR</b>			
	Responsable:	Vendedor	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2023	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Aumentar las ventas y generar ingresos para la empresa a través de la promoción y venta de cocinas o mobiliarios, y asegurar la satisfacción del cliente a largo plazo.*

## 4. HORARIO LABORAL

*Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y sábados de 08:00 a 13:00.*

## 5. REPORTA A:

*Gerente General*

## 6. NIVEL ACADEMICO

*Estudiante en arquitectura, ing. Industrial, carreras afines o excluyentes.*

## 7. FUNCIONES

- 1. Atender a los clientes que visitan el showroom de la empresa.*
- 2. Brindar asesoría y orientación sobre los productos que ofrece la empresa.*
- 3. Realizar cotizaciones y presentaciones de los productos.*
- 4. Negociar los precios y las condiciones de venta con los clientes.*
- 5. Realizar seguimiento a los clientes potenciales y cerrar ventas.*
- 6. Coordinar la entrega e instalación de las cocinas vendidas*

 <b>TCO</b> <small>TECNICOCINAS</small> <small>OSPINAS LTDA.</small>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS VENDEDOR</b>			
	Responsable:	Vendedor	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 8. PROCESOS

1. *Recepción y atención al cliente.*
2. *Cotización y negociación*
3. *Seguimiento y cierre de ventas.*
4. *Coordinación de entregas e instalaciones.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE</b>		
	Responsable:	Vendedor	Pagina:
Revisión:	1		
Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Garantizar la satisfacción del cliente y cumplir con sus necesidades y expectativas en relación con los productos o servicios que ofrece la empresa. Esto implica brindar una atención amable, eficiente y efectiva a través de distintos canales de comunicación, y resolver cualquier problema o queja que pueda surgir en el proceso de venta o postventa.*

## 4. ALCANCE

*La identificación de las necesidades y requerimientos de los clientes. Esto implica escuchar activamente a los clientes, realizar preguntas claras y pertinentes para comprender sus expectativas, y obtener información relevante para brindar un servicio personalizado y adecuado a sus necesidades específicas.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

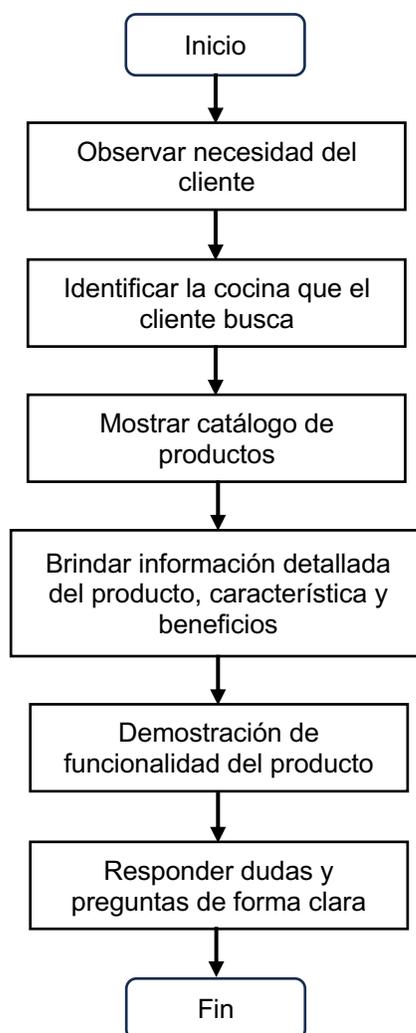
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Saluda al cliente y escucha sus necesidades y requerimientos.*
- 2. Identifica las características y el estilo de cocinas que el cliente busca.*
- 3. Orientarlo sobre los productos disponibles.*
- 4. Brinda información detallada sobre los productos, características y beneficios.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>RECEPCION Y ATENCION AL CLIENTE</b>		
	Responsable:	Vendedor	Pagina:
	Revisión:	1	Pagina 2 de 2
Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

5. *Presenta los productos en el showroom.*
6. *Hace demostraciones de sus funcionalidades.*
7. *Responde dudas y preguntas del cliente de forma clara y amable.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO COTIZACION Y NEGOCIACION</b>			
	Responsable:	Vendedor	Pagina:	Pagina 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Establecer acuerdos comerciales beneficiosos para ambas partes, lo que implica presentar ofertas y precios competitivos, identificar y satisfacer las necesidades del cliente, y lograr acuerdos de venta que permitan el crecimiento de la empresa y la fidelización del cliente.*

## 4. ALCANCE

*La elaboración de cotizaciones personalizadas para los clientes. Esto implica preparar un documento detallado que incluya los precios, las condiciones comerciales, los plazos de entrega y cualquier otra información relevante relacionada con la oferta.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

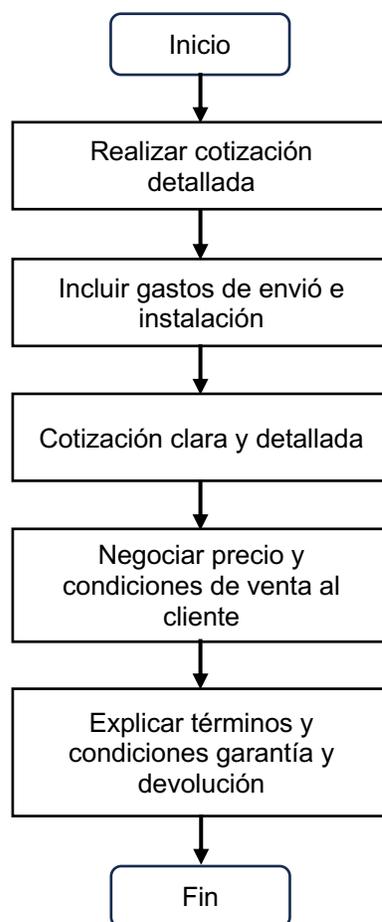
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Realiza una cotización detallada de los productos y servicios que el cliente desea adquirir.*
- 2. Incluye gastos de envío e instalación.*
- 3. Presenta cotización al cliente de forma clara y detallada.*
- 4. Negocia el precio y las condiciones de venta con el cliente.*
- 5. Explica términos y condiciones de garantía y devolución.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO COTIZACION Y NEGOCIACION</b>			
	Responsable:	Vendedor	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO SEGUIMIENTO Y CIERRE DE VENTAS</b>			
	Responsable:	Vendedor	Página:	Página 1 de 3
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Completar con éxito las ventas mobiliarias o de cocinas, asegurándose de que los clientes estén satisfechos con el producto, manteniendo una comunicación fluida y constante para identificar oportunidades de venta adicionales.*

