

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
NESPRESSO AAA
COMITÉ DEPARTAMENTAL DE CAFETEROS DEL CAUCA



CARLOS EDUARDO VEGA BAHOS

PASANTÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
POPAYÁN
2014

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

NESPRESSO AAA

COMITÉ DEPARTAMENTAL DE CAFETEROS DEL CAUCA



CARLOS EDUARDO VEGA BAHOS

ASESOR ACADÉMICO

MG. HENRY RAMIREZ PARUMA

ASESOR EMPRESARIAL:

ING. DANIEL AUGUSTO DELGADO PABON

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN

2014

AGRADECIMIENTOS

Al terminar con el desarrollo de esta pasantía quiero expresar mi especial agradecimiento primero que a todo a Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en las que más las necesité y bendecirme por la posibilidad de caminar a su lado durante toda mi vida.

También quiero dar mi más sincero agradecimiento a todo el personal del Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, especialmente al equipo de trabajo del programa Nespresso AAA, por su inmenso apoyo y confianza depositada en mí en el desarrollo de este trabajo, por hacerme parte de la familia y saber que por medio de este trabajo la calidad de los servicios será mucho mejor.

Quiero agradecerles a todos los profesores que hicieron de mí una excelente Administradora de Empresas y una mejor persona, especialmente al Profesor Henry Ramírez por brindarme sus asesorías constantes y aportarme todos sus conocimientos para la realización del presente trabajo.

De igual manera gracias a mi familia y amigos por apoyarme en esta etapa de mi vida, por confiar y creer en mí.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO

1. PROBLEMATIZACION	1
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA	1
1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA	1
2. JUSTIFICACION	2
2.1 JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA	2
2.2 JUSTIFICACIÓN EMPRESARIAL	2
3. OBJETIVOS	4
3.1 OBJETIVO GENERAL	4
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4

CAPITULO II: REFERENTES TEORICOS Y CONTEXTUALES

4. MARCO TEORICO	5
4.1 GESTION DE CALIDAD	5
4.2 GERENCIA POR PROCESOS	7
4.3 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	9
4.4 MAPA DE PROCESOS	12
4.5 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	13
5. MARCO CONTEXTUAL	15
5.1 EVIDENCIAS EMPIRICAS	15
5.2 MARCO REFERENCIAL	18
5.2.1 MISIÓN	26
5.2.2 VISIÓN	26
5.2.3 PRINCIPIOS	26
5.2.4 VALORES	26
5.2.5 ORGANIGRAMA	27
5.2.6 ANTECEDENTES	28
6. MARCO LEGAL	31

CAPITULO III: CONTEXTUALIZACION METODOLOGICA

7. DESCRIPCION DE LA METODOLOGÍA	35
8. PLAN DE ESTRUCTURACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	37

CAPITULO IV: DESARROLLO DEL TRABAJO

9. DIAGNOSTICO SITUACIONAL INICIAL	41
9.1 ESTRUCTURA	47
9.2 ACTUACION FUNCIONAL	49
9.3 COMPONENTE HUMANO	50
9.4 OBJETIVOS DEL PROGRAMA	51
9.5 ANALISIS DE LA INVESTIGACION	52
9.6 DIAGNOSTICO DE LA INFORMACIÓN NECESARIA	54
10. DISEÑO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	63
10.1. MAPA DE MACRO PROCESOS Y PROCESOS	64
11. IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	65
11.1 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	65
11.2 ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO: DIAGNOSTICAR LA NORMA DE CALIDAD SOSTENIBLE EN FINCA	71

CAPITULO V: RESULTADOS OBTENIDOS

12. CONTEXTUALIZACION VALORATIVA	74
12.1 CONTRIBUCION DEL TRABAJO	74
12.2 LIMITACIONES	74
12.3 RESULTADOS ESPERADOS	75
13. CONTEXTUALIZACION ADMINISTRATIVA	75
13.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	76
13.2 REQUERIMIENTO DE RECURSOS	76
14. CONCLUSIONES	77
15. RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	82
ANEXOS	83

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Enfoque sistémico.

Figura 2. Ciclo de Deming PHVA.

Figura 3. Mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Figura 4. Mapa de procesos.

Figura 5. Logo programa Nespresso AAA y capsulas de café.

Figura 6. Estructura operativa Nespresso AAA.

Figura 7. Organigrama programa Nespresso AAA.

Figura 8. Mapa de procesos Nespresso AAA.

Figura 9. Grafica programa Nespresso sin documentación de procesos.

Figura 10. Grafica programa Nespresso con documentación de procesos.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Municipios productores de café Nespresso AAA en los departamentos de Cauca y Nariño.

Tabla 2. Roles y funciones personal Nespresso AAA.

Tabla 3. Resultados diagnóstico estratégico.

Tabla 4. Equipo de trabajo.

Tabla 5. Etapas de elaboración manual de procesos y procedimientos.

Tabla 6. Lista de chequeo gestión de la calidad.

Tabla 7. Diagnóstico de documentación necesaria Nespresso AAA.

Tabla 8. Formato de levantamiento de información para la descripción de los procedimientos.

Tabla 9. Ejemplo de levantamiento de información para la descripción de los procedimientos.

Tabla 10. Análisis del procedimiento: Diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca.

Tabla 11. Cronograma de actividades.

Tabla 12. Requerimientos de recursos.

INTRODUCCION

El presente proyecto se llevó a cabo con el propósito de alcanzar un proceso de mejoramiento continuo en el programa de Cafés especiales Nespresso AAA en el Comité Departamental de Cafeteros del Cauca y en el Comité Departamental de Cafeteros da Nariño, visto como una herramienta para la solución de problemas o el aprovechamiento de oportunidades con el fin de mejorar los productos, servicios y procedimientos realizados en el programa mencionado, arrojando como resultado un manual de procesos y procedimientos con el fin de optimizar el desempeño de dicho programa, contribuyendo de esta forma con el alcance de la misión y visión de la entidad y el mejoramiento de la calidad de vida de las familias cafeteras de los departamentos de Cauca y Nariño.

El mejoramiento continuo se relaciona con la palabra japonesa *Kaizen* que proviene de la unión de dos vocablos que significan lo siguiente: *Kai* “cambio” y *Zen* “para mejorar”, por lo que la expresión completa significa “cambio para mejorar” (Maasaki, I. 1986). El mejoramiento continuo aumenta la calidad de los productos y servicios, disminuye los costos, mejora los métodos de trabajo, posibilita la satisfacción de las necesidades de los clientes y de la organización, y disminuye los tiempos de trabajo de todos los procesos.

Los manuales de procesos y procedimientos son una parte importante de la estructuración y fundamentación de los procesos porque estos no se dan por si solos, necesitan de la capacidad humana, razón por la cual, son un requisito y una obligación levantarlos para conocer los responsables de cada uno de ellos y los niveles de desempeño. Por con siguiente, el programa de cafés especiales Nespresso AAA tiene como propósito ser un programa sostenible y rentable, tanto para los Comités Departamentales de Cafeteros del Cauca y Nariño, como para las familias de los cafeteros que trabajan en conjunto con el programa, contando con el compromiso y el apoyo por parte de sus integrantes al implementar el manual de procesos y procedimientos, mejorando su desempeño y logrando procesos más organizados, con el fin de alcanzar las metas propuestas por la gerencia.

CAPITULO I: CONTEXTUALIZACION DEL TRABAJO

1. Problematización

1.1 Descripción del problema

En la actualidad en el programa Nespresso AAA de los Comités departamentales de cafeteros de Cauca y Nariño, se ha presentado una insuficiencia a la hora de administrar un recurso económico asignado (300 millones de pesos) para apoyar la labor educativa realizada por el área antes mencionada, específicamente en la administración de los recursos financieros para el programa. Es por esto, que se realizó un plan estratégico con el fin de establecer las principales líneas de acción a seguir en el corto y mediano plazo como herramienta de la dirección para la toma de decisiones; de la misma forma, la dirección decide implementar un manual de procesos y procedimientos cuyo propósito será aplicar un proceso de mejora continua que permita conocer el funcionamiento interno en cuanto a descripción de tareas, ubicación, requerimientos del personal, y demás cargos responsables de su ejecución describiendo en forma detallada las actividades de cada persona responsable de un área y de cada procedimiento.

1.2 Definición del problema

El programa Nespresso AAA de los Comités Departamentales de Cafeteros de Cauca y Nariño requiere la aplicación de un proceso de mejoramiento que arroje como resultado un manual de procesos y procedimientos, el cual permita estandarizar la secuencia lógica de las actividades, requerimientos y sus responsables de ejecución, que deban seguirse en la realización de los procedimientos de la mencionada.

2. Justificación

2.1 Justificación académica

El presente trabajo de grado tiene como finalidad poner en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera como administrador de empresas, además de adquirir una alta responsabilidad en cuanto a las funciones que se han delegado al ser parte del proceso de apoyo dentro del programa de cafés especiales Nespresso AAA; lo cual genera un alto grado de motivación y un reto personal muy importante, contribuyendo tanto en la formación profesional, como en la formación personal, para la obtención del título profesional de Administrador de Empresas.

2.2 Justificación empresarial

El concepto de calidad ha tenido diferentes evoluciones, en cuanto a su conceptualización, hasta lo que se conoce hoy con el término de *Calidad Total*, el cual es un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el tema de mejora continua. Por ejemplo, Edward Deming afirmó en su libro “Fuera de la crisis” lo siguiente, “la calidad no es un lujo; la calidad es el grado predecible de uniformidad y seguridad, a bajo costo y acomodado al mercado” (Deming, E. 1947).

La excelencia se alcanza mediante un proceso de Mejora Continua. Avances en todos los campos, las capacidades del personal, la eficiencia de los procesos, las relaciones con los clientes, entre los miembros de la organización y con la sociedad. Todo aquello que pueda incrementar las capacidades de una organización y se evidencie en un aumento de la Calidad del producto o servicio, equivale a la Satisfacción del Cliente.

Siempre hay que intentar mejorar los resultados obtenidos con el avance en los procesos, lo que requiere de una dinámica continua de estudio, análisis, experiencias y soluciones, cuyo propio dinamismo tiene como resultado un proceso de mejora continua de la satisfacción del cliente.

Como resultado de la mejora continua y de la gestión por procesos, se espera elaborar un manual de procesos y procedimientos que permita conocer el

funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos, y a los puestos responsables de su ejecución, por lo que dicho manual es importante para los procesos que se realizan en este programa porque describirá detalladamente las actividades y procedimientos existentes.

En la elaboración de esta herramienta, se observan tanto actividades críticas que no son tenidas en cuenta por muchos funcionarios que deberían desarrollarlas como también aquellas labores que tienen un alto grado de relevancia en el trabajo desempeñado y que se realizan de forma repetitiva o que no se realizan siguiendo un conducto regular; dicha instrumento de calidad es importante dado a que en él se contiene información de los procesos según puestos de trabajo y su implicación en la gestión.

En el programa de cafés especiales Nespresso AAA, se pueden evidenciar dificultades en el desarrollo y en la documentación de sus procesos, los problemas que enfrentan tienen que ver con procesos mal diseñados, mal ejecutados o en su defecto, no han sido metodológicamente bien documentados como un proceso; la documentación requiere ser revisada y rediseñada con miras a mejorar la eficiencia, el control y la productividad en el uso de los recursos, ayudando a mantener un ambiente interno favorable para el mismo, en el cual todos sus integrantes conozcan detalladamente sus tareas y sus responsabilidades, trabajando articuladamente de forma conjunta y participativa para la consecución de los objetivos, y de esta manera mejorar el desempeño general del programa y su capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Elaborar el manual de procesos y procedimientos del programa de cafés especiales Nespresso AAA, para administrar y gestionar la ejecución del recurso económico asignado a la labor educativa de dicho programa, de los Comités Departamentales de Cafeteros de Cauca y Nariño.

3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la documentación necesaria para el proceso.
- Planear la estructuración e implementación del manual.
- Diseñar los procesos y procedimientos.
- Implementar los procesos y procedimientos referentes al área de cafés especiales Nespresso AAA.

CAPITULO II: CONTEXTUALIZACION TEORICA

4. Marco teórico

Toda organización o alguna parte de ella, proporciona una variedad de productos o servicios dirigidos hacia un consumidor o un cliente, originando diferentes procesos que hacen parte de ese producto o servicio terminado, buscando consolidarse en el mercado en el cual participan. Para el desarrollo del siguiente trabajo se requiere conocer y fundamentar diferentes enfoques y conceptos que se aplicaran al programa de cafés especiales Nespresso AAA, como base teórica para la obtención de un mejor resultado en la consecución de los objetivos propuestos anteriormente.

4.1 Gestión de la Calidad

El concepto de calidad toma mayor importancia por los años 50's donde aparece EDWARD DEMING quien fue la persona más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica". Deming demostró que los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, es decir el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los procesos para eliminar defectos, o la reposición y compensación pagada a los clientes por las fallas en los mismos.(Deming, E. 1990).

El concepto de calidad ha evolucionado al concepto de calidad total, debido a que la calidad comprende todos y cada uno de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a cada una de las personas que hacen parte de la misma. Kaoru Ishikawa, un autor reconocido de la gestión de la calidad, aporto lo siguiente, "*La Calidad Totales una Filosofía, una cultura, una estrategia o un estilo de gerencia de*

una empresa, según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.”(Ishikawa, K. 1943)¹

Otra propuesta de calidad conocida como la “trilogía de la calidad”, se basa en un concepto de integración de planeación, control y mejora continua. “La planificación de calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes, el control de calidad es el proceso donde se sigue durante la elaboración de los productos y los servicios, para asegurar que se cumplan con los objetivos de calidad definidos y para corregir las desviaciones en caso necesario” (Juran, J. 1937). Este aporte del autor, comprende la identificación de causas de problemas, el establecimiento de prioridades en relación con los problemas observados, la búsqueda de soluciones y su posterior implantación y seguimiento.

Principios básicos de la gestión de calidad

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender y satisfacer sus necesidades actuales y futuras, y tratar de exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Compromiso del personal:** El personal, en todos sus niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma.
- **Enfoque a procesos:** Los resultados propuestos se alcanzan con mayor eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque a la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

¹ Kondo, Yoshio (July 1994). «Kaoru Ishikawa: What He thought and Achieved, A Basis for Further Research». Quality Management Journal 1 (4): pp. 86–91.

- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de ésta.
- **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Comprendemos la empresa como un sistema que se interrelaciona con su entorno de forma dinámica, en el cual se pueden distinguir 5 subsistemas que son: estrategia, procesos, estructura, recursos, personas y conocimiento. Estos subsistemas a su vez se interrelacionan dinámicamente entre sí, por lo cual cualquier cambio que se haga en uno de ellos impacta directa o indirectamente a los demás, razón por la cual cualquier intervención que propenda por el desarrollo organizacional de la empresa es necesario que se haga desde una perspectiva sistémica.



Figura 1. Enfoque sistémico.

4.2 Gerencia por procesos

La gerencia por procesos es una herramienta que permite examinar la dinámica de la organización, teniendo en cuenta que ésta se crea con el objetivo de llevar a cabo un propósito, mediante la ejecución de una secuencia articulada de actividades. De esta manera, la gerencia por procesos permite alcanzar una visión sistemática de la institución como el transcurrir continuo de una secuencia articulada de macro procesos,

procesos y procedimientos tendientes, en últimas, al logro del propósito institucional y buscando, ante todo, la coherencia entre lo que se anuncia, lo que se hace y lo que se obtiene.

La gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

Actualmente se requiere una transformación en la manera de pensar y actuar de las organizaciones, W. Edward Deming afirmó: *“La administración se encuentra en un estado estable y solo una transformación profunda es necesaria para salir del estado actual y no unos simples remiendos al sistema de gestión actual”*. Es importante en la toma de decisiones de procesos acertados, ver a la organización como un sistema integrado donde intervienen procesos, recursos y controles orientados al logro de los objetivos y metas de la misma.²

El ciclo PHVA (Planifique, Haga, Verifique y Actúe) es una herramienta de simple aplicación que busca generar mejoras en los productos y servicios en una organización a través del mejoramiento continuo en la calidad, la optimización de la productividad, la reducción de costos, la participación en el mercado entre otros aspectos, y cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz. Este instrumento permite desarrollar ciclos de mejora en todos los niveles, donde se ejecutan las Funciones y los procesos de la organización. Con la aplicación de una modalidad circular, el proceso o proyecto no termina cuando se obtiene el resultado deseado, sino que más bien, se inicia un nuevo desafío no sólo para el responsable de cada proceso o proyecto emprendido, sino también para la propia organización. Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA

² Aportes y frases W. Edward Deming. Archivo en línea.
<http://demingcollaboration.com/language/spanish/aprender/citas-de-deming/>

proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización.

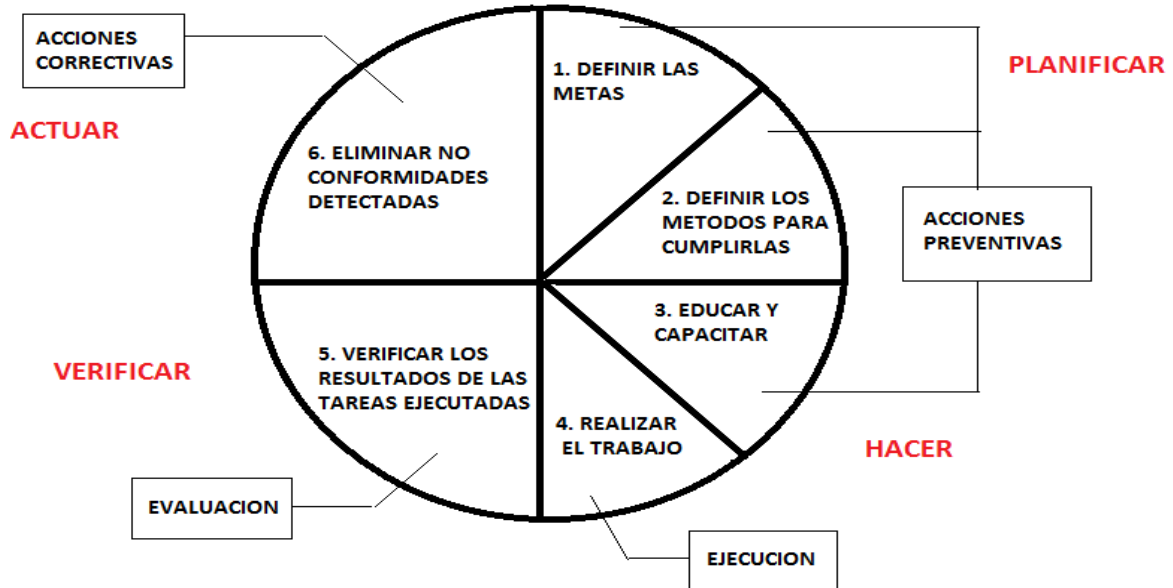


Figura 2. Ciclo de Deming PHVA.

4.3 Enfoque basado en procesos

El enfoque basado en los procesos posibilita la realización de un análisis para el perfeccionamiento de las actividades y procedimientos que se realizan para la consecución de un servicio o un producto, y para el mejoramiento de la competitividad de los mismos. Dicho esto, en las organizaciones existen diferentes procesos interrelacionados entre sí, y en múltiples ocasiones las salidas o resultados de un proceso constituyen la entrada de otro.

Para adoptar un enfoque basado en procesos, la organización debe identificar todas y cada una de las actividades que realiza. A la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades o grupos de actividades se le llama **mapa de procesos** y sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente. En su elaboración debería intervenir

toda la organización, a través de un equipo multidisciplinar con presencia de personas conocedoras de los diferentes procesos.

Una característica importante de los procesos, que queda de manifiesto en cuanto se elabora el mapa de procesos, es que las actividades que lo constituyen no pueden ser ordenadas de una manera predeterminada, atendiendo a criterios sólo de jerarquía o de adscripción departamental. Se puede decir que el proceso cruza transversalmente el organigrama de la organización y se orienta al resultado, alineando los objetivos de la organización con las necesidades y expectativas de los clientes, sin atender en sentido estricto a las relaciones funcionales clásicas.

La gestión de procesos consiste en dotar a la organización de una estructura de carácter horizontal siguiendo los procesos interfuncionales y con una clara visión de orientación al cliente final. Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y deben tener un responsable y un equipo de personas asignado. En este punto es donde entran a jugar un papel muy importante los manuales de procesos y procedimientos de la organización.

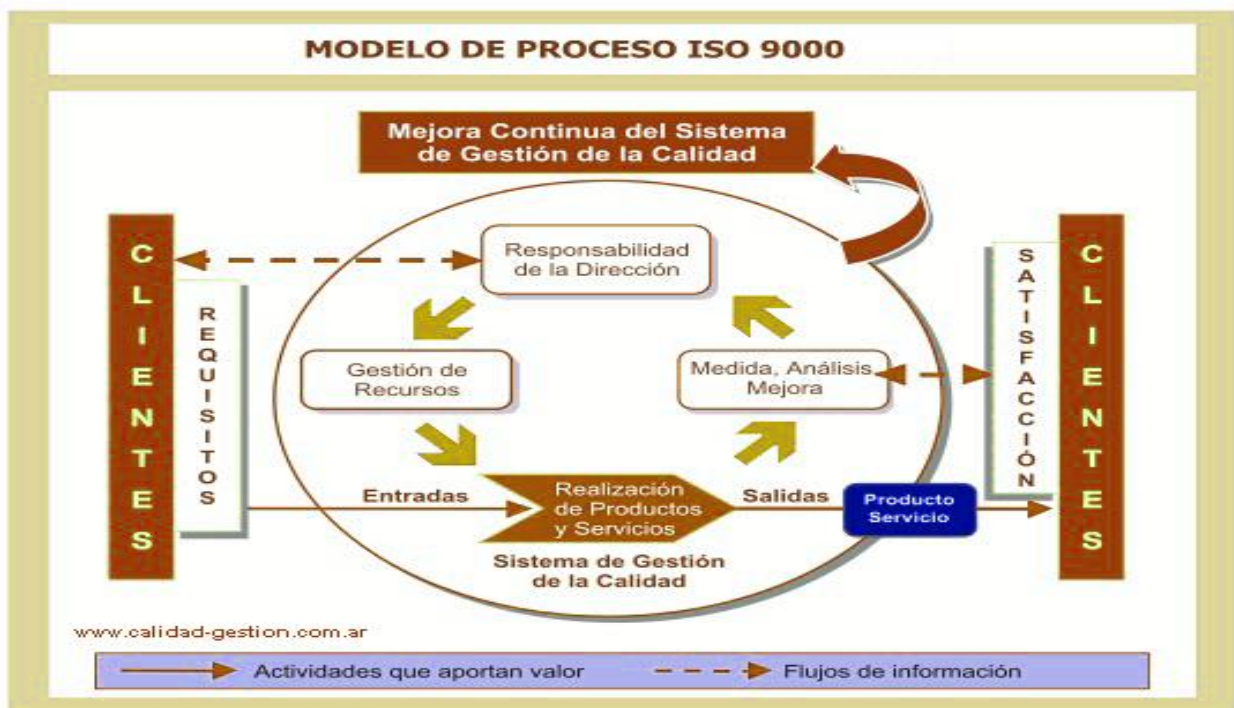


Figura 3. Mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de un reclamo, deben considerarse como un proceso, por lo que para operar de manera eficaz las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos que de alguna u otra forma afectan el desarrollo de la actividad de la organización. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan y en particular las interacciones entre tales se conocen como enfoque basado en procesos.

La finalidad de los procesos es suministrar o prestar los servicios que nos han encomendado de manera eficaz y eficiente y con la “calidad” comprometida, para cada proceso hay que realizar lo siguiente:

- Definir actividades y la secuencia que tienen para suministrar o prestar los servicios.
- Definir quién debe realizar cada una de las actividades.
- Definir cómo hay que realizar cada actividad.
- Definir cómo medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.

Afirma otro autor, que un procedimiento *“Es la aplicación secuenciada de tareas con sus respectivas relaciones y que es específica en su ejecución (estática) el cual debe contar con un nivel de detalle que permita analizar sus posibles mejoras. Sirve para registrar y transmitir la información, respecto al funcionamiento de una organización; contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de la organización”* (Villarreal, M.1998)³.

El manual de procesos y los procedimientos, conforma uno de los elementos principales tácticos que sirven como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol. *“Una de las principales funciones del manual, es permitir que todas las tareas y procedimientos por área vinculada, así como, la información relacionada, sean*

³ VILLARREAL M. Patricio. Manual de Procesos y Procedimientos (Guía Básica). [Blog en línea]. <<http://ticss.bligoo.com/content/view/511291/Manual-de-Procesos-y-procedimientos-Guia-basica.html>>

totalmente confiables, con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación dando paso a los procesos y procedimientos” (FONDESEP, 2002).⁴

4.4 Mapa de procesos

Al aplicar un enfoque basado en procesos, la organización debe identificar todas las actividades que se realizan. Un mapa de procesos es la representación gráfica de todas las actividades que se realizan dentro de la organización y sirve para tener una visión más amplia y clara de las actividades que realmente agregan valor al producto o servicio final percibido por el cliente. En su elaboración debe intervenir toda la organización y demás personas que aporten y tengan conocimiento de los procedimientos que se considere deben hacer parte del mapa de procesos.

Para la elaboración de un mapa de procesos es necesario reflexionar en las posibles agrupaciones en las que se pueden ubicar los diferentes procesos identificados, debido a que dicha agrupación de procesos dentro del mapa permite establecer similitudes entre procesos, y al mismo tiempo facilita la interpretación e interrelación del mapa como un conjunto.



Figura 4. Mapa de procesos

⁴ Manual de Procesos y Procedimientos. Versión 1.0. Fondo de Desarrollo de la Educación Superior. FONDESEP. Ministerio de Educación Nacional. República de Colombia. [Publicación en línea]. <http://www.fodesep.gov.co/nuevo/admin/imagenesWeb/4937MANUAL_PROCESOS_PROCEDIMIENTOS.pdf>

Los procesos se pueden identificar en tres grandes grupos o macro procesos que son:

- **Procesos estratégicos:** estos procesos se enfocan en planeación, mejoramiento y proyección institucional. Se realizan para brindar dirección a toda la organización, establecer su estrategia corporativa y darle un carácter único. Estos procesos son responsabilidad de alta gerencia y se ejecutan bajo su dirección y liderazgo.
- **Procesos misionales:** Estos procesos representan la esencia y el deber ser de la entidad; mediante su ejecución se logra la entrega de los productos o servicios que los clientes externos necesitan.
- **Procesos de apoyo:** Soportan el desarrollo de los procesos estratégicos y misionales, introduciendo las herramientas logísticas requeridas en la organización.
- **Procesos de evaluación:** Incluye aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

4.5 Manual de procesos y procedimientos

Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas. Es un instrumento administrativo básico para coordinación, dirección y control administrativo que facilita la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la organización. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. En su desarrollo es necesario tener en cuenta los siguientes conceptos:

Proceso: Secuencia de actividades lógicamente relacionada que emplean recursos de la organización, a los cuales se les agrega valor, para dar resultados o productos definidos para un usuario interno o externo, en apoyo de los objetivos de la empresa. Es todo lo que se puede describir con verbos en la vida de la empresa.

Procedimiento: Son las descripciones pormenorizadas de una actividad y operación. Son las guías para la ejecución permanente de una misma tarea, y por sus características especiales requiere otras explicaciones.

El manual de procesos y procedimientos permite:

- Conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal que desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempo, delegación de autoridad etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

5. Marco contextual

5.1 Evidencias empíricas

Como núcleo fundamental de este proyecto, se toma como base el concepto de mejora continua de Edward Deming, en el cual se postula, que la mejora continua es una actitud general que debe ser la base para asegurar la estabilización del proceso y su posibilidad de mejora, la cual debe permitir un crecimiento y una optimización de factores importantes dentro de una empresa que mejoraran el rendimiento de esta de forma significativa. “La administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca” (Deming, E. 1.989)⁵.

Una vez que la mejora continua determina las variables de mayor impacto en los procesos, se le debe dar un seguimiento en forma constante y se establece un plan para ir mejorando poco a poco las variables antes mencionadas, contribuyendo a mejorar las debilidades y a afianzar las fortalezas de la organización. La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación, en ella se detectan puntos fuertes que hay que tratar de mantener y mejorar, cuyo objetivo deberá ser un proyecto de mejora.

Deming mejoro el círculo de calidad propuesto por Shewart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través del ciclo PHVA, planear, hacer, verificar y actuar, de mejora continua se basa en los siguientes apartados:

Planear (Plan): Organización lógica del trabajo.

- Identificación del problema y planificación.
- Observaciones y análisis.
- Establecimiento de objetivos a alcanzar.
- Establecimiento de indicadores de control.

Hacer (Do): Correcta realización de las labores planificadas.

⁵ Aportes y frases W. Edward Deming. Archivo en línea.
<http://demingcollaboration.com/language/spanish/aprender/citas-de-deming/>

- Preparación exhaustiva y sistemática de lo previsto.
- Aplicación controlada del plan.
- Verificación de la aplicación.

Verificar (Check): Comprobación de los logros obtenidos.

- Verificación de los resultados de las acciones realizadas.
- Comparación con los objetivos.

Actuar (Act): Posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias en otros casos.

- Analizar los datos obtenidos.
- Proponer alternativas de mejora.
- Estandarización y consolidación.
- Preparación de la siguiente etapa del plan.

