

**CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
EMPRESA CONSTRUCCIONES Y EXPLOTACIÓN DE MATERIALES PÉTREOS
CONEXPE S.A.**



ASTRID CAROLINA ORDOÑEZ CALVO

**MG. HÉCTOR ALEJANDRO SÁNCHEZ
ASESOR ACADÉMICO**

**UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PRÁCTICA PROFESIONAL
POPAYÁN CAUCA**

2021

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme durante mi etapa universitaria, a mis padres por apoyarme siempre y educarme con valores y principios, a mi hermana por aportar a cada proceso de mi vida, a mi esposo por darme ánimo y brindarme su ayuda, al profesor Héctor Sánchez por ser de gran ayuda durante la elaboración del trabajo de grado.

TABLA DE CONTENIDO

Lista de ilustraciones	iv
Lista de tablas	v
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I	8
CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO	8
1.1 Definición del problema.....	8
1.1.1 Descripción del Problema.....	8
1.1.2 Formulación del problema	9
1.2 Justificación.....	9
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1 Objetivo General.....	11
1.3.2 Objetivos Específicos	11
CAPÍTULO II	12
CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....	12
2.1 Marco Conceptual	12
2.2 Marco Legal.....	16
2.3 Marco Situacional	18
2.3.1 Ubicación	18
2.3.2 Direccionamiento estratégico	21
2.3.3 Estructura organizacional	22
2.3.4 Producto	23
CAPÍTULO III	24
CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA	24
CAPÍTULO IV	26
CONTEXTUALIZACIÓN VALORATIVA.....	26
4.1 Contribución del Trabajo	26
4.2 Resultados Esperados.....	26
CAPÍTULO V	27
DESARROLLO DEL TRABAJO DE PRÁCTICA PROFESIONAL.....	27
5.1 Identificación de las actividades que desarrolla cada área de la empresa	27
5.2 Construcción del mapa de procesos.....	33
5.3 Caracterización de Procesos	37
5.4 Caracterización de Procedimientos	38
5.5 Elaboración de Instructivos.....	43
5.6 Adecuación y creación de Formatos.....	44

5.7 Creación de Glosario Organizacional.....	48
CAPÍTULO VI.....	49
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	49
REFERENCIAS	52
ANEXOS.....	54
1. Mapa de Procesos	54
2. Descripción de Procesos	54
3. Procedimientos de Proceso Extracción	54
4. Procedimientos de Proceso Trituración.....	54
5. Procedimientos de Proceso Despachos	55
6. Procedimientos de Proceso Gestión Ambiental y Responsabilidad Social.....	55
7. Procedimientos de Proceso Gestión Administrativa y Financiera	55
8. Procedimientos de Proceso Gestión de Talento Humano.....	55
9. Procedimientos de Proceso Gestión Documental	55
10. Procedimientos de Proceso Gestión de Auditorías	56
11. Instructivos	56
12. Glosario CONEXPE S.A.	56

Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Planta de trituración y patio de despachos La Claridad	19
Ilustración 2. Trituradora	19
Ilustración 3. Fotografía aérea Cantera Los Pinos	20
Ilustración 4. Cantera Los Pinos.....	20
Ilustración 5. Ubicación Centros de Trabajo CONEXPE S.A.....	20
Ilustración 6. Organigrama.....	23
Ilustración 7. Colaboradores Cantera	29
Ilustración 8. Parte Alta Cantera	29
Ilustración 9. Perforación barrenos.....	29
Ilustración 10. Cargue de barrenos	29
Ilustración 11. Detonador.....	29
Ilustración 12. Ingreso de volquetas	29
Ilustración 13. Cargue de Volquetas.....	29
Ilustración 14. Parte Lateral Trituradora.....	31
Ilustración 15. Descargue de material en Planta	31
Ilustración 16. Bandas de Acopio.....	31

Ilustración 17. Zona de mantenimiento y mecánica.....	31
Ilustración 18. Cargue de triturado	32
Ilustración 19. Verificación de cargue de triturado	32
Ilustración 20. Colaboradores oficinas administrativas.....	33
Ilustración 21. Mapa de Procesos CONEXPE S.A.	35
Ilustración 22. Descripción de Procesos	37
Ilustración 23. Inicio Procedimientos de cada Proceso	38
Ilustración 24. Descripción de Procedimientos.....	39
Ilustración 25. Inicio Instructivos.....	44
Ilustración 26. Descripción de Instructivos	44

Lista de tablas

Tabla 1. Productos CONEXPE S.A	23
Tabla 2. Listado Formatos CONEXPE S.A.	45

INTRODUCCIÓN

" 'Cero defectos' es el grito de batalla de la prevención de defectos. Significa 'haga el trabajo bien a la primera vez.' "

(Phil Crosby)

El presente trabajo de práctica profesional se plantea entorno a la elaboración del manual de procesos y procedimientos de la empresa Construcciones y explotación de materiales pétreos CONEXPE S.A., teniendo en cuenta la importancia de contar con una guía que permita la capacitación de los colaboradores en temas que de manera indispensable todos deben conocer y a su vez estandarice los procesos de la misma, evitando pasos repetitivos e innecesarios que no brindan valor. El manual de procesos y procedimientos ayudará a mejorar la organización interna y fomentará gradualmente el trabajo en equipo, teniendo en cuenta que cada colaborador será responsable de apoyar el desarrollo de un proceso específico al ejecutar las actividades que le son asignadas, comprendiendo que su esfuerzo es fundamental para alcanzar un objetivo, producto del trabajo sucesivo y cronológico de todo un equipo.

CONEXPE S.A. creada en el año 2004 se dedica a la extracción, transformación y comercialización de materiales pétreos. Hace parte de uno de los motores económicos principales del país, el sector minero colombiano y cuenta con productos que cumplen con los requerimientos y estándares de calidad especificados por entidades como la Agencia Nacional de Minería, el Instituto Nacional de Vías y la Norma Técnica Colombiana.

En este orden de ideas se busca suplir la necesidad de la empresa al no contar con el manual mencionado, mediante la aplicación de instructivos especificados en la norma ISO 9001 2015, el cual permitirá consignar metódicamente y a detalle las acciones y operaciones mineras, de transformación, estratégicas y de apoyo que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la organización. Además, este manual se convertirá en una herramienta que

permitirá el seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

El presente documento se estructura de la siguiente manera: (i) contextualización del trabajo; (ii) contextualización teórica; (iii) contextualización metodológica; (iv) contextualización valorativa, (v) desarrollo del trabajo de práctica profesional y (vi) conclusiones y sugerencias.

PALABRAS CLAVE: Manual, proceso, procedimiento, actividad, entrada, salida, recursos, objetivo, alcance, mapa de procesos.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO

En este apartado se definirá la esencia del trabajo práctico que se ejecutará en CONEXPE S.A., estableciendo la problemática a abordar y la justificación del trabajo, así como también el objetivo general y objetivos específicos propuestos para dar solución a la problematización identificada.

1.1 Definición del problema

1.1.1 Descripción del Problema

La empresa Construcciones y explotación de materiales pétreos CONEXPE S.A cuenta con gran experiencia en el sector minero de la región Caucana y a través de su trayectoria ha vivido diferentes cambios para obedecer a su compromiso por lograr una mejora continua. Es por ello, que decide con ayuda de profesionales y por medio de talleres iniciar un proceso de identificación de aspectos por mejorar; como resultado de tal avance, se detectaron los siguientes puntos: falta de claridad en la forma cómo se deben desarrollar los procedimientos y del aporte que genera cada colaborador al trabajo cronológico y sucesivo que se desarrolla en la empresa, tiempos muertos, empalmes inadecuados, falta de formatos que permitan la trazabilidad de la información, carencia de una herramienta por medio de la cual se logre el control de los procesos, entre otros. Aspectos que causan contundentemente retrasos e ineficiencias principalmente en los procesos productivos.

Por lo anterior, es indispensable estandarizar los procesos, especificando la manera correcta en que se debe abordar cada actividad y tarea que los conforman, logrando así una mejor comunicación y desempeño organizacional y a su vez la optimización de recursos.

1.1.2 Formulación del problema

Tamayo (1993) “*Consiste en la presentación oracional del mismo, es decir, reducción del problema en términos concretos, explícitos, claros y precisos*” (p. 169).

¿Cómo elaborar el manual de procesos y procedimientos de la empresa CONEXPE S.A. en pro de su eficiencia organizacional?

1.2 Justificación

Las organizaciones en la actualidad deben contar con dos características fundamentales para lograr el éxito: la organización y la constancia. Aspectos que se logran solo si la empresa es ordenada y tiene claridad de los procesos que concentran su funcionamiento.

Samantha Carrasco (2019) “La alta competitividad y los clientes cada vez más exigentes obligan a las empresas a buscar métodos que las ayuden a funcionar al 100% de su capacidad”. Esta afirmación perteneciente a su artículo publicado en el blog Practisis, permite comprender la importancia de lograr la eficiencia y establecer procesos en una organización, pues son estos factores los que guiarán el comportamiento de los colaboradores y permitirán llevar un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que se llevan a cabo en la empresa, obteniendo de manera constante el mayor rendimiento del personal, de la maquinaria, de los recursos y de los insumos.

Es fundamental que en las organizaciones la comunicación administrativa se produzca mediante la expresión escrita, teniendo en cuenta que, a partir de la definición y aclaración de objetivos, planes, políticas, procedimientos, estructuras, delegación, responsabilidades, etc., es posible establecer complejas normas de coordinación.

En este orden de ideas, un manual de procesos y procedimientos es una guía operativa que comunica detalladamente la manera correcta en que se deben realizar las actividades, teniendo en cuenta que es aquí donde se plasma su estandarización.

G. Continolo (1984) define al manual 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.

Razón por la cual, es de vital importancia la creación y posterior publicación del manual de procesos y procedimientos de CONEXPE S.A.; de esta manera se evidenciará en la empresa el cumplimiento de los objetivos que se alcanzan por medio de los manuales de procesos según lo indica Drescher P. (1953) en su libro *A Report on Office Manuals*: estimular la uniformidad, eliminar la confusión, reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones, disminuir la carga de supervisión, servir de base para la capacitación del personal, evitar la implantación de procedimientos incorrectos y presentar de manera clara y concisa el trabajo que se está haciendo en cada departamento (p. 26).