## 4. ALCANCE

*El seguimiento de las cotizaciones enviadas a los prospectos. Esto implica realizar un seguimiento proactivo para verificar si el prospecto ha recibido la cotización, si tiene alguna pregunta o si necesita información adicional. Además, implica estar disponible para brindar aclaraciones y ajustar la cotización según sea necesario.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

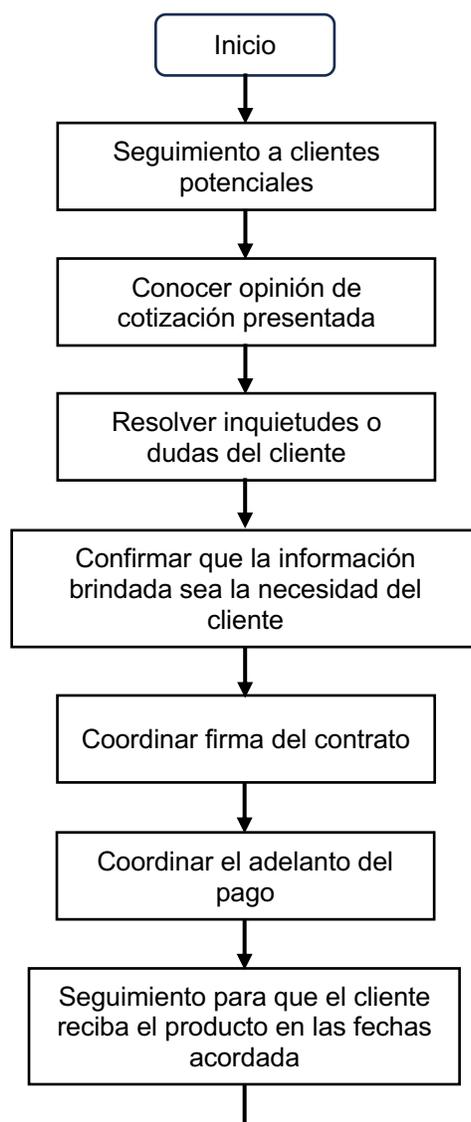
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Realiza seguimiento a los clientes potenciales.*
- 2. Conoce su opinión sobre la cotización presentada.*
- 3. Resuelve cualquier duda que pueda tener el cliente.*
- 4. Asegurarse de que el cliente reciba toda la información.*

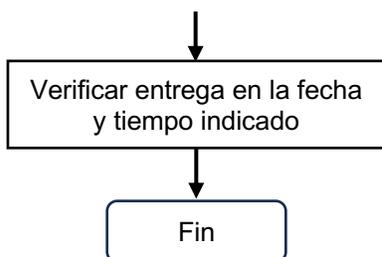
	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>SEGUIMIENTO Y CIERRE DE VENTAS</b>			
	Responsable:	Vendedor	Página:	Página 2 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

5. *Coordina la firma de contrato de venta.*
6. *Coordina el pago del adelanto por la compra.*
7. *Asegurarse de que el cliente reciba el producto en el plazo acordado.*
8. *Verifica la instalación en el tiempo y forma indicada.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	<b>MANUAL DEL PROCESO SEGUIMIENTO Y CIERRE DE VENTAS</b>			
	Responsable:	Vendedor	Pagina:	Pagina 3 de 3
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
Código:	TCO - 1			



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>COORDINACION DE ENTREGA E INSTALACION</b>			
	Responsable:	Vendedor	Pagina:	Pagina 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Garantizar que los productos o servicios se entreguen e instalen de manera eficiente y efectiva, de modo que los clientes queden satisfechos con la experiencia de compra.*

## 4. ALCANCE

*La comunicación y coordinación con el cliente para asegurar una entrega e instalación exitosa. Esto implica informar al cliente sobre los detalles de la entrega, confirmar la disponibilidad y accesibilidad del lugar de entrega, y resolver cualquier pregunta o inquietud que pueda surgir.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

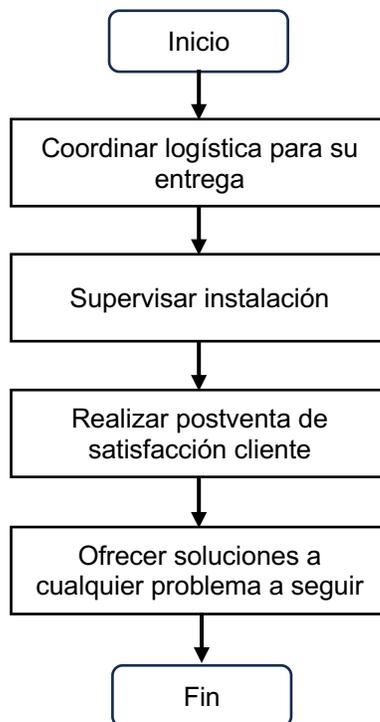
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Coordina el área de logística la entrega de la cocina o el mobiliario en el plazo acordado.*
- 2. Supervisa la instalación de la cocina.*
- 3. Realiza un seguimiento posterior a la venta para asegurarse de que el cliente está satisfecho.*
- 4. Ofrece soluciones a cualquier problema que pueda surgir.*