Deming aportó 14 principios orientados como una filosofía hacia la calidad total, los cuales se enunciarán a continuación:

1. **Crear constancia de propósito:** Significa crear un plan para permanecer en un mercado, ya sea a corto, mediano o largo plazo, con el fin de mejorar productos o servicios.
2. **Adoptar una nueva filosofía:** El objetivo es poder entrar a una nueva era económica, estableciendo un liderazgo dirigido al cambio. Esto hace que las empresas que viven con la cultura del error no puedan asegurar su permanencia en un mercado. Los artículos defectuosos no son gratis, y puede ser más costoso corregir un error que producir un artículo nuevo.
3. **Terminar con la dependencia de la inspección:** La inspección siempre es tardía, ineficaz y costosa. El nuevo objetivo de la inspección es la auditoría, para poder detectar cambios en el proceso y generar medidas preventivas.
4. **Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios:** No se puede permitir que la competitividad de un producto o servicio este basada

únicamente en su precio, y menos ahora que las necesidades de cliente se basan en la confiabilidad de los productos.

- 5. Mejorar el sistema de producción y de servicios:** Esto debe de hacerse de una forma constante y permanente para poder mejorar la calidad y la productividad de una empresa, y así mismo reducir los costos y eliminar los errores y desperdicios en los productos.
- 6. Entrenamiento del trabajo:** Uno de los principales problemas del entrenamiento y la supervisión, es que no se han fijado estándares para poder medir cuando un trabajo es aceptable y cuando no lo es, debido a que estos estándares están ligados con la necesidad de un supervisor de obtener determinada cantidad de producción sin importar la calidad de los productos.
- 7. Adoptar e instituir el liderazgo:** La tarea del supervisor no es decirle que hacer a la gente sino dirigirla. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben mantener y crear un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- 8. Desterrar el temor:** El miedo ira desapareciendo en la medida que la gerencia se vuelva un apoyo para los trabajadores e inspire confianza en ellos. Para garantizar mejor calidad y más productividad es necesario que la gente se sienta segura.
- 9. Romper las barreras entre los departamentos:** Muchas veces los departamentos compitan entre si, no laboran como equipo para resolver o prever los problemas, incluso las metas de un departamento pueden causarle problemas a otro.
- 10. Eliminar los lemas o slogans:** Es importante eliminar todo tipo de slogan que indiquen la perfección o un nuevo nivel de producción sin proponer como alcanzarlo. El proponer metas sin un método para llegar a ellas, va a producir más resultados negativos que positivos.
- 11. Eliminar las cuotas numéricas:** Las cuotas solo tienen en cuenta los números, no la calidad ni los métodos.

- 12. Eliminar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho:** La gente desea hacer un trabajo bien hecho y le mortifica no poder hacerlo. Con mucha frecuencia los supervisores mal orientados, los equipos defectuosos y los materiales imperfectos obstaculizan un buen desempeño.
- 13. Instituir un activo programa de educación:** Tanto la administración como la fuerza laboral deben instruirse en los nuevos métodos, entre ellos el trabajo en equipo y las técnicas estadísticas.
- 14. Implicar a todo el personal en la transformación:** Para llevar a cabo la misión de la calidad, se necesitar un grupo especial de alta administración con un plan de acción. La administración necesitara la orientación de algún experto.

La excelencia debe alcanzarse mediante un proceso de mejora continua, y esta implica, tanto la implantación de un sistema, como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión y la participación activa de todas las personas. Mejorar en todas las áreas, en las capacidades del talento humano, en la eficiencia de los recursos, en las relaciones con los clientes, entre los miembros de la organización, y todo en cuanto pueda mejorarse en la mencionada, y que se traduzca en una mejora de la calidad del producto o servicio que se presta.

5.2 Marco referencial

El Comité Departamental de Cafeteros del Cauca y el Comité Departamental de Cafeteros de Nariño, en general, son los responsables de la organización, orientación del gremio y ejecución de los planes, programas y proyectos de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia en el sur del país, para asegurar el bienestar de las 128 mil familias caficultoras de dichos departamentos.

Las líneas de acción están apoyadas en cuatro propuesta de valor al caficultor: Desarrollo de la comunidad cafetera y su entorno, Competitividad e innovación, Comercialización sostenible y con valor agregado y Caficultura integrada al mundo de la tecnología, información y comunicación

El Cauca cuenta con 94 mil familias cafeteras y Nariño cuenta con 34 mil familias cafeteras, quienes apropiaron el cultivo del café como alternativa de desarrollo social y económico, en aras de construir un mejor futuro para su familia y contribuir a la economía de estos departamentos y el país. Al finalizar el 2011, el Sistema de Información Cafetera –SICA, reportó en la estructura cafetera del Cauca un total de 81 mil hectáreas sembradas de café y 122 mil fincas cafeteras con un área promedio de 0.8 hectáreas, mientras que en el departamento de Nariño se reportó un total de 37 mil hectáreas sembradas de café.

Nespresso AAA es un negocio autónomo y de gestión mundial propiedad de Nestlé Group, es pionero y referencia de café Premium en porciones de calidad más elevada. Nespresso opera en 50 países y cuenta con más de 7.000 empleados. La Federación Nacional de Cafeteros y la empresa Nestlé Nespresso Group S.A, ha apoyado el programa de la calidad sostenible AAA de Nespresso en Colombia hace 5 años, aportando una cantidad de 10 millones de dólares al año. En el transcurso de este tiempo los 50 millones de dólares que ha aportado la multinacional, se dedicaron a la implementación del programa de calidad sostenible de Nespresso AAA, a través del cual se quiere llegar al mejoramiento de las condiciones de vida de los cafeteros y su sostenibilidad, así como garantizar la buena calidad del café y elevar la productividad de los cafetales.



Figura 5. Logo programa Nespresso AAA y capsulas de café.

Sus productos están basados en un sistema propietario de cápsulas individuales que contienen café molido, y máquinas específicas que sean capaces de producir una tasa de café a partir del contenido de la cápsula, contando con una variedad de 16 capsulas llamadas "*Grands Crus*". Aunque las máquinas están disponibles en tiendas y son fabricadas por diferentes compañías, las cápsulas de Nespresso se encuentran bajo un sistema de patente cerrado, por lo que, en principio, solo pueden ser fabricadas por Nestlé. Eso significa que los precios de las cápsulas son fijos, por lo que el café puede llegar a ser notablemente más caro que con otras cafeteras, aunque Nespresso siempre ofrece café gourmet y 100% natural. En Europa, las cápsulas "Nespresso" cuestan 0,36 euros, las "lungo", 0,39 euros, las "Nespresso pure origins" 0,40 euros y las ediciones especiales, 0,42 euros. Sólo se pueden adquirir cápsulas en tiendas especializadas de la marca, vía telefónica o a través de Internet, donde también cuenta con un club especial que ofrece otros servicios adicionales. Las cápsulas de café Nespresso contienen 5 gramos de café, mientras que las Lungo cuentan con 6 gramos (Linizzio 5.5gr).

A través del programa de calidad sostenible Nespresso AAA, se quiere mejorar el nivel de calidad de vida de los cafeteros y su sostenibilidad, así como garantizar la buena calidad del café y elevar la productividad de los cafeteros de los departamentos de Cauca y Nariño. El programa se viene desarrollando desde el año 2003 en territorio colombiano, en el departamento del Cauca y en el departamento de Nariño, la sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Popayán, en las instalaciones del Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, bajo la coordinación regional del Ingeniero Daniel Augusto Delgado Pabón quien es el encargado de la planeación, coordinación y ejecución del mismo. Se pueden diferenciar cuatro seccionales en el departamento del Cauca que son: seccional Macizo, seccional Oriente, seccional Meseta y seccional Bordo; en el departamento de Nariño se pueden diferenciar cuatro seccionales que son: Seccional La Unión, seccional Juanambu, seccional Sandoná y Seccional Occidente, cada seccional abarca un número específico de municipios estratégicamente de acuerdo a la ubicación geográfica. Para estar en contacto con los caficultores, cada seccional cuenta con un numero de extensionistas encargados de prestar el servicio mediante el cual a través de procesos educativos, ayudan a la

población rural a mejorar los métodos y técnicas agrícolas, aumentar la productividad y los ingresos, mejorar su nivel de vida y elevar las normas educativas y sociales de la vida rural. A continuación se nombran los municipios productores de café para Nespresso AAA:

DEPARTAMENTO DEL CAUCA		
SECCIONAL	MUNICIPIO	
BORDO	Argelia	
	Balboa	
	Bolívar	
	Florencia	
	Mercaderes	
	Patía	
	Sucre	
	MACIZO	La Sierra
		La Vega
		Almaguer
Rosas		
San Sebastián		
ORIENTE	Sotará	
	Inzá	
MESETA	Páez	
	Timbío	
	Piendamó	
	Cajibío	
DEPARTAMENTO DE NARIÑO		
SECCIONAL	MUNICIPIO	
LA UNION	Colón	
	El Rosario	
	La Cruz	
	La Unión	

	Leiva
	San Lorenzo
	San Pablo
	Taminango
JUANAMBU	Albán
	Arboleda
	Buesaco
	El tablón de Gómez
	San Bernardo
	San Pedro de Cartago
SANDONA	Ancuyo
	Chachagüi
	Consaca
	El Tambo
	Guaitarilla
	La Florida
	Pasto
	Sandoná
	Tangua
	Yacuanquer
OCCIDENTE	Cündes
	Linares
	Los Andes
	Mallama
	Providencia
	Ricaurte
	Samaniego
	Santacruz
	Túquerres

Tabla 1: Municipios productores de café Nespresso AAA en los departamentos de Cauca y Nariño.

Nespresso inicio este programa en colaboración con la ONG “The Rainforest Alliance”⁶ con el objetivo de producir café de la mejor calidad desde el respeto al medio ambiente, derechos de los trabajadores y una justa remuneración por el producto. El café Rosabaya de Colombia a través del área Nespresso AAA, es producido por pequeños caficultores del Cauca y Nariño, teniendo como iniciativa el mejoramiento de las condiciones ambientales, económicas y sociales con un gran impacto positivo en las zonas cafeteras garantizando a su vez una producción de máxima calidad.

Capsulas de Nespresso en sus 16 presentaciones:

Expreso

- Ristretto (Intensidad: 10): combina sutilmente los orígenes de los mejores Arábicas del este de África y de América Central y del Sur. De ahí le viene un delicado toque de acidez y una persistencia en el paladar deliciosa. El toque de Arábica de Brasil y de Robusta de África le dan esta fuerza tan personal que se aprecia en la taza.
- Arpeggio (Intensidad: 9): esta mezcla se compone de Arábicas que provienen de los mejores orígenes de América Central. Está armonizada por un toque de Arábica de Brasil que aumenta su consistencia, mantiene el color y la densidad de la crema. Esta alquimia sutil le otorga un aroma fabuloso.
- Roma (Intensidad: 8): equilibrio sutil entre finura, fuerza y plenitud, está compuesta por cafés de América Central, cultivados a gran altitud y que le confieren su intensidad, y cafés de Brasil y de África, que se añaden en proporciones similares y le otorgan cuerpo y armonía en el paladar.
- Decaffeinato Intenso (Intensidad: 7): está compuesta, en gran parte, por Arábicas de América Latina, que armonizan el café y un toque de Robusta, que mantiene su consistencia y su carácter.

⁶ *Rainforest Alliance* es una coalición de nueve organizaciones conservacionistas independientes y sin fines de lucro que cooperan en la promoción de la agricultura sostenible. Su misión es mejorar las condiciones sociales y ambientales en la agricultura tropical por medio de la certificación de fincas, la concientización de los productores, comerciantes y consumidores.

- Livanto (Intensidad: 6): compuesto por los mejores cafés cultivados en regiones de gran altitud de varios países de América Central y del Sur (principalmente Arábicas de América Central). El toque de Arábica de América del Sur contribuye a realzar la intensidad de este Gran Cru.
- Capriccio (Intensidad: 5): presencia de Arábicas de América del Sur cultivados a gran altitud otorgan a esta mezcla una buena acidez y una nota aromática. El equilibrio obtenido mediante la dosis justa de Arábica de Brasil y de Robusta del centro de África constituye toda su riqueza.
- Volluto (Intensidad: 4): está compuesta principalmente por Arábica de Brasil, que le otorga la suavidad de carácter y la dulzura, y por Arábica de Colombia, responsable de su ligera nota afrutada.
- Cosi (Intensidad: 3): la acidez de la mezcla de los mejores Arábicas del este de África combina con el perfume y el cuerpo ligero de los Arábicas de América Central. La suavidad del toque de café de Brasil (Santos) armoniza el conjunto.
- Decaffeinato (Intensidad: 2): es una combinación de diferentes Arábicas de América del Sur que aportan la acidez y el equilibrio. La incorporación de café Robusta procedente de África refuerza su carácter.

Lungo

- Fortissio lungo (Intensidad: 7): Lungo de cuerpo potente se caracteriza por presentar notas de granos intensamente tostados. Fortissio Lungo es una mezcla de Arábicas de América Central y del Sur con un toque de Robusta que ofrece un amargor delicioso y una plenitud exquisita en el paladar.
- Vivalto (Intensidad: 4): presencia de los mejores Arábicas de América del Sur cultivados a una elevada altitud da a esta mezcla su equilibrio y su ligera acidez. El Arábica del este de África lo enriquece con una nota floral mientras que el café "Sur de Minas" de Brasil refuerza su carácter y desarrolla su intensidad.
- Decaffeinato Lungo (Intensidad: 2): este café está compuesto por los mejores Arábicas de América del Sur (Brasil y Colombia), que aportan equilibrio a la mezcla, y Robusta, que refuerza su carácter.”

- Linizio (Intensidad: 4): Grand cru introducido en enero del 2013, sustituyéndolo por Finezzo (Intensidad: 3), según Nespresso tiene un aroma parecido al Vivalto y quiere ofrecer una gama más extendida. Puro Arábica de América del Sur, Linizio Lungo es una mezcla equilibrada de cafés brasileños y colombianos. El split roasting le otorga esa nota de cereales y malta típica de la variedad Bourbon, a la vez que consigue conservar su carácter suave y sedoso.

Pure Origin

- Indriya (Intensidad: 10): con un cuerpo intenso es una mezcla de Arábica y Robusta, ambos provenientes del sur de la India. Su tueste continuo pero rápido equilibra su fuerte carácter, de modo que libera notas de cacao y de especias como el clavo, la pimienta y la nuez moscada.
- Rosabaya (Intensidad: 6): Sobre una suave base, esta mezcla de Arábicas de Colombia despliega notas típicas de mermelada de frutos rojos y que recuerda a los aromas avinados. Cultivado en pequeñas plantaciones colombianas, el café se recolecta a mano y se prepara según el método húmedo. El tueste por separado acentúa las notas afrutadas y la acidez de este café, al mismo tiempo que le aporta cuerpo.
- Dulsão (Intensidad: 4): Con sus notas dulces de cereales, malta, miel y jarabe de arce, Dulsão do Brasil es una combinación de cafés bourbon brasileños amarillos y rojos tostados por separado que crea una redondez en el paladar. Estas variedades se tratan con el método semiseco, de modo que los azúcares del mucílago infunden su dulzor al corazón de los granos de café.

El programa de Nespresso más grande del mundo se lleva a cabo con el apoyo de la Federación de Cafeteros y su Servicio de Extensión en los departamentos de Cauca y Nariño, en el sur de Colombia. Los trabajos liderados por el servicio de extensión de la Federación Nacional de Cafeteros, se llevan a cabo en 44 municipios y más de 29 mil

hectáreas de estos dos departamentos. El café producido en esta zona se comercializa bajo la marca **Nespresso AAA Grand Cru ROSABAYA de Colombia**.⁷

La Federación Nacional de Cafeteros cuenta con un direccionamiento estratégico definido para toda la organización gremial y cada uno de los programas que se implementen deben ir dirigidos en este mismo sentido. Por lo anterior, Nespresso AAA debe asumir como propia la filosofía de la organización que se enunciara a continuación:

5.2.1 Misión: Asegurar el bienestar del caficultor colombiano a través de una efectiva organización gremial, democrática y representativa.

5.2.2 Visión: Consolidar el desarrollo productivo y social de la familia cafetera garantizando la sostenibilidad de la caficultura y el posicionamiento del café colombiano como el mejor del mundo.

5.2.3 Principios: Son normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de los integrantes de un grupo humano. Fundamentos, orientaciones, dogmas o conceptos para el ejercicio de una disciplina o una actividad, para el caso son las siguientes:

- Compromiso hacia la calidad.
- Trabajo en equipo.
- Desarrollo del talento humano.
- Comunicación interna y externa eficaz.
- Actitud de servicio enfocada al cliente.

5.2.4 Valores: El mundo de los valores es amplio, complejo y permanente. Cada entidad tiene la potestad de adoptar sus propios valores y darles el orden y la importancia que consideren correctos. En el Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, los valores se orientan hacia el desarrollo social y la realización de la persona:

- Responsabilidad.

⁷ Programa Nespresso, [Publicación en línea]. <http://www.nespresso.com>

- Esfuerzo.
- Espíritu positivo.
- Respeto.
- Solidaridad.
- Superación.
- Compromiso.
- Constancia.
- Disciplina.

5.2.5 Organigrama

En el programa de cafés especiales Nespresso AAA no se tiene establecido un organigrama, pero se cuenta con la siguiente estructura operativa para los departamentos de Cauca y Nariño:



Figura 6. Estructura operativa Nespresso AAA.

5.2.6 Antecedentes

Al referirnos a trabajos similares desarrollados en el programa de cafés especiales Nespresso AAA en la búsqueda de herramientas administrativas, se encontraron dos antecedentes escritos realizados por pasantes, que se mencionaran a continuación:

El primero es un manual de procesos y procedimientos enfocado a la calidad del café de las fincas productoras pertenecientes al programa de cafés especiales Nespresso AAA, en el cual se plasma paso a paso los procesos desde la cosecha del fruto hasta el secado del café, para posteriormente comercializarlo como café especial.

Resumen de procesos:

- Recolección del grano en la finca.
- Recibir el fruto.
- Despulpado.
- Clasificación del fruto despulpado.
- Métodos de extracción del mucilago.
- El lavado del café.
- Secado tradicional del café por medio de energía solar.
- Secado mecánico.

También se encontró una clasificación de roles y responsabilidades a nivel general del programa:

CARGO / ROL	RESPONSABILIDAD
LIDER DEPARTAMENTAL DE EXTENSION RURAL	<ul style="list-style-type: none">• Apoyar la ejecución del programa para el logro de sus objetivos.• Apoyar el seguimiento y control a la ejecución del programa Nespresso AAA.• Apoyar la comunicación y entendimiento de las reglamentaciones vigentes que enmarcan el programa a nivel de los coordinadores seccionales de

COORDINADOR REGIONAL DE NESPRESSO AAA	<p>extensión rural.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y apoyar la ejecución del programa Nespresso AAA, para el logro de los objetivos. • Realizar ejecución y seguimiento del programa Nespresso AAA. • Asegurar la comunicación y entendimiento de las reglamentaciones vigilantes que enmarcan el programa a nivel de los coordinadores Nespresso AAA a nivel de seccionales.
COORDINADOR SECCIONAL NESPRESSO AAA	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y apoyar la ejecución del programa Nespresso AAA para el logro de los objetivos. • Realizar seguimiento y control a la ejecución del programa Nespresso AAA. • Asegurar la comunicación y entendimiento de las reglamentaciones vigentes que enmarcan el programa de Nespresso AAA, a nivel de los extensionistas. • Hacer promoción de Nespresso AAA en las zonas donde se ejecuta el programa oriente, macizo, meseta y bordo, departamento del Cauca.
EXTENSIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar promoción del programa Nespresso AAA, motivando a los caficultores en las regiones con gran potencial. • Identificar a los caficultores interesados en el programa para conformar grupos de trabajo. • Realizar la capacitación y asesoría técnica definidas para el tipo de café especial que requiere el programa Nespresso AAA.

	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañar los procesos de verificación y certificación. • Mantener las comunicaciones retroalimentadas con información específica de tal forma que les sirva de referente social y económico para el proceso de mejora continua del programa Nespresso AAA. • Promover el acopio ordenado del café producido en el departamento del Cauca para el programa Nespresso AAA.
--	---

Tabla 2. Roles y Funciones personal Nespresso AAA.

El segundo trabajo es el desarrollo de plan estratégico para fortalecer la gestión administrativa a través de un diagnóstico estratégico que aporte estrategias funcionales y operacionales para la consecución de los objetivos del programa.

	Oportunidad	Amenaza
	Oferta de tecnológica necesaria, existente en el mercado	Tecnología existente no esgrimida
	Facilidad de acceso a tecnologías desarrolladas por la empresa	Cantidad y calidad de Proveedores en la región del cauca y Colombia.
	Facilidad de comunicación entre el personal	Negociación con proveedores
	Alta tasa de desempleo u oferta de nuevos personal en la región.	
Fortaleza	Estrategias FO	Estrategias FA
Direccionamiento estratégico formulado	1. Estrechar lasos con la facultad de administración de empresas para obtención de staff de apoyo administrativo	1. Creación de herramienta para control del presupuesto, procesos y bodega
Respaldo financiero		
Uso de sistemas de información	2. Renovación y dotación de nuevos equipos tecnológicos	2. Estrategia de compras con los proveedores, en los siguientes sentidos: entrega del producto en el lugar indicado y/o descuentos preferenciales
Habilidad técnica profesional del personal		
Valor agregado (calidad, sostenibilidad y calidad sostenible)		

Debilidad	Estrategias DO	Estrategias DA
Estructura organizacional no actualizada	1.Actualización y proyección de nueva estructura organizacional	1.Estrategia de comunicaciones mediante Compra de modem de internet para las zonas de difícil acceso
Manuales de funciones, procesos y procedimientos no definidos y actualizados	2.Elaboracion del manual de funciones, procesos y procedimientos	
Disponibilidad de recursos financieros fuera de tiempo	3.Implementar política de alertas para gestionar nuevos recursos mucho antes de que se agoten aprovechando la buena comunicación	2.Búsqueda y registro de nuevos proveedores
Bajo nivel de tecnología en las seccionales		

Tabla 3. Resultados diagnostico estratégico.

6. Marco legal

- Decreto 2820, 5 de agosto de 2010, por el cual se reglamenta el título VIII de la ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales. *Que el **artículo 2** de la Ley 99 de 1993 dispuso la creación del Ministerio del Medio Ambiente, hoy Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial como organismo rector de la gestión del medio ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado entre otras cosas, de definir las regulaciones a las que se sujetarán la conservación, protección, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables y el medio ambiente de la Nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible.*

*Que la precitada ley, en su **artículo 49** consagró la obligatoriedad de la Licencia Ambiental para la ejecución de obras, el establecimiento de industrias o el desarrollo de cualquier actividad, que de acuerdo con la ley y los reglamentos, pueda producir deterioro grave a los recursos naturales renovables o al medio ambiente o introducir modificaciones considerables o notorias al paisaje.*

*Que así mismo, los **artículos 50 y 51** de la citada ley consagraron que se entiende por Licencia Ambiental la autorización que otorga la autoridad*

ambiental competente para la ejecución de una obra o actividad, sujeta al cumplimiento por el beneficiario de la licencia de los requisitos que la misma establezca en relación con la prevención, mitigación, corrección, compensación y manejo de los efectos ambientales de la obra o actividad autorizada, las cuales serán otorgadas por el hoy Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, las Corporaciones Autónomas Regionales y algunos municipios y distritos, de conformidad con lo previsto en esta Ley.

*Que a su vez, el **artículo 53** de la Ley 99 determinó que el Gobierno Nacional por medio de reglamento establecerá lo: >casos en que las Corporaciones Autónomas Regionales otorgarán Licencias Ambientales y aquellos en que se requiera Estudio de Impacto Ambiental y Diagnóstico Ambiental de Alternativas.*

Que la política del Gobierno Nacional plasmada en el Plan Nacional de Desarrollo 2006 - 2010 Estado Comunitario, demanda del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, en su calidad de ente coordinador del Sistema Nacional Ambiental -SINA y formulador de las políticas y regulaciones del medio ambiente, aunar esfuerzos para el mejoramiento continuo de la eficiencia de los procesos de licenciamiento ambiental en aras de permitir un crecimiento económico sostenible bajo la óptica de una adecuada y eficiente gestión por parte de las autoridades ambientales.

- Decreto-ley 2811 de 1994, por la cual se dicta el Código Nacional de Recursos Renovables y de Protección al Medio Ambiente. En sus artículos, el ambiente es patrimonio común, de tal forma que el estado y los particulares deben participar en su prevención, restauración y conservación, que son de utilidad pública e interés social, y en su utilización racional de los recursos naturales renovables según criterios de equidad que aseguran el desarrollo armónico del hombre y de dichos recursos, la disponibilidad permanente de éstos, y la máxima participación social para beneficio de la salud y el bienestar de los presentes y futuros habitantes del territorio Nacional
- Ley 99 de diciembre 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. En sus artículos, El proceso de desarrollo económico y social del país se orientará según los principios universales y del desarrollo sostenible contenidos en la Declaración de Río de Janeiro de junio de 1992 sobre Medio Ambiente y Desarrollo, de tal forma que la biodiversidad del país, por ser patrimonio nacional y de interés de la humanidad, deberá ser protegida prioritariamente y aprovechada en forma sostenible.

- Norma para la agricultura sostenible, julio de 2010. *La Red de Agricultura Sostenible (RAS) es una coalición de organizaciones independientes sin fines de lucro que promueve la sostenibilidad ambiental y social de las actividades agrícolas por medio del desarrollo de normas. El desarrollo y la revisión de normas y políticas son coordinados por la Secretaría de la RAS ubicada en San José, Costa Rica. Un ente de certificación certifica las fincas o administradores de grupos que cumplen con las normas y políticas de la RAS. Fincas o administradores de grupos certificados pueden aplicar para el uso del sello Rainforest Alliance Certified™ para los productos cultivados en fincas certificadas. Los miembros de la RAS y sus países respectivos son: Conservación y Desarrollo (C&D), Ecuador; Fundación Interamericana de Investigación Tropical (FIIT), Guatemala; **Fundación Natura, Colombia**; ICADE, Honduras; IMAFLORA, Brasil; Nature Conservation Foundation, India; Pronatura Sur, México; SalvaNatura, El Salvador y Rainforest Alliance.*
- Norma para certificación de grupos, marzo de 2011. *Esta Norma de Certificación para Grupos aplica para procesos de auditoría y de certificación para todos los administradores de grupo y sus fincas miembro a partir del 1 de Julio del 2011. Esto implica que todos los administradores de grupo se someterán a una auditoría de certificación para iniciar un nuevo ciclo. Los administradores de grupo pueden someterse voluntariamente a una auditoría de certificación de grupos basada en la Norma para Certificación de Grupos de la RAS (versión Marzo de 2011) a partir del 1 de Abril de 2011 – siempre y cuando los equipos de auditoría hayan sido capacitados por la*

Secretaría de la RAS sobre los nuevos contenidos de la Norma para Certificación de Grupos y Política de Certificación de Grupos.

- Herramienta TASQ, 2009. El eje central del programa Nespresso AAA Sustainable Quality™ Programa de Café es la Herramienta de Evaluación de la Calidad Sostenible o TASQ™, que es una forma fácil de usar, permite a los agricultores de café en el programa identificar prácticas deficientes y desarrollar un plan para trabajar en pro de la producción de café que sea social, ambiental y económicamente sostenible. Dentro de cada país participante, se han organizado determinadas regiones o grupos agrícolas de acuerdo a las características comunes y proximidad, donde la combinación única de suelos, la altitud y la vegetación crea un sabor singular y excepcional del perfil.

Muestras de café son analizadas en Suiza varias veces hasta que una nueva región está aprobada como un clúster de AAA. La producción y el potencial de trazabilidad se calculan para cada grupo. A continuación, la capacidad para implementar el programa AAA de Nespresso es evaluada y definida. Si todos los criterios se cumplen, un clúster de AAA es aprobado por Nespresso. Los agricultores y productores cuentan con una guía de autoevaluación y son entrenados sobre cómo completarla correctamente.

Las fincas son evaluadas, cubriendo aspectos de calidad como la cepa de la planta de café, tipo de suelo, prácticas de cosecha, los aspectos ambientales incluyendo el uso de fertilizantes, conservación de la biodiversidad y el agua, las prácticas sociales como una vivienda adecuada y el acceso a la educación y la salud, así como cuestiones económicas.

CAPITULO III: CONTEXTUALIZACION METODOLOGICA

7. Descripción de la metodología

La metodología utilizada para el desarrollo de este trabajo de grado, se realizó según como se describe a continuación:

En principio, este estudio parte de una investigación de tipo cualitativo que consiste en una metodología no estructurada y exploratoria que proporciona una perspectiva y comprensión del escenario del problema, por medio de la observación directa. Posteriormente, se hará un análisis descriptivo de la situación encontrada para hacer un planteamiento dentro de la categoría de investigación de tipo descriptivo.