Por otra parte, Hernández Palma, H., Martínez Sierra, D., & Cardona Arbeláez, D. (2016) afirman que “el enfoque por procesos contribuye a la reducción y optimización de los costes operativos y de gestión” (p. 145). De esta forma se evidencia el gran aporte que genera el hecho de enfocar la empresa en procesos, siendo este trabajo práctico el primer avance para alcanzar tal fin en función de la implementación de sistema de gestión de calidad SGC.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar el manual de procesos y procedimientos de la empresa CONEXPE S.A. en pro de su eficiencia organizacional y operativa.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las actividades que desarrolla cada área de la empresa.
2. Construir el mapa de procesos con base a la información recaudada.
3. Definir los objetivos, entradas, proveedores, actividades, salidas, recursos, documentos aplicables y responsables de cada proceso estratégico, misional, de apoyo y de evaluación.
4. Precisar el objetivo, alcance, normograma, responsable, glosario, formatos, descripción y versión de los procedimientos identificados.

CAPÍTULO II

CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA

En este capítulo se especificará la teoría bajo la cual se fundamenta el desarrollo del trabajo de pasantía. Esta sección contará con un marco conceptual, marco legal y marco situacional.

2.1 Marco Conceptual

Manual: La ciencia administrativa ha desarrollado un gran número de técnicas que permiten alcanzar una adecuada sistematización de los niveles estratégico, administrativo y operativo. Entre ellas se encuentran los manuales, instrumentos esenciales de comunicación, organización y capacitación.

Para G. R. Terry (1973), un manual 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.

Por su parte J. Rodríguez (2012) define un manual como documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad.

Es por lo anterior que la importancia de un manual radica en que es la herramienta que especifica detalladamente instrucciones, lo cual evita errores de todo tipo que afectan el desempeño operativo, financiero y administrativo de la empresa. De igual forma, se evidencia que es indispensable contar con una guía sobre la actuación individual o por departamentos, para llevar a cabo un control adecuado dentro de la diversidad de actividades que en la empresa se llevan a cabo.

Existen varios tipos de manuales administrativos los cuales pueden clasificarse por su contenido o función específica. Dentro de la primera clasificación se ubican los manuales de historia del organismo, de organización, de políticas, de procesos y procedimientos, de contenido múltiple (donde se incluyen varios tipos de manuales), de adiestramiento o instructivo y técnicos. En la segunda clasificación se ubican los manuales de producción, de compras, de ventas, de finanzas, de contabilidad, de crédito y cobranzas, de personal y generales (los cuales agrupan dos o más funciones operacionales).

Proceso: Según la norma ISO 9000 2015, un proceso es un conjunto de actividades que se encuentran relacionadas o interactúan y transforman elementos de entrada suministrados por proveedores internos y/o externos en resultados o entregables dados a clientes internos y/o externos.

Lucas Alfonso, P (2014) Los procesos, se pueden definir como secuencias ordenadas y lógicas de actividades de transformación, que parten de unas entradas (datos, especificaciones, máquinas, equipos, materias primas, consumibles, etc.), para alcanzar unos resultados programados, que se entregan a quienes los han solicitado, esto es, los clientes de cada proceso. (p. 28)

Martínez y Cegarra (2014) manifiestan que, “los procesos son una secuencia de actividades orientadas a generar valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que logre cumplir con los objetivos de la organización y satisfacer las necesidades del cliente. (p. 17)

Según estas definiciones un proceso entonces es una serie de actividades, acciones o eventos organizados e interrelacionados, enfocados a alcanzar un resultado predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en

las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura organizacional, por tanto, en un proceso no solo interviene un colaborador de cierta área de la empresa, sino que son varios trabajadores de diversas áreas los que aportan al mismo.

Según la norma ISO 9001 2015 existen cuatro tipos de procesos: los estratégicos que incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, los misionales que abarcan todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objetivo social o razón de ser, los de apoyo que incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los demás procesos y los de evaluación que comprenden aquellos procesos indispensables para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficiencia y eficacia. Incluyen procesos de medición, seguimientos y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas.

Procedimiento: Según la norma ISO 9000 2015, un procedimiento es la forma específica de llevar a cabo la actividad de un proceso, el cual conforma un conjunto ordenado de operaciones determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

Para Víctor Lozano citado por J. Rodríguez (1999:347) un procedimiento es una serie de funciones y pasos, empleados por la dirección para que su labor o cualquier trabajo, sea desempeñado con mayor eficiencia, efectividad y economía.

L. Munch Galindo (2007) por su parte afirma que los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia de efectividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.

La finalidad de un procedimiento radica en indicar cómo hacer el trabajo, de tal forma que las operaciones repetitivas se realicen siempre de la misma manera y en los puestos de trabajo que intervengan en él.

Actividad: Con base a la definición de proceso previamente descrita, las actividades son su componente principal, al ser el punto donde se les da valor agregado a las entradas del proceso generando un entregable o resultado. Es la suma de un conjunto de tareas que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión.

Entrada: Según la Organización Internacional de Normalización (ISO 9000, 2015), las entradas son los elementos o insumos fundamentales para el desarrollo de un proceso, las cuales pueden ser originadas de proveedores internos o externos. Las entradas del proceso pueden ser tanto elementos físicos, como elementos humanos o técnicos (información, etc.).

Salida: (ISO 9000, 2015) Se entiende como un output, entregable o resultado con la calidad exigida por el estándar del proceso. Las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información o servicios, etc. En general, son la entrada del siguiente proceso.

Recursos: (ISO 9000, 2015) Son los medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso, puede ser maquinaria, personal capacitado, elementos tecnológicos, herramientas, etc.

Objetivo: (ISO 9000, 2015) Un objetivo indica la finalidad o propósito que se debe alcanzar con el proceso, los esfuerzos en su totalidad se enfocan al cumplimiento de este fin. En pocas palabras es el resultado a lograr

Alcance: (ISO 9000, 2015) Identifica los límites del proceso, su inicio, su finalización y su cobertura, al especificar las áreas de la empresa que aportan al cumplimiento del objetivo del proceso.

Mapa de procesos: Es una herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura.

Según la guía para la identificación y análisis de procesos de la Universidad de Cádiz (2007) un mapa de procesos es un diagrama de valor; un inventario gráfico de los procesos de una organización.

2.2 Marco Legal

El trabajo de pasantía profesional se basará todo en los siguientes lineamientos y directrices:

- Ley 685 de 2001 “Código de minas”: La cual regula las relaciones entre los organismos y entidades del Estado y de los particulares entre sí, sobre las actividades de prospección, exploración, explotación, beneficio, transporte, aprovechamiento y comercialización de los recursos no renovables que se encuentren en el suelo o subsuelo
- Ley 9993 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.
- Licencia especial de explotación CEM-156: Por la cual se constituye, declara y prueba el derecho de CONEXPE S.A para explorar y explotar arenas arcillosas, arenas feldespáticas, arenas industriales, arenas y gravas silíceas, gravas y recebo en un área

específica de la cantera Los Pinos, el cual fue debidamente otorgado por la Agencia Nacional de Minería. Este título minero se encuentra inscrito y vigente en el Registro Minero Nacional y cuenta con un plan minero e instrumento ambiental; mediante Auto PARC-1059-19 del 29 de diciembre de 2016 la autoridad minera aprobó la actualización del Programa de Trabajos y Obras para la explotación de minerales para la construcción, con una producción anual proyectada de 10.000 metros cúbicos.

- Contrato de concesión JBF-08001X: Por el cual se le otorgada a CONEXPE S.A la facultad exclusiva de explotar los depósitos o yacimientos de minerales en un área determinada en la cantera Los Pinos, tales como: arenas arcillosas, arenas feldespáticas, arenas industriales, arenas y gravas silíceas, gravas y recebo. Este título minero se encuentra inscrito y vigente en el Registro Minero Nacional y cuenta con un plan minero e instrumento ambiental; mediante Auto GTRC-0257-12 del 17 de mayo de 2012 la autoridad minera aprobó el Programa de Trabajos y Obras para la explotación de minerales para la construcción, con una producción anual proyectada es de 140.000 metros cúbicos del primero al quinto año, de 260.000 metros cúbicos del sexto al décimo año y 380.000 metros cúbicos por la vigencia restante del contrato.
- Decreto 2222 de 1993 Reglamento de Higiene y Seguridad en las Labores Mineras a Cielo Abierto.
- Invías Especificaciones generales de construcción de carreteras INVÍAS.
- Norma técnica colombiana NTC: Por la cual se crean normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales.
- Ley 594 de 2000 Ley General de archivo
- Código Sustantivo de trabajo

- Norma 2013 de 1986: Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo (actualmente Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo COPASST).
- Norma 705 de 2007 Obligatoriedad del Uso de Elementos de Primeros Auxilios
- Resolución 1409 de 2012 Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en trabajo en alturas.
- Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se regula el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Resolución 652 de 2012: Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1356 de 2012: En la cual se determinó la conformación del comité de convivencia laboral a cargo de los empleadores.

2.3 Marco Situacional

Construcciones y explotación de materiales pétreos CONEXPE S.A es una empresa minera creada en el año 2004 y cuenta con dos títulos mineros: JBF-08001X y CEM-156. Se dedica a la explotación de roca y transformación de la misma por medio de la trituración convirtiéndola así en materiales para la construcción, los cuales son comercializados por la empresa. Ofrece a sus clientes productos que cumplen con los estándares de calidad requeridos.

2.3.1 Ubicación

El área administrativa de CONEXPE S.A. se ubica en la Carrera 5 No.52n-21, Guayacanes del Rio en la ciudad de Popayán desde su creación. La vía de acceso a los 2 centros

operativos de la empresa (planta de trituración y cantera) atraviesa las veredas: El Paraíso, Pisojé Alto y San Alfonso

Por su parte la planta de trituración La Claridad se ubica en la vereda Pisojé Alto a 3,1 kilómetros de la oficina administrativa y su extensión es de 2 hectáreas, es decir 10.000 metros cuadrados.