 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	MANUAL DEL PROCESO COORDINACION DE ENTREGA E INSTALACION			
	Responsable:	Vendedor	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
Código:	TCO - 1			

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS CARPINTERO</b>			
	Responsable:	Carpintero	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Trabajar con precisión y eficiencia para producir piezas de calidad y garantizar la satisfacción del cliente.*

## 4. HORARIO LABORAL

*Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y sábados de 08:00 a 13:00.*

## 5. REPORTA A:

*Gerente General*

## 6. NIVEL ACADEMICO

*Bachiller, técnico, tecnólogo de carpintería o excluyente.*

## 7. FUNCIONES

*Responsable de la fabricación y reparación de los mobiliarios o cocinas.*

## 8. PROCESOS

- 1. Diseño y planificación del proyecto.*
- 2. Selección y adquisición de materiales.*
- 3. Preparación de los materiales.*

 TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS CARPINTERO			
	Responsable:	Carpintero	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

4. *Ensamblaje del proyecto.*

5. *Acabado del proyecto.*

 <b>TECNICOCINAS</b> <small>OSPINAS LTDA.</small>	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>DISEÑO Y PLANIFICACION DEL PROYECTO</b>		
	Responsable:	Carpintero	Pagina:
Revisión:	1		
Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Desarrollar un plan detallado y realista que permita la ejecución efectiva del proyecto, teniendo en cuenta los recursos necesarios, el presupuesto, el cronograma y las metas.*

## 4. ALCANCE

*Abarca el diseño de la estructura y organización del proyecto. Esto implica establecer las responsabilidades y roles de los miembros del equipo, determinar la estructura de desglose de tareas y actividades, y definir los flujos de comunicación y toma de decisiones dentro del proyecto.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

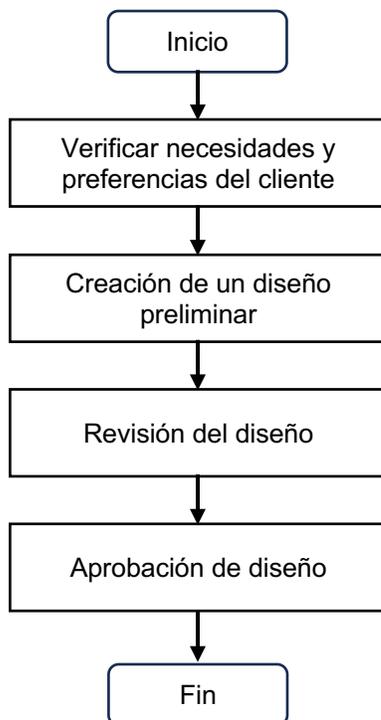
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

1. *Reunión con el cliente para discutir sus necesidades y preferencias.*
2. *Creación de un diseño preliminar.*
3. *Revisión del diseño con el cliente.*
4. *Aprobación de diseño por el cliente*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>DISEÑO Y PLANIFICACION DEL PROYECTO</b>			
	Responsable:	Carpintero	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>SELECCIÓN Y ADQUISICION DE MATERIALES</b>		
	Responsable:	Carpintero	Pagina:
Revisión:	1		
Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurarse que la organización cuente con los materiales adecuados para llevar a cabo sus procesos y proyectos, de manera eficiente y rentable.*

## 4. ALCANCE

*La realización de pedidos de los materiales seleccionados a los proveedores. Esto implica generar las órdenes de compra correspondientes, especificando claramente los materiales requeridos, las cantidades, las fechas de entrega y cualquier otro detalle relevante. Además, implica hacer seguimiento de los pedidos para asegurar que se cumplan los plazos y se realicen las entregas de manera adecuada.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

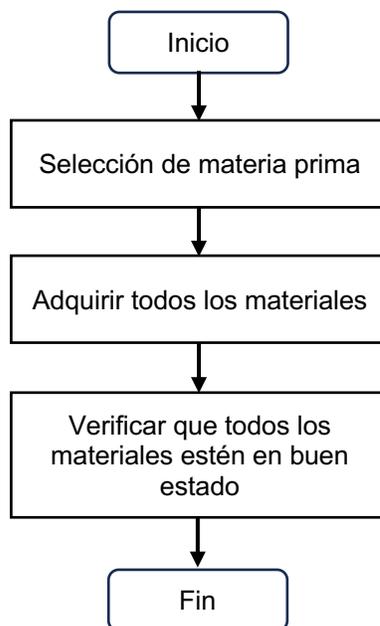
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Seleccionar la madera adecuada y otros materiales para el proyecto.*
- 2. Adquirir todos los materiales necesarios.*
- 3. Verificar que los materiales están en buen estado.*

 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	<b>MANUAL DEL PROCESO</b> <b>SELECCIÓN Y ADQUISICIÓN DE MATERIALES</b>			
	Responsable:	Carpintero	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO PREPARACION DE LOS MATERIALES</b>			
	Responsable:	Carpintero	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Garantizar que los materiales estén listos para ser utilizados en los procesos y proyectos de la organización.*

## 4. ALCANCE

*La identificación de los materiales necesarios para llevar a cabo una tarea o actividad específica. Esto implica determinar los tipos de materiales, las cantidades necesarias y las especificaciones requeridas para su uso.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