De acuerdo a lo acordado entre asesores y estudiante, la primera fase del trabajo fue realizar un diagnóstico detallado de todos los procesos y procedimientos existentes en el programa de Nespresso AAA de los Comités Departamentales de Cafeteros de Cauca y Nariño, con la intención de conocer a fondo las actividades que allí se realizan, quien las realiza y como se realizan, y efectuar un comparativo con la información necesaria para hacer la documentación y el levantamiento de los procesos inherentes en el mencionado programa, contando con la colaboración del Coordinador Regional de Nespresso, con los coordinadores de las diferentes seccionales y demás personas que influyen en el desarrollo de las actividades del programa, para el levantamiento de la información que no se tenía por escrito y que se incluyó como parte de los procesos que deberían ser estandarizados dentro del manual de procesos y procedimientos.

En la segunda fase se recurrió a fuentes documentales que tenía el área a fin de tener una noción más detallada y completa de los procesos que tienen desarrollo en la misma. Se tuvo en cuenta la información brindada por fuentes primarias (asesor empresarial y personal del área de cafés especiales Nespresso AAA) y por fuentes secundarias (Fuentes bibliográficas, bases de datos en línea, etc.), información que es

útil para la estructuración de un plan a seguir para el manejo y documentación de la información recolectada, y su posterior inclusión dentro del manual de procesos y procedimientos. Cabe resaltar, que la información recolectada para la elaboración y diseño de los procesos y procedimientos del programa, se obtuvo principalmente por parte del personal del mismo, debido a que no se contaba con la información suficiente en bases de datos y por escrito para el desarrollo de este proyecto, por lo que el aporte y la colaboración del personal de Nespresso AAA fue fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de este.

En la tercera fase se implementaron los procesos y procedimientos que se lograron encontrar en el programa de cafés especiales y con los cuales han venido trabajando las personas, además se diseñaron procesos que no estaban por escrito o que se creyó conveniente crearlos para un mejor manejo y desarrollo de los procedimientos.

Como cuarta fase, se implementó el manual de procesos y procedimientos que se elaboró, él cual se estructuró en un documento de forma concisa con el propósito de alcanzar una mayor comprensión del mismo. Se anexa un acta de entrega para constatar la entrega del manual de procesos y procedimientos del programa Nespresso AAA al coordinador regional y asesor empresarial Ing. Daniel A. Delgado Pabón, con su respectiva firma de recibido. (Anexo 2)

Fuentes primarias

- Documentos proporcionados por el programa.
- Información proporcionada por el personal de Nespresso AAA.

Fuentes secundarias

- En línea: Parte de la información obtenida a través de la Internet; como los antecedentes y base teórica.
- Fuentes bibliográficas.
- Otros manuales de procesos y procedimientos.

8. Plan de estructuración del manual de procesos y procedimientos

La elaboración del mapa de procesos se realizó a través de la conformación de un equipo de trabajo, personal perteneciente al programa de cafés especiales Nespresso AAA, con el objetivo de coordinar el diseño del mapa de procesos y del manual de procesos y procedimientos que se implementará en el mismo, además de que con este equipo se trató todo lo referente al desarrollo del presente trabajo.

La conformación del equipo de trabajo se desarrolló con tres (4) personas, los cuales comunicaban las opiniones de los demás funcionarios, quedando de la siguiente manera:

INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO	
NOMBRE	CARGO
Daniel A. Delgado P.	Coordinador regional Nespresso AAA en los departamentos de Cauca y Nariño
Víctor Bonilla	Coordinador de seccional Macizo
Julián Dorado	Coordinador de seccional Bordo
Liliana López	Asistente de gerencia

Tabla 4. Equipo de trabajo.

Para la elaboración del manual de procesos y procedimientos en el programa de cafés especiales Nespresso AAA, se elaboró una estructura como herramienta de planeación para la estructuración e implementación de las diferentes actividades que se realizaron para el levantamiento de la información y la conformación del mencionado manual siguiendo el orden de los objetivos planteados.

PLANEACIÓN E IMPLEMENTACION DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA NESPRESSO AAA				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	LUGAR	FECHA
1	Revisión de la información primaria y secundaria.	Revisar y consultar el material que este documentado en el programa para obtener un mejor conocimiento del mismo.	Comité departamental de cafeteros del Cauca	24 de septiembre de 2013 hasta 4 de octubre de 2013.
2	Entrevista con el coordinador regional Daniel	Como metodología de investigación se utiliza la entrevista para recoger	Comité departamental de cafeteros del	Durante el transcurso de la práctica

	Delgado	información de primera mano con el coordinador del programa Nespresso AAA.	Cauca	profesional
3	Descripción de aspectos generales del programa Nespresso AAA	Teniendo en cuenta la información estudiada se procede a documentar en el trabajo de grado información relevante del programa y que no se encontró en documentos de consulta primaria.	Comité departamental de cafeteros del Cauca	14 de octubre de 2013 hasta 19 de octubre de 2013
4	Descripción de cargos	Para un mejor entendimiento del programa y para la creación del manual de procesos y procedimientos se procede a construir un posible organigrama y a describir los cargos que se incluirán en el mencionado.	Comité departamental de cafeteros del Cauca	21 de octubre de 2013 hasta 25 de octubre de 2013
5	Entrevista con asistente de gerencia Liliana López	Se procede a realizar una entrevista con la asistente de gerencia, encargada de realizar los procesos de apoyo dentro del programa Nespresso AAA.	Comité departamental de cafeteros del Cauca	28 y 30 de octubre de 2013
6	Entrevista con el coordinador de seccional Víctor Bonilla	Se procede a realizar una entrevista con el coordinador de la seccional Macizo ubicada en el municipio de Rosas, Cauca, para recoger información importante para el proceso de mejoramiento que se pretende implementar.	Rosas, Cauca	4 y 12 de noviembre de 2013
7	Entrevista con el coordinador de seccional Julián Dorado	Se procede a realizar una entrevista con el coordinador de la seccional Bordo ubicada en el municipio del Bordo, Cauca, para recoger información importante para el proceso de mejoramiento que se pretende implementar.	Bordo, Cauca	21 Y 30 de noviembre de 2013 8 y 9 de enero de 2014 9 y 16 de marzo de 2014
8	Diagnostico	Con la información	Comité	2 de

	organizacional	suministrada por el personal y utilizando la metodología planteada para recoger la información pertinente, se describirá la situación encontrada en el programa y su funcionamiento sin una herramienta de control como lo es el manual de procesos y procedimientos.	departamental de cafeteros del Cauca	diciembre hasta 10 de diciembre de 2013
9	Diagnóstico de la información necesaria	Se crea una matriz para el levantamiento de los procesos y procedimientos que están documentados y los que se deben documentar en el programa.	Comité departamental de cafeteros del Cauca	10 diciembre hasta 18 de diciembre de 2013
10	Determinar funciones	Levantamiento de funciones de cada cargo con sus respectivas responsabilidades.	Comité departamental de cafeteros del Cauca	19 de diciembre hasta el 27 de diciembre de 2013
11	Levantamiento de procesos y procedimientos	Como resultado de la matriz de información necesaria, se procede a realizar la documentación de todos los procesos y procedimientos del programa Nespresso AAA, debido a que no se contaba con esta información en un documento.	Comité departamental de cafeteros del Cauca	2 de enero de 2014 hasta de 26 de febrero de 2014
12	Diagramación de procesos y procedimientos	Diseño y diagramación de flujo gramas de los procesos del programa	Comité departamental de cafeteros del Cauca	14 de febrero de 2014 hasta el 28 de marzo de 2014
13	Socialización con el coordinador regional del manual de procesos y procedimientos	Presentación del manual de procesos y procedimientos del programa para su aprobación o posibles correcciones.	Comité departamental de cafeteros del Cauca	18 de febrero de 2014
14	Correcciones y	Realizar correcciones y	Comité	19 de febrero

	mejoras al manual de procesos y procedimientos	mejoras al manual de procesos y procedimientos para su posterior implementación.	departamental cafeteros del Cauca	de 2014 hasta 24 de febrero de 2014
15	Implementación del manual de procesos y procedimientos del programa Nespresso AAA	Implementación del manual de procesos y procedimientos del programa Nespresso AAA, para observar su funcionamiento y para realizar posibles mejoras	Comité departamental de cafeteros del Cauca	1 de abril de 2014

Tabla 5. Etapas elaboración manual de procesos y procedimientos.

CAPITULO IV: DESARROLLO DEL TRABAJO

9. Diagnóstico situacional inicial

Siguiendo el orden de ideas propuesto en los objetivos a desarrollar en el presente proyecto, el primer paso a seguir es realizar el diagnóstico de la información necesaria para el proceso de mejora de continua que arrojará como resultado el manual de procesos y procedimientos del programa de cafés especiales Nespresso AAA utilizando como metodología la observación y la entrevista. Cabe resaltar que este proyecto surge como una necesidad del programa de estructurar y estandarizar de alguna manera, la información, las actividades y los procesos que ocurren dentro del mismo, debido a la no documentación de los diferentes procesos y a la falta de mecanismos de control que faciliten el diario funcionar de las personas que hacen parte del grupo de trabajo.

La presente investigación inicia con la recopilación de información a través de la observación directa como metodología de trabajo, la cual permite evidenciar la realidad y las políticas actuales del programa, permitiendo establecer un marco de referencia y un plan a seguir según la información referenciada y los procesos y procedimientos realizados dentro del programa, *“El método de observación directa es uno de los más utilizados, por su eficacia. Su aplicación resulta mucho más eficaz cuando se consideran estudios de micro-movimientos, y de tiempos y métodos.”* (Chiavenato, I.2005)⁸. El análisis del cargo se efectúa observando al ocupante del cargo, de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones, mientras se registran los datos claves de la observación. Algunos cargos rutinarios permiten la observación directa, pues el volumen del contenido manual puede verificarse con facilidad mediante la observación. Dado que no en todos los casos la observación responde todas las preguntas ni disipa todas las dudas, por lo general va acompañado de entrevistas y análisis con el ocupante del cargo o con el supervisor.

⁸ Idalberto Chiavenato, Administración de recursos humanos, Mc Graw Hill, Quinta edición.

La otra metodología utilizada, como técnica complementaria de la observación en el proceso de investigación, para la recolección de información dentro del programa es la entrevista, manipulada como estrategia técnica de investigación brindará numerosas ventajas para el proyecto en mención. Este procedimiento es altamente valioso y útil para recabar informaciones que probablemente no están disponibles o no están por escrito en los archivos y documentos que se manejan dentro del programa. *“La entrevista como técnica estratégica de investigación tiene sus elementos a favor y otros en contra. Las ventajas que favorecen la entrevista son variadas: relación interpersonal, valor de empatía, observar el comportamiento verbal y no verbal, la cantidad de información oral recibida, pensamientos, emociones, perfil biográfico, su perspectiva de la vida en el presente y en el futuro. En cambio, las limitaciones de la entrevista son: limitaciones para organizar la información, la preparación de la sesión, los gastos, los desplazamientos y las interferencias de sesgos.”* (Salkil, N.1997)⁹.

Con base en la metodología de investigación propuesta para establecer el diagnóstico del programa, se logró generar información organizada del programa de cafés especiales Nespresso AAA con un mínimo de supuestos y conservando el horizonte. Se realizó una lista de chequeo inicial para determinar si existe o no un sistema de gestión de la calidad, evaluación de gestión de la dirección, gestión de los recursos, la prestación del servicio y por ultimo evalúa la realización de la medición, análisis y mejora de sus procesos.¹⁰

REQUISITOS		SI	NO
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD			
1	La organización:		
	a. Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.		X
	b. Determina la secuencia e interacción de estos procesos.		X
	c. Determina los métodos y criterios requeridos para asegurar: el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.	X	
	d. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.	X	
	e. Mide, realiza el seguimiento y analiza estos procesos.		X

⁹ Neil J. Salkind. (1997). Métodos de investigación, Pearson educación, México.P.149.

¹⁰ Lista de chequeo y requisitos secretaria de educación, Ministerio de educación Nacional, Republica de Colombia.

	f. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos.	X	
2	Si la organización tiene contratado externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos:		
	¿Se asegura el control sobre tales procesos?		X
	¿El control de dichos procesos contratados externamente está identificado en el sistema de gestión de la calidad?		X
3	La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.		X
	El manual de la calidad incluye:		
	a. El campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles de, y justificación para, cualquier exclusión.		X
	b. Una descripción de la interacción entre los procesos incluidos en el sistema de gestión de la calidad		X
4	El procedimiento documentado para el control de documentos contempla entre otras, las disposiciones necesarias:		
	a. Para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.		X
	b. Para asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.		X
	c. Para asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución.		X
5	Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.		X
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION			
6	La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso para el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad y para la mejora continua de su eficacia por medio de:		
	a. Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los reglamentarios.	X	
	b. Establecer la política de la calidad.	X	
	c. Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad.	X	
	d. Llevar a cabo las revisiones por la dirección.	X	
	e. Asegurar la disponibilidad de recursos.	X	
7	La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y cumplen con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente?	X	
8	La alta dirección asegura que la política de la calidad:		
	a. Es adecuada al propósito de la organización.	X	
	b. Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	X	

	c. Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.		X
	d. Se comunica y entiende dentro de la organización.	X	
	e. Se revisa para conseguir que se mantenga adecuada continuamente.		X
9	Los objetivos de la calidad.		
	a. Incluyen aquellos necesarios para satisfacer los requisitos del producto.	X	
	b. Son establecidos para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la organización.	X	
10	La alta dirección asegura que:		
	a. La planificación del sistema de gestión de la calidad se lleva a cabo con el fin de cumplir con los objetivos de la calidad.		X
	b. Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planean e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.		X
11	La alta dirección asegura la definición y comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación dentro de la organización.	X	
12	La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados	X	
13	La información para la revisión por la dirección incluye información sobre:		
	a. Resultados de auditorías.	X	
	b. Retroalimentación de los clientes.	X	
	c. Funcionamiento de los procesos y conformidad del servicio.	X	
	d. Situación de las acciones correctivas y preventivas.	X	
	e. Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores de la dirección.		X
	f. Cambios planeados que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.		X
	g. Recomendaciones para la mejora.		X
14	Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:		
	a. La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.		X
	b. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.	X	
	c. Las necesidades de recursos.	X	
GESTION DE LOS RECURSOS			
15	¿Se han definido requisitos de educación (estudios), formación, habilidades prácticas y experiencia para asegurar la competencia del personal que realiza actividades que afectan a la calidad del servicio?	X	
16	¿Se evalúa la efectividad de las acciones adoptadas para dotar de la competencia necesaria al personal de la organización que realiza actividades que afectan a la calidad del servicio?	X	

17	¿Se dispone de algún sistema para concienciar a los empleados de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad?	X	
18	La organización determina, proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, por ejemplo:	X	
	a. Edificios, espacio de trabajo e infraestructuras asociadas.	X	
	b. Equipos para los procesos, tanto hardware como software.	X	
	c. Servicios de apoyo tales como transporte y comunicación.	X	
19	La organización determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	X	
REALIZACION DEL PRODUCTO O SERVICIO			
20	La organización ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la prestación de los servicios. La planificación de la prestación del servicio es consistente con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad. En la planificación de la realización del producto, la organización ha determinado, lo siguiente:	X	
	a. Los objetivos de la calidad y los requisitos para los servicios.	X	
	b. La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos específicos para los servicios.		X
	c. Actividades requeridas de verificación, validación; seguimiento, inspección y ensayos específicos para los servicios así como los criterios para la aceptación del mismo.	X	
	d. Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y los servicios resultantes cumplen los requisitos.	X	
21	La determinación de los requisitos relacionados con el servicio incluye:		
	a. Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada del servicio.	X	
	b. Los requisitos reglamentarios.	X	
22	Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el servicio y de las acciones originadas por la misma.	X	
23	Se han determinado e implantado disposiciones efectivas para la comunicación con los clientes, relativos a:		
	a. Información de los servicios.	X	
	b. Tratamiento de preguntas, gestión de contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones.	X	
	c. Realimentación del cliente, incluyendo reclamaciones.	X	
24	Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización determina:		
	a. Las etapas de diseño y desarrollo.	X	
	b. La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.	X	
	c. Las responsabilidades y autoridades para el diseño y el desarrollo.	X	

25	Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y las subsiguientes acciones necesarias.	X	
26	Se mantienen registros de los resultados de la verificación y las subsiguientes acciones necesarias.	X	
27	Se mantienen registros de los resultados de la validación y las subsiguientes acciones necesarias.	X	
28	La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el servicio entregado. Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y las subsiguientes acciones necesarias.	X	
29	Se han definido los criterios para la selección y evaluación periódica de los proveedores.		X
30	Se registran los resultados de la evaluación y las subsiguientes acciones de seguimiento de los proveedores		X
31	Se han establecido disposiciones para la validación que incluyan:		
	a. Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.		X
	b. Aprobación de equipos y cualificación del personal.	X	
	c. Utilización de métodos y procedimientos específicos.		X
	d. Requisitos aplicables a los registros.		X
	e. Re-validación.		X
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA			
32	La organización planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios:		
33	a. Para demostrar la conformidad de los servicios.		X
34	b. Para asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.		X
35	c. Para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X
36	La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente sobre el grado en que la organización ha satisfecho sus requisitos. Se han determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información.		X
37	Se planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.	X	
38	Se aplican métodos apropiados para la medida y seguimiento de los procesos de realización necesarios para satisfacer los requisitos del cliente.		X
39	Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega o cuando se ha comenzado su utilización, la organización adopta las acciones apropiadas respecto de las consecuencias, o efectos potenciales, de la no conformidad.	X	

40	<p>La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde pueden realizarse mejoras continuas del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Se incluyen los datos generados por las actividades de medición y seguimiento y. por cualquier otra fuente relevante.</p> <p>El análisis de estos datos proporciona información sobre:</p>		X
	a. La satisfacción del cliente.		X
	b. La conformidad con los requisitos del servicio.		X
	c. Las características y tendencias de los procesos y servicios incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.		X
	d. Los proveedores.		X
41	<p>La organización mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorias, análisis de datos y acciones correctivas.</p>		X

Tabla 6. Lista de chequeo gestión de la calidad.

La lista de chequeo mostrada anteriormente, puede ser utilizada en cualquier momento de la implementación del sistema de gestión de calidad para comprobar el grado de maduración en relación con el estado inicial de referencia. Para efectos del presente trabajo, solo se desea exponer la orientación suministrada y puntos claves para llegar a la documentación de los procesos y procedimientos del programa. Teniendo en cuenta factores extrínsecos e intrínsecos que tienen efecto en el programa, se consideran en su orden de análisis los siguientes aspectos:

- Estructura.
- Actuación funcional.
- Componente humano.
- Objetivos del programa.

9.1 Estructura

En el análisis de la estructura organizacional del programa se destacaron los siguientes aspectos.

- **Existencia de una estructura no formal:** El programa Nespresso AAA hace parte de una programa mayor denominado cafés especiales, que dentro del organigrama del Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, se ubica en el

área de extensión rural. El programa Nespresso AAA no cuenta con una estructura organizacional visible, por lo que se sugirió el organigrama que aparece en apartes posteriores para la implementación del manual como resultado de este proyecto.

- **Concordancia de la estructura con los objetivos:** La estructura no es completamente congruente con los objetivos, debido a que no se ha tendido en cuenta el aspecto estructural en la planeación de corto, mediano y largo plazo.
- **Delegación de funciones, control y autoridad:** No hay una organización de procesos y procedimientos previa a la organización por puestos. A pesar de que existe un equilibrio entre la delegación de funciones y un orden jerárquico de autoridad, no tienen las funciones la importancia que le corresponde en la estructura y no existe un punto de control en el desarrollo de las mismas.
- **Manejo de la información y las comunicaciones:** No siempre la comunicación verbal o escrita es congruente con la actividad que se va a realizar, los procedimientos no tienen un orden o un control establecido y no se sigue con el orden lógico que deberían llevar los procesos. La comunicación es clara pero no del todo oportuna, a pesar de que se cuenta con un excelente clima organizacional.
- **Ejecución de tareas y responsabilidades:** Se cuenta con un plan operativo anual en el que se nombran las tareas con las que deben cumplir el coordinador regional, los coordinadores de seccionales y los extensionistas de seccionales, pero no son tenidos en cuenta por los miembros del programa y no se lleva un control estricto del manejo del mismo. En algunos casos existe duplicidad de funciones.
- **Toma de decisiones:** Las decisiones de las actividades importantes las toma el órgano jerárquico correspondiente, de acuerdo a las actividades que vayan surgiendo, hay suficiente autonomía por parte del personal para tomar decisiones si estas están a su alcance jerárquico.

9.2 Actuación funcional

En el análisis de la actuación funcional o estratégica, se destacaron los siguientes aspectos.

- **Concordancia de las actividades a una planeación general del programa:** Como se mencionó anteriormente se cuenta con un plan operativo anual, se encuentran descritas actividades diseñadas de acuerdo a las características del programa y hay una interrelación entre los objetivos de trabajo. En esencia, hay unos lineamientos a seguir, pero no hay una guía o un manual de procesos que explique detalladamente las actividades a desarrollar y los objetivos que se deben cumplir, para no pasar por alto procedimientos importantes.
- **Existencia de manuales de administración:** Existen medidas de control internas, como sistemas de evaluación y control, y demás indicadores de eficiencia para medir el desempeño laboral de los trabajadores, pero como se mencionó anteriormente, son herramientas que no enmarcan definitivamente los objetivos, los procesos y los resultados esperados.
- **Existencia de indicadores:** Existen indicadores de cumplimiento y control, los cuales están publicados en el manual operativo al cual tienen acceso las diferentes personas que hacen parte del programa.
- **Adaptación a los cambios organizacionales:** El talento humano se adapta fácilmente a los cambios en cuanto a sistemas, procesos y políticas, además son responsables en la operación diaria de sus funciones y en la resolución de problemas específicos.
- **Tendencia al mejoramiento continuo:** Para la coordinación del programa, el mejoramiento continuo es una importante técnica gerencial, ya que su aplicación influencia directamente en la mejora de las debilidades y afianza las fortalezas del programa. Es importante tener presente que con esta tendencia hacia el mejoramiento continuo, puede tener un gran impacto en la estandarización de los procesos que se documenten dentro del manual, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.

9.3 Componente humano

En el análisis del componente social y humano, se destacaron los siguientes aspectos:

- **Existencia del personal adecuado para el desarrollo de los procesos:** Existe el personal adecuado para el desarrollo de cada uno de los procesos que se realizan dentro del programa, pero dicho personal, al no haber una herramienta guía y de control, pasa por alto algunos procesos en su orden lógico para el cumplimiento de los objetivos propuestos, por lo que los niveles de eficiencia no están en su más alto nivel.
- **Medición de resultados del personal:** No siempre coinciden los resultados de las diferentes actividades que realiza el personal con las expectativas de la dirección, aunque la consecución y el logro de los objetivos se cumplen a cabalidad, algunas personas que hacen parte del equipo de trabajo logran alcanzar mayores índices de eficiencia que otras, debido a la no estructuración de las actividades y los procesos que deben realizar y la manera como deben realizarlos.
- **Actitud del individuo frente a la dirección y recompensa del trabajo:** Debido al excelente clima organizacional que se maneja entre los funcionarios del programa, no se han evidenciado quejas frente a la labor de la dirección y se ha presentado una actitud positiva en cuanto a la realización del personal y a la recompensa por el trabajo bien realizado.
- **Trabajo en equipo:** Existe un concepto muy definido de trabajo en equipo, hay una gran afinidad en cuanto a relaciones interpersonales por lo que se presenta con facilidad el trabajo en equipo, la transmisión de comunicación e información y el desarrollo de procesos.
- **Rendimiento del personal:** Existen indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad como mecanismos de control, en cuanto a cumplimiento de objetivos y superación de metas de trabajo.
- **Definición de habilidades y competencias para los puestos de trabajo:** No se ha establecido de manera formal, clara y escrita el conjunto de habilidades que se requiere por parte del personal para desempeñar cada cargo. Se asume

que cada persona que hace parte del grupo de trabajo está en todas las capacidades para desempeñar de manera adecuada sus funciones y responsabilidades.

- **Manejo de conflictos:** Es normal que se presenten choques frente a diferentes posturas o puntos de vista, pero la comunicación frecuente entre el personal y las buenas relaciones interpersonales fomentan un buen clima de trabajo por lo que no hay mayores repercusiones ni mayores complicaciones.

9.4 Objetivos del programa

En el plan operativo del programa Nespresso AAA, se señalan los objetivos a cumplir anualmente de los cuales se destacaron las siguientes características:

- **Objetivos poco claros:** Existen unos objetivos que no enmarcan claramente los resultados que se deben cumplir de manera anual, se han definido de forma muy amplia por lo que no son claros y específicos, no indican tiempos por lo que el personal puede entenderlos de manera subjetiva y cumplirlos según su criterio. En cierta forma se centran en el desarrollo del programa por lo que ha sido posible alcanzarlos.
- **Objetivos acordes con la misión:** Existe congruencia en los objetivos del programa con la misión de la institución, debido a que Nespresso al ser un programa de la Federación Nacional de Cafeteros, debe acoplar y aplicar las directrices que rigen a toda la organización y definir su funcionamiento de acuerdo a las normas de la misma.
- **Participación del grupo de trabajo en la determinación de los objetivos:** No existe un proceso relevante para la determinación de los objetivos, puede haber algún comentario o un aporte por parte de los integrantes del grupo de trabajo en el departamento del Cauca, pero los objetivos, políticas y normas de trabajo son definidas por parte de la dirección a nivel nacional por parte de la Federación nacional de Cafeteros y Nestlé.
- **Relación de los objetivos con el trabajo del personal:** Existe un modelo específico para dar a conocer los objetivos propuestos para el año, pero como se

mencionó anteriormente no están definidos claramente al no precisar la consecución de los mismos. El motivo por el cual se han ido cumpliendo los objetivos es por la afinidad que hay entre los integrantes del grupo de trabajo, el alto nivel de sus capacidades como profesionales y por la correcta y asertiva dirección por parte del coordinador regional de Nespresso AAA.

- **Cumplimiento de los objetivos:** A pesar de que los objetivos no son del todo claros y no hay una estandarización y sistematización de la información y los procesos, se han alcanzado las metas propuestas por la dirección en el plan operativo, superando cada vez más los logros ya alcanzados.
- **Adaptación de los objetivos:** Los objetivos deben ser consistentes con las metas que se quieren alcanzar, por lo que se deben adaptar según las condiciones del medio en el que se encuentra el programa.
- **Evolución de los objetivos:** Se procura que sean consistentes a pesar de que en algún momento se lleguen a presentar variaciones.

9.5 Análisis de la investigación:

La investigación desarrollada en el programa de Cafés Especiales Nespresso AAA del Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, permite evidenciar falencias dentro del programa que pueden disuadir el normal funcionamiento de los procesos en el mismo. Pese a las limitaciones encontradas, el programa continúa en su trabajo de crecimiento y desarrollo permanente, elemento que permite la implementación del proyecto de mejora continua que se pretende realizar con el presente trabajo.

Algunos de los factores críticos que se evidenciaron tanto a nivel de estructura, actuación funcional, componente humano y objetivos organizacionales, se mencionaran a continuación:

- Ausencia de un manual de procesos y procedimientos.
- Fallas en los procesos de comunicación organizacional.
- Fallas en la definición de objetivos claros.

- No seguimiento de un conducto regular en cuanto a la realización de procesos.
- Carencia de una estructura organizacional visible (Organigrama).
- Duplicidad de funciones.

Estas variables no han impedido el funcionamiento del programa, de alguna forma se ha cumplido con los objetivos propuestos por la gerencia pero no se ha alcanzado un nivel óptimo de eficacia. Se analizó entre algunas problemáticas que presenta el desarrollo del programa, se manifiestan en el área administrativa, dando a entender que existe la necesidad de un apoyo que se encargue de gestionar administrativa, financiera y logísticamente el programa. El programa de calidad sostenible se desarrolla principalmente en las fincas cafeteras adscritas al departamento por lo que por lo que el coordinador regional, por sus funciones, debe movilizarse constantemente, motivo por el cual no pase mucho tiempo en las oficinas de Nespresso AAA, lo que dificulta el desarrollo del mismo a nivel administrativo.

Por otro lado es importante resaltar que el programa conoce cómo funciona el término de procesos (o áreas), facilitando en gran medida la consolidación de las características de cada uno, es decir, cómo funcionan, cuáles son sus entradas, actividades de transformación, salidas, el valor que generó para el usuario, y por último, las interacciones con los demás procesos existentes en el programa. Una vez realizado esto, se podrá dar paso a la documentación de procedimientos, formatos e instructivos de trabajo que apoyen consistentemente el desarrollo de las actividades en cada proceso.

Se logró evidenciar problemas en cuanto a control de presupuesto, procesos administrativos y falta de información clara y sistematizada, lo que permite vislumbrar y percibir una falta de atención de orden administrativo que amerita ser analizado a profundidad, por lo que este proyecto ira enfocado a fortalecer el área administrativa de forma que a futuro ayude al cumplimiento de las metas propuestas por el programa.

Es importante resaltar que la ejecución del presupuesto en el programa se desarrollaba de manera empírica, basándose principalmente en la confianza de las personas del mismo. Es por esto, que se creó por parte del practicante que entrego el puesto de trabajo, una herramienta de control del presupuesto, procesos y bodega, que permite introducir datos diariamente del manejo de los recursos del programa, a la cual se le dio continuidad como apoyo al área administrativa del programa Nespresso AAA.