Ilustración 1. Planta de trituración y patio de despachos La Claridad



Fuente: Google Earth

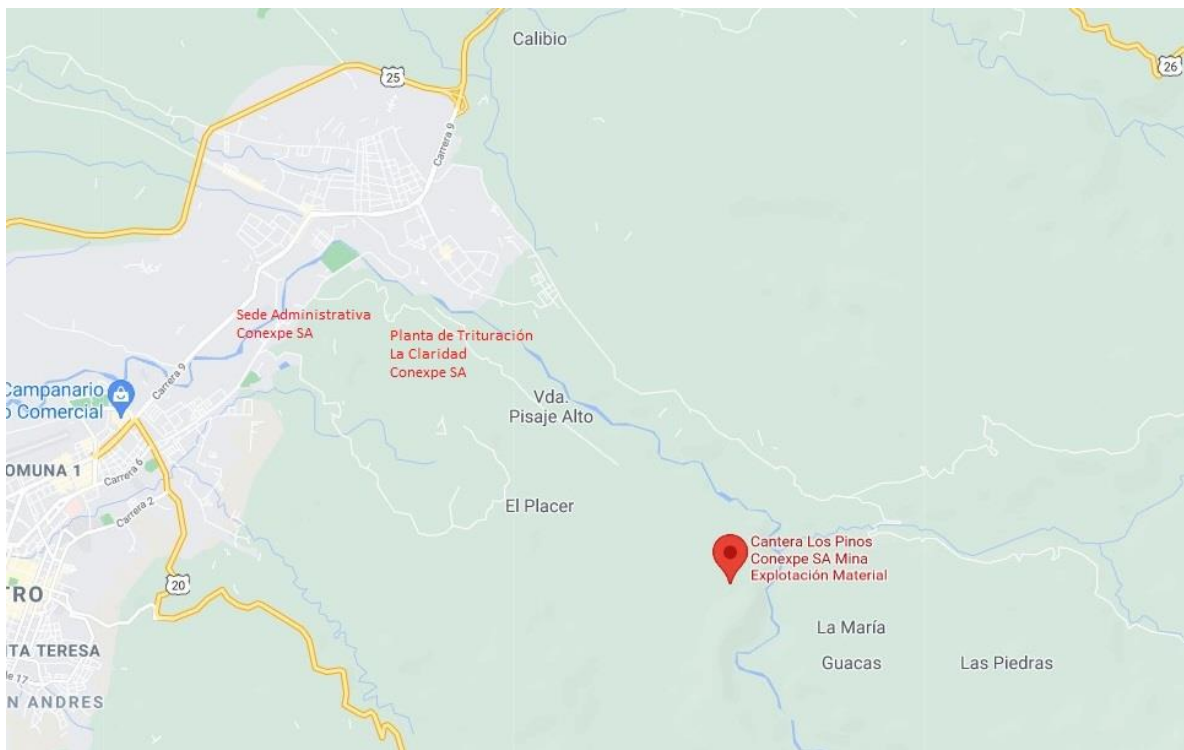
La cantera Los Pinos ubicada en la vereda San Alfonso a 4,4 kilómetros de la planta de trituración cuenta con aproximadamente 50 hectáreas, es decir, 500.000 metros cuadrados.

Ilustración 3. Fotografía aérea Cantera Los Pinos



Fuente: Google Earth

Ilustración 5. Ubicación Centros de Trabajo CONEXPE S.A.



Fuente: Google Earth

2.3.2 *Direccionamiento estratégico*

2.3.2.1 *Misión*

Somos una empresa minera dedicada a la explotación, transformación y comercialización de materiales pétreos, suministrando a nuestros clientes productos que cumplen con los más altos estándares de calidad, además de generar desarrollo en el sur occidente colombiano.

2.3.2.2 *Visión*

Convertirnos en la empresa productora y comercializadora de materiales pétreos con mayor capacidad instalada en el sur occidente colombiano, aportando al crecimiento de la economía de la región, comprometida con la gestión ambiental y social, prestando servicios con mano de obra calificada.

2.3.2.3 *Valores Organizacionales*

- Responsabilidad
- Honestidad
- Compromiso
- Compañerismo
- Tolerancia
- Lealtad
- Competitividad
- Puntualidad

Responsabilidad: Dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar una acción.

Honestidad: Virtud que caracteriza a las personas por el respeto a las buenas costumbres, a los principios morales y a los bienes ajenos. Es la acción constante de evitar apropiarse de lo que no nos pertenece.

Compromiso: Es lo que transforma una promesa en realidad, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen

adversas, es el material con el que se forja el carácter para poder cambiar las cosas, es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo. Comprometerse y mantener los compromisos, son la esencia de la proactividad

Compañerismo: Es la base para un trabajo de equipo exitoso. La cohesión entre los integrantes ayuda a que se exploten las capacidades individuales y a que el resultado de la acción del grupo sea mejor. Los equipos cuyos miembros comparten valores, normas de conducta y metas son aquellos que tienen más probabilidades de triunfar. El compañerismo, además, hace más amena la vida cotidiana ya que ayuda a construir climas de camaradería.

Tolerancia: Capacidad de aceptar las ideas, preferencias, formas de pensamiento o comportamientos de las demás personas.

Lealtad: Es una virtud consistente en el cumplimiento de lo que exigen las normas de fidelidad, honor y gratitud. Adhesión y afecto por alguien o por alguna cosa.

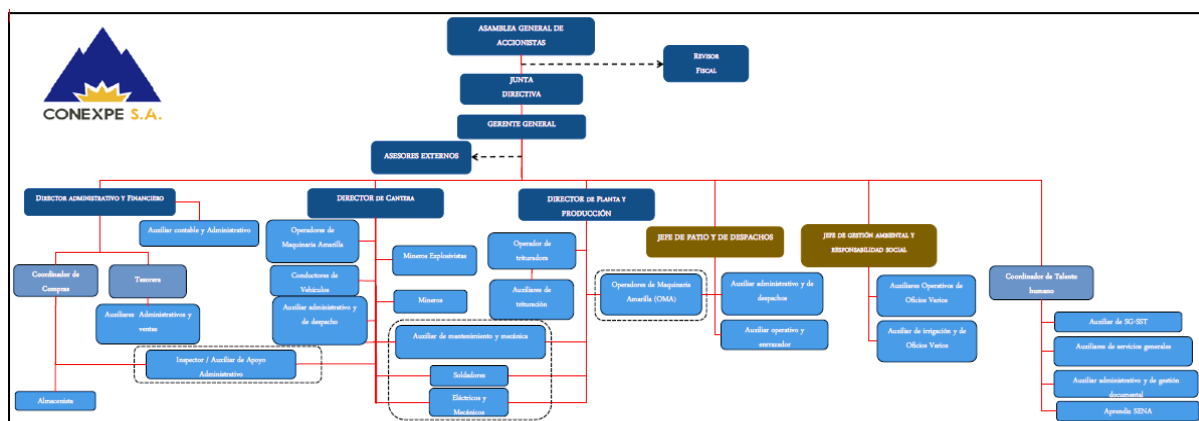
Competitividad: Capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno.

Puntualidad: Actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida.

2.3.3 Estructura organizacional

CONEXPE S.A cuenta con una estructura organizacional funcional, la cual gira entorno a seis áreas: cantera, producción y planta, patio y despachos, gestión ambiental y responsabilidad social, talento humano y administrativa y financiera. La empresa se compone por alrededor de 50 trabajadores directos.

Ilustración 6. Organigrama



2.3.4 Producto

Tabla 1. Productos CONEXPE S.A

CONEXPE S.A	
PRODUCTO	ARTÍCULO INVÍAS
Grava de 1" y ¾	630-13
Grava de ½	500-12
Piedra Filtro	673-12
Arena de Trituración	630-13
Base Granular	330-12
Sub-base Granular	320-12
Afirmado triturado A-38 o A-25	311-13
Afirmado no triturado CBR>15%	311-13
Recebo tipo 2 Re-75	610-13
Mejoramiento	220-13

CAPÍTULO III

CONTEXTUALIZACIÓN METODOLÓGICA

En el presente capítulo se describirá la metodología a emplear para recopilar la información que se utilizará para posteriormente documentar y construir el manual de procesos y procedimientos de CONEXPE S.A.

El desarrollo del presente trabajo práctico para cumplir con el objetivo establecido se basa en las indicaciones plasmadas en la norma ISO 9001 2015, por medio de la cual se promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. Este enfoque permite a la empresa controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

En primera instancia se hará una recopilación de información, por medio de encuestas y jornadas de observación, teniendo en cuenta que se deben documentar procesos y procedimientos muy técnicos. Es por esta razón que es indispensable planear reuniones con cada colaborador de la empresa, con el fin de extraer la mayor información posible de manera ordenada.

En segundo lugar, se procederá a identificar los procesos que abarcan el trabajo de la empresa en conjunto, con el fin de crear el mapa de procesos de la empresa logrando de esta manera la representación gráfica de la interacción existente entre los procesos.

Seguidamente, se elaborará la caracterización de los mismos, logrando describir la manera cómo funciona cada proceso y así dar cumplimiento a los requisitos de la norma (ISO 9001, 2015) frente a los elementos que debe tener un proceso.

Por último, se organizará la información previamente recaudada, este punto se basa en la estructura que la norma sugiere se siga a la hora de documentar los procedimientos, la cual se compone de la siguiente manera: objetivo, alcance, normograma, responsable, glosario, descripción, formatos y versión.

Para el desarrollo de esta metodología se tendrán presentes las sugerencias de la alta gerencia de la empresa, teniendo en cuenta que en el manual de procesos y procedimientos se desean plasmar cambios pertinentes para tener mayor control y rendimiento.

CAPÍTULO IV

CONTEXTUALIZACIÓN VALORATIVA

Se proyectarán las contribuciones a CONEXPE S.A con el desarrollo del trabajo de pasantía, se especificarán las posibles limitaciones que se puedan presentar, los alcances y resultados a obtener.

4.1 Contribución del Trabajo

El desarrollo del presente trabajo es de vital importancia para la empresa, debido a que le generará grandes beneficios supliendo necesidades que de manera urgente debían ser suplidas. Le permitirá al personal tener un mejor adiestramiento y capacitación en momentos como la inducción y reinducción, les proporcionará a los colaboradores una visión más integral de la empresa y los sensibilizará frente a su importancia para el buen funcionamiento del equipo en conjunto, estimulará el trabajo en equipo al indicar de forma explícita las interrelaciones con el resto de los puestos dentro de la empresa, disminuirá reprocesos y por ende tiempos muertos, se evidenciará un mejor rendimiento en los aspectos claves de la empresa: culturales, operativos y de convivencia, se logrará tener un mayor control y facilitará el desarrollo de las auditorías internas, aportando así a la mejora continua que es tan importante para la empresa.

De igual forma, este trabajo servirá como avance para la elaboración e implementación del manual de calidad, el cual es esencial para hacer constante seguimiento de los procesos en pro de la satisfacción del cliente y mejor posicionamiento en el mercado.

4.2 Resultados Esperados

- Mapa de procesos
- Caracterización de procesos
- Caracterización de procedimientos

CAPÍTULO V

DESARROLLO DEL TRABAJO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

La Construcción del Manual de Procesos y Procedimientos de la Empresa CONEXPE S.A., se desarrolló por medio de las fases que seguidamente se exponen, las cuales se encuentran íntimamente relacionadas con los objetivos general y específicos planteados para el trabajo.

5.1 Identificación de las actividades que desarrolla cada área de la empresa

Con el fin de tener un primer encuentro con los directores y jefes de área de la empresa, que permitiera la comunicación del objetivo del trabajo, el alcance, metodología, cronograma, beneficios y demás puntos; se lleva a cabo una reunión, en la cual se evidencia disposición por parte de los asistentes. En el transcurso del encuentro, se establecen fechas para tener un acercamiento con los colaboradores de cada una de las áreas y las actividades a su cargo.