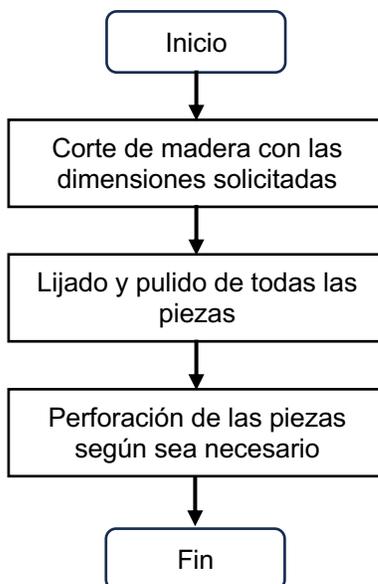
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Mide y corta la madera a las dimensiones necesarias.*
- 2. Asegurarse de que todas las piezas estén debidamente lijadas y pulidas.*
- 3. Realiza cortes y agujeros en las piezas según sean necesario.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO PREPARACION DE LOS MATERIALES</b>			
	Responsable:	Carpintero	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO ENSAMBLAJE DEL PROYECTO</b>			
	Responsable:	Carpintero	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurarse de que todas las piezas y componentes del proyecto se unan de manera correcta efectiva, para lograr el resultado final deseado.*

## 4. ALCANCE

*la identificación y definición de los diferentes componentes o partes del proyecto que deben ser ensamblados. Esto implica determinar las piezas, elementos o módulos que conforman el proyecto en su totalidad.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

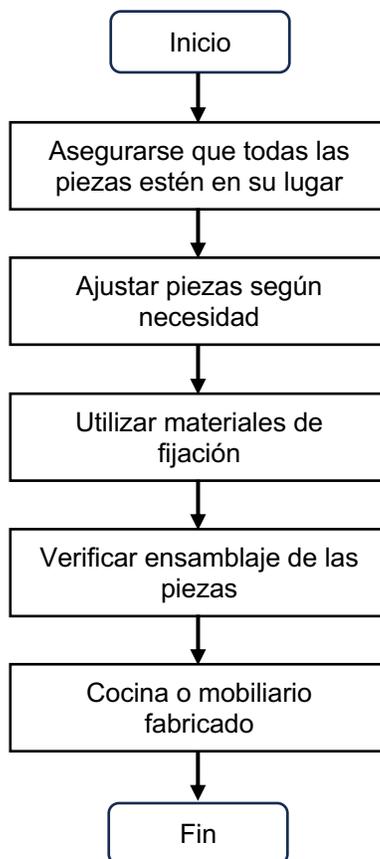
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Asegurarse de que todas las piezas estén en su lugar.*
- 2. Ajusta las piezas según sean necesarias.*
- 3. Utiliza puntillas, pegamentos, tornillos y otros materiales de fijación para unir las piezas.*
- 4. Verifica que todas las piezas estén correctamente ensambladas.*
- 5. El proyecto debe estar sólidamente construido.*

	MANUAL DEL PROCESO ENSAMBLAJE DEL PROYECTO			
	Responsable:	Carpintero	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO ACABADO DEL PROYECTO</b>			
	Responsable:	Carpintero	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurarse que todos los detalles finales del proyecto estén completos y de alta calidad, de manera que el proyecto esté listo para su entrega y uso por parte del cliente o usuario final.*

## 4. ALCANCE

*La definición de los criterios y estándares que determinan cuándo se considera que el proyecto está finalizado y listo para su entrega. Esto implica establecer los requisitos de calidad, funcionamiento, estética y cualquier otro aspecto relevante que se deba cumplir antes de finalizar el proyecto.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

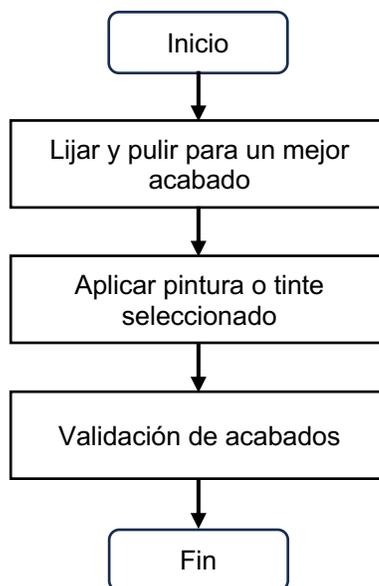
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Lijar y pulir el proyecto para un acabado suave.*
- 2. Aplicar la pintura, tinte o acabado seleccionado.*
- 3. Verificar que el acabado se haya aplicado uniformemente.*

 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	MANUAL DEL PROCESO ACABADO DEL PROYECTO			
	Responsable:	Carpintero	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

4. *Que el proyecto tenga una experiencia atractiva.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS COORDINADOR DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Responsable de la planificación, programación y control de la producción para asegurar la entrega oportuna y eficiente de productos de alta calidad.*

## 4. HORARIO LABORAL

*Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y sábados de 08:00 a 13:00.*

## 5. REPORTA A:

*Gerente General.*

## 6. NIVEL ACADEMICO

*Estudiante de arquitectura o carreras afines.*

## 7. FUNCIONES

- 1. Planificar y programar la producción en función de la demanda y los plazos de entrega.*
- 2. Establecer metas y objetivos de producción para cumplir con los planes de producción y las especificaciones del cliente.*
- 3. Monitorear y controlar el inventario de materias primas y productos terminados para asegurar que los niveles de inventario estén en línea con los objetivos de producción.*

	MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS COORDINADOR DE PRODUCCION			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

4. *Supervisar el personal de producción e instalación y así coordinar la asignación de tareas a cumplir con los objetivos de producción.*
5. *Desarrollar y mantener relaciones con proveedores y subcontratistas para garantizar la calidad y la entrega oportuna de los materiales y servicios.*
6. *Realizar inspecciones regulares de los productos y procesos para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad.*
7. *Participar en la resolución de problemas de producción y garantizar la implementación de soluciones efectivas.*
8. *Implementar políticas y procedimientos de producción para garantizar una operación segura y eficiente.*

## **8. PROCESOS**

1. *Planificación de la producción.*
2. *Programación de la producción.*
3. *Control de la producción.*
4. *Supervisión del personal de producción.*
5. *Gestión de proveedores y subcontratistas.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO PLANIFICACION DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Establecer un plan de acción para la fabricación de productos que permita maximizar la eficiencia de los recursos y minimizar los costos, asegurando al mismo tiempo la calidad del producto final y su entrega en el plazo establecido.*