9.6 Diagnostico de la información necesaria

Con la información obtenida por el diagnóstico realizado al programa y con la información obtenida en el proceso de investigación, se realizó un levantamiento de los procesos y procedimientos que no estaban documentados en el mismo para la implementación de la herramienta de control y mejora continua, los cuales se mencionan a continuación:

PROCESOS	SUBPROCESOS	PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	PROCEDIMEINTOS POR DOCUMENTAR
Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA	Gestión de la planeación	Procedimiento para Definir y diagnosticar la población objetivo		MPP-GC-GP-DPO-01
		Procedimiento para Estructurar planes operativos de trabajo		MPP-GC-GP-EPO-02
		Procedimiento para Definir el sistema de seguimiento y control al cumplimiento de las metas planteadas		MPP-GC-GP-SSC-03
	Gestión de la ejecución	Procedimiento para Socializar la planeación para el desarrollo del programa		MPP-GC-GE-SPP-01
		Procedimiento para Gestionar los recursos materiales		MPP-GC-GE-GRM-02
		Procedimiento para Realizar actividades periódicas de seguimiento y control		MPP-GC-GE-RAS-03
		Procedimiento para Apoyar proyectos de inversión		MPP-GC-GE-API-04
	Gestión de la evaluación y el	Procedimiento para Evaluar la información		MPP-GC-GEM-EIR-01

	mejoramiento continuo	de los reportes de educación y aplicación		
		Procedimiento para Determinar los indicadores de cumplimiento de metas establecidas		MPP-GC-GEM-DIC-02
		Procedimiento para Determinar los resultados de las evaluaciones realizadas al programa por entidades externas		MPP-GC-GEM-DRE-03
Desarrollar extensión rural y Asistencia técnica	Metodología de Alcance	Procedimiento para Identificar la población		MPP-DER-MA-IP-01
		Procedimiento para Diagnosticar la norma de Calidad Sostenible en finca		MPP-DER-MA-DNC-02
		Procedimiento para Conocer y analizar el Plan Operativo Anual de Nespresso AAA		MPP-DER-MA-CPO-03
		Procedimiento para Verificar los métodos de extensión		MPP-DER-MA-VME-04

		Procedimiento para Definir ayudas didácticas y/o audiovisuales		MPP-DER-MA-DAD-05
		Procedimiento para Desarrollar cronograma de ejecución mensual		MPP-DER-MA-DCE-06
	Capacitación a Caficultores	Procedimiento para Identificar tema específico		MPP-DER-CC-IDE-01
		Procedimiento para Preparar sesión		MPP-DER-CC-PS-02
		Procedimiento para Ejecutar sesión		MPP-DER-CC-ES-03
		Procedimiento para Evaluar sesión		MPP-DER-CC-VS-04
	Verificación y Control	Procedimiento para Visitar Finca		MPP-DER-VC-VF-01
		Procedimiento para Diagnosticar estado TASQ		MPP-DER-VC-DET-02
		Procedimiento para Hacer recomendaciones		MPP-DER-VC-HR-03
		Procedimiento para Registrar avance		MPP-DER-VC-RA-04
Gestión de la Coordinación del programa	Desarrollo de la Planeación Estratégica	Procedimiento para Identificar el subclúster		MPP-GCS-DP-IS-01

a nivel Seccional				
		Procedimiento para Asignar distritos de trabajo		MPP-GCS-DP-ADT-02
		Procedimiento para Estructurar y socializar el plan operativo anual		MPP-GCS-DP-EPO-03
		Procedimiento para Estructurar plan de ejecución presupuestal		MPP-GCS-DP-EPE-04
		Procedimiento para Desarrollar cronograma de ejecución trimestral de actividades		MPP-GCS-DP-DCE-05
	Verificación y Control	Procedimiento para Consolidar y reportar informes mensuales		MPP-GCS-VC-CRI-01
		Procedimiento para Analizar y socializar resultados obtenidos		MPP-GCS-VC-ASR-02
		Procedimiento para Hacer seguimiento al avance de la seccional		MPP-GCS-VC-SAS-03
		Procedimiento para Realizar control a la prestación del servicio		MPP-GCS-VC-CPS-04
		Procedimiento para Coordinar y acompañar el proceso de auditoría		MPP-GCS-VC-CPA-05

		de sellos y auditoria TASQ		
	Retroalimentación y mejora	Procedimiento para Analizar avance trimestral de la seccional		MPP-GCS-RM-AAT-01
		Procedimiento para Medir el desempeño y las competencias por extensionista		MPP-GCS-RM-MDE-02
		Procedimiento para Socializar e implementar acciones de mejora con base en resultado de auditoría de sellos y auditoria TASQ		MPP-GCS-RM-SAA-03
		Procedimiento para Sistematizar el control a la prestación del servicio		MPP-GCS-RM-SPS-04
		Procedimiento para Socializar e implementar acciones de mejora en calidades de café y perfilación		MPP-GCS-RM-SAC-05
Gestión del apoyo al esquema comercial y		Procedimiento para Definir el número de usuarios y su base de datos		MPP-GEC-DNU-01

trazabilidad				
		Procedimiento para capacitar al productor en el tema comercial		MPP-GEC-CTC-02
		Procedimiento para monitorear el proceso de trazabilidad y calidad del café acopiado		MPP-GEC-MTC-03
Gestión de recursos	Solicitud de pedido	Procedimiento para Recepción de la solicitud de compra		MPP-GR-SP-RSC-01
		Procedimiento para Solicitud de cotización		MPP-GR-SP-SC-02
		Procedimiento para Pedido del producto		MPP-GR-SP-PP-03
		Procedimiento para Compra del producto		MPP-GR-SP-CP-04
	Control de presupuesto	Procedimiento para Recepción de solicitud de pedido		MPP-GR-CP-RSP-01
		Procedimiento para Clasificar la solicitud de pedido		MPP-GR-CP-CSP-02
		Procedimiento para Llevar registro en el presupuesto		MPP-GR-CP-LRP-03
		Procedimiento para Registrar el gasto de la solicitud de pedido en		MPP-GR-CP-RIM-04

		el informe mensual		
		Procedimiento para Informar al coordinador del saldo restante para desarrollar sus actividades		MPP-GR-CP-ICS-05
Gestión documental	Archivo	Procedimiento para Organizar documentos de archivo		MPP-GD-AR-ODA-01
		Procedimiento para Selección de documentos		MPP-GD-AR-SD-02
		Procedimiento para Devolución del documento		MPP-GD-AR-DD-03
	Inventario de bodega	Procedimiento para Recibir materiales en bodega		MPP-GD-IB-RMB-01
		Procedimiento para Organizar material que entra a bodega		MPP-GD-IB-OMB-02
		Procedimiento para Firma de factura y recibido del pedido		MPP-GD-IB-FFR-03
		Procedimiento para Registrar en la herramienta de inventario de bodega los materiales que ingresan		MPP-GD-IB-RHB-04

		Procedimiento para Retiro de materiales de bodega		MPP-GD-IB-RMB-05
--	--	---	--	------------------

Tabla 7. Diagnóstico documentación necesaria Nespresso AAA.

Nomenclatura: (Ejemplo) MPP-GC-GP-DPF-01

MPP: Manual de procesos y procedimientos.

GC: Corresponde al nombre del proceso.

GP: Corresponde al nombre del sub-procesos.

DPF: Corresponde al nombre del procedimiento.

01: Corresponde al consecutivo de los sub-procesos.

10. Diseño de los procesos y procedimientos

Para la implementación del manual de procesos y procedimientos, se sugiere el siguiente organigrama para la aplicación del mismo en el programa de cafés especiales Nespresso AAA en los departamentos de Cauca y Nariño.

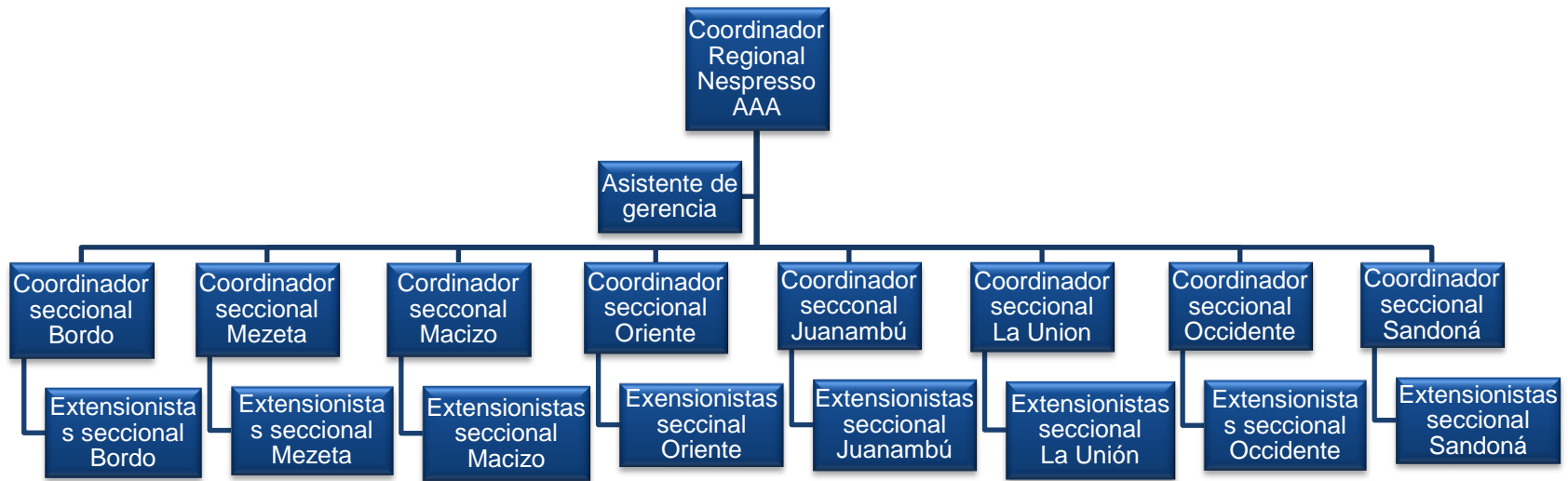


Figura 7. Organigrama Programa Nespresso AAA.

Se han definido cuatro grandes macro procesos, según los aspectos conceptuales referenciados en el marco teórico, clasificados de la siguiente manera:

- **Estratégicos:** Ofrecen orientaciones, directrices y políticas para el desarrollo de los demás procesos y los retroalimentan.
- **Misionales:** Detallan los procesos, actividades y tareas relacionadas con la misión y visión de la entidad.
- **Apoyo:** Brindan soporte para la ejecución de todos los procesos de entidad.
- **Evaluación y control:** Incluye aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.

10.1. Mapa de macro procesos y procesos

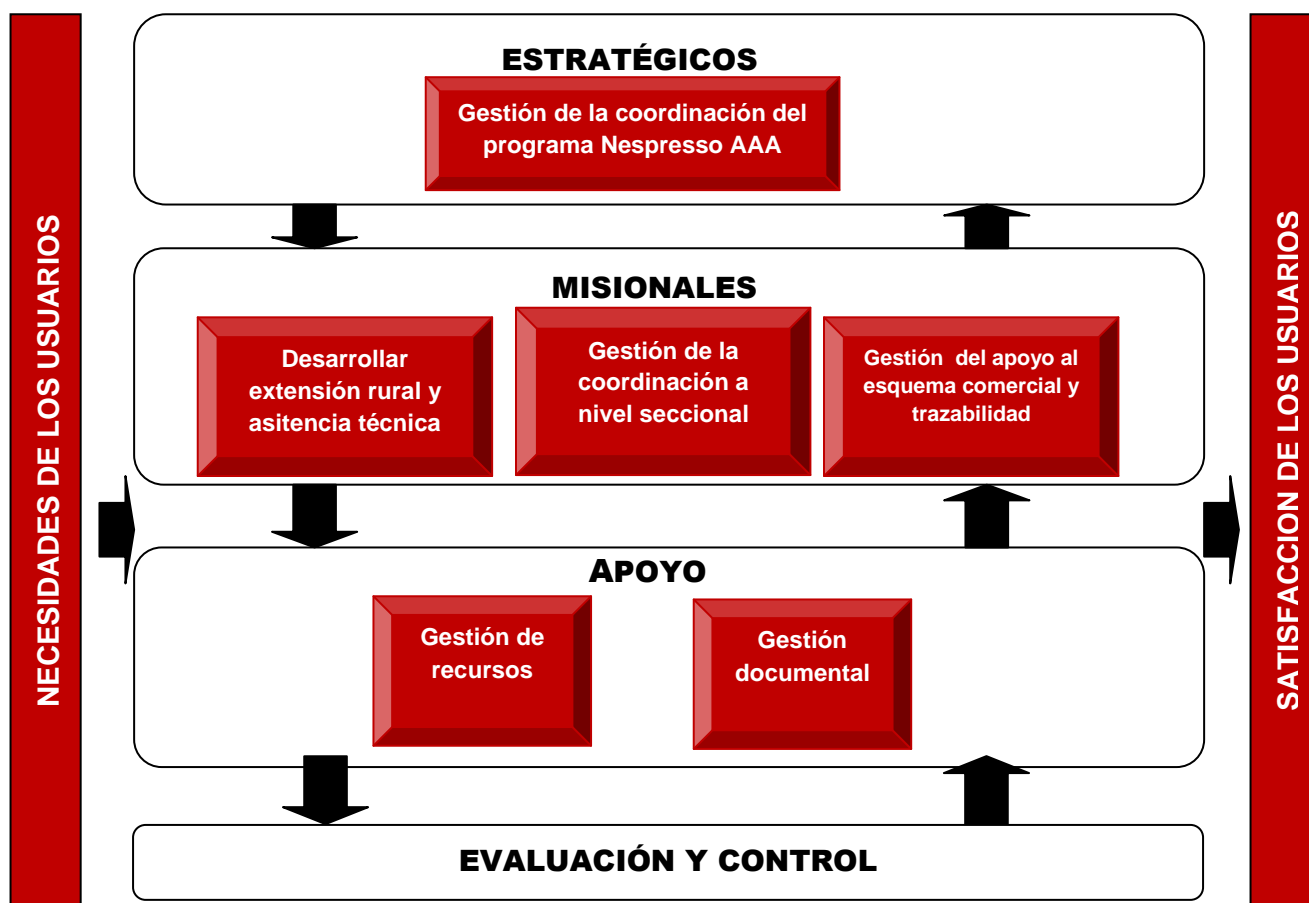


Figura 8. Mapa de procesos Nespresso AAA.

11. Implementación del manual de procesos y procedimientos

11.1 Levantamiento de información de los procesos y procedimientos

El levantamiento de la información de los procedimientos de las diferentes áreas del programa Nespresso AAA, se realizaron dentro de las instalaciones del Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, en la seccional Rosas y en la seccional Bordo, en las horas laborales, horario de oficinas. Las entrevistas se programaban de acuerdo al tiempo de oficina del personal, debido a que gran parte de sus funciones las desempeñan en campo y en las fincas cafeteras afiliadas al programa, mientras que a través de la observación también se verificaba la información brindada por parte del personal. Es importante resaltar que la información incluida en el presente trabajo fue aportada, en su mayoría, por parte del grupo de trabajo conformado para el logro de este proyecto, ya que no se contó la suficiente información documentada para el desarrollo del mismo, por lo que el presente manual de procesos y procedimientos del programa de cafés especiales Nespresso AAA se creó desde ceros.

Para documentar cada uno de los procedimientos se estableció la ficha o el formato del proceso, que forma el manual. Formato en el cual se especifica el objetivo, alcance, políticas, descripción de las actividades, responsable entre otros conceptos importantes para la claridad de dicho proceso. La ficha o formato del proceso se considera como un soporte de información que pretende recabar todas aquellas características relevantes para el control de la serie de actividades definidas en el diagrama, así como para la gestión del proceso.

El formato debe de contener un encabezado donde registre la información de la Institución, código del procedimiento, versión del manual y el nombre del documento que se presenta. Debe de tener también, las generalidades, como lo son Objetivo, Responsable, Alcance, políticas y documentación de referencia, seguidamente la descripción del Procedimiento, las actividades en secuencia, y por último la representación del procedimiento a través del Diagrama de Flujo, para dar más claridad a los lectores del Manual.

Los procedimientos diseñados por medio de este trabajo, fueron revisados por el equipo de trabajo y cada uno de los responsables de los mismos, y finalmente aprobados por el Coordinador regional del programa Nespresso AAA de los Comités Departamentales de Cafeteros de Cauca y Nariño, el ingeniero Daniel Augusto Delgado Pabón. A continuación se presenta el formato diseñado para la documentación respectiva del Manual de procesos y Procedimientos del programa de cafés especiales Nespresso AAA.

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código:
				Fecha:
				Versión:
PROCESO:		SUBPROCESO:		
PROCEDIMIENTO:				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO:				
ALCANCE:				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA:				
POLITICAS:				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ

Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Tabla 8. Formato de documentación de información para la descripción de los procedimientos.

Características del formato

- **Encabezado:** Información de la institución de la cual es el manual.
- **Macroproceso:** Se describe si hace parte de los macro procesos estratégicos, misionales o de apoyo.
- **Proceso:** Se hace referencia del proceso que se procede a documentar.
- **Objetivo del proceso:** Define el propósito del proceso.
- **Subproceso:** Se hace referencia del subproceso que se procede a documentar, si lo hay.
- **Procedimiento:** Se identifica lo que se hace dentro del programa.
- **Objetivo:** Define el propósito del procedimiento.
- **Alcance:** Indica la limitación de las áreas a las cuales aplica este documento.
- **Documentación de referencia:** Se especifica los documentos que aportaron para la estructuración de un proceso.
- **Políticas:** Establece la normatividad aplicable al documento.
- **Código:** Nomenclatura por la cual se codifica cada procedimiento para efectos de archivo.
- **Versión:** Es el número de la versión del manual de proceso y procedimientos, en este caso es la versión 01.
- **Numero de actividad:** Se define el cauce formal de una serie de pasos con los cuales se concretan las actividades para la realización del procedimiento.
- **Descripción de la actividad:** Se detalla cada uno de los pasos que se tienen que llevar a cabo para la realización del procedimiento.
- **Responsable:** Se especifica el cargo del funcionario bajo cuya responsabilidad está el procedimiento. No se refiere necesariamente a los que intervienen en las actividades, sino al funcionario a quien la sede

identifica como líder o cabeza visible de este procedimiento y quien debe asegurar, que el mismo, se lleve a cabo.

- **Registros:** Se especifica si se requiere de cierto tipo de formato o documento de soporte para llevar a cabo las actividades.
- **Sistema de información:** Se especifica si se utiliza algún sistema informático o de archivo donde quede un soporte de los registro para desarrollar una actividad.
- **Registro de modificaciones:** cuadro en el cual se registran las modificaciones que des de su elaboración inicial se han realizado, registrando la fecha de la modificación, código del procedimiento y aclara lo que se modifica y su razón.
- **Quien elaboró, revisó y aprobó:** información fundamental de las personas que hacen parte de la estructuración del procedimiento.

Para la obtención de la información se procede a estudiar cada uno de los elementos de la información o grupos de datos que se integraron durante el levantamiento de la información, por lo que las diferentes actividades se analizaron enfocándose en una serie de preguntas para su respectiva documentación en el formato de levantamiento de información para la descripción de procedimientos, como se presenta a continuación:

a. ¿Qué trabajo realiza?

Se cuestiona el tipo de labores y actividades que realiza la persona y los resultados que se obtienen de dicha labor.

b. ¿Quién lo hace?

Indica quien realiza el proceso y quienes intervienen durante el desarrollo del mismo.

c. ¿Cómo se hace?

Se refiere a la información que requiere el proceso y su secuencia de trabajo.

d. ¿Dónde se hace?

Indica la ubicación geográfica donde se realizan los procedimientos.


e. ¿Por qué se hace?

Busca la justificación de la existencia de dicho trabajo o procedimiento, con el fin de conocer los objetivos de las actividades.

Ejemplo: En la siguiente tabla se presenta la descripción del procedimiento de diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca.

El procedimiento de diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca hace parte del proceso de desarrollar extensión rural y asistencia técnica, que a su vez hace parte de los macro procesos misionales del programa.

- El objetivo del proceso es facilitar mediante procesos educativos, la adopción de tecnologías que contribuyan a la sostenibilidad de la caficultura y al bienestar del caficultor, su familia y la comunidad, promoviendo la participación en el programa de cafés especiales Nespresso AAA.
- El objetivo del procedimiento es verificar mediante la aplicación de la herramienta TASQ en finca el nivel de desarrollo y/o avance en el que se encuentra el productor de acuerdo a los requerimientos de la norma de la evaluación de la calidad sostenible de Nespresso AAA.
- Como documentación de referencia se utilizó el plan operativo anual del programa Nespresso AAA.
- Como políticas se establecieron los estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia.

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA	Código: MPP-DER-MA-DNC-02
		Fecha: 12-11-2013
		Versión: 01
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.	SUBPROCESO: Metodología de alcance	
PROCEDIMIENTO: Diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca.		

1. INFORMACION GENERAL

OBJETIVO: Verificar mediante la aplicación de la herramienta TASQ en finca el nivel de desarrollo y/o avance en el que se encuentra el productor de acuerdo a los requerimientos de la norma de la evaluación de la calidad sostenible de Nespresso AAA.

ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.

DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.

POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA.

2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Identificar las veredas vinculadas al programa	Extensionista y Coordinador Seccional	Base geográfica Sic@ web	Sistema de Información Cafetero Sic@ web
2	Programar las visitas a finca	Extensionista	Calendario de Labores Mensual	Sede Seccional y/o Coordinador Seccional
3	Realizar las visitas a finca	Extensionista	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031	Sede Seccional
4	Aplicar la herramienta de evaluación de la calidad sostenible TASQ.	Extensionista	Cartilla TASQ	Sede Seccional
5	Verificar las fincas de Nivel avanzado en la TASQ para proceder a postularlas a obtener un sello de certificación	Extensionista	Matriz de aplicación Nespresso AAA	Sede Seccional
6	En caso de que el productor este certificado con algún sello de calidad aplicar lista interna de control y seguimiento a criterios Nespresso AAA.	Extensionista	Lista Interna de control y seguimiento FE-EX-F-0032	Sede Seccional
7	Consolidar la Información obtenida en la verificación TASQ y aplicación de lista interna de control	Coordinador seccional	Base de Datos por distrito	Sede Seccional

3. REGISTRO DE MODIFICACIONES

FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.

Cargo: Profesional universitario	Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013	Fecha:	Fecha:

Tabla 9. Ejemplo de documentación de información para la descripción de los procedimientos.

11.2 Análisis del procedimiento: Diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca.

A continuación se presenta el análisis del procedimiento de diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca, teniendo en cuenta las preguntas anteriores.

Pregunta	Diagnostico
¿Qué trabajo se hace?	Se realiza la verificación del nivel de implementación en la finca cafetera afiliada al programa Nespresso AAA de acuerdo a los requerimientos de la norma de evaluación de la calidad sostenible mediante la aplicación de la herramienta TASQ verificando las condiciones del cultivo.
¿Son esenciales todas las actividades?	Todas las actividades son importantes y su secuencia es esencial, ya que se requiere de hacer la visita pertinente, además de hacer las revisiones de las fincas cafeteras afiliadas al programa porque determinan el nivel de avance en el que se encuentra el productor.
¿Podría omitirse alguna actividad?	Las actividades registradas son de vital importancia para el buen funcionamiento de ese procedimiento por lo que no se puede omitir ninguna de ellas.
¿Quién lo hace?	Dicho procedimiento lo realiza el extensionista de seccional en las labores de campo según las fincas cafeteras asignadas a su distrito.
¿Qué otro tipo de personal lo puede hacer?	Estas labores son de tipo operativo, tanto el coordinador regional como los coordinadores de

	<p>seccional están al tanto de las labores que se realizan en este procedimiento por lo que están capacitados para desempeñarlas, pero su labor es de orden administrativo por lo que los extensionistas, según sus estudios y capacitaciones, son las personas más idóneas para desempeñar estas funciones.</p>
<p>¿Cómo se hace?</p>	<p>A cada extensionista se le asigna un distrito con cierto número de fincas cafeteras. Según su ubicación geográfica, el extensionista debe planear las visitas a las fincas para su posterior verificación y aplicación de la herramienta de calidad sostenible TASQ, la cual mide los requisitos para la producción de ese café bajo el sello Nespresso AAA. En caso de que algún productor este en el estado más alto del escalafón Nespresso, se hace una postulación para que dicho productor aplique al sello Rainforest Alliance o Fairtrade, los cuales son alianzas de cafés especiales para la producción de un café especial de mayor categoría.</p>
<p>¿Los formatos son los más aptos para realizar la actividad?</p>	<p>Los formatos son los más adecuados para la información que se requiere, al documentar información precisa y necesaria, por lo que dichos formatos son aptos para el fin que se requieren.</p>
<p>¿La secuencia de las actividades esta bien establecida?</p>	<p>La secuencia de las diferentes actividades es una muestra de la planeación que se debe tener para el desarrollo de las visitas y verificaciones de las fincas cafeteras, tratando de optimizar tiempos y recursos, pero brindando una buena prestación del servicio que se requiere.</p>
<p>¿Dónde se hace?</p>	<p>El procedimiento de diagnosticar la norma de calidad</p>

	sostenible se realiza directamente en las fincas cafeteras afiliadas al programa, por lo que la verificación debe realizarse específicamente en los cultivos.
¿Por qué se hace?	Las verificaciones son realizadas bajo una normatividad establecida por parte de la dirección de Nespresso AAA, para asegurarse de la excelente calidad que debe tener el café producido para ser aceptado como un café especial de alta calidad.

Tabla 10. Análisis del procedimiento: Diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca.

CAPITULO V: RESULTADOS OBTENIDOS

12. Contextualización valorativa

12.1 Contribución del trabajo

Este trabajo desde el punto de vista del estudiante, servirá para poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de sus estudios de pregrado en el programa de Administración de Empresas de la Universidad del Cauca, y enfrentarse así, a la realidad organizacional con todos los riesgos que esta implica.

Por otro lado, desde el punto de vista del área de cafés especiales Nespresso AAA del Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, se espera que con este trabajo se brinde gran apoyo en el desarrollo de las actividades concernientes a la misma, y que los procesos y procedimientos estandarizados y documentados agilicen el funcionamiento del área con miras a mejorar la eficiencia, el control y la productividad en el uso de los recursos asignados.

12.2 Limitaciones

- Los manuales no son en la práctica utilizados por el personal para el aprendizaje y guía de las tareas que deben realizar.
- Los manuales se des actualizan rápidamente, lo que elimina de hecho todas sus ventajas potenciales.
- Recursos financieros personales.

12.3 Resultados esperados

Con este trabajo, el principal resultado esperado fue el de entregar al área de cafés especiales Nespresso AAA del Comité Departamental de Cafeteros del Cauca, un manual de procesos y procedimientos, el cual contribuirá en el desarrollo de las diferentes actividades y procedimientos que se desarrollen dentro del área. Además se espera que los procesos y procedimientos queden estandarizados y documentados para agilizar el funcionamiento de los procesos y de los responsables de los mismos con miras a mejorar la eficiencia, el control y la productividad en el uso de los recursos designados.

13. Contextualización administrativa

13.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnosticar la documentación necesaria versus la documentación existente de los procesos y procedimientos que se realizan en el área.	■	■	■	■																
Planear la estructuración e implementación del manual.					■	■	■	■												
Identificar o diseñar los procesos y procedimientos.									■	■	■	■								
Implementar los procesos y procedimientos referentes al área de cafés especiales													■	■	■	■				

14. Conclusiones

- A través de la realización del presente trabajo el personal del programa Nespresso AAA, comprende la importancia que tiene un Manual de Procesos y Procedimientos para el buen funcionamiento del mismo, teniendo en cuenta que éste permite estandarizar todos los procedimientos, unificar esfuerzos y contrarrestar la pérdida de tiempo en pasos innecesarios.
- El Manual de Procesos y Procedimientos es un elemento de control materializado en una normativa de regulación interna, que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos del programa, por lo tanto es importante que se ponga en práctica todo lo que se estipula, como guía para mejorar la calidad del servicio, unificar esfuerzos y hacer los procedimientos de una manera ordenada, con métodos, evaluaciones y con tendencia hacia la mejora continua.
- Se debe trabajar el mejoramiento continuo en el programa, con herramientas administrativas que optimicen el manejo de los recursos, involucrando desde el principio a los directivos para generar el compromiso y respaldo necesarios para que el proceso obtenga los resultados esperados y alcancen el éxito al interior del mismo.
- La creación de este manual de procesos permite la definición clara de los puestos de trabajo, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad, sin el pleno conocimiento de lo anterior, el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la empresa.
- El organigrama abarca todas las áreas del programa en sus diferentes escalas y además proporciona una estructura más formal, con puestos y relaciones de autoridad claras.
- El manual de procesos y procedimientos del programa Nespresso AAA, será de gran utilidad debido a que en él se explican las actividades que se realizan actualmente, se sistematizan las experiencias y conocimientos

siendo útiles como instrumentos de formación y referencia a todos los miembros del programa.

- Con este proyecto se realiza un gran aporte al programa Nespresso AAA, debido a que no se contaba con ningún tipo de documentación del programa que sistematizara sus actividades, por lo que se entrega en un 100% la documentación de su diario devenir.