En este orden de ideas, se da apertura al desarrollo de las reuniones pactadas, de la siguiente forma:

a. **Cantera:** La visita a este centro de trabajo se efectúa por medio de 5 encuentros, el primero de ellos es empleado para tener una reunión más específica con el director de la Cantera, quien comparte cómo está conformada el área, cómo se registra la información relevante de la misma por medio de los formatos con los que se cuenta y demás datos generales que permitieron conocer más el trabajo en La Cantera Los Pinos.

El segundo día es empleado para observar el trabajo de cada uno de los colaboradores con el acompañamiento de la Gerente y el Revisor Fiscal, quienes, a lo largo del recorrido realizado por la parte central de la cantera, explican a grandes rasgos el funcionamiento y razón de ser de las actividades que se desarrollan en el área. Lo anterior, teniendo en cuenta que para ellos es de gran importancia la creación del manual de procesos y procedimientos, ya que la

empresa como se expresa en la justificación del trabajo, requiere de organización; siendo el área en mención el epicentro donde se desarrollan algunas de las actividades de mayor importancia y cuidado.

El tercer día se realiza una visita técnica con el acompañamiento del Ingeniero Civil que actualmente es Asesor Externo de la empresa y ha sido parte fundamental del trabajo productivo de la misma desde su creación. Se inicia el recorrido desde la Parte Alta de la Cantera, comprendiendo que es desde este punto que inicia el trabajo del área y haciendo énfasis en la importancia de no pasar por alto ninguna actividad para evitar imprevistos con el suelo, lluvias y evolución de las zonas de extracción. Durante el trayecto, el Ingeniero explica detalladamente la manera cómo se debe preparar el terreno de la cantera, establecer vías de acceso, tener el correcto manejo de la zona a intervenir, adecuar canales de desagüe, efectuar labores de recuperación ambiental, entre otras actividades que se detallan en el Manual de Procesos y Procedimientos realizado.

Se efectúa un próximo encuentro con el Ingeniero, con el fin de acceder al polvorín de la cantera y obtener la información concerniente a los explosivos que se emplean para la extracción de la roca. Esta visita se realiza con el acompañamiento del Minero Explosivista Almacenista, el Auxiliar de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Guarda de seguridad del área, acatando los debidos protocolos para acceder al lugar.

Finalmente, se desarrolla una última visita con el objetivo de observar el trabajo ejecutado por cada uno de los colaboradores de la Cantera, logrando tener presente y claro hasta el mínimo detalle.

Los formatos empleados en el área se solicitan al director de la cantera y al auxiliar de despachos, quienes a su vez manifiestan algunas sugerencias para la mejora de los mismos.

Evidencias Fotográficas:

Ilustración 7. Colaboradores Cantera



Ilustración 8. Parte Alta Cantera



Ilustración 9. Perforación barrenos



Ilustración 10. Cargue de barrenos

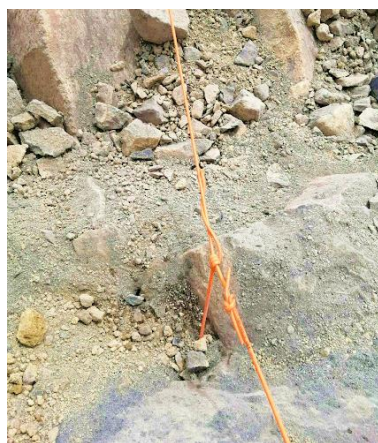


Ilustración 11. Detonador



Ilustración 12. Ingreso de volquetas

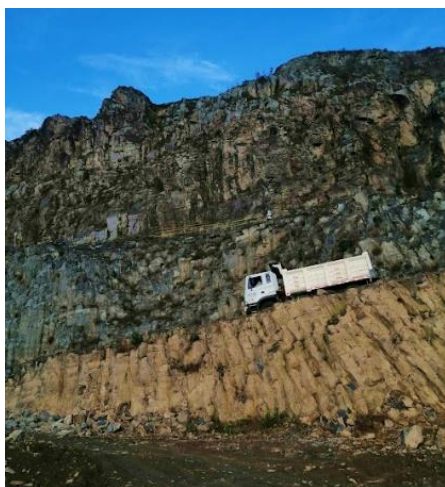


Ilustración 13. Cargue de Volquetas



b. **Planta y Producción:** Para obtener una información general que permitiera comprender el contexto y enfoque del área, se realiza una reunión con el Director de Planta y Producción. Se hace un recorrido al área, en el cual se logra conocer a los colaboradores y sus funciones, insumos, maquinaria y equipos empleados para el trabajo en la planta y demás datos de gran importancia. Por otra parte, el Director del área describe la manera como se registra la producción y cantidad de insumos gastados en los formatos del área, los cuales son compartidos para la construcción del manual.

Posteriormente, se efectúa otro encuentro para observar detalladamente las fases de las actividades desarrolladas por los colaboradores del área; uno de los puntos de mayor importancia fue la observación y entrevista efectuada al operario y auxiliares de trituración, ya que con todas las precauciones se ingresó a la cabina de mando de la trituradora, desde la cual se pudo observar el funcionamiento y desarrollo de las labores necesarias para la trituración de la materia prima. Así mismo, se evidenció y detalló la manera cómo se descarga el material en el patio de la Planta, cómo se registra, se clasifica y organiza el mismo, cómo se deposita en la tolva alimentadora de la trituradora, se transforma el material y se clasifica, cómo se distribuye, controla y registra el uso de insumos como: ACPM, gasolina y aceites, cómo se controla el ingreso, préstamo y salida de herramientas, equipos e insumos que reposan en el almacén y finalmente, cómo se efectúan las correspondientes labores de mantenimiento y mecánica.

Durante el acercamiento al trabajo que se realiza en la Planta de la empresa, se evidenciaron algunas mejoras por aplicar en las actividades y formatos del área.

Evidencias Fotográficas:

Ilustración 14. Parte Lateral Trituradora



Ilustración 15. Descargue de material en Planta



Ilustración 16. Bandas de Acopio



Ilustración 17. Zona de mantenimiento y mecánica



c. **Patio y Despachos:** Se desarrolla en primer lugar una reunión con el Jefe de Patio y despachos, quien detalladamente describe cada actividad que se desarrolla en el área, teniendo en cuenta que está a su cargo el material que ha sido procesado en la trituradora y cae en los conos de acopio.

Seguidamente se evidencia la manera correcta de tomar las medidas del volco de las volquetas y de registrar tal cálculo en el respectivo formato; se observó el cargue y verificación

de la cantidad de material cargado, organización de turnos de carga, registro de material despachado, registro de ordenes pendientes por despachar (saldos), entre otras actividades propias del área.

Finalmente, se solicitan los formatos usados, tomando nota de las sugerencias expresadas por el personal y observaciones propias obtenidas durante la visita.

Evidencias Fotográficas:

Ilustración 18. Cargue de triturado



Ilustración 19. Verificación de cargue de triturado



d. **Oficinas Administrativas:** El proceso de identificación de las actividades de este centro de trabajo se desarrolla mediante reuniones efectuadas con quienes lideran grupos de actividades esenciales en la empresa, como se presenta a continuación. Es preciso anotar que, con el fin de lograr una mayor efectividad en las reuniones, se le solicita a la Directora Financiera, Coordinador de Compras, Tesorera, Auxiliar administrativo y ventas, Coordinadora de Talento Humano y Auxiliar de Gestión Documental diligenciar una matriz en la cual debían registrar las actividades que desarrollan, la descripción de las mismas y el formato empleado para tal efecto.

- Dirección Financiera

- Compras
- Tesorería
- Ventas
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Documental

Cada uno de los colaboradores atendió la reunión con disposición, respondiendo las preguntas que surgían durante el desarrollo del encuentro, dando ejemplos reales de algunas de las actividades y compartiendo los formatos que para el desarrollo de sus funciones son imprescindibles.

Evidencia Fotográfica:

Ilustración 20. Colaboradores oficinas administrativas



5.2 Construcción del mapa de procesos

Para el logro de esta fase se hizo necesario el análisis de la información obtenida, logrando primeramente la identificación de límites de las actividades efectuadas en cada centro de trabajo, lo que permitió conocer dónde inicia y donde finaliza cada una de ellas.

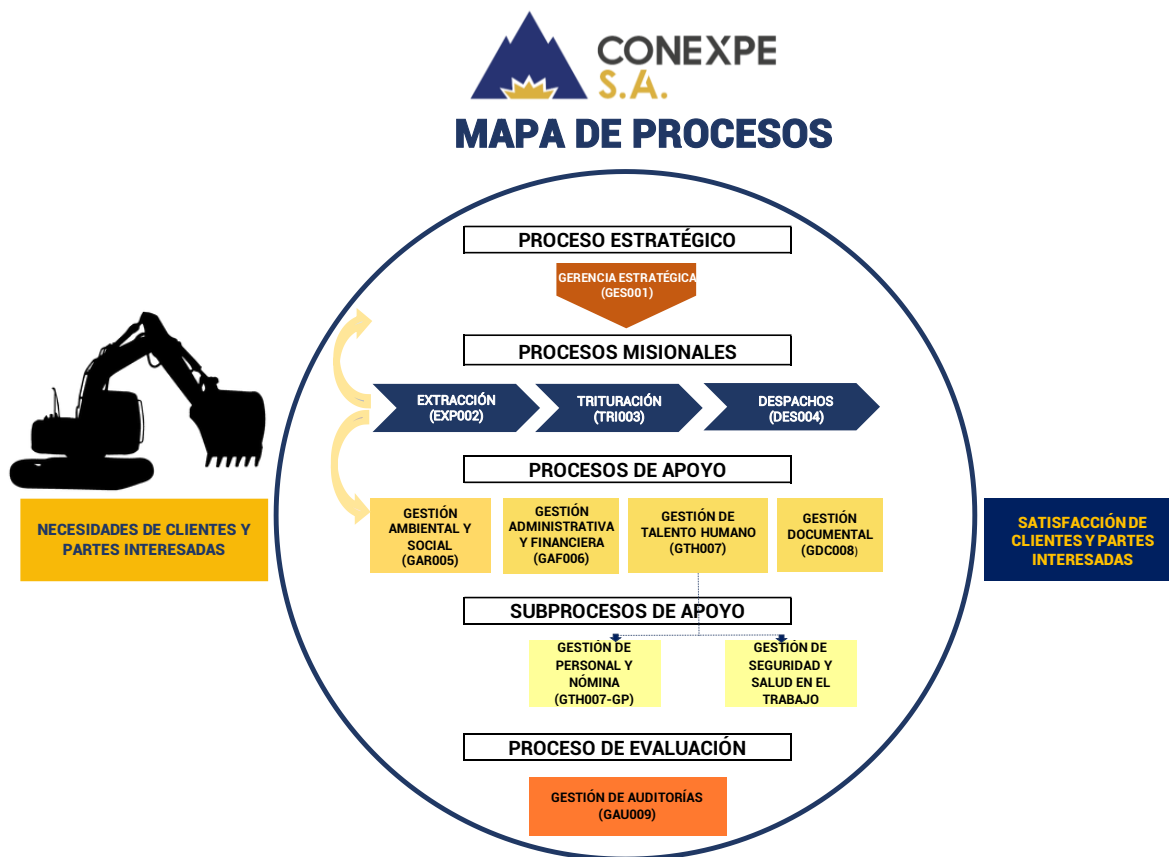
Al tener presente tal información, se logra seguidamente reconocer una secuencia entre las actividades de la empresa y las áreas que la conforman, ya que toda organización se basa en desarrollar actividades que se agrupan para dar procesos, los cuales interactúan entre sí, como engranajes. Estos procesos se vinculan directamente con la razón de ser de cada una de las áreas de la empresa, en función del organigrama o estructura organizacional de la misma.