## 4. ALCANCE

*El análisis de la demanda de los productos o servicios a producir. Esto implica analizar las tendencias de ventas, las proyecciones de demanda, las necesidades del mercado y cualquier otro factor que afecte la demanda de los productos.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

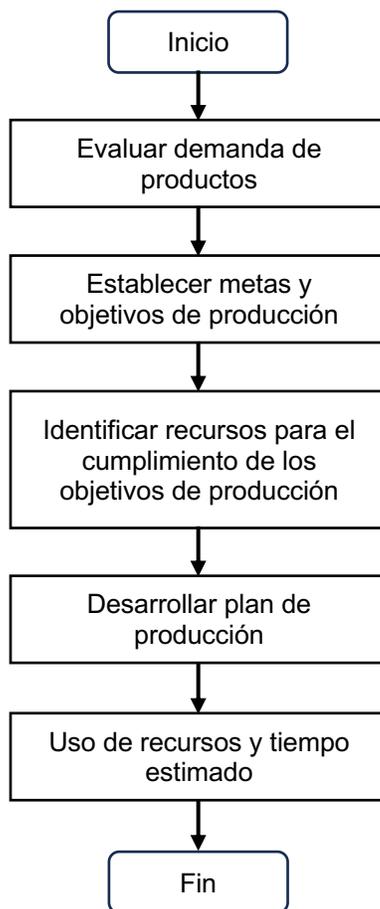
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Evalúa la demanda de productos.*
- 2. Establece metas y objetivos de producción.*
- 3. Identifica los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de producción.*
- 4. Desarrolla un plan de producción.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO PLANIFICACION DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

5. *Uso de recursos y tiempo estimado de finalización.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



 <b>TECNICOCINAS</b> <small>OSPINAS LTDA.</small>	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>PROGRAMACION DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Planificar y coordinar las actividades de producción para cumplir con las metas de producción y entrega de la empresa de manera eficiente y efectiva.*

## 4. ALCANCE

*El análisis de la capacidad de producción de la empresa. Esto implica evaluar los recursos disponibles, como la maquinaria, el personal y los materiales, y determinar la capacidad máxima de producción en un periodo de tiempo dado.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

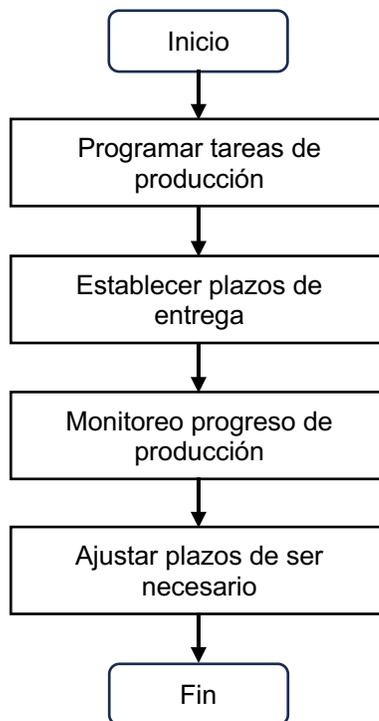
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Programa las tareas de producción.*
- 2. Establece plazos de entrega.*
- 3. Monitorea el progreso de producción.*
- 4. Ajusta los plazos según sea necesario.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO PROGRAMACION DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO CONTROL DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Garantizar que se cumplan los objetivos de producción de la organización de manera eficiente y efectiva.*

## 4. ALCANCE

*La supervisión continua del proceso de producción para asegurar que se cumplan los estándares establecidos. Esto implica realizar inspecciones, controles de calidad, seguimiento de los tiempos de producción y cualquier otra actividad necesaria para garantizar que el proceso de producción se lleve a cabo de manera correcta y eficiente.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

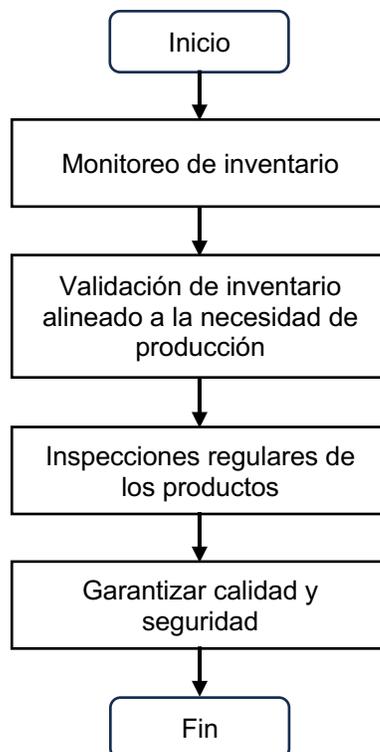
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Monitorea el inventario de materias primas y productos.*
- 2. Asegurarse de que los niveles de inventario estén en línea con los objetivos.*
- 3. Realiza inspecciones regulares de los productos.*
- 4. Garantiza la calidad y la seguridad.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO CONTROL DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>SUPERVISION DEL PERSONAL DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurar que el equipo de trabajo este cumpliendo con las normas y procedimientos establecidos en el plan de producción, así como también supervisar que las tareas asignadas a cada miembro del equipo se completen en tiempo y forma, garantizando la eficiencia y la calidad en el proceso productivo.*

## 4. ALCANCE

*la supervisión del personal de producción para garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. Esto implica asegurarse de que los empleados sigan las políticas de seguridad, las prácticas de calidad, los estándares de producción y cualquier otro procedimiento relevante para el desempeño de sus funciones.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