Antes del manual de procesos y procedimientos

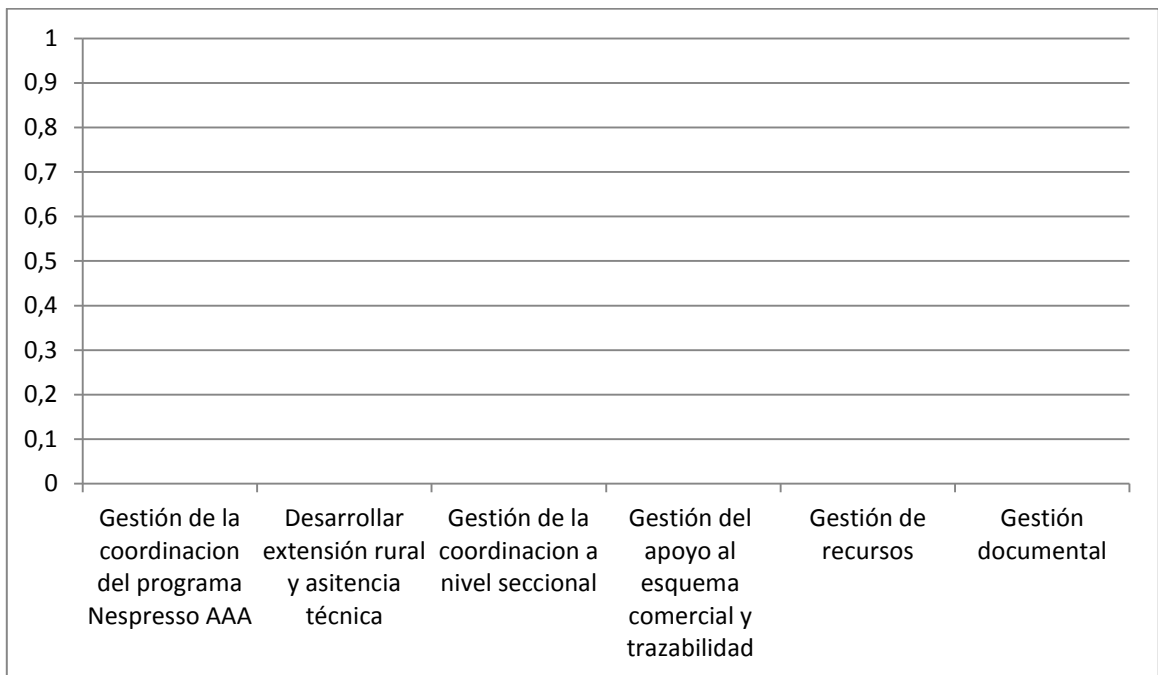


Figura 9. Grafica programa Nespresso sin documentación de procesos.

Después del manual de procesos y procedimientos

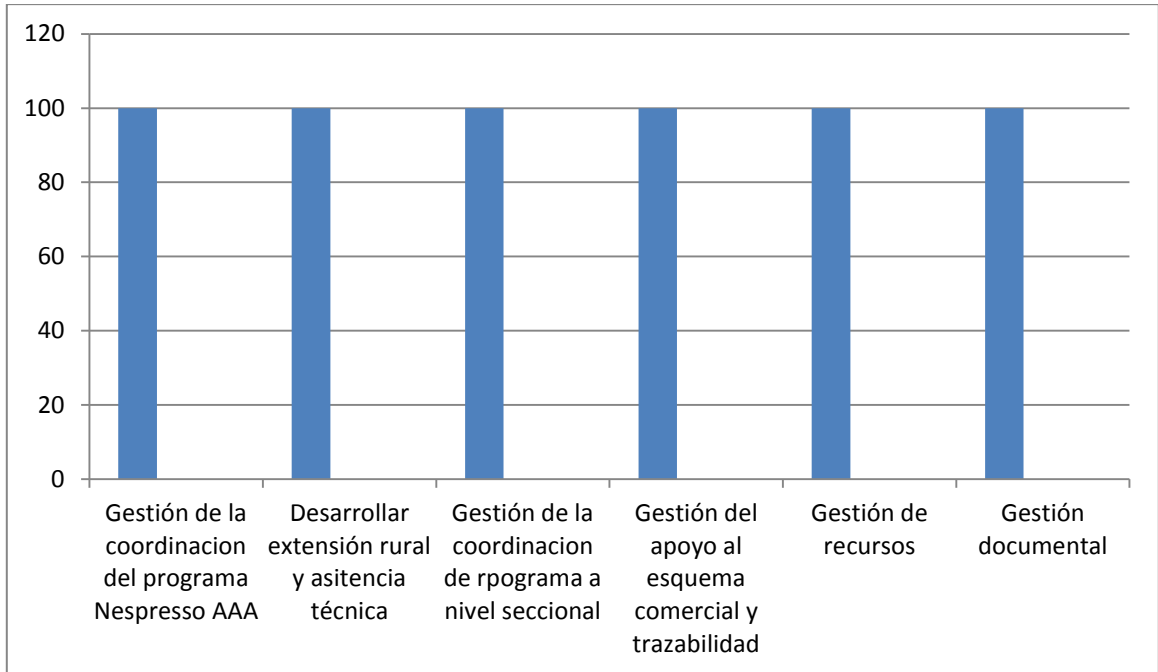


Figura 10. Grafica programa Nespresso AAA con documentación de procesos.

15. Recomendaciones

- Es de gran importancia hacer un constante seguimiento a la implementación del manual de procesos y procedimientos del programa Nespresso AAA, para el mejoramiento continuo de cada uno de los componentes y elementos del mismo.
- En muchos funcionarios, el cambio genera toda una serie de comportamientos, oposiciones y un repertorio de respuestas negativas al cambio, por lo tanto se proponen estrategias con el fin de poner en marcha innovaciones en los procedimientos de la sede. Dichas estrategias son:
 - ✓ Explicación acerca de la necesidad y razones del cambio.
 - ✓ Entrenamiento al personal frente a los nuevos procesos.
 - ✓ Capacidad para analizar las circunstancias del personal involucrado.
 - ✓ Participación y compromisos de toda la sede.
 - ✓ Facilitar la implementación y dar apoyo permanente.
- Es importante que el Manual de Procesos y Procedimientos del programa Nespresso AAA, sea distribuido a cada una de las áreas del programa, por medio de una copia, como instrumento de aplicación para la estandarización de los procedimientos y por ende un mejor desempeño a nivel de toda el programa, con el fin de prestar un servicio de mejor calidad al usuario.
- Es recomendable que los altos directivos de la Entidad, brinden apoyo para el cumplimiento y aplicación del Manual de Procesos y Procedimientos de del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Popayán, el cual se deberá poner en práctica, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - ✓ Debe ser efectuado a través de los Directores de Áreas.
 - ✓ Se deben manejar las resistencias al cambio.
 - ✓ Participación y compromiso de los funcionarios de cada área.
 - ✓ Capacitaciones continuas.
 - ✓ Evaluación permanente.

- Es necesario que durante la implementación del Manual de Procesos y Procedimientos, se establezcan políticas operativas y metodológicas que propendan por el mantenimiento del mismo, acompañadas de la interiorización de una cultura orientada hacia el cambio y la calidad de los procesos y procedimientos, materializada en la adopción y ejecución de comportamientos y disciplinas por parte del nivel directivo y funcionarios del programa, que alienten por el mejoramiento continuo de cada uno de los elementos y componentes del manual, de tal forma que comparativamente se pueda apreciar el mejoramiento del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Gestipolis, [Gestipolis.com]. [Publicación en línea].
<http://www.gestipolis.com>
- VILLARROEL M. PATRICIO, Tecnología Social, Manual de procesos y procedimientos (Guía Básica). [Publicación en línea].
<<http://ticss.bligoo.com/content/view/51129>>
- Manual de Procesos y Procedimientos. Versión 01. Fondo de Desarrollo de la Educación Superior. FONDESEP. Ministerio de Educación Nacional MEN. República de Colombia. [Publicado en 2011]. [Publicación en línea].
http://www.fodesep.gov.co/nuevo/admin/imagenesWeb/4937MANUAL_PROCESOS_PROCEDIMIENTOS.pdf
- Kondo, Yoshio (July 1994). «Kaoru Ishikawa: What He thought and Achieved, A Basis for Further Research». *Quality Management Journal* 1 (4): pp. 86–91.
- Wikipedia: La enciclopedia libre. <http://es.wikipedia.org//>
- Aportes y frases
<http://demingcollaboration.com/language/spanish/aprender/citas-de-deming/>
- Gerencie.com [Portal en línea]. <http://www.gerencie.com//>
- Definición ABC. [Portal en línea]. <http://www.definicionabc.com//>
- Portal Calidad. [Portal en línea]. <http://www.portalcalidad.com//>
- Café de Colombia, [Publicación en línea].
<http://www.cafedecolombia.com.co>
- Programa Nespresso, [Publicación en línea]. <http://www.nespresso.com>
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Sede Bogotá. Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales. Capítulo 9: Función del Talento Humano, Manuales de procesos y procedimientos. [En línea]:
<http://www.virtual.unal.edu.co>
- Federación Nacional de Cafeteros, [Base de datos en línea].
<http://www.cafedecolombia/isolucion.com.co>

ANEXO 1. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA

FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA

COMITÉ DEPARTAMENTAL DE CAFETEROS DEL CAUCA




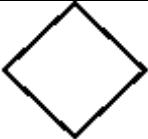
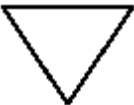



COMITÉ DEPARTAMENTAL DE CAFETEROS DE NARIÑO


PROGRAMA NESPRESSO AAA



**Federación Nacional
de Cafeteros de Colombia**

Simbología

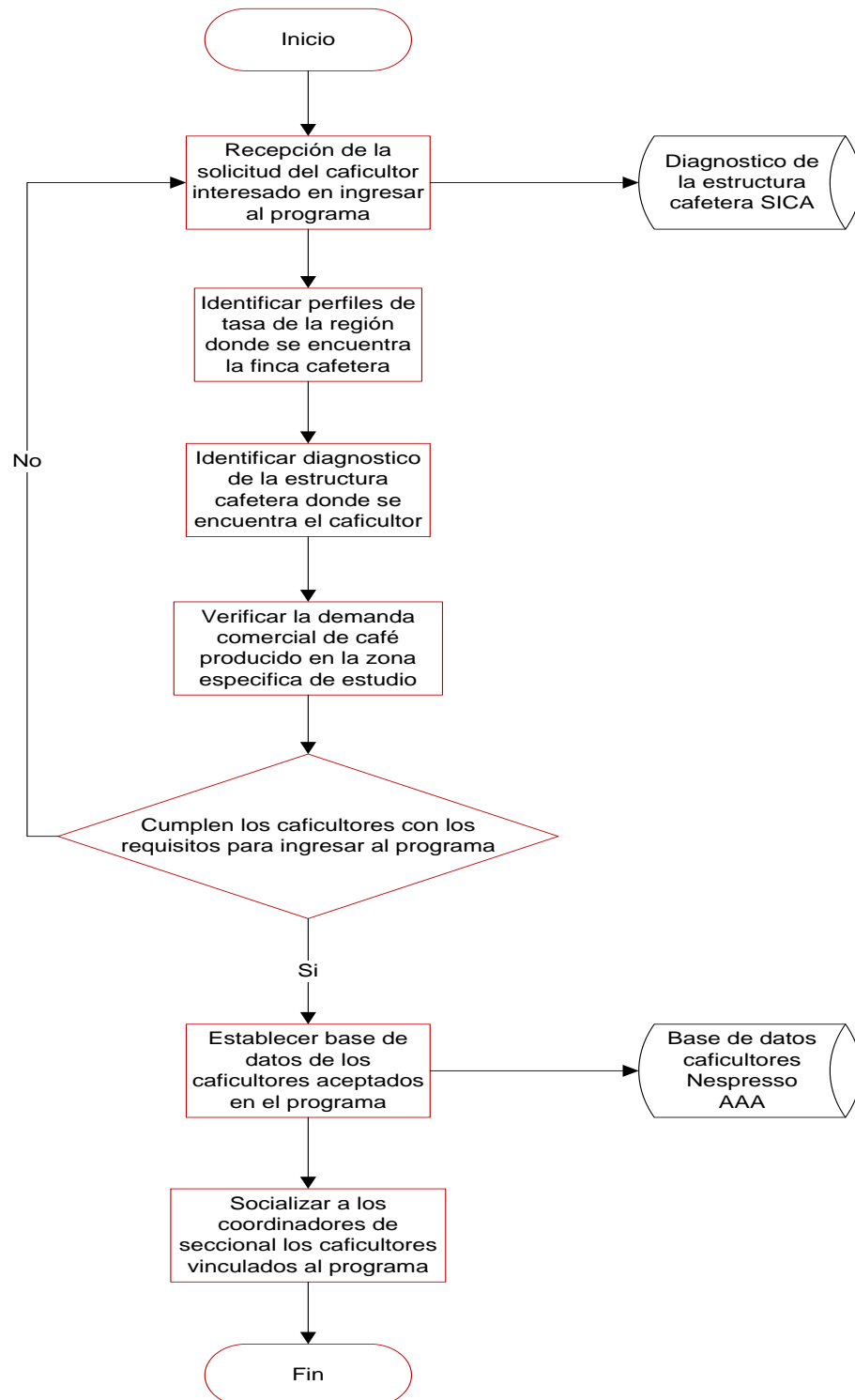
SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Indica la terminación del proceso o procedimiento.
	Representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva, es decir una tarea o actividad.
	Representa una actividad predefinida expresada en otro diagrama.
	Representa una actividad de decisión o de conmutación.
	Representa una actividad combinada.
	Conector. Que se usa para representar una entrada o una salida dentro de la misma página o de una parte de un diagrama de flujo.
	Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso o procedimiento y aportar información para que este se desarrolle.
	Representa la terminación del proceso o procedimiento.


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GC-GP-DPO-01
				Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la planeación		
PROCEDIMIENTO: Definir y diagnosticar la población objetivo				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Realizar un análisis de calidad y ubicación geográfica de las fincas cafeteras de cada región del departamento, que podrán ser vinculados al programa y que cumplan con las exigencias del producto final Nespresso AAA.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual Coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Recepción de solicitud del caficultor interesado en ingresar al programa	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
2	Identificar perfiles de tasa de la región donde se encuentra la finca cafetera en cuestión	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3	Identificar diagnóstico de la estructura cafetera donde se encuentra el caficultor	Coordinador regional Nespresso AAA	Diagnóstico de la estructura cafetera	Sistema de información cafetera sic@web
4	Verificar la demanda comercial del café producido en la zona específica de estudio	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
5	Establecer base de datos de los caficultores aceptados en el programa	Coordinador regional Nespresso AAA	Base de datos caficultores Nespresso AAA	Digital Sede regional Nespresso AAA
6	Socializar a los coordinadores de seccional los caficultores vinculados al programa	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la planeación.

Procedimiento: Definir y diagnosticar la población objetivo.



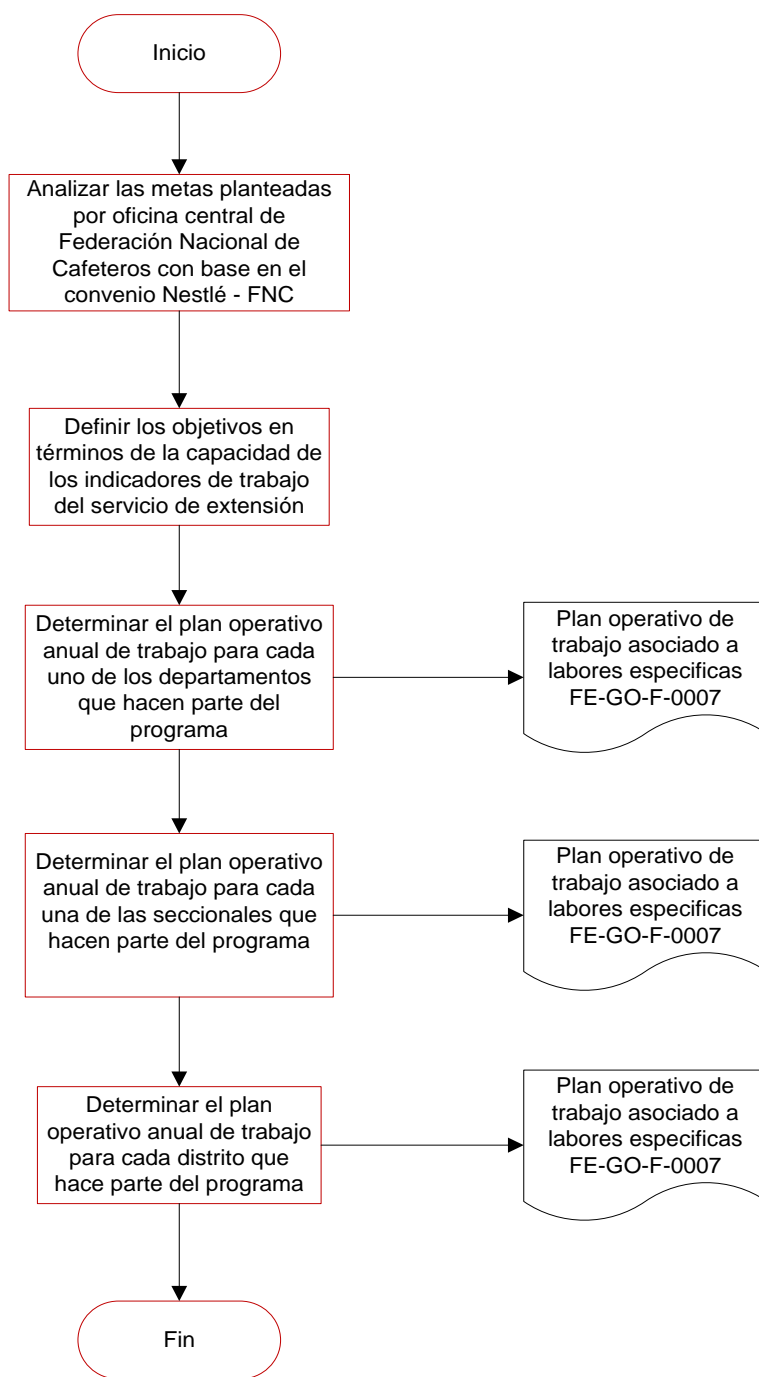
	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GC-GP-EPO-02
				Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la planeación		
PROCEDIMIENTO: Estructurar planes operativos de trabajo.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Estructurar las metas, objetivos y actividades en cada una de las escalas del programa durante el año en curso y como deberán ser ejecutadas en el tiempo.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual Coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Analizar las metas planteadas por la oficina central de Federación Nacional de Cafeteros con base en el convenio Nestlé – Federación Nacional de Cafeteros	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
2	Definir los objetivos en términos de la capacidad de los indicadores de trabajo del servicio de extensión	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3	Determinar el plan operativo anual de trabajo para cada uno de los departamentos que hacen parte del programa (Coordinador Regional)	Coordinador regional Nespresso AAA	Plan operativo de trabajo asociado a labores específicas FE-GO-F-0007	Sistema de gestión integral de la Federación Nacional de Cafeteros
4	Determinar plan operativo anual de trabajo para cada una de las seccionales que hacen parte del programa (Coordinador de Seccional)	Coordinador regional Nespresso AAA	Plan operativo de trabajo asociado a labores específicas FE-GO-F-0007	Sistema de gestión integral de la Federación Nacional de Cafeteros
5	Determinar plan operativo anual de trabajo para cada distrito que hace parte del programa (Extensionistas)	Coordinador regional Nespresso AAA	Plan operativo de trabajo asociado a labores	Sistema de gestión integral de la Federación Nacional de

			específicas FE-GO-F- 0007	Cafeteros
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la planeación.

Procedimiento: Estructurar planes operativos de trabajo.

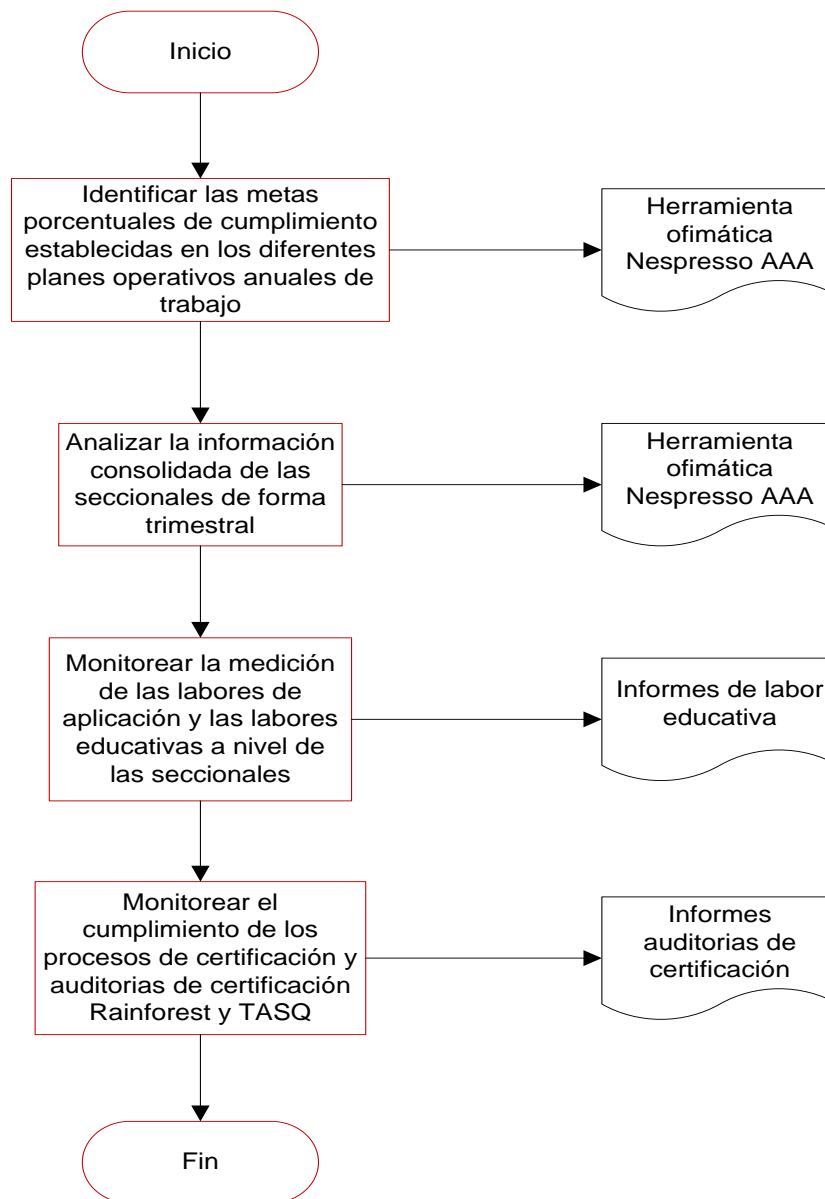


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GC-GP-SSC-03
				Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la planeación		
PROCEDIMIENTO: Definir el sistema de seguimiento y control al cumplimiento de las metas planteadas.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Definir un sistema o un plan de seguimiento al desarrollo del programa, para su posterior control y verificación al cumplimiento de las metas propuestas para el mismo.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual Coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Identificar las metas porcentuales de cumplimiento establecidas en los diferentes planes operativos anuales de trabajo	Coordinador regional Nespresso AAA	Herramienta ofimática Nespresso AAA	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
2	Analizar la información consolidada de las seccionales de forma trimestral	Coordinador regional Nespresso AAA	Herramienta ofimática Nespresso AAA	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
3	Monitorear la medición de las labores de aplicación y las labores educativas a nivel de las seccionales	Coordinador regional Nespresso AAA	Informes de labor educativa	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
4	Monitorear el cumplimiento de los procesos de certificación y auditorias de certificación Rainforest y TASQ	Coordinador regional Nespresso AAA	Informes auditorias de certificación	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORO		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la planeación.

Procedimiento: Definir el sistema de seguimiento y control al cumplimiento de las metas planteadas.

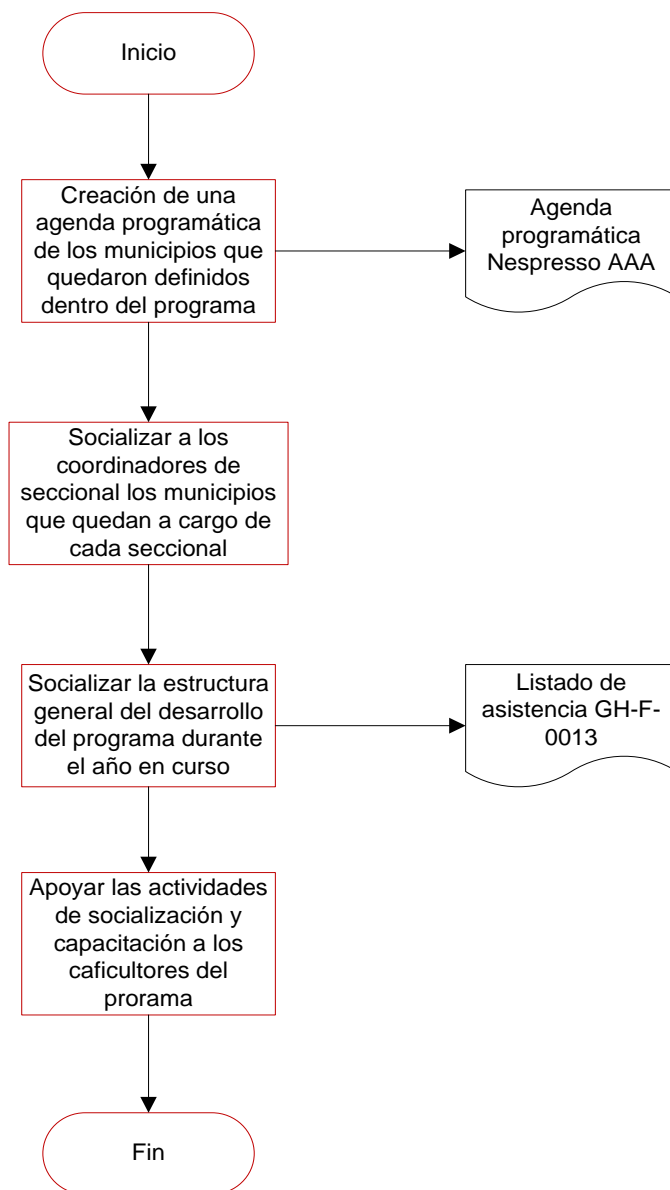


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GC-GE-SPP-01	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la ejecución		
PROCEDIMIENTO: Socializar la planeación para el desarrollo del programa.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Informar a los coordinadores de las diferentes seccionales, el desarrollo de las actividades y el tiempo para realizarlas en todos los componentes del programa Nespresso AAA durante el año.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual Coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Creación de una agenda programática de los municipios que quedaron definidos dentro del programa	Coordinador regional Nespresso AAA	Agenda programática	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
2	Socializar a los coordinadores de seccional los municipios caficultores que quedan a cargo de cada seccional	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3	Socializar la estructura general del desarrollo del programa durante el año en curso	Coordinador regional Nespresso AAA	Listado de asistencia GH-F-0013	Archivo Sede regional Nespresso AAA
4	Apoyar las actividades de socialización y capacitación a los caficultores del programa	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la ejecución.

Procedimiento: Socializar la planeación para el desarrollo del programa.

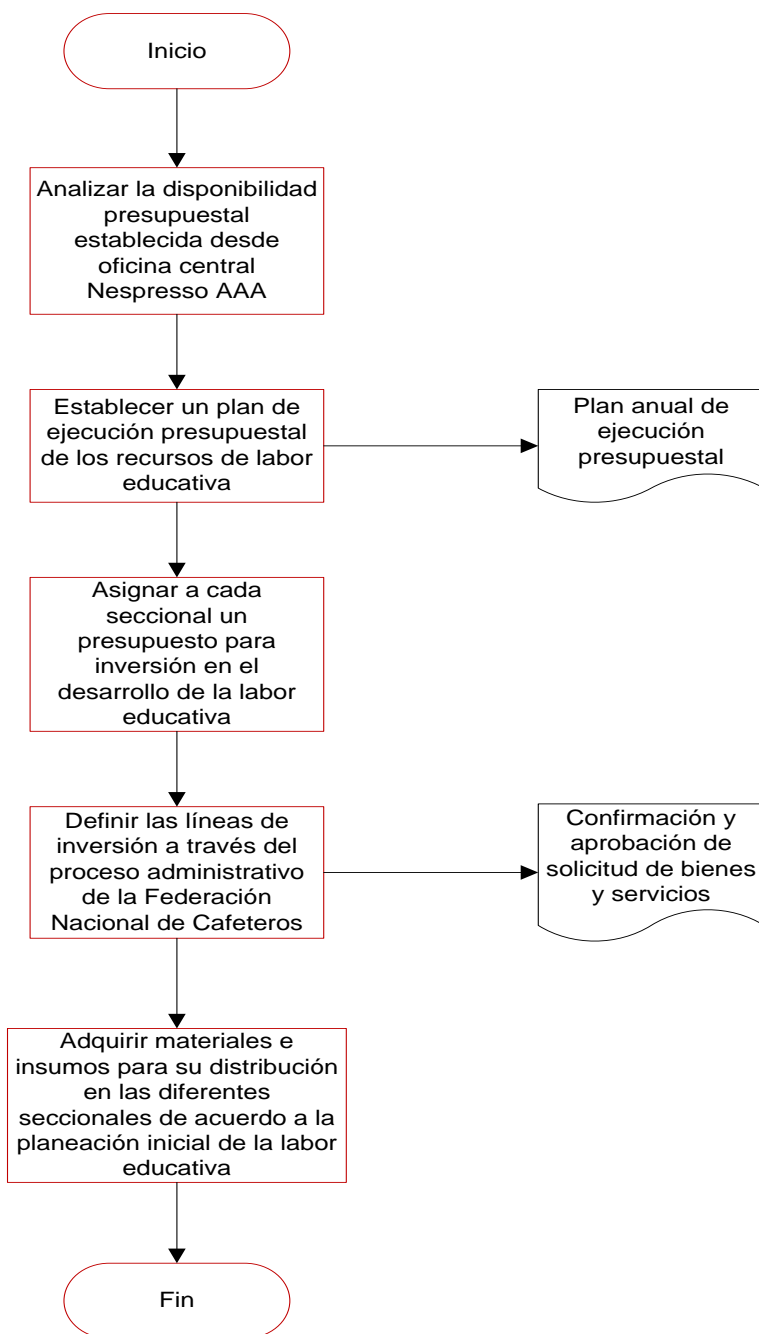


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GC-GE-GRM-02
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la ejecución		
PROCEDIMIENTO: Gestionar los recursos materiales.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Definir el presupuesto para las diferentes líneas de inversión de los recursos asignados al programa para el desarrollo de la labor educativa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual Coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Analizar la disponibilidad presupuestal establecida desde oficina central Nespresso AAA	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
2	Establecer un plan de ejecución presupuestal de los recursos de labor educativa	Coordinador regional Nespresso AAA	Plan anual de ejecución presupuestal	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
3	Asignar a cada seccional un presupuesto para inversión en el desarrollo de la labor educativa	Coordinador regional Nespresso AAA	Plan anual de ejecución presupuestal	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
4	Definir las líneas de inversión a través del proceso administrativo de la Federación Nacional de Cafeteros	Coordinador regional Nespresso AAA	Confirmación y aprobación de solicitud de bienes y servicios	Sistema SAP
5	Adquirir materiales e insumos para su distribución en las diferentes seccionales de acuerdo a la planeación inicial de la labor educativa	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la ejecución.