Para ello, se tuvieron muy en cuenta las siguientes directrices dadas por el asesor académico:

- No incluir un elevado número de actividades en un solo proceso, ya que la información que posteriormente dará el mismo será excesiva y difícil de procesar.
- No incluir un pequeño número de actividades en cada proceso porque al final se tendrá un excesivo número de procesos, lo que entorpecerá su control.
- No implicar un gran número de áreas en cada proceso, máxime cuando la responsabilidad del mismo pueda recaer en más de una persona de mismo nivel jerárquico, debido a que las discrepancias pueden frenar la gestión.
- La responsabilidad de gestión de los procesos, aunque deberá ser definida, no se debe caer en el error de que esto sea entendido como que otros colaboradores no son responsables de su implicación.

Una vez identificados los procesos se procede a clasificar cuales son estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación; conformando de esta manera el esquema del mapa de procesos de la empresa, el cual se muestra a continuación:

Ilustración 21. Mapa de Procesos CONEXPE S.A.



El desarrollo de esta fase se basó en el Ciclo de Deming o PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), siendo un enfoque de gestión simple e iterativo para probar cambios en procesos o soluciones a problemas y para impulsar su optimización continua a través del tiempo. Este Ciclo permitió clasificar los procesos con el fin de que sigan una ruta coherente, la cual facilita el control de todo el trabajo que se desarrolla en CONEXPE S.A.

Para la conformación del mapa de procesos, se identificaron aquellas actividades que conforman cada proceso por medio del cual la empresa planea su trabajo; este proceso es denominado Proceso Estratégico.

Seguidamente se identifican los procesos de producción, los cuales responden a la razón de ser de la empresa y obedecen al H del ciclo PHVA, correspondiente al “Hacer”. Tales procesos son denominados Procesos Misionales, estos son:

- Extracción
- Trituración
- Despachos

Con respecto a los procesos conformados por aquellas actividades, que si bien, no son parte de la actividad principal de la organización, pero son imprescindibles para la buena gestión y desarrollo de la empresa; se identifican los siguientes:

- Gestión Ambiental y Responsabilidad Social
- Gestión Administrativa y Financiera
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Documental

Siguiendo con el ciclo PHVA, con respecto al “Verificar” se identifica el proceso de evaluación de la empresa, que brinda información de cómo se están desarrollando el resto de procesos de la empresa; este proceso en el Manual y Mapa de procesos se denomina Gestión de Auditorías. De igual forma, este proceso permite la aplicación del “Actuar” del ciclo de Deming, al facilitar la identificación de falencias en el funcionamiento de la empresa, las causas y opciones de mejora.

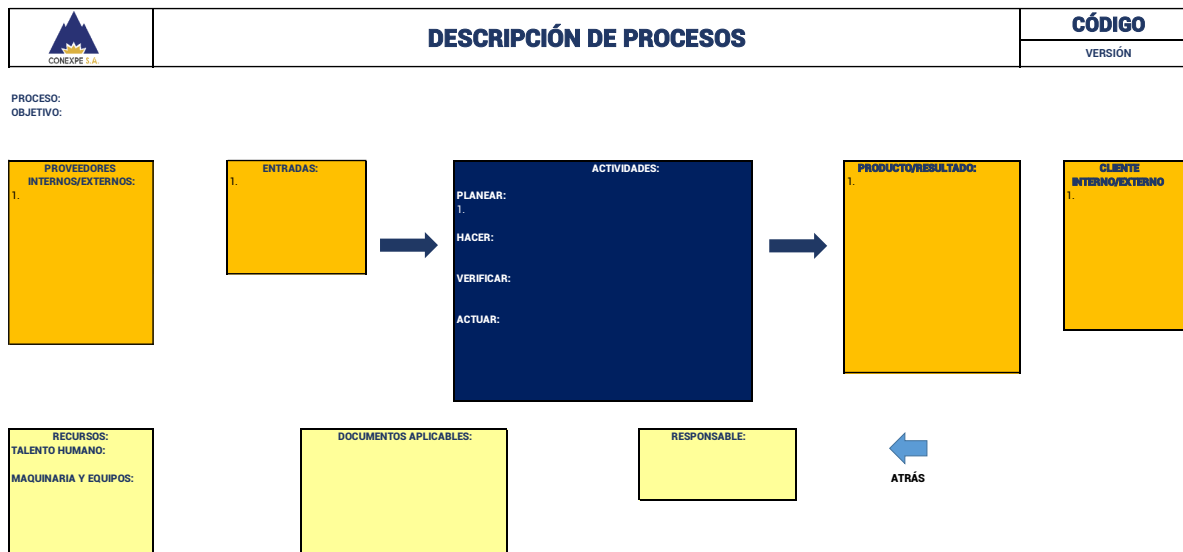
Finalmente, es preciso comprender que el propósito de la elaboración del **Mapa de Procesos** es aumentar la comprensión sobre los procesos, gracias a un diagrama que simplifica

el ciclo o ruta que sigue la empresa al desarrollar las actividades que permiten la aplicación de su misión.

5.3 Caracterización de Procesos

En primer lugar, se establece la estructura de los procesos de la empresa para seguidamente diseñar el formato de presentación de los mismos, teniendo en cuenta la importancia de lograr que todo colaborador o persona interesada comprenda a cabalidad la información allí proyectada. Este Formato se presenta a continuación:

Ilustración 22. Descripción de Procesos



Se procede a diligenciar las matrices en las cuales se codifica cada uno de los procesos y se especifica la versión. Añadido a ello se describen los componentes de cada proceso, a continuación, se presenta la manera como se logra el diligenciamiento de la matriz:

- a. Se describe el objetivo de cada proceso.
- b. Se especifican los proveedores que brindan información, insumos o productos (entradas) para la ejecución de las actividades del proceso.
- c. Se detallan las entradas que se requieren.

- d. Se enlistan las actividades que se efectúan para el logro del proceso, clasificándolas según el Ciclo PHVA.
- e. Se especifican las salidas o productos que se obtienen al realizar las actividades del proceso.
- f. Se identifican los recursos requeridos para la ejecución del proceso.
- g. Se nombran los documentos aplicables.
- h. Se detalla el cargo del responsable.

5.4 Caracterización de Procedimientos

En primer lugar, se enlistan los procedimientos de cada proceso, los cuales se determinan en función de las actividades detalladas en la matriz de descripción de procesos.


Seguidamente, se toma la decisión de organizar los procedimientos, creando documentos Excel para cada proceso y describiendo sus procedimientos en hojas de cálculo, garantizando de esta manera la comprensión de la información. Para tal efecto, se diseña un menú de inicio donde el lector podrá encontrar enlistados los procedimientos que componen el proceso que desea detallar, los cuales a su vez cuentan con hipervínculos que permiten dar clic para conocer la descripción de cada uno de ellos.

Ilustración 23. Inicio Procedimientos de cada Proceso



Posteriormente, se establece la estructura de los procedimientos y se diseña el formato de presentación de los mismos, obteniéndose la siguiente matriz:

Ilustración 24. Descripción de Procedimientos

	DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO PROCEDIMIENTO	
		VERSIÓN	FECHA
PROCEDIMIENTO:			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
NORMOGRAMA:			
RESPONSABLE:			
GLOSARIO:			
DESCRIPCIÓN:			
FORMATOS:			

Se procede a diligenciar las matrices, en las cuales se codifica cada uno de los procedimientos, se especifica la versión y se anota la fecha de actualización o creación del mismo. A continuación, se presenta la manera como se logra el diligenciamiento de la matriz:

- a. Se describe el objetivo del procedimiento.
- b. Se detalla el alcance, por medio del cual se identifican los límites, su inicio, su finalización y su cobertura.
- c. Se especifican las normas, leyes, decretos, políticas, acuerdos y demás documentos normativos que se apliquen al cumplimiento del procedimiento.
- d. Se nombra el cargo del responsable.
- e. Se plasma el significado de las palabras clave o quizá desconocidas que se nombren en la siguiente celda.
- f. Se describe a detalle el procedimiento, si bien en la matriz de procesos se describe qué se hace, en la matriz de procedimientos se describe cómo se hace.
- g. Por último, se nombran los formatos necesarios para el desarrollo del procedimiento.