*Coordina la asignación de tareas.*

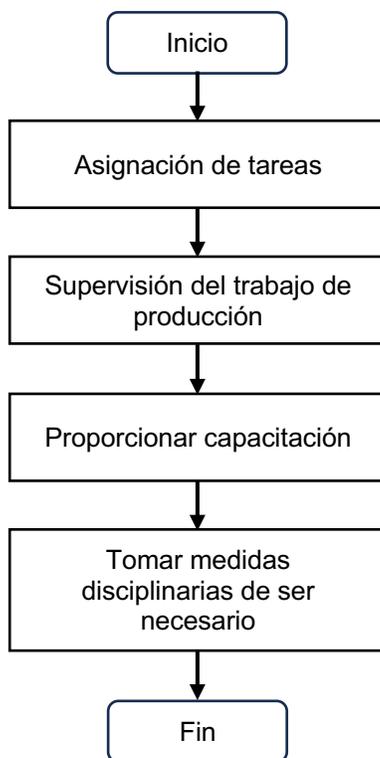
- 1. Supervisa el trabajo de personal de producción.*
- 2. Proporciona capacitación.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>SUPERVISION DEL PERSONAL DE PRODUCCION</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

3. *Resuelve conflictos entre el personal.*

4. *Realiza las medidas disciplinarias según sea necesario.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>			
	<b>GESTION DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Técnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurarse que la organización cuente con los proveedores adecuados y que se establecen relaciones duraderas y beneficiosas con ellos, a fin de obtener los productos o servicios necesarios para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente y efectiva.*

## 4. ALCANCE

*La asignación de tareas al personal de producción y el seguimiento de su rendimiento. Esto implica distribuir las responsabilidades de manera adecuada, proporcionar instrucciones claras sobre las tareas asignadas, monitorear el progreso y la calidad del trabajo, y proporcionar retroalimentación regular para mejorar el rendimiento.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

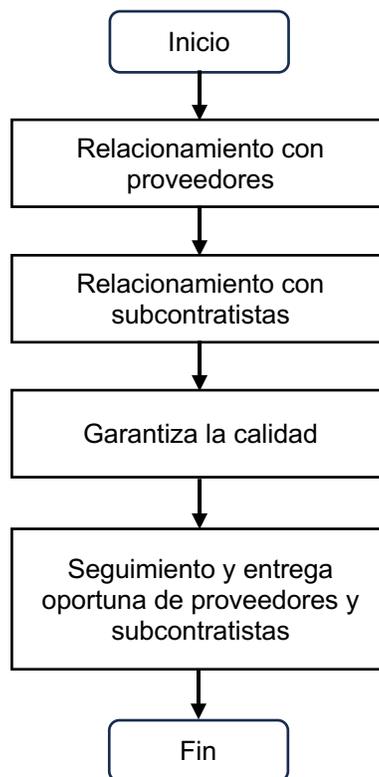
## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Desarrolla y mantiene relaciones con proveedores.*
- 2. Desarrolla y mantiene relaciones con subcontratistas.*
- 3. Garantiza la calidad.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b> <b>GESTION DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS</b>			
	Responsable:	Coordinador de Producción	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

4. *Entrega oportuna de materiales y servicios proporcionados por proveedores o subcontratistas.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS INSTALADOR</b>			
	Responsable:	Instalador	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Realizar la instalación y montaje de cocinas en los lugares indicados por los clientes, siguiendo los planos y medidas proporcionados, asegurándose de que los acabados sean de calidad y que el proyecto cumpla con las expectativas del cliente en términos de estética y funcionalidad.*

## 4. HORARIO LABORAL

*Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 y sábados de 08:00 a 13:00.*

## 5. REPORTA A:

*Coordinador de Producción.*

## 6. NIVEL ACADEMICO

*Bachiller, técnico, tecnólogo de carpintería o excluyente.*

## 7. FUNCIONES

- 1. La función principal del instalador de cocinas es la instalación de cocinas en las casas o departamentos de los clientes.*
- 2. Asegurarse de que la instalación quede perfectamente ajustada, nivelada y alineada.*
- 3. El instalador debe asegurarse de que todas las puertas, cajones y lavavajillas estén funcionando correctamente.*

 <b>TECNICOCINAS</b> <small>OSPINAS LTDA.</small>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y PROCESOS INSTALADOR</b>			
	Responsable:	Instalador	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

*4. Si surgen problemas durante la instalación, el instalador debe ser capaz de resolverlos de manera efectiva y rápida.*

## **8. PROCESOS**

- 1. Preparación para la instalación.*
- 2. Preparación del área de trabajo.*
- 3. Instalación de los componentes de la cocina o mobiliario.*
- 4. Limpieza del área de trabajo.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>PREPARACION PARA LA INSTALACION</b>		
	Responsable:	Instalador	Pagina:
	Revisión:	1	
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:
			06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*El objetivo de la preparación para la instalación es garantizar que todo el equipo y los materiales necesarios estén en su lugar y listos para ser instalados de manera eficiente y efectiva. Además, el objetivo también incluye la planificación de los pasos necesarios para asegurar que la instalación se realice de manera segura y cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.*

## 4. ALCANCE

*La evaluación de los requisitos necesarios para la instalación. Esto implica analizar los planos, especificaciones técnicas y cualquier otra documentación relevante para comprender los requerimientos del proyecto y determinar los recursos necesarios.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

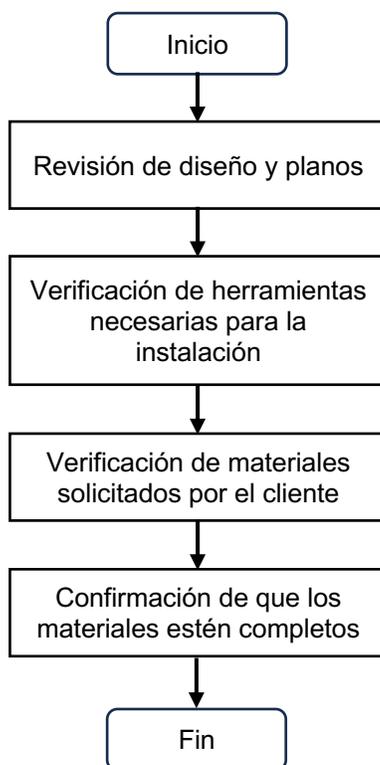
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Revisa el diseño y planos de la cocina o mobiliario.*
- 2. Verifica que cuente que con todas las herramientas necesarias para la instalación.*
- 3. Verifica que los materiales sean los solicitados por el cliente.*
- 4. Asegurarse de que todos los componentes necesarios estén presentes.*