Procedimiento: Gestionar los recursos materiales.

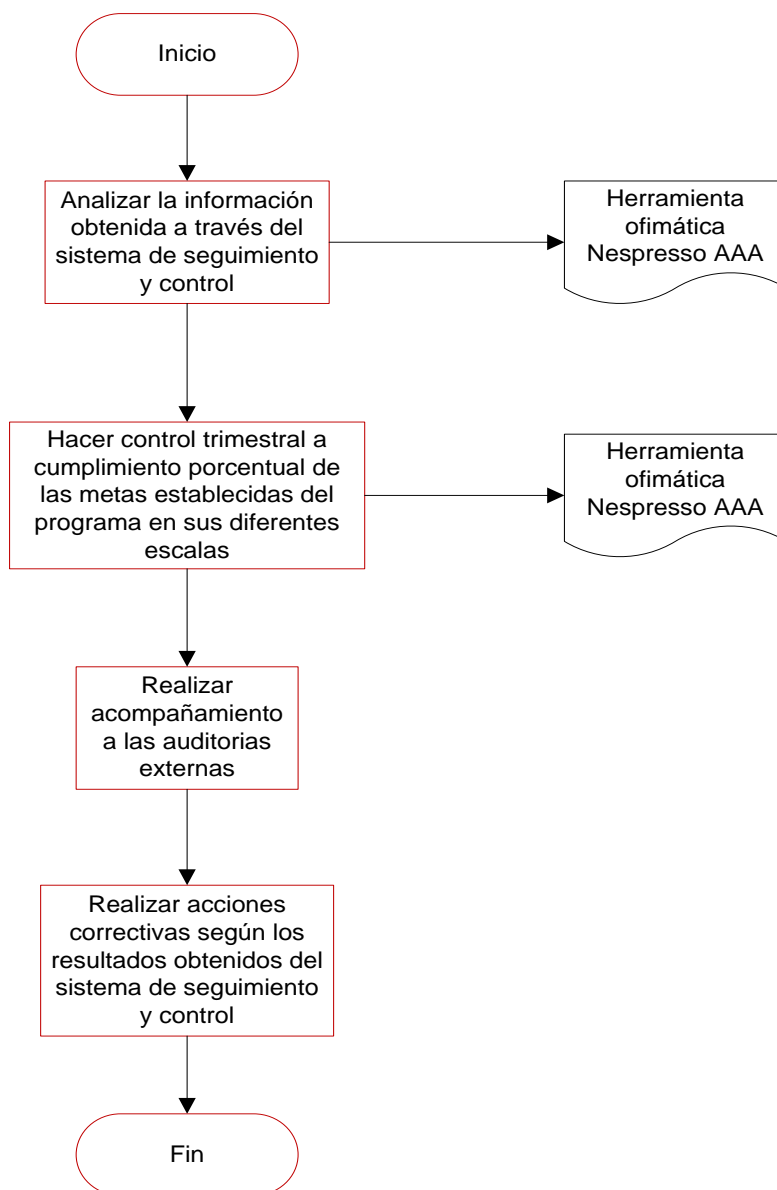


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GC-GE-RAS-03	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la ejecución		
PROCEDIMIENTO: Realizar actividades periódicas de seguimiento y control.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Monitorear y verificar el avance en el cumplimiento de las metas establecidas en los planes operativos anuales de trabajo en las diferentes escalas del programa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual Coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Analizar la información obtenida a través del sistema de seguimiento y control	Coordinador regional Nespresso AAA	Herramienta ofimática Nespresso AAA	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
2	Hacer control trimestral al cumplimiento porcentual de las metas establecidas del programa en sus diferentes escalas	Coordinador regional Nespresso AAA	Herramienta ofimática Nespresso AAA	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
3	Realizar acompañamiento a las auditorías externas	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
4	Realizar acciones correctivas y de mejora según los resultados obtenidos del sistema de seguimiento y control	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la ejecución.

Procedimiento: Realizar actividades periódicas de seguimiento y control.

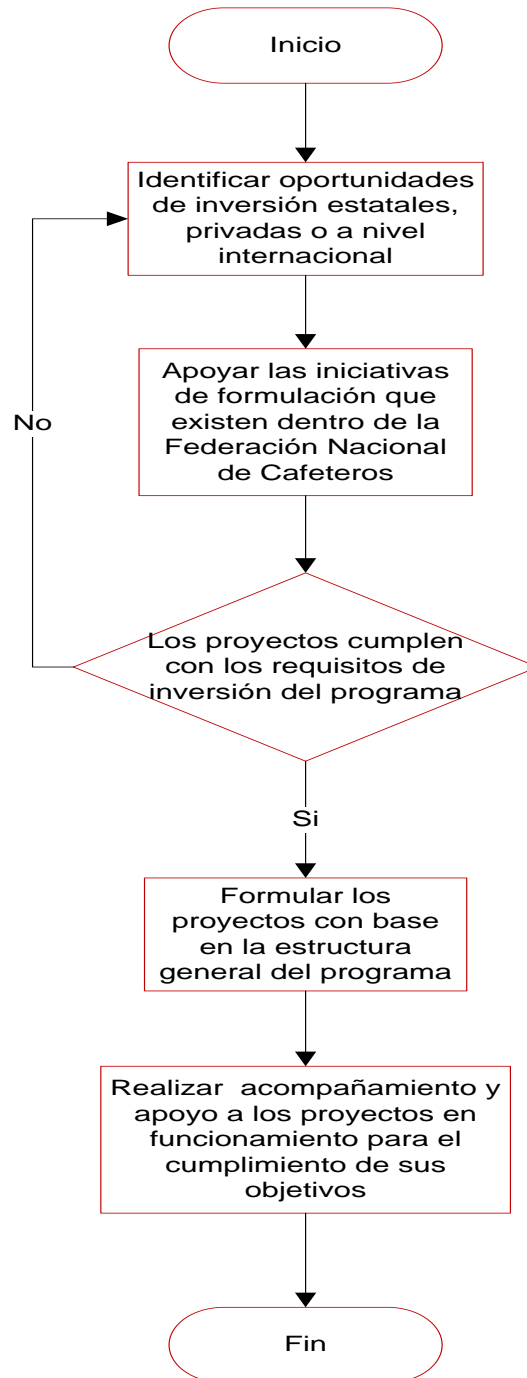


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GC-GE-API-04
			Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la ejecución	
PROCEDIMIENTO: Apoyar proyectos de inversión.			
1. INFORMACION GENERAL			
OBJETIVO: Apoyar proyectos de inversión que de alguna forma ayuden a cumplir con los objetivos del programa.			
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.			
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador regional Nespresso 2014.			
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA			
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Identificar oportunidades de inversión estatales, privadas o a nivel internacional	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A
2	Apoyar las iniciativas de formulación que existen dentro de la Federación Nacional de Cafeteros	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A
3	Formular los proyectos con base en la estructura general del programa	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A
4	Realizar acompañamiento y apoyo a los proyectos en funcionamiento para el cumplimiento de sus objetivos	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES			
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION
ELABORÓ		REVISÓ	
APROBÓ			
Carlos E. Vega B.	Daniel A. Delgado P.	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario	Cargo: Coordinador Regional	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013	Fecha:	Fecha:	

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la ejecución.

Procedimiento: Apoyar proyectos de inversión.

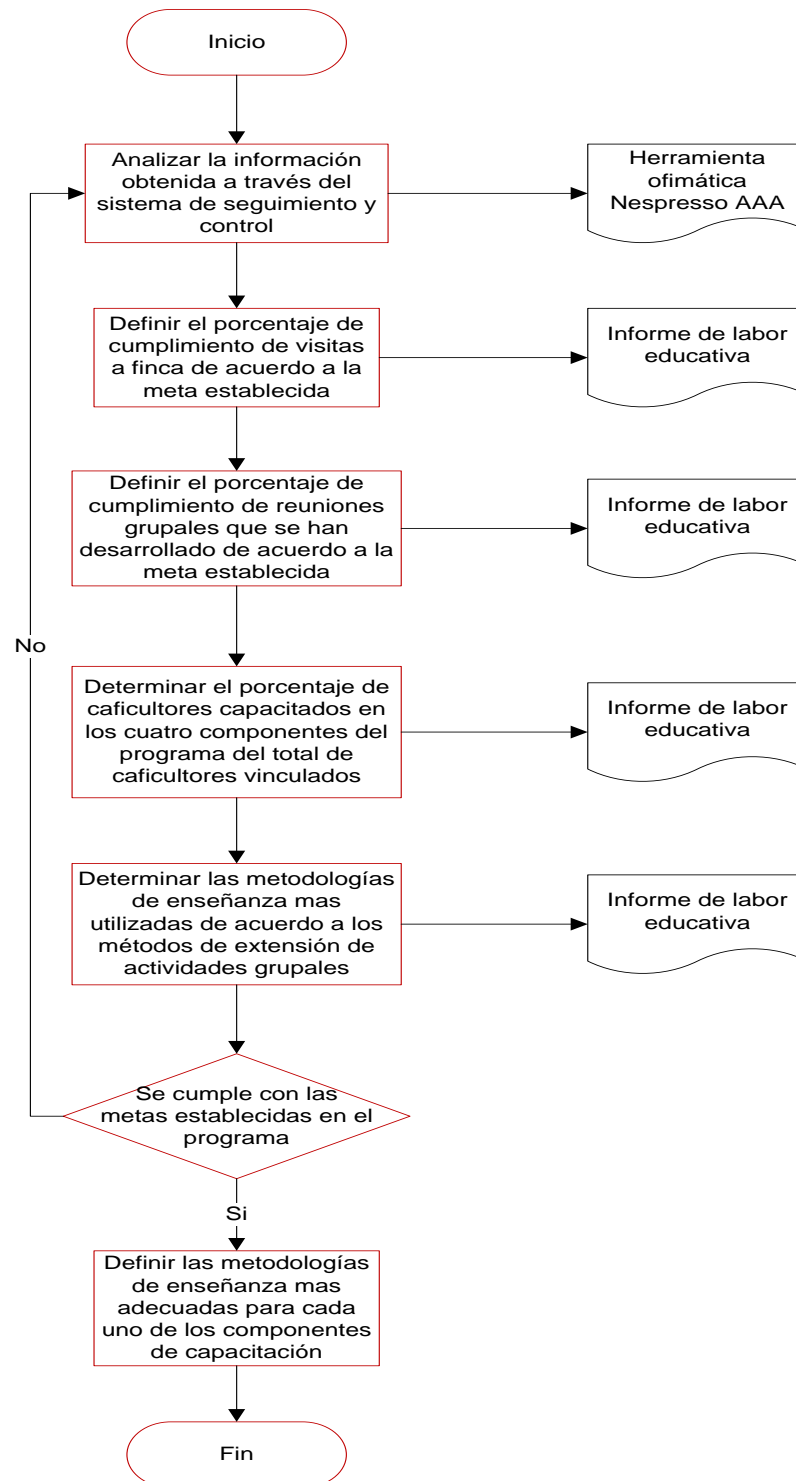


 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			Código: MPP-GC-GEM-EIR-01
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
Programa de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la evaluación y el mejoramiento continuo		
PROCEDIMIENTO: Evaluar la información de los reportes de educación y aplicación.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Determinar y verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan operativo anual del programa, y tomar acciones correctivas en cuanto a los métodos de enseñanza y capacitación hacia los caficultores.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Analizar la información obtenida a través del sistema de seguimiento y control	Coordinador regional Nespresso AAA	Herramienta ofimática Nespresso AAA	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
2	Definir el porcentaje de cumplimiento de visitas a fincas de acuerdo a la meta establecida	Coordinador regional Nespresso AAA	Informe de labor educativa	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
3	Definir el porcentaje de cumplimiento de reuniones grupales que se han desarrollado de acuerdo a la meta establecida	Coordinador regional Nespresso AAA	Informe de labor educativa	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
4	Determinar el porcentaje de caficultores capacitados en los cuatro componentes del programa (Calidad, Ambiental, Social o económico) del total de caficultores vinculados	Coordinador regional Nespresso AAA	Informe de labor educativa	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
5	Determinar las metodologías de enseñanza más utilizadas de acuerdo a los métodos de extensión de actividades grupales (Demostración de método, reuniones, giras, días de campo, o demostraciones de resultados)	Coordinador regional Nespresso AAA	Informe de labor educativa	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
6	Definir las metodologías de enseñanza más adecuadas para cada uno de los componentes de capacitación	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la evaluación y el mejoramiento continuo.

Procedimiento: Evaluar la información de los reportes de educación y aplicación.

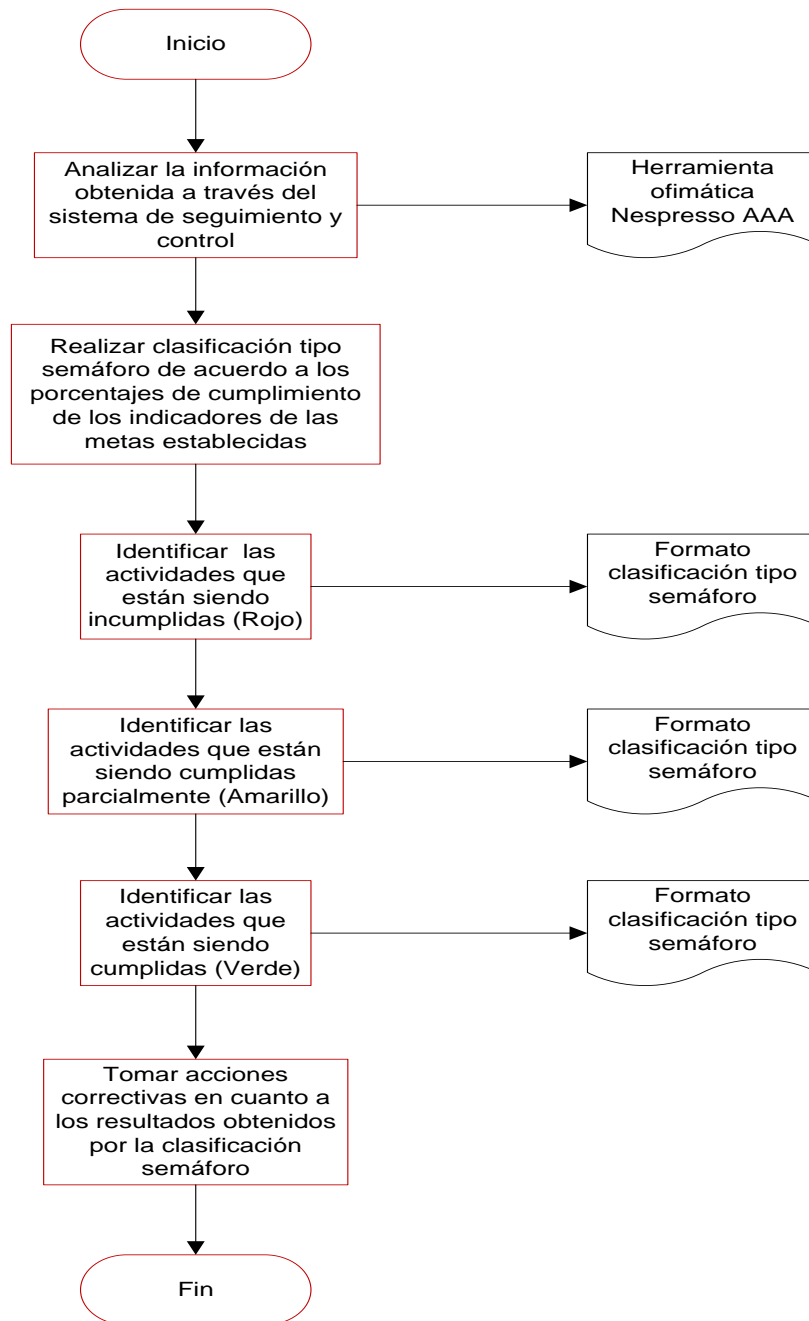



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GC-GEM-DIC-02
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la evaluación y el mejoramiento continuo		
PROCEDIMIENTO: Determinar los indicadores de cumplimiento de metas establecidas.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Determinar a través de una herramienta de clasificación tipo semáforo el cumplimiento de los indicadores de las metas establecidas.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Analizar la información obtenida a través del sistema de seguimiento y control	Coordinador regional Nespresso AAA	Herramienta ofimática Nespresso AAA	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
2	Realizar clasificación tipo semáforo de acuerdo a los porcentajes de cumplimiento de los indicadores de las metas establecidas	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3	Identificar las actividades que están siendo incumplidas (Rojo)	Coordinador regional Nespresso AAA	Formato clasificación tipo semáforo	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
4	Identificar las actividades que están siendo cumplidas parcialmente (Amarillo)	Coordinador regional Nespresso AAA	Formato clasificación tipo semáforo	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
5	Identificar las actividades que están siendo cumplidas (Verde)	Coordinador regional Nespresso AAA	Formato clasificación tipo semáforo	Archivo digital sede regional Nespresso AAA
6	Tomar acciones correctivas y de mejora en cuanto a los resultados obtenidos por la clasificación semáforo	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la evaluación y el mejoramiento continuo.

Procedimiento: Determinar los indicadores de cumplimiento de las metas establecidas.

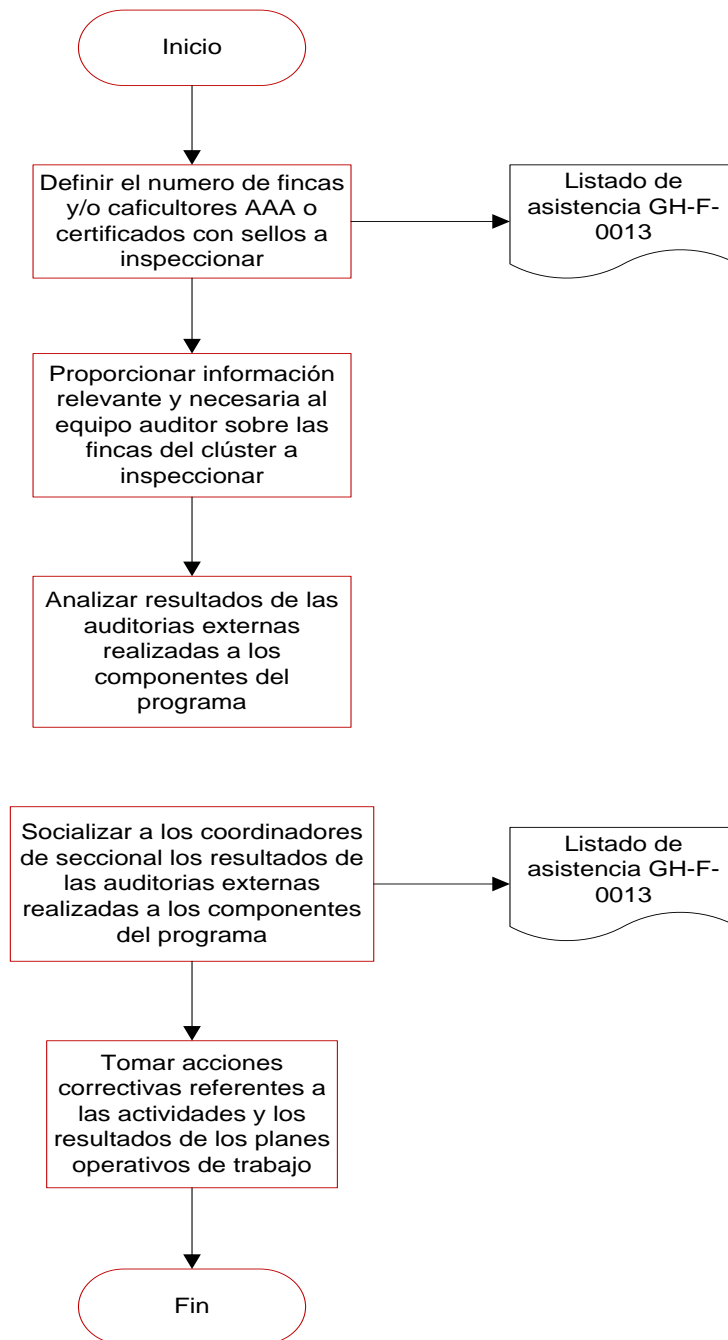



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GC-GEM-DRE-03
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA		SUBPROCESO: Gestión de la evaluación y el mejoramiento continuo		
PROCEDIMIENTO: Determinar los resultados de las evaluaciones realizadas al programa por entidades externas				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Determinar y evaluar la eficiencia en el desarrollo de las actividades del programa y tomar acciones correctivas frente a los resultados de las mismas.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador regional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Definir el número de fincas y/o caficultores AAA o certificados con sellos a inspeccionar	Coordinador regional Nespresso AAA	Listado de asistencia GH-F-0013	Archivo sede regional Nespresso AAA
2	Proporcionar información relevante y necesaria al equipo auditor sobre las fincas del clúster a inspeccionar	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3	Analizar resultados de las auditorías externas realizadas a los componentes del programa	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
4	Socializar a los coordinadores de seccional los resultados de las auditorías externas realizadas a los componentes del programa	Coordinador regional Nespresso AAA	Listado de asistencia GH-F-0013	Archivo sede regional Nespresso AAA
5	Tomar decisiones correctivas referentes a las actividades y resultados de los planes operativos de trabajo	Coordinador regional Nespresso AAA	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Daniel A. Delgado P.		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador Regional		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa Nespresso AAA.

Subproceso: Gestión de la evaluación y el mejoramiento continuo.

Procedimiento: Determinar los resultados de las evaluaciones realizadas al programa por entidades externas.

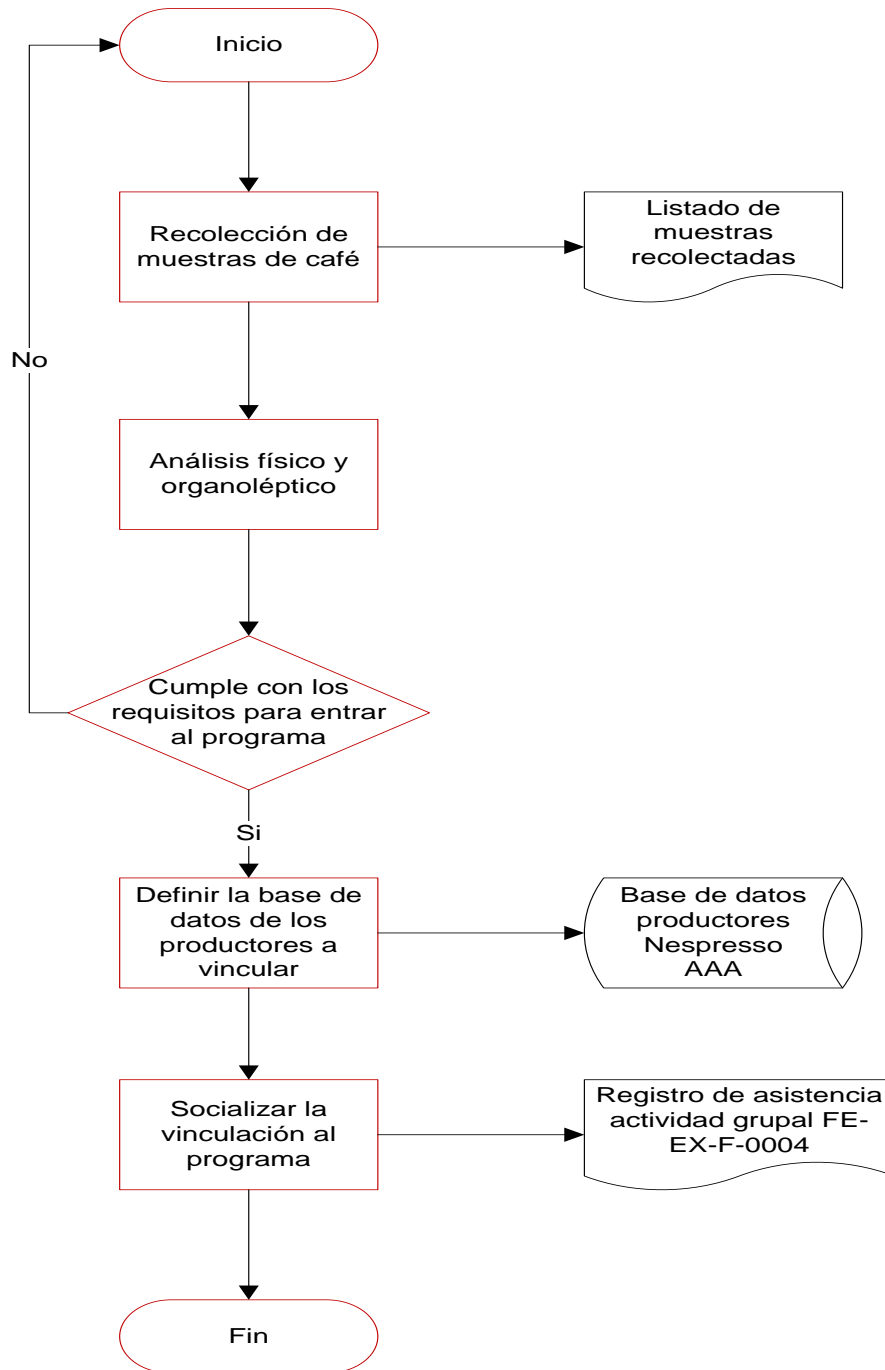


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-DER-MA-IP-01	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Metodología de alcance		
PROCEDIMIENTO: Identificar la población.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Realizar un análisis de calidad y organoléptico del café que permita definir la cantidad y ubicación geográfica de los productores que podrán participar de cada región del departamento de acuerdo a las exigencias del cliente para la entrega del producto final.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Recolección de muestras de café	Extensionista	Listado de Muestras recolectadas	Sede Seccional
2	Análisis físico y organoléptico	Almacafé Oficina Central – Bogotá	N.A	Almacafé Oficina Central Bogotá
3	Definir la base de datos de los productores a vincular	Coordinador de Seccional y Extensionista	Listado de Productores Nespresso AAA	Sede Seccional
4	Socializar la vinculación al programa	Extensionista	Registro de Asistencia Actividad Grupal FE-EX-F-0004	Sede Seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Metodología de alcance.

Procedimiento: Identificar la población.