Así las cosas, los procedimientos que resultaron después de este proceso fueron:

1. PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA (GES001)

1.1 Planificación Estratégica (GES001-PTE001)

1.2 Control de Ejecución (GES001-GMC002)

1.3 Informe de Gestión Anual (GES001-IGA003)

1.4 Actualización de Documentos Organizacionales (GES001-SCP004)

2. PROCESO EXTRACCIÓN (EXT002)

2.1 Plan de Acción Anual (EXT002-PAC005)

2.2 Planeación de Producción Semanal (EXT002-PPS006)

2.3 Voladura (EXT002-VOL007)

2.4 Despacho de Materia Prima (EXT002-DMP008)

2.5 Mantenimiento Preventivo y Correctivo (EXT002-MCP009)

3. PROCESO TRITURACIÓN (TRI003)

3.1 Plan de Acción Anual (TRI003-PAC010)

3.2 Planeación de Producción Semanal (TRI003-PPS011)

3.3 Recepción y Clasificación de Materia Prima (TRI003-RCM012)

3.4 Trituración y Registro de Producción (TRI003-TRP013)

3.5 Mantenimiento Preventivo y Correctivo (TRI003- MCP014)

3.6 Pruebas de Laboratorio y Toma de Testigos (TRI003-PLT015)

3.7 Servicio Postventa (TRI003-SPV016)

4. DESPACHOS (DES004)

4.1 Organización de Despacho Diario (DES004-ODD017)

4.2 Cargue y Despacho de Volquetas (DES004-CDV018)

4.3 Acopio de Material Triturado (DES004-AMT019)

**5. PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
(GAR005)**

5.1 Plan de Acción Anual (GAR005-PAC020)

5.2 Planeación de Trabajo Semanal (GAR005-PTS021)

5.3 Responsabilidad Social (GAR005-RES022)

5.4 Recuperación ambiental y Disposición de Material Estéril (GAR005-DME023)

5.5 Mantenimientos (GAR005-MNT024)

6. PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (GAF006)

6.1 Plan de Acción Anual (GAF006-PAC025)

6.2 Programación Semanal (GAF006-PRS026)

6.3 Conciliaciones (GAF006-CON027)

6.4 Compras (GAF006-COM028)

6.5 Ventas (GAF006-VEN029)

6.6 Gestión de Mercadeo y Comunicaciones (GAF006-GMC030)

6.7 Pagos (GAF006-PAG031)

6.8 Recepción y Entrega de Efectivo (GAF006-REF032)

6.9 Gestión Contable (GAF006-GEC033)

6.10 Respuesta a PQRS (GAF006-PQR034)

7. PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (GTH007)

7.1 SUB PROCESO GESTIÓN DEL PERSONAL Y NÓMINA (GTH007-GP)

7.1.1 Plan de Acción Anual (GTH007-GP-PAC035)

7.1.2 Contratación (GTH007-GP-CON036)

7.1.3 Terminación de Contratos (GTH007-GP-TEC037)

7.1.4 Llamados de Atención (GTH007-GP-LAM038)

- 7.1.5 Seguimiento a Casos de Colaboradores (GTH007-GP-SEC039)
- 7.1.6 Requerimientos del SENA (GTH007-GP-SEN040)
- 7.1.7 Capacitaciones al Personal (GTH007-GP-CPS041)
- 7.1.8 Nómina (GTH007-GP-NOM042)
- 7.1.9 Retención del Personal (GTH007-GP-RNP043)
- 7.1.10 Procesos Disciplinarios a Colaboradores (GTH007-GP-PDC044)

7.2 SUB PROCESO GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (GTH007-ST)

- 7.2.1 Gestión de capacitaciones exigidas para trabajos seguros (GTH007-ST-CAP045)
- 7.2.2 Gestión de Cambio (GTH007-ST-GES046)
- 7.2.3 Dotación del Personal (GTH007-ST-DOT047)
- 7.2.4 Exámenes Médico Laborales (GTH007-ST-EML048)
- 7.2.5 Creación de Comités de Apoyo al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (GTH007-ST-CCA049)
- 7.2.6 Identificación y Mitigación de Peligros (GTH007-ST-IMP050)
- 7.2.7 Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales (GTH007-ST-IAE051)
- 7.2.8 Reporte de Actos y Condiciones Inseguras (GTH007-ST-ACI052)
- 7.2.9 Inspecciones (GTH007-ST-INS053)
- 7.2.10 Rendición de cuentas de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (GTH007-ST-RSG054)
- 7.2.11 Acción correctiva, preventiva y de mejora (GTH007-ST-ACP055)
- 7.2.12 Auditorías Internas (GTH007-ST-AUI056)

8. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL (GDC008)

- 8.1 Planeación (GDC008-PLN057)
- 8.2 Producción (GDC008-PRD058)
- 8.3 Gestión y Trámite (GDC008-GST059)
- 8.4 Transferencia Documental (GDC008-TRD060)
- 8.5 Disposición de Documentos (GDC008-DSD061)
- 8.6 Preservación Documental (GDC008-PRD062)
- 8.7 Valoración Documental (GDC008-VAD063)

9. PROCESO GESTIÓN DE AUDITORÍAS (GAU009)

- 9.1 Planeación de Auditorías (GAU009-PLA064)
- 9.2 Ejecución de Auditorías (GAU009-EJA065)
- 9.3 Informes de Auditoría (GAU009-IFA066)
- 9.4 Solicitud y Formulación de Planes de Mejoramiento (GAU009-SOM067)

5.5 Elaboración de Instructivos

Teniendo en cuenta que a lo largo de la elaboración del manual se identifica la necesidad de crear instructivos que orienten los procedimientos en forma detallada y precisa para realizar algún paso del mismo; se procede a identificar y nombrar los respectivos instructivos. Seguido a ello se diseña el menú de inicio de los instructivos, donde el lector podrá encontrar enlistados los instructivos de la empresa, obteniendo como resultado la siguiente matriz:


Ilustración 25. Inicio Instructivos



Añadido a ello, se habilitan hipervínculos en el documento, los cuales permiten ingresar al instructivo deseado dando tan solo un clic.

Para la descripción de los instructivos se diseña una matriz en la cual se puede detallar el objetivo, alcance, responsable (s), normograma, descripción y formatos necesarios para la aplicación del instructivo. A continuación, se presenta la matriz:

Ilustración 26. Descripción de Instructivos


PROCESO: Nombre		 INSTRUCTIVOS		CÓDIGO INSTRUCTIVO	
				VERSIÓN	FECHA
INSTRUCTIVO:					
OBJETIVO:					
ALCANCE:					
RESPONSABLES:					
NORMOGRAMA:					
DESCRIPCIÓN:					
FORMATOS					

5.6 Adecuación y creación de Formatos

Una vez diligenciadas las matrices de procesos, procedimientos e instructivos se realiza un listado extrayendo el nombre de los formatos nombrados en cada una de ellas, garantizando que todos se incluyan en el manual. Este listado se organiza en una tabla, en la cual se especifica

el nombre del formato, su código y el proceso al cual pertenece, todo ello con el fin de facilitar la búsqueda. A continuación, se enlistan los formatos adecuados y/o creados:

Tabla 2. Listado Formatos CONEXPE S.A.

 LISTADO FORMATOS CONEXPE S.A.			
No.	NOMBRE	CÓDIGO	PROCESO
1	Formato Control de Ejecución	FOR-CEJ001	Gestión Estratégica
2	Acuerdo de Confidencialidad Contratistas	ACU-CNT002	Gestión Estratégica
3	Autorización de tratamiento de datos personales	AUT-TTD003	Gestión Estratégica
4	Formato Designación de supervisor	FOR-DSV004	Gestión Estratégica
5	Minuta de Contrato de prestación de servicios	MIN-CPS005	Gestión Estratégica
6	Formato certificación Supervisor Persona Natural	FOR-CSN006	Gestión Estratégica
7	Formato certificación Supervisor Persona Jurídica	FOR-CSJ007	Gestión Estratégica
8	Formato Formulación Plan de acción anual	FOR-PLA008	Extracción
9	Formato Acta Programación de Producción	FOR-APS009	Extracción
10	Formato Registro Producción Cantera	FOR-RPC010	Extracción
11	Formato Reporte Diario Cantera	FOR-RDC011	Extracción
12	Formato Solicitud de mantenimiento	FOR-SMT012	Extracción
13	Formato Registro de Facturas de Explosivos	FOR-RFE013	Extracción
14	Formato Acta de Quema	FOR-ACQ014	Extracción
15	Formato Orden de Trabajo según Diseño de Voladura	FOR-ONT015	Extracción
16	Formato Orden de Salida	FOR-ONS016	Extracción
17	Formato Formulación Plan de acción anual	FOR-PLA008	Trituración
18	Formato Acta Programación de Producción	FOR-APS009	Trituración
19	Formato Registro Remisiones Verificadas (Stock)	FOR-RRV017	Trituración
20	Formato Registro Producción Planta	FOR-RPP018	Trituración
21	Formato Mantenimiento de Cargadores	FOR-MCG019	Trituración
22	Formato Mantenimiento de Retroexcavadoras	FOR-MRE020	Trituración
23	Formato Solicitud de mantenimiento	FOR-SMT012	Trituración
24	Formato Identificación de muestras/testigos	FOR-IMT021	Trituración
25	Formato Solicitud de Ensayos a Laboratorio	FOR-SEL022	Trituración
26	Formato Registro de Resultados de Laboratorio	FOR-RRL023	Trituración
27	Formato Encuesta de Satisfacción de Clientes	FOR-ESC024	Trituración
28	Formato Registro de resultados de encuestas	FOR-RRE025	Trituración
29	Formato Control Horómetro Trituradora	FOR-CHT026	Trituración
30	Formato Cubicaje de volquetas	FOR-CBV027	Despachos
31	Formato Consolidado de ordenes pendientes	FOR-COP028	Despachos
32	Formato Reporte Diario Despachos	FOR-RDD029	Despachos
33	Formato Reporte General Despachos	FOR-RGD030	Despachos
34	Formato Registro de Clientes Sancionados Despachos	FOR-RCS031	Despachos
35	Formato Formulación Plan de acción anual	FOR-PLA008	Gestión Ambiental y Responsabilidad
36	Calendario Ambiental	CAL-AMB032	Gestión Ambiental y Responsabilidad
37	Formato Programación Semanal	FOR-PRS033	Gestión Ambiental y Responsabilidad
38	Formato Acta de Visitas	FOR-ACV034	Gestión Ambiental y Responsabilidad
39	Formato Acta Verificación PQRS	FOR-APQ035	Gestión Ambiental y Responsabilidad
40	Formato Recepción de PQRS	FOR-RPQ036	Gestión Ambiental y Responsabilidad
41	Formato Respuesta a PQRS	FOR-RES037	Gestión Ambiental y Responsabilidad
42	Formato Cierre de PQRS	FOR-CPQ038	Gestión Ambiental y Responsabilidad
43	Formato Donaciones	FOR-DON039	Gestión Ambiental y Responsabilidad
44	Formato Control de Irrigación	FOR-CIRR040	Gestión Ambiental y Responsabilidad
45	Formato Mantenimiento de Equipos	FOR-MNE041	Gestión Ambiental y Responsabilidad
46	Formato Solicitud de Mantenimiento	FOR-SMT012	Gestión Ambiental y Responsabilidad
47	Formato Salida de Aceites Usados	FOR-SAU042	Gestión Ambiental y Responsabilidad
48	Formato Formulación Plan de acción anual	FOR-PLA008	Gestión Administrativa y Financiera
49	Calendario Tributario	CAL-TRI043	Gestión Administrativa y Financiera
50	Formato Listado Pagos a Proveedores	FOR-LPP044	Gestión Administrativa y Financiera