 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	MANUAL DEL PROCESO PREPARACION PARA LA INSTALACION			
	Responsable:	Instalador	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>GESTION DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS</b>		
	Responsable:	Instalador	Página:
Revisión:	1		
Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2024	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurar que los proveedores y subcontratistas de la organización cumplan con los estándares de calidad, plazos y costos establecidos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, garantizando una cadena de suministro confiable y eficiente.*

## 4. ALCANCE

*El proceso de selección y evaluación de proveedores y subcontratistas para garantizar que cumplan con los requisitos de calidad, entrega, capacidad técnica, capacidad financiera y otros criterios relevantes para la organización.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

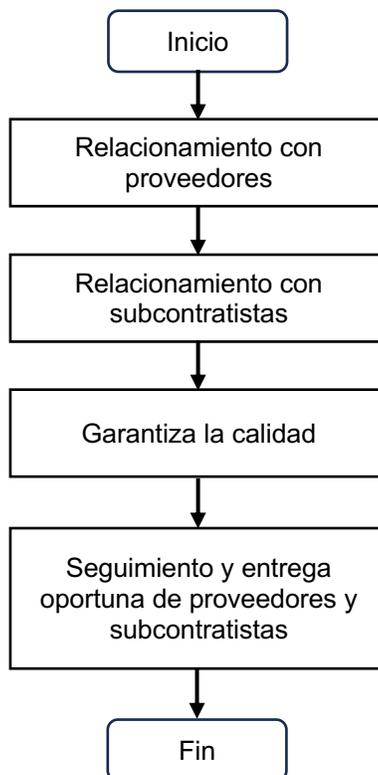
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 4 Revisa el diseño y planos de la cocina o mobiliario.*
- 5 Verifica que cuente que con todas las herramientas necesarias para la instalación.*
- 6 Verifica que los materiales sean los solicitados por el cliente.*
- 7 Asegurarse de que todos los componentes necesarios estén presentes.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b> <b>GESTION DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS</b>			
	Responsable:	Instalador	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO</b>		
	<b>INSTALACION DE LOS COMPONENTES DE LA COCINA O MOBILIARIO</b>		
	Responsable:	Instalador	Página:
Revisión:	1		
Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboró	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Revisó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2023	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*El objetivo de la instalación de los componentes de la cocina o mobiliario es llevar a cabo de manera eficiente y segura el montaje de los elementos que conforman la cocina o mobiliario, siguiendo las instrucciones técnicas y de seguridad correspondientes para garantizar su correcto funcionamiento y evitar cualquier tipo de fallo o riesgo. Además, se debe procurar que la instalación se realice en el menor tiempo posible, sin descuidar la calidad y la precisión en el ajuste de cada pieza y en la conexión de los sistemas eléctricos o de fontanería necesarios para su correcto funcionamiento.*

## 4. ALCANCE

*La preparación del espacio donde se realizará la instalación de los componentes de la cocina o mobiliario. Esto implica limpiar y despejar el área, verificar que las medidas y dimensiones del espacio sean adecuadas para la instalación y realizar cualquier modificación o ajuste necesario.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

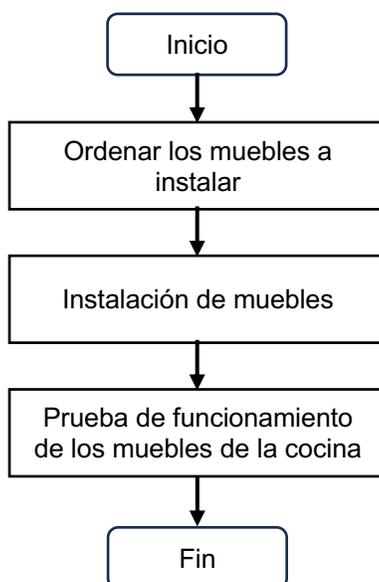
*1. Inicia ordenando los muebles a instalar.*

	<b>MANUAL DEL PROCESO</b> <b>INSTALACION DE LOS COMPONENTES DE LA COCINA O</b> <b>MOBILIARIO</b>			
	Responsable:	Instalador	Página:	Página 2 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

2. *Instala muebles de la cocina.*

3. *Prueba que las puertas y cajones instalados cumplan al 100% de su funcionamiento.*

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



	<b>MANUAL DEL PROCESO LIMPIEZA AREA DE TRABAJO</b>			
	Responsable:	Instalador	Página:	Página 1 de 2
	Revisión:	1		
	Código:	TCO - 1	Fecha de Emisión:	06/07/2023

## 1. REVISION Y APROBACION

Elaboro	<i>Jonathan Xavier Socha Alvarez</i>	<i>Practicante</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Reviso	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>
Aprobó	<i>Laura Camila Malagon Ospina</i>	<i>Gerente general</i>	<i>Tecnicocinas Ospinas Ltda.</i>

## 2. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de modificación	Cambios realizados	Vigencia
1	06/07/2023	Ninguno	No determinada

## 3. OBJETIVO

*Asegurar que el espacio esté libre de desechos y materiales sobrantes, manteniendo un ambiente de trabajo seguro y organizado para la instalación y el acabado del proyecto de manera eficiente y efectiva. Además, la limpieza del área de trabajo también contribuye a la protección del medio ambiente, ya que se pueden reciclar o desechar adecuadamente los materiales sobrantes y los residuos generados durante la instalación.*