 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-DER-MA-DNC-02	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Metodología de alcance		
PROCEDIMIENTO: Diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Verificar mediante la aplicación de la herramienta TASQ en finca el nivel de desarrollo y/o avance en el que se encuentra el productor de acuerdo a los requerimientos de la norma de la evaluación de la calidad sostenible de Nespresso AAA.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Identificar las veredas vinculadas al programa	Extensionista y Coordinador Seccional	Base geográfica Sic@ web	Sistema de Información Cafetero Sic@ web
2	Programar las visitas a finca	Extensionista	Calendario de Labores Mensual	Sede Seccional y/o Coordinador Seccional
3	Realizar las visitas a finca	Extensionista	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031	Sede Seccional
4	Aplicar la herramienta de evaluación de la calidad sostenible TASQ.	Extensionista	Cartilla TASQ	Sede Seccional
5	Verificar las fincas de Nivel avanzado en la TASQ para proceder a postularlas a obtener un sello de certificación	Extensionista	Matriz de aplicación Nespresso AAA	Sede Seccional
6	En caso de que el productor este certificado con algún sello de calidad aplicar lista interna de control y seguimiento a criterios Nespresso AAA.	Extensionista	Lista Interna de control y seguimiento FE-EX-F-0032	Sede Seccional

7	Consolidar la Información obtenida en la verificación TASQ y aplicación de lista interna de control	Coordinador seccional	Base de Datos por distrito	Sede Seccional
---	---	-----------------------	----------------------------	----------------

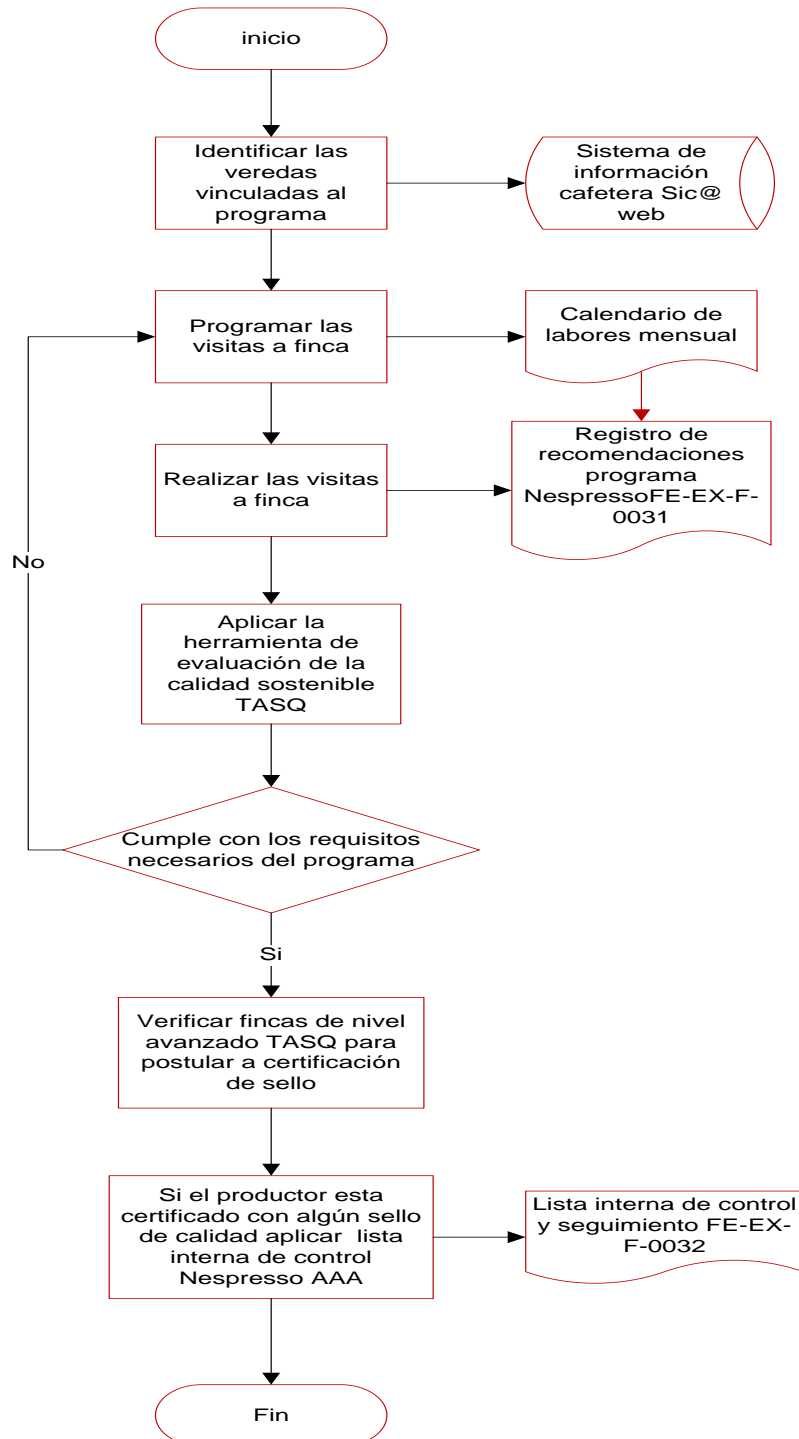
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES


FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION
ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.	Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario	Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013	Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Metodología de alcance.

Procedimiento: Diagnosticar la norma de calidad sostenible en finca.

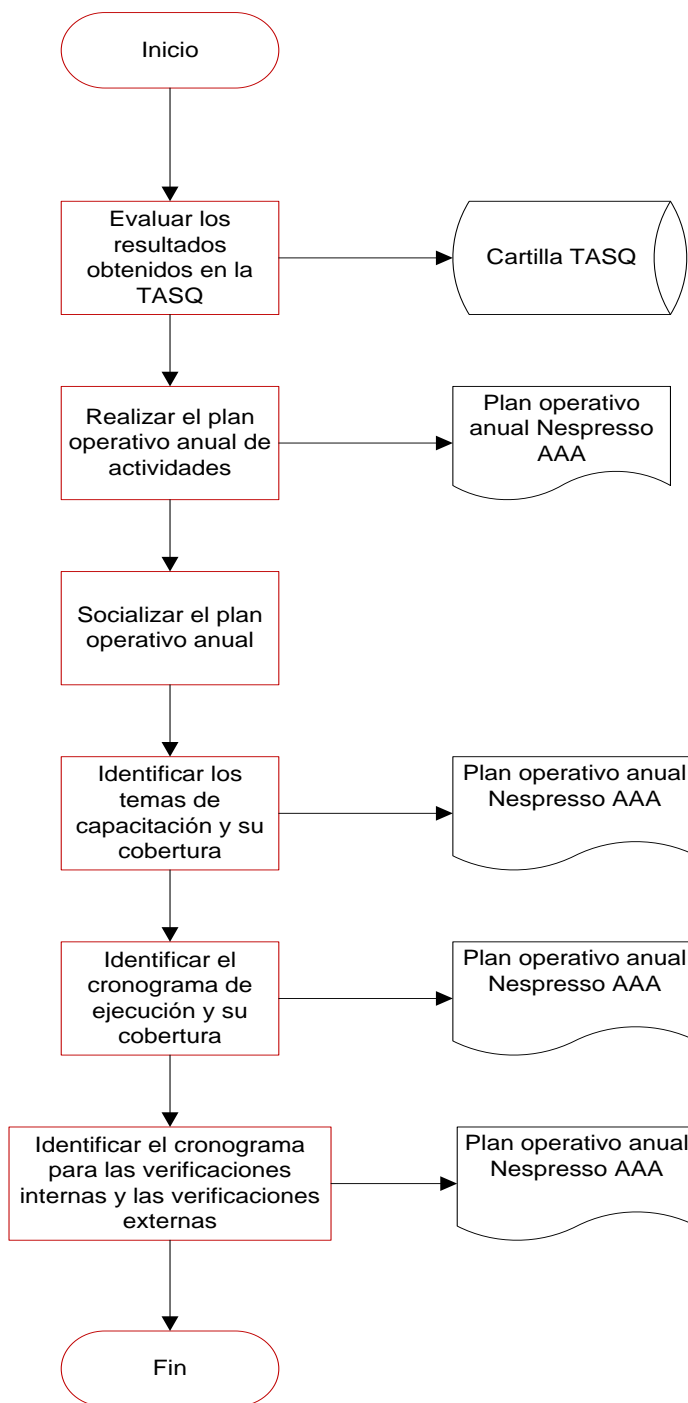



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-DER-MA-CPO-03	
			Fecha: 12-11-2013	
		Versión: 01		
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Metodología de alcance		
PROCEDIMIENTO: Conocer y analizar el plan operativo anual de Nespresso AAA.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Conocer las actividades, los objetivos propuestos, las metas y los productos a obtener para el año en curso y como deberán ser ejecutadas en el tiempo.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Evaluar los resultados obtenidos en la TASQ	Coordinador Seccional	Cartilla TASQ	Sede Seccional
2	Realizar un plan Operativo anual de actividades	Coordinador Seccional	POA Nespresso	Sede Seccional
3	Socializar el plan operativo Anual	Coordinador Seccional	POA Nespresso	Sede seccional
4	Identificar los temas de capacitación y su cobertura	Extensionista	POA Nespresso	Sede Seccional
5	Identificar el cronograma ejecución y su cobertura	Extensionista	POA Nespresso	Sede Seccional
6	Identificar el cronograma para las verificaciones internas y las verificaciones externas o auditoria	Extensionista	POA Nespresso	Sede Seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Metodología de alcance.

Procedimiento: Conocer y analizar el plan operativo anual de Nespresso AAA.

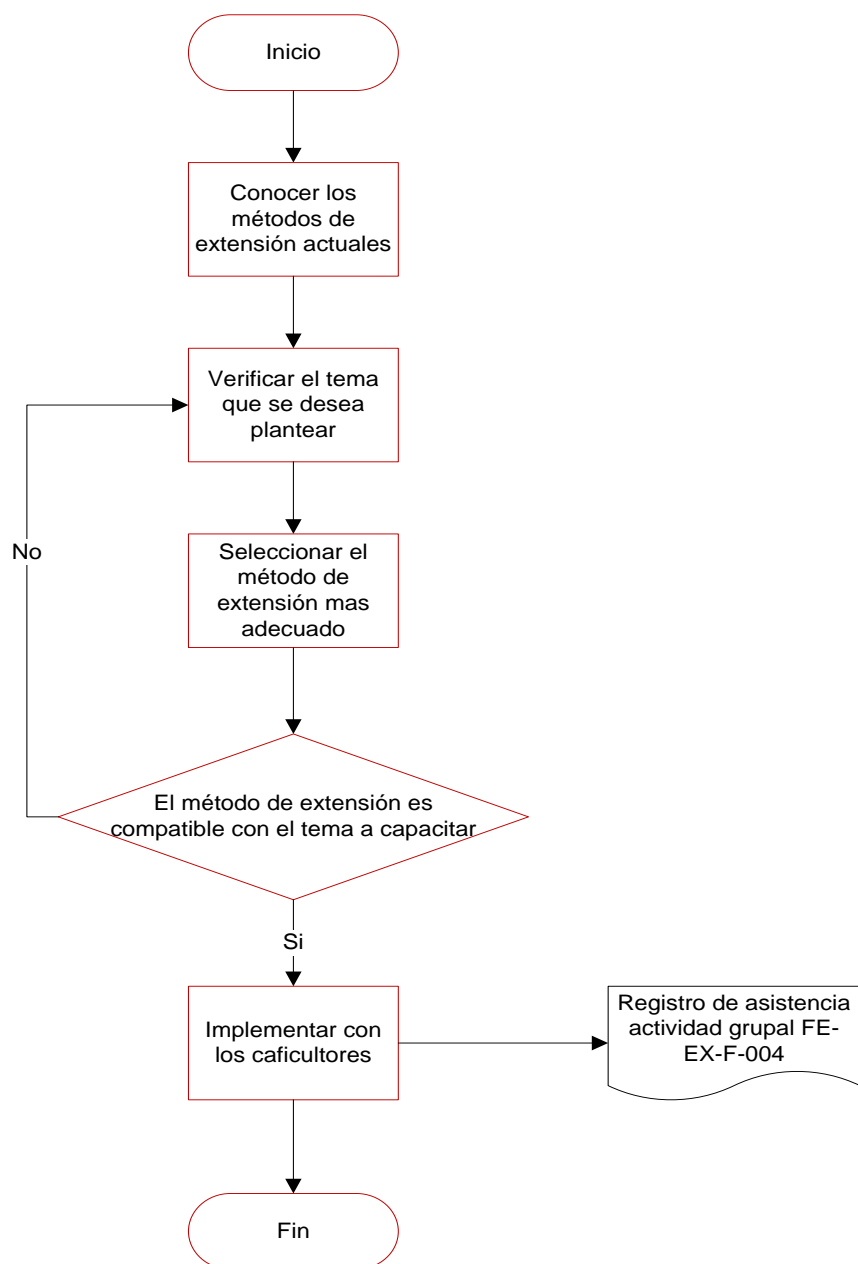



 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-DER-MA-VME-04	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Metodología de alcance		
PROCEDIMIENTO: Verificar los métodos de extensión.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Definir los métodos de extensión más efectivos a utilizar dependiendo de la actividad y de la cobertura que se planea realizar.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Conocer los métodos de extensión actuales	Extensionista	N.A	N.A
2	Verificar el tema que se desea plantear	Extensionista	N.A	N.A
3	Seleccionar el método de extensión más adecuado	Extensionista	N.A	N.A
4	Implementar con los caficultores	Extensionista	Registro de Asistencia Actividad Grupal FE-EX-F-0004	Sede Seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORO		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Metodología de alcance.

Procedimiento: Verificar los métodos de extensión

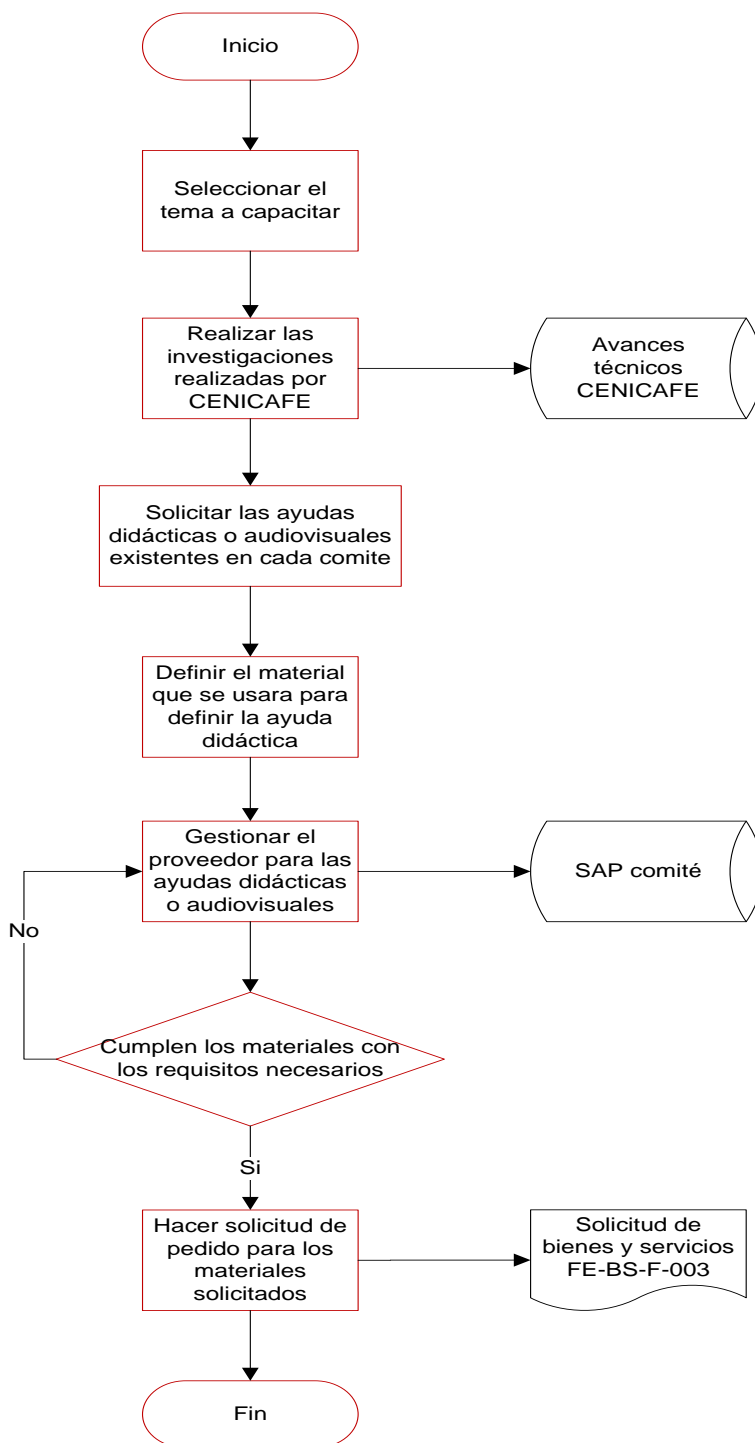



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-DER-MA-DAD-05
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Metodología de alcance		
PROCEDIMIENTO: Definir ayudas didácticas y/o audiovisuales.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Seleccionar y/o diseñar las ayudas didácticas acordes para cada tema correspondiente y acordes al nivel educativo del caficultor				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Seleccionar el tema a capacitar	Extensionista y Coordinador Seccional	POA Nespresso	Sede Seccional
2	Revisar las investigaciones realizadas por CENICAFE	Extensionista y Coordinador Seccional	Página Web y/o avances técnicos CENICAFE	Página Web y/o avances técnicos CENICAFE
3	Solicitar las ayudas didácticas o audiovisuales existentes en cada comité	Extensionista y Coordinador Seccional	N.A	N.A
4	Definir el material que se usara para construir la ayuda didáctica o audiovisual	Coordinador Seccional	N.A	N.A
5	Gestionar el proveedor para las ayudas didácticas o audiovisuales	Coordinador Seccional	SAP Comité	SAP Comité
6	Hacer solicitud de pedido para los materiales o las ayudas didácticas y audiovisuales	Coordinador Seccional	Solicitud de Bienes y Servicios FE-BS-F-0003	SAP Comité
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Metodología de alcance.

Procedimiento: Definir ayudas didácticas y/o audiovisuales.

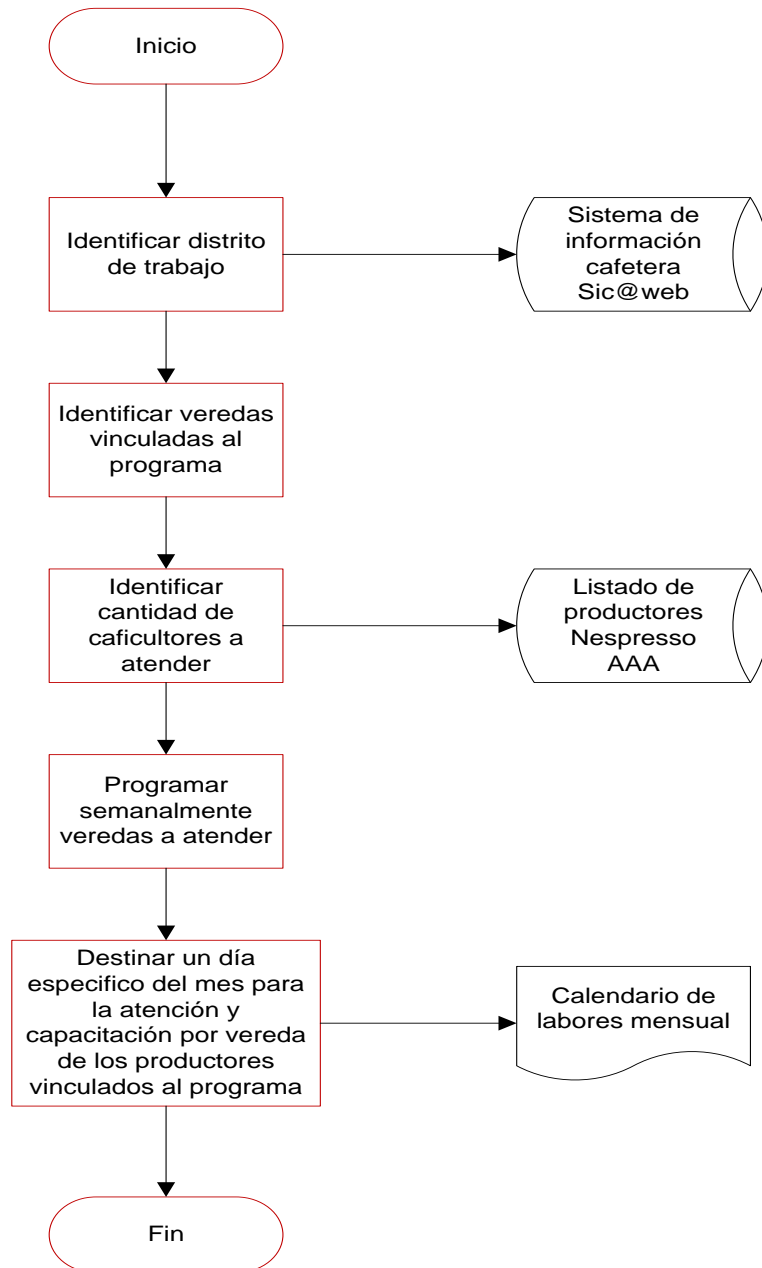


 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-DER-MA-DCE-06
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Metodología de alcance		
PROCEDIMIENTO: Desarrollar cronograma de ejecución mensual.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Definir una programación mensual de las labores a desarrollar con cada grupo de productores en el distrito o veredas de trabajo vinculadas al programa Nespresso AAA.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Identificar distrito de trabajo	Extensionista Coordinador Seccional	Mapa del municipio	Sede Seccional y Sic@
2	Identificar veredas vinculadas al programa	Extensionista Coordinador Seccional	Mapa del municipio	Sede Seccional y Sic@
3	Identificar cantidad de caficultores a atender	Extensionista	Listado productores Nespresso AAA	Sede Seccional
4	Programar semanalmente las veredas a atender	Extensionista	Calendario de labores mensual	Calendario de labores mensual por extensionista
5	Destinar un día específico en el mes para la atención y capacitación por vereda de los productores vinculados al programa Nespresso AAA	Extensionista	Calendario de labores mensual	Calendario de labores mensual por extensionista
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Metodología de alcance.

Procedimiento: Desarrollar cronograma de ejecución mensual.

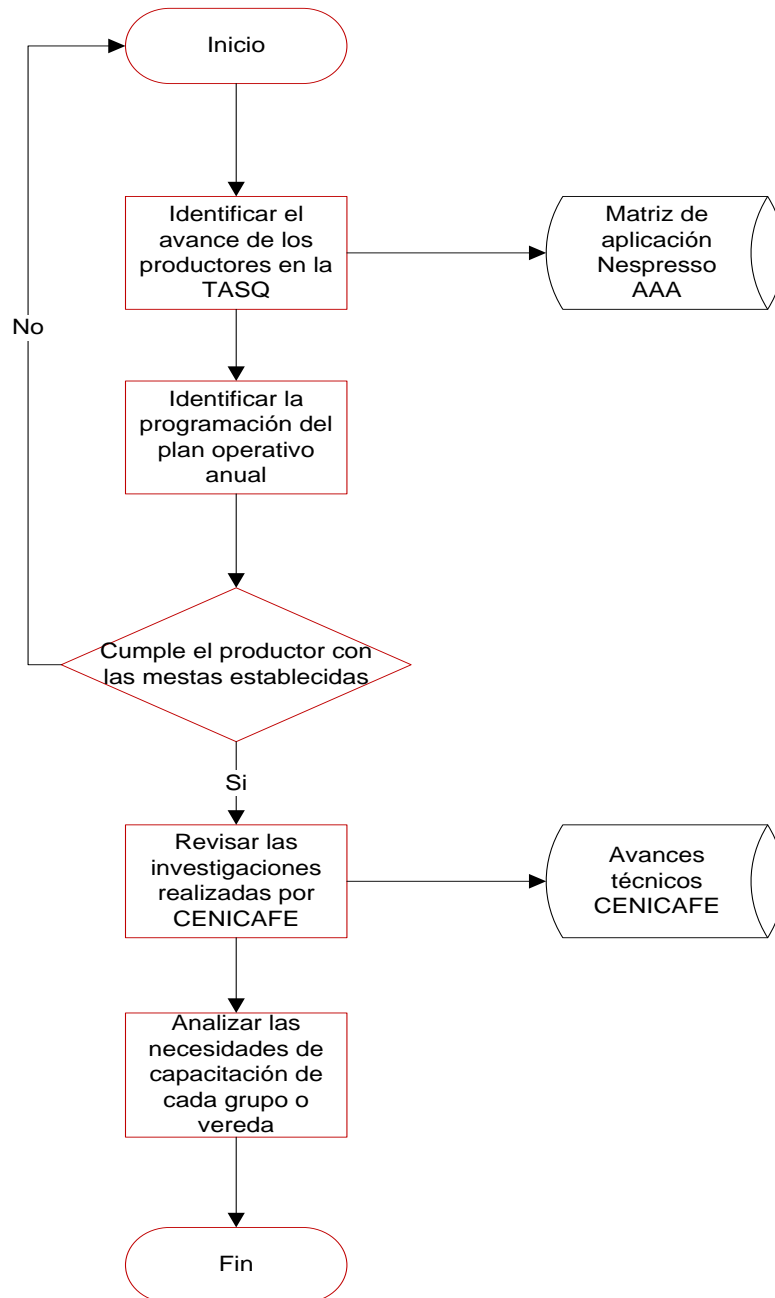



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP- DER-CC-IDE-01
				Fecha: 12-11- 2013
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Capacitación a caficultores		
PROCEDIMIENTO: Identificar tema específico.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Identificar el tema requerido según el plan operativo o las necesidades del grupo a capacitar.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Identificar el avance de los productores en la TASQ	Extensionista	Cartilla TASQ y matriz de aplicación Nespresso	Matriz de aplicación Nespresso AAA
2	Identificar la programación del plan operativo anual.	Extensionista y Coordinador Seccional	POA Nespresso	POA Nespresso
3	Revisar las investigaciones realizadas por CENICAFE	Extensionista	Página Web y/o avances técnicos CENICAFE	Página Web y/o avances técnicos CENICAFE
4	Analizar las necesidades de capacitación de cada grupo o vereda	Extensionista	Cartilla TASQ y matriz de aplicación Nespresso	Matriz de aplicación Nespresso AAA
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Capacitación a caficultores.

Procedimiento: Identificar tema específico.

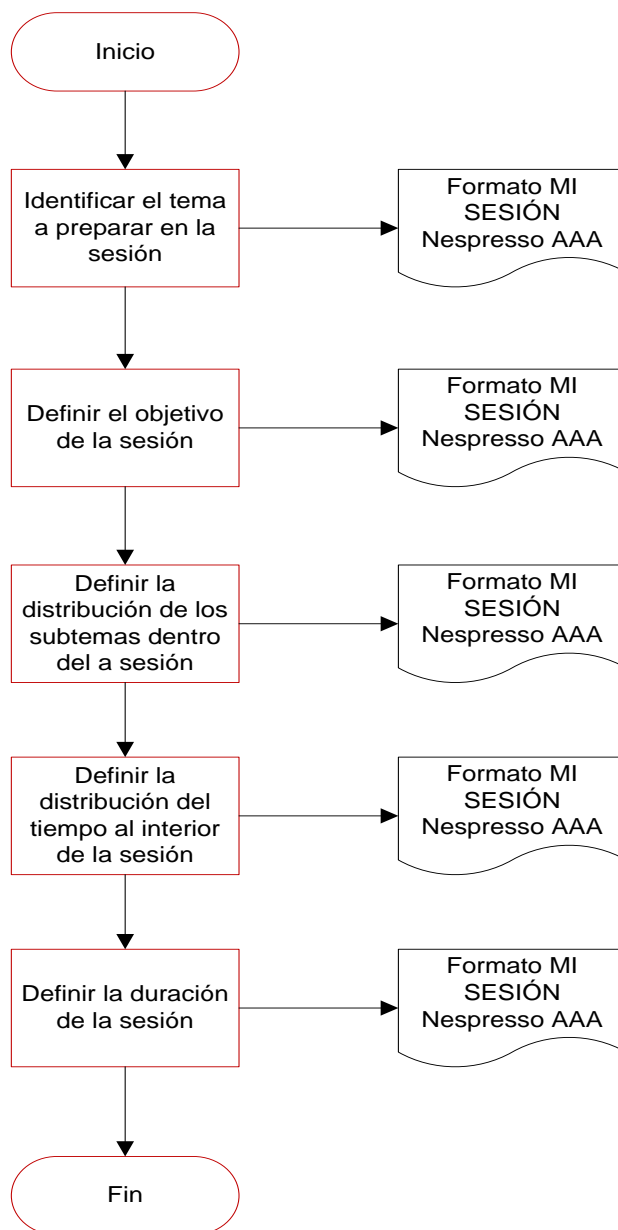


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-DER-CC-PS-02	
			Fecha: 12-11-2013	
		Versión: 01		
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Capacitación a caficultores		
PROCEDIMIENTO: Preparar sesión.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Definir el objetivo de la sesión, la distribución de los subtemas dentro la sesión, la ejecución en el tiempo y su desarrollo.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Identificar el tema a tratar en la sesión	Extensionista	Formato MI SESION de Nespresso	Informe de Labor Educativa
2	Definir el objetivo de la sesión	Extensionista	Formato MI SESION de Nespresso	Informe de Labor Educativa
3	Definir la distribución de los subtemas dentro de la sesión	Extensionista	Formato MI SESION de Nespresso	Informe de Labor Educativa
4	Definir la distribución del tiempo al interior de la sesión	Extensionista	Formato MI SESION de Nespresso	Informe de Labor Educativa
5	Definir la duración de la sesión	Extensionista	Formato MI SESION de Nespresso	Informe de Labor Educativa
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Capacitación a caficultores.

Procedimiento: Preparar sesión.