51	Formato Ruta de compras y diligencias	FOR-RCD045	Gestión Administrativa y Financiera
52	Formato Conciliación Proveedores	FOR-CNP046	Gestión Administrativa y Financiera
53	Formato Conciliación Bancaria	FOR-CNB047	Gestión Administrativa y Financiera
54	Formato Evaluación de Proveedores y Contratistas	FOR-EVP048	Gestión Administrativa y Financiera
55	Ficha Técnica Proveedores	FOR-FTP049	Gestión Administrativa y Financiera
56	Matriz de Registro, Seguimiento y Control de Compras	FOR-RCC050	Gestión Administrativa y Financiera
57	Formato Factura Proforma	FOR-FPR051	Gestión Administrativa y Financiera
58	Formato Entrega de Material Publicitario	FOR-EMP052	Gestión Administrativa y Financiera
59	Formato Pago de Nómina Bancolombia	FOR-PNM053	Gestión Administrativa y Financiera
60	Formato Pago de Libranzas Banco Agrario	FOR-PLB054	Gestión Administrativa y Financiera
61	Formato Pago de Libranzas Banco Bogotá	FOR-PLB055	Gestión Administrativa y Financiera
62	Formato Arqueo de Caja	FOR-ARQ056	Gestión Administrativa y Financiera
63	Formato Cuadre Diario de Caja	FOR-CDC057	Gestión Administrativa y Financiera
64	Formato Informe de Tesorería	FOR-INT058	Gestión Administrativa y Financiera
65	Formato Retención en la Fuente	FOR-RTF059	Gestión Administrativa y Financiera
66	Formato Liquidación Industria y Comercio	FOR-LIC060	Gestión Administrativa y Financiera
67	Formato Cálculo IVA	FOR-IVA061	Gestión Administrativa y Financiera
68	Formato Recepción de PQRS	FOR-RPQ036	Gestión Administrativa y Financiera
69	Formato Respuestas a PQRS	FOR-RES037	Gestión Administrativa y Financiera
70	Formato Acta de Verificación de PQRS	FOR-APQ035	Gestión Administrativa y Financiera
71	Formato Cierre de PQRS	FOR-CPQ038	Gestión Administrativa y Financiera
72	Formato Entradas de Almacén	FOR-EAL062	Gestión Administrativa y Financiera
73	Formato Salidas de Almacén	FOR-SAL063	Gestión Administrativa y Financiera
74	Formato Registro de ACPM	FOR-ACP064	Gestión Administrativa y Financiera
75	Formato Kardex Gasolina Corriente	FOR-GAC065	Gestión Administrativa y Financiera
76	Formato Kardex Aceites	FOR-KAC066	Gestión Administrativa y Financiera
77	Formato Préstamo Herramientas	FOR-PHE067	Gestión Administrativa y Financiera
78	Acuerdo de Confidencialidad Contratistas	ACU-CNT002	Gestión Administrativa y Financiera
79	Formato Acuerdos con Clientes	FOR-ACL068	Gestión Administrativa y Financiera
80	Formato Cálculo de Pago de Explosivos	FOR-ACL069	Gestión Administrativa y Financiera
81	Autorización de Tratamiento de Datos Personales	AUT-TTD003	Gestión Administrativa y Financiera
82	Formato Inscripción de Cuentas Bancolombia	FOR-ICC070	Gestión Administrativa y Financiera
80	Formato Formulación Plan de acción anual	FOR-PLA008	Gestión de Talento Humano-GP
81	Minuta Contrato	FOR-CON071	Gestión de Talento Humano-GP
82	Formato Inducción y Reinducción	FOR-IND072	Gestión de Talento Humano-GP
83	Formato Visita Domiciliaria	FOR-VID073	Gestión de Talento Humano-GP
84	Formato Minuta Otrosí	FOR-OTR074	Gestión de Talento Humano-GP
85	Formato Notificación de Terminación de Contrato	FOR-TRC075	Gestión de Talento Humano-GP
86	Formato Entrega de Puesto de Trabajo	FOR-EPT076	Gestión de Talento Humano-GP
87	Formato Llamado de Atención	FOR-LLA077	Gestión de Talento Humano-GP
88	Formato Seguimiento a casos de Trabajadores	FOR-SCT078	Gestión de Talento Humano-GP
89	Formato Contrato de aprendices SENA	FOR-SEN079	Gestión de Talento Humano-GP
90	Formato Plan Anual de Capacitaciones	FOR-PCP080	Gestión de Talento Humano-GP
91	Formato Efectividad de la Capacitación	FOR-EFE081	Gestión de Talento Humano-GP
92	Formato Evaluación del Impacto-Capacitación	FOR-EIM082	Gestión de Talento Humano-GP
93	Formato Solicitud de Capacitación	FOR-SCP083	Gestión de Talento Humano-GP
94	Formato Horas Extras	FOR-HEX085	Gestión de Talento Humano-GP
95	Formato Encuestas Clima Laboral	FOR-ECL086	Gestión de Talento Humano-GP
96	Formato Queja Disciplinaria	FOR-QDI087	Gestión de Talento Humano-GP
97	Formato Apertura de Proceso Disciplinario	FOR-APD088	Gestión de Talento Humano-GP
98	Formato Decisión Proceso Disciplinario	FOR-DPD089	Gestión de Talento Humano-GP
99	Acuerdo de Confidencialidad Trabajadores	ACU-TRA090	Gestión de Talento Humano-GP
100	Formato Vacante SENA	FOR-VSE091	Gestión de Talento Humano-GP
101	Formato Vacante Comfacauca	FOR-VCO092	Gestión de Talento Humano-GP
102	Formato Acta Descuento a Trabajadores	FOR-ADT093	Gestión de Talento Humano-GP
103	Formato Acta de Entrega	FOR-ACE094	Gestión de Talento Humano-GP
104	Formato Base de Datos Trabajadores	FOR-BDT095	Gestión de Talento Humano-GP
105	Formato Autorización de Ingreso	FOR-AIN096	Gestión de Talento Humano-GP
106	Formato Certificado Laboral	FOR-CRL097	Gestión de Talento Humano-GP
107	Formato Novedades de Trabajadores	FOR-NTB098	Gestión de Talento Humano-GP
108	Formato Reemplazos y Rotación del Personal	FOR-RRP099	Gestión de Talento Humano-GP
109	Formato Restricciones Laborales	FOR-REL100	Gestión de Talento Humano-GP

110	Formato Derechos de Petición	FOR-DEP101	Gestión de Talento Humano-GP
111	Formato Paz y Salvo Laboral	FOR-PSL102	Gestión de Talento Humano-GP
112	Formato Poder para Representación en Asamblea de Socios	FOR-PRA103	Gestión de Talento Humano-GP
113	Formato Solicitud o Autorización de Vacaciones	FOR-SAV104	Gestión de Talento Humano-GP
114	Formato Seguimiento Exámenes Médico Laborales	FOR-SEM105	Gestión de Talento Humano-GP
115	Formato Plan Anual de Capacitaciones	FOR-PCP080	Gestión de Talento Humano-ST
116	Formato Efectividad de la Capacitación	FOR-EFE081	Gestión de Talento Humano-ST
117	Formato Evaluación del Impacto-Capacitación	FOR-EIM082	Gestión de Talento Humano-ST
118	Formato Solicitud de Capacitación	FOR-SCP083	Gestión de Talento Humano-ST
119	Formato Gestión de Cambio	FOR-GEC106	Gestión de Talento Humano-ST
120	Formato Entrega de Dotación de Uniforme y EPP	FOR-EDU107	Gestión de Talento Humano-ST
121	Formato Solicitud de Cita Médica Ocupacional	FOR-CMO108	Gestión de Talento Humano-ST
122	Formato Seguimiento de Exámenes Médico Laborales	FOR-SEM105	Gestión de Talento Humano-ST
123	Formato Riesgos y Peligros Cantera	FOR-PRC109	Gestión de Talento Humano-ST
124	Formato Riesgos y Peligros Planta	FOR-PRP110	Gestión de Talento Humano-ST
125	Formato Riesgos y Peligros Administrativo	FOR-PRA111	Gestión de Talento Humano-ST
126	Formato Inspección y uso de EPP	FOR-EPP112	Gestión de Talento Humano-ST
127	Formato Inspección Botiquín y Camillas Administrativo	FOR-BCA113	Gestión de Talento Humano-ST
128	Formato Inspección Botiquín y Camillas Operativo	FOR-BCO114	Gestión de Talento Humano-ST
129	Formato Inspección de Extintores	FOR-IEX115	Gestión de Talento Humano-ST
130	Formato Inspección de Herramientas	FOR-HER116	Gestión de Talento Humano-ST
131	Formato Inspección General	FOR-ISG117	Gestión de Talento Humano-ST
132	Formato Inspección Preoperacional y Tarjeta Operación Vehículos	FOR-POV118	Gestión de Talento Humano-ST
133	Formato Informe Rendición de cuentas	FOR-IRC119	Gestión de Talento Humano-ST
135	Formato Acción correctiva o preventiva	FOR-ACP120	Gestión de Talento Humano-ST
136	Formato Asistencia Eventos y Actividades	FOR-AEA121	Gestión de Talento Humano-ST
137	Formato Cronograma de Inspecciones	FOR-CRI122	Gestión de Talento Humano-ST
138	Formato Registro de Visitantes	FOR-REV123	Gestión de Talento Humano-ST
139	Formato Permiso Trabajo Seguro en Alturas	FOR-PTS124	Gestión de Talento Humano-ST
140	Formato Autoreporte Condición de Salud	FOR-ACS125	Gestión de Talento Humano-ST
141	Formato Orden de Trabajo	FOR-OTR126	Gestión de Talento Humano-ST
142	Formato Análisis de Trabajo Seguro	FOR-ATS127	Gestión de Talento Humano-ST
143	Formato Cronograma de Capacitaciones y Entrenamiento Anual	FOR-CEA128	Gestión de Talento Humano-ST
144	Formato Control de Limpieza y Desinfección de Baños	FOR-CLD129	Gestión de Talento Humano-ST
145	Formato Caracterización de Accidentalidad y Enfermedad Laboral	FOR-CAI130	Gestión de Talento Humano-ST
146	Formato Reporte de Actos y Condiciones Inseguras	FOR-RAC131	Gestión de Talento Humano-ST
147	Formato Diagnóstico Integral de archivos	FOR-DIA132	Gestión Documental
148	Formato Clasificación Documental CCD	FOR-CCD133	Gestión Documental
149	Formato Índice de Información Clasificada y Reservada	FOR-ICR134	Gestión Documental
150	Formato Producción Documental	FOR-PRD135	Gestión Documental
151	Formato Control de Acceso a los Documentos	FOR-CAD136	Gestión Documental
152	Formato Control de Correspondencia	FOR-COR137	Gestión Documental
153	Formato Cronograma de Transferencias Primarias	FOR-CTP138	Gestión Documental
154	Formato Tablas Valoración Documental	FOR-TVD139	Gestión Documental
155	Formato Único de Inventario Documental	FOR-UID140	Gestión Documental
156	Formato Registro de Eliminación	FOR-REN141	Gestión Documental
157	Formato Acta de Eliminación Documental	FOR-AED142	Gestión Documental
158	Formato Relación Préstamo de Documentos	FOR-RPD143	Gestión Documental
159	Formato Control de Circulares y Comunicaciones	FOR-CCR144	Gestión Documental
160	Formato Índice de Carpeta	FOR-ICP145	Gestión Documental
161	Formato Rótulo de Caja y Carpeta	FOR-RCR146	Gestión Documental
162	Formato Hoja Membretada	FOR-HME147	Gestión Documental
163	Formato Circular Interna	FOR-CRN148	Gestión Documental
164	Formato Circular Externa	FOR-CRE149	Gestión Documental
165	Formato Comunicación Interna	FOR-CMI150	Gestión Documental
166	Formato Comunicación Externa	FOR-CME151	Gestión Documental