## 4. ALCANCE

*El retiro de desechos y residuos generados durante las actividades de trabajo. Esto implica recolectar y desechar adecuadamente los materiales no deseados, como empaques, envoltorios, restos de materiales, entre otros.*

## 5. FRECUENCIA DE LA REVISION

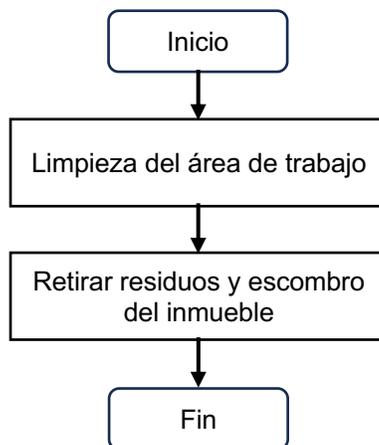
*Este procedimiento se revisará cuando menos una vez al año, en el mes que se indique diciembre o antes si hay algún cambio o mejora significativos en el proceso.*

## 6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

- 1. Limpia el área de trabajo.*
- 2. Retira todos los residuos y escombros.*

 TECNICOGINAS OSPINAS LTDA.	MANUAL DEL PROCESO LIMPIEZA AREA DE TRABAJO			
	Responsable:	Instalador	Pagina:	Pagina 2 de 2
	Revisión:	1	Fecha de Emisión:	06/07/2023
	Código:	TCO - 1		

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO DE ACTIVIDADES



## 14. Implementación de Manuales

La ejecución de este proyecto, se realiza con la elaboración de los manuales cómo son manuales de funciones y procedimientos y manual de procesos en cada una de las áreas de TECNICOCINAS OSPINAS LTDA.

Impacta al ser una compañía que nunca había manejado un manual de procesos y los colaboradores están acostumbrados a trabajar de acuerdo a lo que les indiquen o se implementara área por área para no tener una saturación o confusión al momento de que cada colaborador lo vaya implementando a su rol de trabajo.

Al ir ejecutando cada manual área por área, se desarrollarán capacitaciones para la implementación de los manuales de una manera sencilla y fácil de comprender y obtener una efectividad al momento de ejercer con las funciones.

Esta capacitación será dictada por Laura Camila Malagón Ospina, con los manuales de procedimientos físicos para cada colaborador y así ellos puedan comprender los cambios que tendrá la compañía.

La compañía deberá hacer un seguimiento constante para observar que los colaboradores estén cumpliendo con el manual de funciones y procedimientos, seguir validando día a día por parte de la compañía que opciones de mejora se puede generar a cada uno de los manuales, llegado el caso se llegue a necesitar.

Los manuales deben ser implementados inmediatamente y a cada colaborador nuevo de la compañía, teniendo como resultado una mayor eficiencia y producción en el trabajo.

## 15. Conclusiones

La gerencia debe vigilar y coordinar para que cada posición de trabajo cumpla con la implementación del manual en cada puesto de trabajo, la elaboración de los manuales permite un mayor orden y control de las actividades diarias, semanales o mensuales.

En la investigación realizada permitió obtener una combinación de datos más acorde a las funciones que realiza cada colaborador o cada posición de trabajo en sus procedimientos y así alcanzar una estandarización en cada una de las funciones lo que ayudara a tener un mayor nivel de productividad y disminuir el exceso de carga laboral.

## 16. Referencias

(S/f). Rae.es. Recuperado el 7 de julio de 2023, de <https://dle.rae.es/manual?m=form>

*LeanConstructionMexi.* (s/f). LeanConstructionMexi. Recuperado el 7 de julio de 2023, de <https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/5w2h-qué-significa-para-qué-sirve-cómo-aplicarla-y-algunos-ejemplos>

Ponce, A. R. (1966). *El análisis de puestos*. Editorial Limusa.

*Símbolos de diagramas de flujo.* (s/f). Smartdraw.com. Recuperado el 7 de julio de 2023, de <https://www.smartdraw.com/flowchart/simbolos-de-diagramas-de-flujo.htm>

*Tablero en blanco.* (s/f). Lucid.App. Recuperado el 7 de julio de 2023, de [https://lucid.app/lucidspark/6bb81c72-d96b-4800-84a2-550f32fe2d9b/edit?viewport\\_loc=-4140%2C236%2C7563%2C4286%2C0\\_0&invitationId=inv\\_d3c30a0b-2b2a-40d9-8e9b-cf1e5d7f7f14](https://lucid.app/lucidspark/6bb81c72-d96b-4800-84a2-550f32fe2d9b/edit?viewport_loc=-4140%2C236%2C7563%2C4286%2C0_0&invitationId=inv_d3c30a0b-2b2a-40d9-8e9b-cf1e5d7f7f14)

*Introducción a la Investigación: guía interactiva.* (s/f). Www.Uv.Mx. Recuperado el 7 de julio de 2023, de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>

Lean, P. (2014, octubre 14). *5W+2H Técnica de análisis de problemas*. Progressa Lean.

<https://www.progressalean.com/5w2h-tecnica-de-analisis-de-problemas/>

Betancourt, D. (2018, mayo 28). 5W2H para la Planificación: ¿Qué es y cómo se hace? *Ingenio*

*Empresa*. <https://www.ingenioempresa.com/5w2h/>

(S/f-b). [Direcciondepersonal.com](http://www.direcciondepersonal.com). Recuperado el 7 de julio de 2023, de

[http://www.direcciondepersonal.com/formato\\_y\\_cuestionario\\_para\\_elaborar\\_el\\_analisis\\_puesto.pdf](http://www.direcciondepersonal.com/formato_y_cuestionario_para_elaborar_el_analisis_puesto.pdf)