167	Formato Plan Anual de Auditoría	FOR-PAA152	Gestión de Auditorías
168	Formato Plan de Auditoría	FOR-PLA153	Gestión de Auditorías
169	Formato Programación Auditores	FOR-PAI154	Gestión de Auditorías
170	Formato Análisis de Criterios Objeto de Auditoría/Evaluación	FOR-ACO155	Gestión de Auditorías
171	Formato Registro de Documentos Recopilados en Auditorías	FOR-DRA156	Gestión de Auditorías
172	Formato Informe de Auditoría	FOR-INA157	Gestión de Auditorías
173	Formato Solicitud de Mejoras	FOR-SDM158	Gestión de Auditorías
174	Formato Lista de Auditores	FOR-LIA159	Gestión de Auditorías
175	Formato Evaluación de Competencias de Auditores Internos	FOR-ECA160	Gestión de Auditorías

Siguiendo el listado, se adecúa o se crea cada uno de los formatos, ubicando al inicio de cada uno de ellos el logo de la empresa, el nombre del formato, su código, versión y fecha de creación o actualización; siguiendo el manual de identidad de la empresa.

5.7 Creación de Glosario Organizacional

Finalmente, se toman las palabras definidas en la descripción de procedimientos y se unifican en un solo documento, generando así el glosario de la empresa. El cual, el permitirá a los colaboradores comprender el lenguaje de sus compañeros y facilitará el entendimiento del Manual de Procesos y Procedimientos, logrando agilidad en el desarrollo de las funciones o tareas adicionales que se deleguen.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

El trabajo realizado a lo largo de 20 semanas destinadas para la Construcción del Manual de Procesos y Procedimientos de CONEXPE S.A., se enfocó en aportar a la etapa de organización que está viviendo la empresa, teniendo claro que se requería de manera inaplazable este manual.

En este orden de ideas, se planificó el trabajo que se debía realizar cada semana, ya que, al tratarse de una empresa minera, se requería precisión a la hora de ordenar, describir y plasmar la información del trabajo que se desarrolla en la misma. Por tanto, se optó por solicitar el acompañamiento y dirección de personal con conocimiento técnico y experiencia en cada labor, con el fin para garantizar que el manual fuera claro, veraz y consecuente con la realidad y visión de la empresa.

Así las cosas, se logró identificar en primer lugar, las actividades que desarrolla cada área de la organización, obteniendo la mayor cantidad de información posible que alimentara el proceso de construcción del manual, evitando en lo posible vacíos e incógnitas futuras.

De igual forma, se construyó el Mapa de Procesos de la empresa, con base a la información recaudada; con el fin de graficar el funcionamiento de la empresa entorno a los procesos: estratégico, misional, de apoyo y de evaluación, que en ella se desarrollan.

Se efectuó la caracterización de cada proceso identificado, detallando los objetivos, entradas, actividades, salidas, recursos, documentos aplicables y responsables de cada uno de ellos.

Se realizó de igual forma, la caracterización de los procedimientos que componen cada proceso previamente establecido, precisando el objetivo, alcance, normograma, responsable, glosario, formatos, descripción y versión de cada uno.

Hasta este punto se confirma el alcance de los resultados esperados y propuestos al principio del presente documento, sin embargo, se pensó en aportar aún más a la mejora organizacional de la empresa. Por lo cual, se procedió a crear instructivos que permitieran detallar a mayor profundidad alguno de los pasos o fases expuestas en la descripción de los procedimientos, a fin de garantizar el mínimo margen de error en la ejecución de los mismos.

De igual manera, se logra la adecuación de los formatos con los que la empresa contaba para el registro de las actividades ejecutadas y se crean aquellos que se consideran indispensables para el desarrollo de los procedimientos.

Finalmente, se complementa el trabajo construyendo un glosario, a fin de facilitar la comprensión del Manual y los documentos adjuntos a él, esto a partir de las palabras definidas en las matrices de descripción de procedimientos.

Es pertinente mencionar que la construcción efectiva del Manual además de los beneficios que a lo largo del informe se han descrito, le permitirán a la empresa abstenerse de acudir a terceros que deban verificar de una u otra forma el buen desempeño de los colaboradores, evitando así sobrecostos.

Con respecto a las recomendaciones que después de finalizar este edificante trabajo resultan, es preciso detallar que:

1. La empresa debe implementar el Manual de Procesos y Procedimientos, con el objetivo de suplir la necesidad de establecer orden y conciencia del sistema al cual pertenece y aporta cada uno de los colaboradores. Logrando así, estandarizar las operaciones realizadas y los servicios prestados a los clientes, de esta manera también se facilitará el seguimiento secuencial de las labores ejecutadas por el talento humano de la empresa y del rendimiento de la maquinaria, equipos e insumos de la misma.

2. La empresa debe delegar un responsable que se encargue de la actualización del Manual de Procesos y Procedimientos en el momento que se considere pertinente, teniendo en cuenta que esto se refiere también a la adecuación de los instructivos y formatos creados y organizados. Todo ello, teniendo presente la dinámica y evolución de la empresa y su entorno, lo cual claramente debe reportarse en el Manual para mantener vigente su efectividad.

REFERENCIAS

Hernández Palma, H., Martínez Sierra, D., & Cardona Arbeláez, D. (2016). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación*. Saber, Ciencia Y Libertad.

Organización Internacional de Estandarización. ISO 9001 (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos*

Organización Internacional de Estandarización. ISO 9000 (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario*.

Lucas Alfonso, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial de Barcelona.

Martínez, A & Cegarra, J.G (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización Horizontal*. Editorial el Economista. Madrid, España

https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos (4ta. edición)*. Cengage Learning Editores.

Universidad de Cádiz (2007). *Guía para la identificación y análisis de procesos*

Münch, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor (1ra. edición)*. Pearson Education.

Rodríguez Valencia, J. (1999). *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. ECAFSA. México.

Crosby, P. (1995). *La filosofía de los cero defectos*.

Drecher P. (1953). *A Report on Office Manuals*. The Controller. Nueva York.

Terry G. R. (1973). *Principios de administración*. Serie de enseñanza programada El Ateneo.

ANEXOS

Debido a que el manual se organizó en documentos Excel con el fin de facilitar la correcta comprensión del mismo, se obtienen documentos muy extensos; es por ello, que se adjunta a continuación el enlace de cada uno de los documentos generados en la práctica profesional. (Se recomienda descargar el documento y no visualizarlo desde drive).

Para la entrega física del informe final y trabajo ejecutado se anexa al libro un CD con los documentos mencionados.

1. Mapa de Procesos

ENLACE DRIVE: https://drive.google.com/file/d/1-Gduc3k_CsN7VSeKq7IUsybgLGzEdNyM/view?usp=sharing

2. Descripción de Procesos

ENLACE DRIVE:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1IIWAH1zSspcz_buwPO7asretOZ_jN8cC/edit?usp=sharing&oid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true

3. Procedimientos de Proceso Extracción

ENLACE DRIVE:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JxSh22uOKG-cg0OWmf77COJW_4_kbXhj/edit?usp=sharing&oid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true

4. Procedimientos de Proceso Trituración

ENLACE DRIVE:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1CK0fT6MsPsw7KmBBDsFIV-neE5jsfyx/edit?usp=sharing&oid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true>

5. Procedimientos de Proceso Despachos

ENLACE DRIVE:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1s7-Ny5rGg7mPcDdtJi3vlsFeUE6CmT4w/edit?usp=sharing&oid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true>

6. Procedimientos de Proceso Gestión Ambiental y Responsabilidad Social

ENLACE DRIVE:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1NKhJrx8p1rUR6NHYHAqHFadHGFy6FP2G/edit?usp=sharing&oid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true>

7. Procedimientos de Proceso Gestión Administrativa y Financiera

ENLACE DRIVE:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/10qPjczvU0Rvb9UU_RxPZBFdO2Po9xl_X/edit?usp=sharing&oid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true

8. Procedimientos de Proceso Gestión de Talento Humano

ENLACE DRIVE:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JVTOqeWotBH5FkfdfQ6MJsyWlz5hgax8/edit?usp=sharing&oid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true>

9. Procedimientos de Proceso Gestión Documental

ENLACE DRIVE:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1meTd5OwbJRtXNyl05Jq4cXxrJ5RKqeB/edit?usp=sharing&oid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true>

10. Procedimientos de Proceso Gestión de Auditorías

ENLACE DRIVE:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WA_eFkYD2ok4PjUcBVJD7v-](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WA_eFkYD2ok4PjUcBVJD7v-FcI1FFyQJ/edit?usp=sharing&ouid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true)

[FcI1FFyQJ/edit?usp=sharing&ouid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WA_eFkYD2ok4PjUcBVJD7v-FcI1FFyQJ/edit?usp=sharing&ouid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true)

11. Instructivos

ENLACE DRIVE:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1F7k0LjDw39oDBts52Uuo24r3pD9mr_Xb/ed](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1F7k0LjDw39oDBts52Uuo24r3pD9mr_Xb/edit?usp=sharing&ouid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true)

[it?usp=sharing&ouid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1F7k0LjDw39oDBts52Uuo24r3pD9mr_Xb/edit?usp=sharing&ouid=106884587307386787405&rtpof=true&sd=true)

12. Glosario CONEXPE S.A.

ENLACE DRIVE:

[https://drive.google.com/file/d/1Rk1gYoKQLnd0ylt7dyZQJqRJwlmvwlN/view?usp=s](https://drive.google.com/file/d/1Rk1gYoKQLnd0ylt7dyZQJqRJwlmvwlN/view?usp=sharing)

[haring](https://drive.google.com/file/d/1Rk1gYoKQLnd0ylt7dyZQJqRJwlmvwlN/view?usp=sharing)