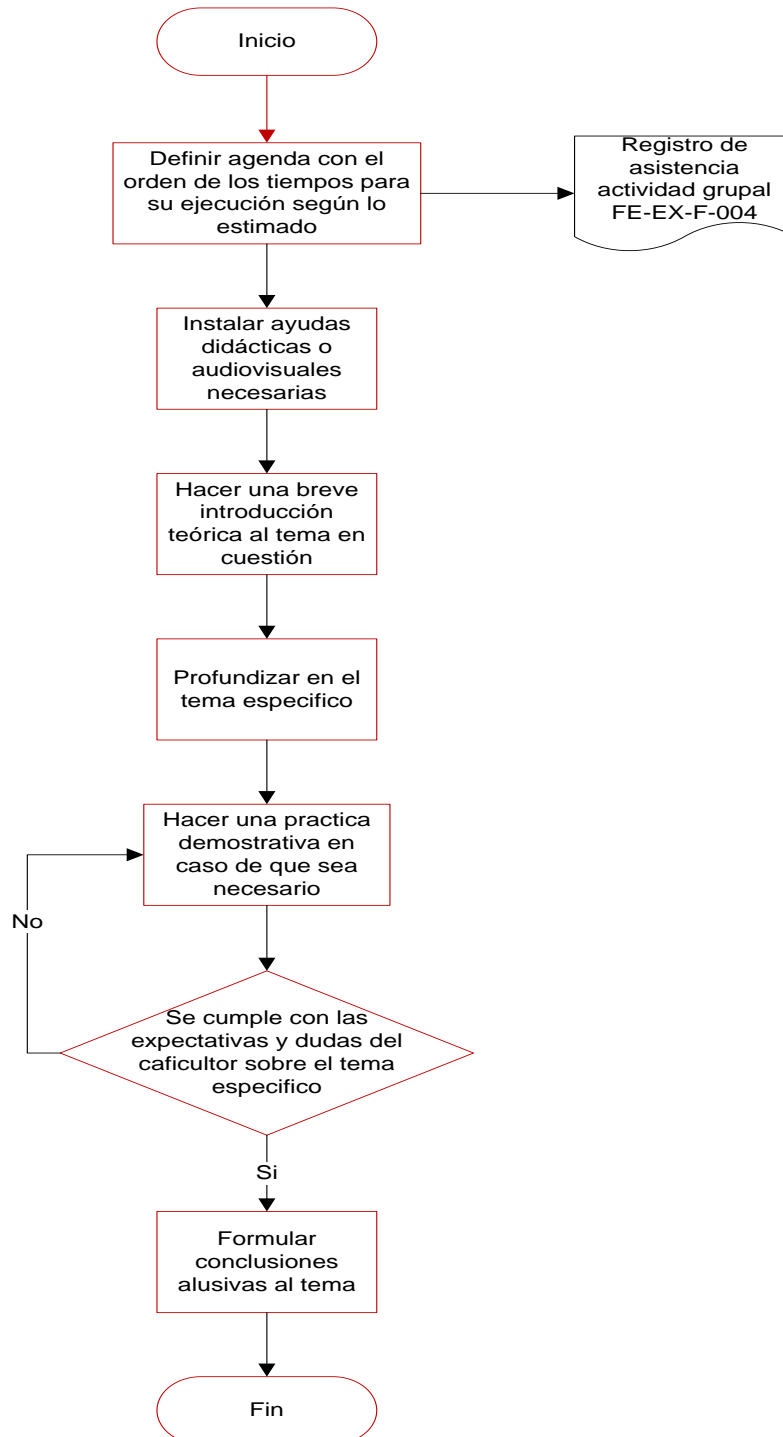



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-DER-CC-ES-03	
			Fecha: 12-11-2013	
		Versión: 01		
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Capacitación a caficultores		
PROCEDIMIENTO: Ejecutar sesión.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Capacitar en el tema específico requerido por los componentes de la herramienta de calidad sostenible TASQ.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Definir agenda con el orden de los tiempos para su ejecución según lo estimado	Extensionista	Registro de Asistencia Actividad Grupal FE-EX-F-0004	Sede seccional carpeta SGI cafés especiales y/o transferencia de tecnología
2	Instalar ayudas didácticas y/o audiovisuales necesarias	Extensionista	N.A	N.A
3	Hacer una breve introducción teórica al tema en cuestión	Extensionista	N.A	N.A
4	Profundizar en el tema específico	Extensionista	N.A	N.A
5	Hacer una práctica demostrativa en caso de que sea necesario	Extensionista	N.A	N.A
6	Formular conclusiones alusivas al tema	Extensionistas	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Capacitación a caficultores.

Procedimiento: Ejecutar sesión.

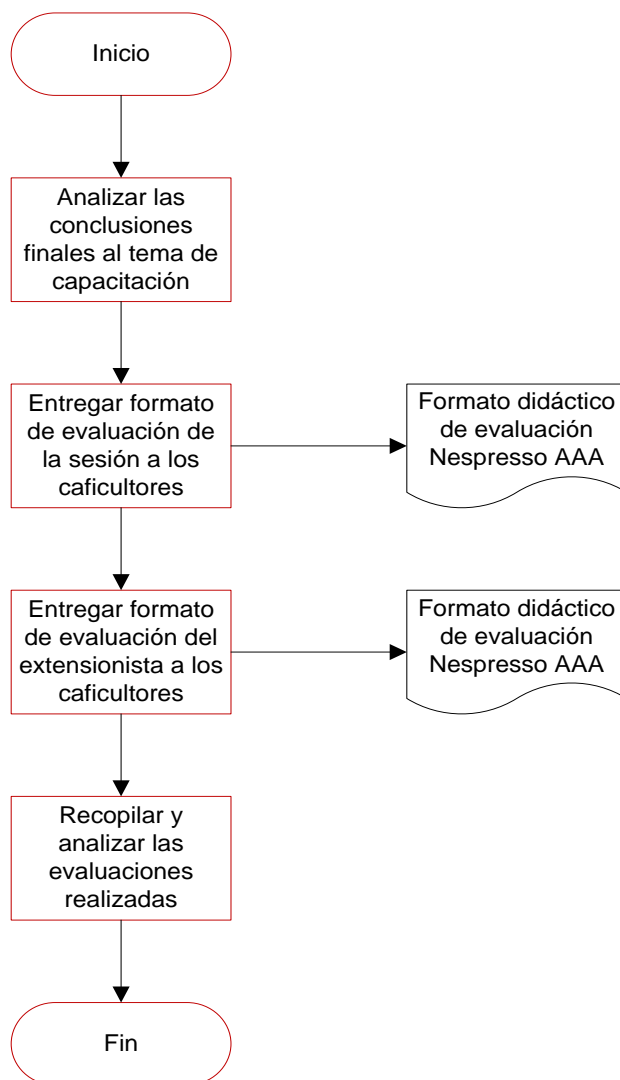



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-DER-CC-VS-04	
			Fecha: 12-11-2013	
		Versión: 01		
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Capacitación a caficultores		
PROCEDIMIENTO: Evaluar sesión.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Verificar los conocimientos y la satisfacción de los caficultores en la ejecución de la sesión.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Analizar las conclusiones finales al tema de capacitación	Extensionista	N.A	N.A
2	Entregar formato de evaluación de la sesión a los caficultores	Extensionista	Formato didáctico de evaluación Nespresso con caritas felices	Sede seccional carpeta de cafés especiales
3	Entregar formato de evaluación del extensionista a los caficultores	Extensionista	Formato didáctico de evaluación Nespresso con caritas felices	Sede seccional carpeta de cafés especiales
4	Recopilar y analizar las evaluaciones realizadas	Extensionista	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Capacitación a caficultores.

Procedimiento: Evaluar sesión.

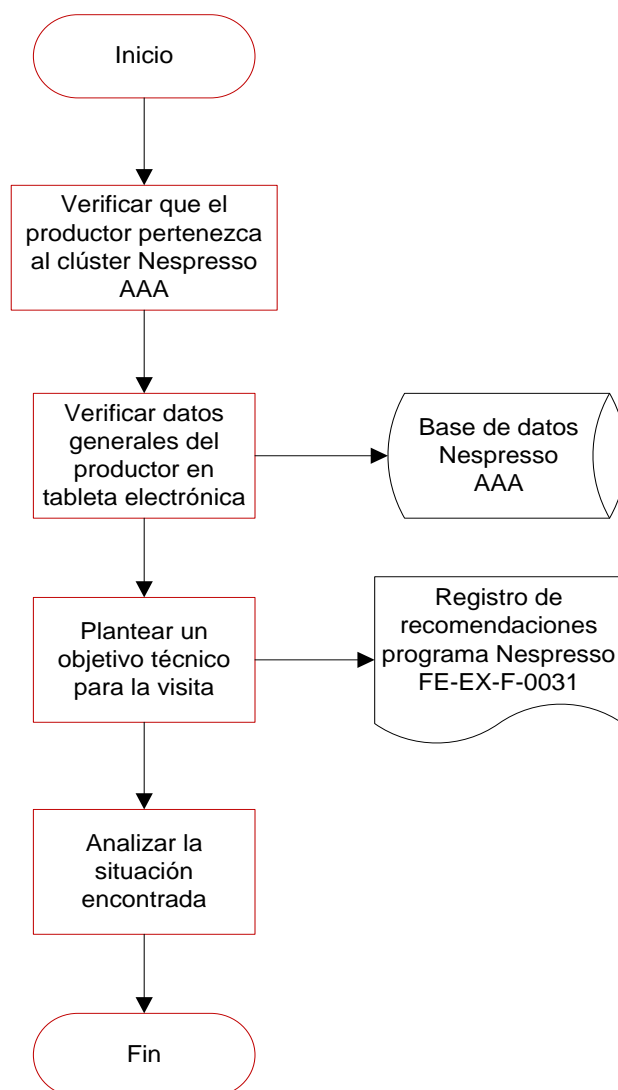



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-DER-VC-VF-01
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Verificación y control		
PROCEDIMIENTO: Visita a finca.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Realizar acompañamiento al caficultor en toda la tecnología del café y los componentes de la herramienta TASQ de Nespresso AAA.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Verificar que el productor pertenezca al clúster Nespresso	Extensionista	Listado productores Nespresso	Sede seccional carpeta SGI de cafés especiales
2	Verificar datos generales del productor en Tablet electrónica	Extensionista	Base de datos Nespresso en Tablet electrónica	Base de datos Nespresso en Tablet electrónica
3	Plantear un objetivo técnico para la visita	Extensionista	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031	Sede seccional carpeta SGI de cafés especiales
4	Analizar la situación encontrada	Extensionista		
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Verificación y control.

Procedimiento: Visita a finca.

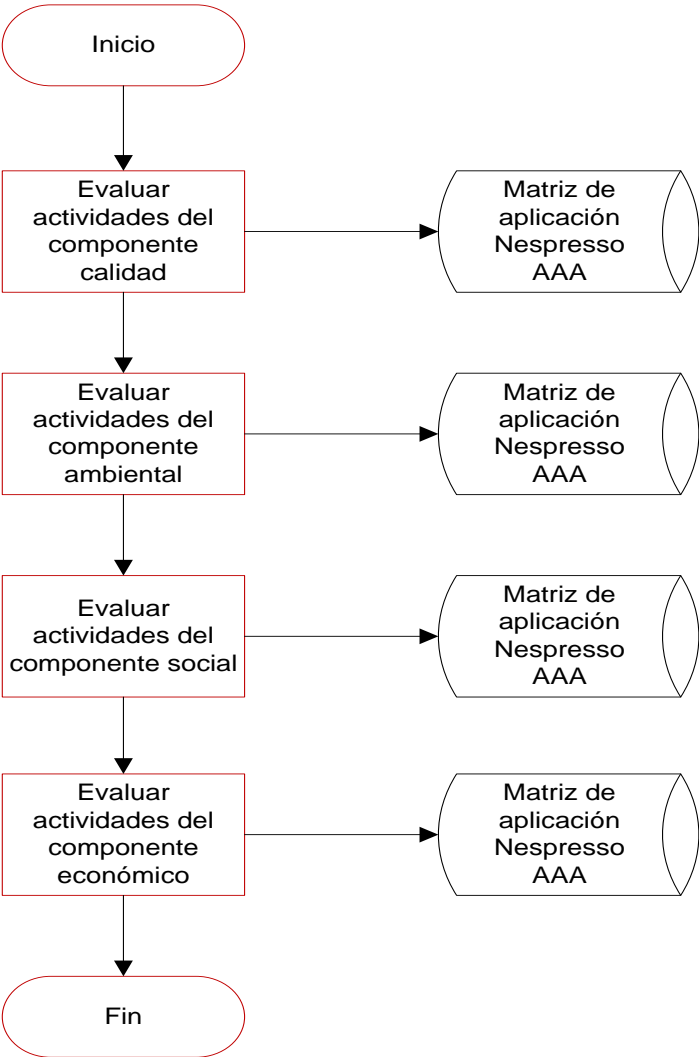



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP- DER-VC-DET-02
				Fecha: 12-11- 2013
			Versión: 01	
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Verificación y control		
PROCEDIMIENTO: Diagnosticar estado TASQ.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Evaluar el avance del productor en todos los componentes de la herramienta TASQ.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Evaluar actividades del componente calidad	Extensionista	Registro fotográfico	Matriz de aplicación Nespresso y/o Tablet electrónica
2	Evaluar actividades del componente ambiental	Extensionista	Registro fotográfico	Matriz de aplicación Nespresso y/o Tablet electrónica
3	Evaluar actividades del componente social	Extensionista	Registro fotográfico	Matriz de aplicación Nespresso y/o Tablet electrónica
4	Evaluar actividades del componente económico	Extensionista	Registro fotográfico	Matriz de aplicación Nespresso y/o Tablet electrónica
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Verificación y control.

Procedimiento: Diagnosticar estado TASQ.

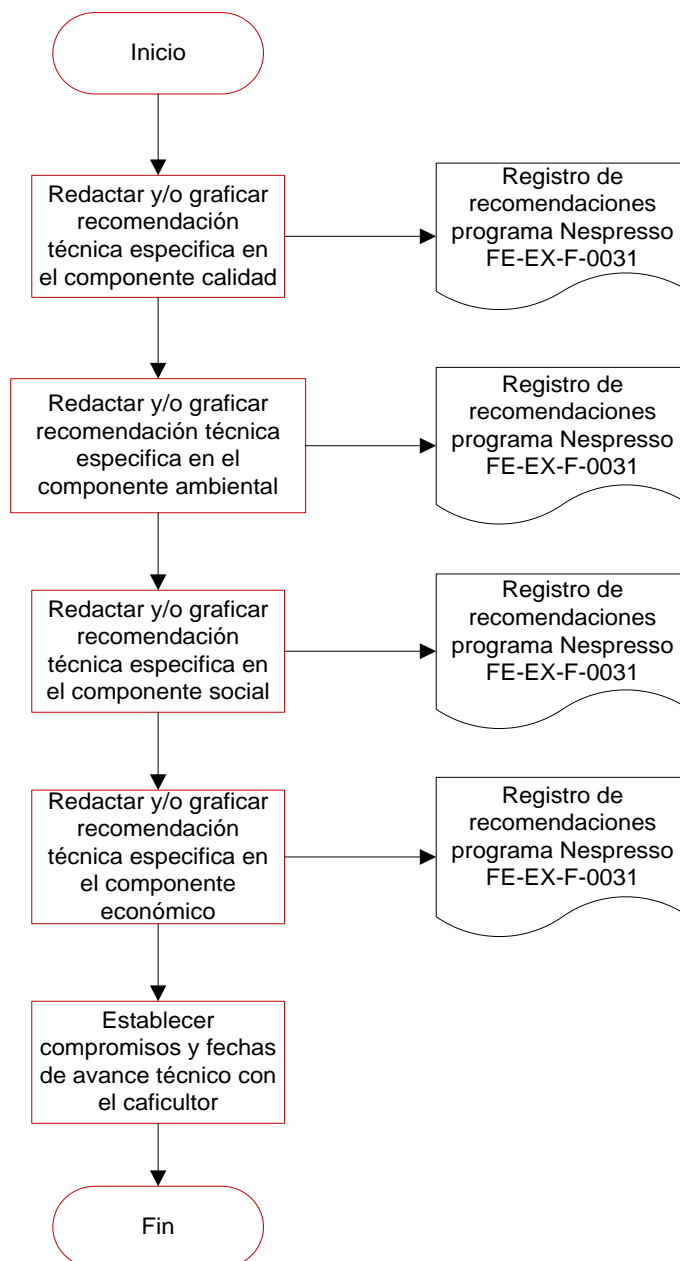


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			Código: MPP- DER-VC-HR-03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Fecha: 12-11- 2013
				Versión: 01
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Verificación y control.		
PROCEDIMIENTO: Hacer recomendaciones.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Asesorar en toda la tecnología del café y los componentes de la herramienta TASQ de Nespresso AAA al caficultor y su familia.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Redactar y/o graficar recomendación técnica específica en el componente calidad	Extensionista	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031	Sede seccional carpeta SGI de cafés especiales
2	Redactar y/o graficar recomendación técnica específica en el componente ambiental	Extensionista	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031	Sede seccional carpeta SGI de cafés especiales
3	Redactar y/o graficar recomendación técnica específica en el componente social	Extensionista	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031	Sede seccional carpeta SGI de cafés especiales
4	Redactar y/o graficar recomendación técnica específica en el componente económico	Extensionista	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031	Sede seccional carpeta SGI de cafés especiales
5	Establecer compromisos y fechas de avance técnico con el caficultor	Extensionista	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031	Sede seccional carpeta SGI de cafés especiales
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Verificación y control.

Procedimiento: Hacer recomendaciones.



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-DER-VC-RA-04	
			Fecha: 12-11-2013	
		Versión: 01		
PROCESO: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.		SUBPROCESO: Verificación y control		
PROCEDIMIENTO: Registrar avance.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Consolidar y controlar base de datos con información relevante sobre la atención y avance de los caficultores en los componentes de la herramienta TASQ.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual extensionista de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Digitalizar situación encontrada en base de datos Nespresso y el avance en Tablet electrónica	Extensionista	Digital en Tablet electrónica	Sede seccional
2	Digitalizar situación encontrada y/o avance en matriz de aplicación Nespresso	Extensionista	Digital en Matriz de aplicación Nespresso	Sede seccional
3	Digitalizar situación encontrada y/o avance en sistema de información cafetera sic@ web	Extensionista	Digital en sic@ web	Sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	

Proceso: Desarrollar extensión rural y asistencia técnica.

Subproceso: Verificación y control.

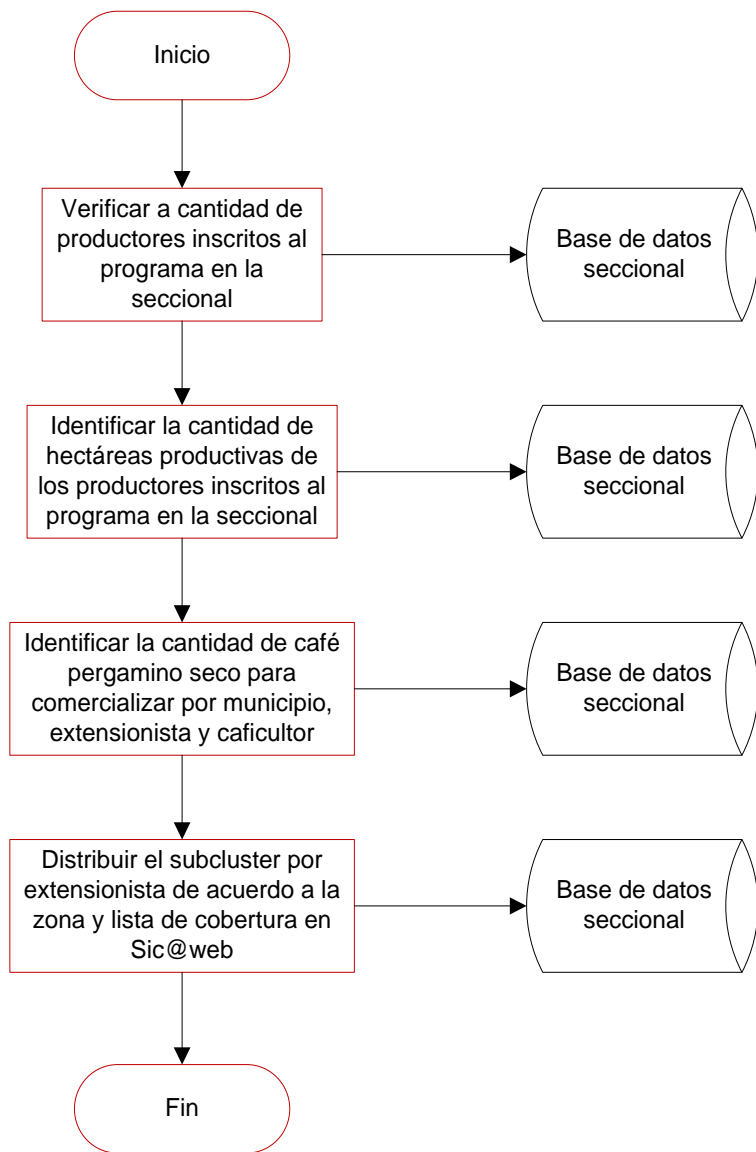
Procedimiento: Registrar avance.

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-DP-IS-01
			Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Desarrollo de la planeación estratégica	
PROCEDIMIENTO: Identificar el subcluster.			
1. INFORMACION GENERAL			
OBJETIVO: Definir la información general y específica de cada uno de los caficultores atendidos por un extensionista en los diferentes municipios de la seccional.			
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.			
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.			
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA			
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SISTEMA DE INFORMACION
1	Verificar la cantidad de productores inscritos al programa en la seccional	Coordinador de seccional	Digital en base de datos seccional
2	Identificar la cantidad de hectáreas productivas de los productores inscritos al programa en la seccional	Coordinador de seccional	Digital en base de datos seccional
3	Identificar la cantidad de café pergamino seco para comercializar por municipio, por extensionista y por caficultor	Coordinador de seccional	Digital en base de datos seccional
4	Distribuir el subcluster por extensionista de acuerdo a la zona y lista de cobertura en sic@ web	Coordinador de seccional	Digital en base de datos seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES			
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:


Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Desarrollo de la planeación estratégica.

Procedimiento: Identificar el subclúster.



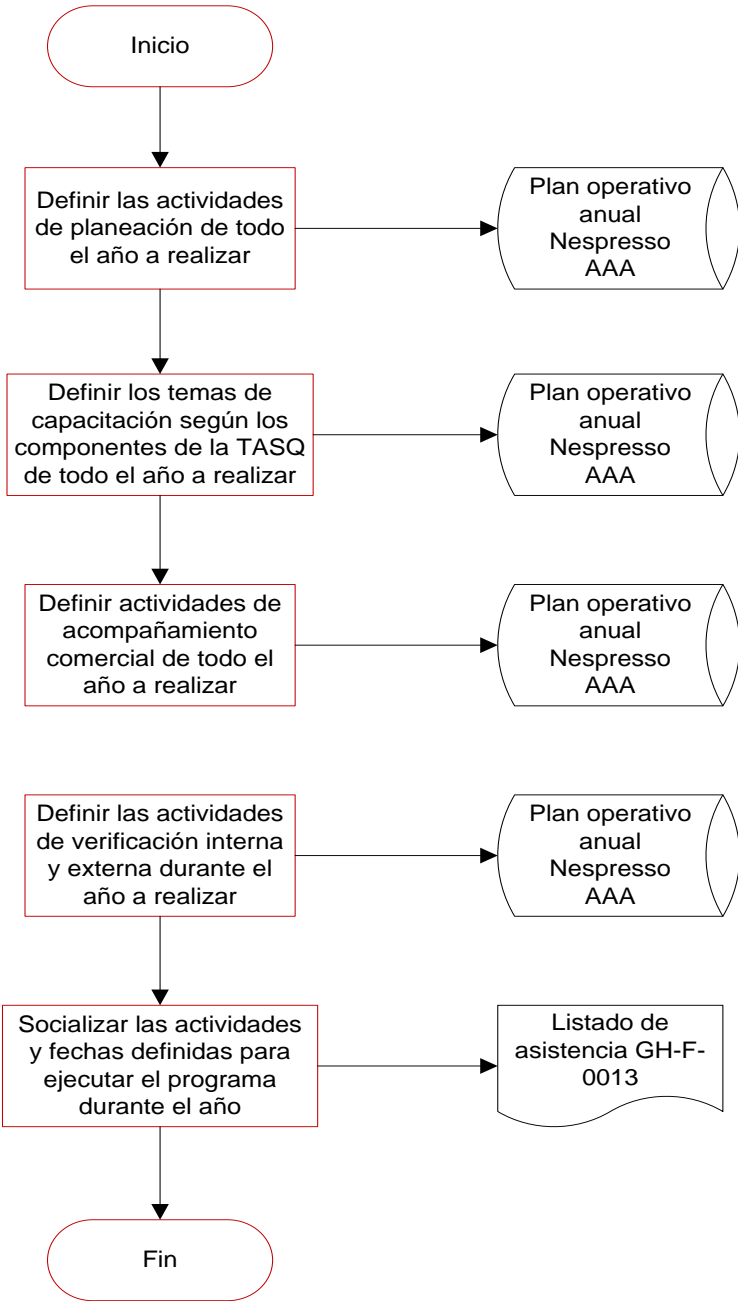
 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-DP-ADT-02	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Desarrollo de la planeación estratégica		
PROCEDIMIENTO: Asignar distritos de trabajo				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Asignar el número de veredas y de caficultores inscritos al programa para ser atendidos por los extensionistas en cada uno de los municipios.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Identificar el número de caficultores y hectáreas productivas para cada extensionista	Coordinador de seccional	Digital en base de datos seccional	Sede seccional
2	Asignar un numero de caficultores y hectáreas específicas a cada extensionista de acuerdo a las listas de cobertura de sic@ web	Coordinador de seccional	Digital en base de datos seccional	Sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-DP-EPO-03	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Desarrollo de la planeación estratégica		
PROCEDIMIENTO: Estructurar y socializar el plan operativo anual				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Definir las actividades específicas y el tiempo para realizarlas en todos los componentes del programa Nespresso durante el año.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Definir las actividades de planeación de todo el año a realizar	Coordinador de seccional	Plan operativo anual Nespresso	Sede seccional
2	Definir los temas de capacitación según los componentes de la TASQ de todo el año a realizar	Coordinador de seccional	Plan operativo anual Nespresso	Sede seccional
3	Definir actividades de acompañamiento comercial de todo el año a realizar	Coordinador de seccional	Plan operativo anual Nespresso	Sede seccional
4	Definir las actividades de verificación interna y externa durante el año a realizar	Coordinador de seccional	Plan operativo anual Nespresso	Sede seccional
5	Socializar las actividades y fechas definidas para ejecutar el programa durante el año	Coordinador de seccional	Listado de asistencia GH-F-0013	Sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Desarrollo de la planeación estratégica.

Procedimiento: Estructurar y socializar el plan operativo anual.

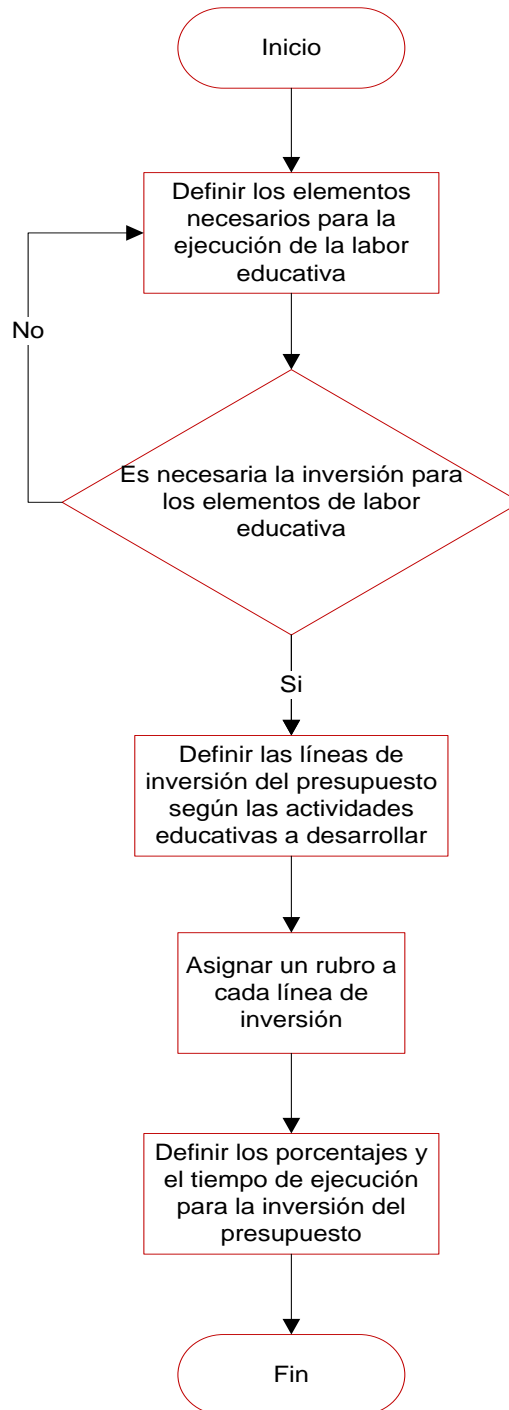



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-DP-EPE-04	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Desarrollo de la planeación estratégica		
PROCEDIMIENTO: Estructurar plan de ejecución presupuestal.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Definir la inversión de los recursos asignados al programa para fortalecer la labor educativa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Definir los elementos necesarios para la ejecución de la labor educativa Nespresso	Coordinador de seccional y Coordinador regional	Digital en sede seccional	Sede seccional
2	Definir las líneas de inversión del presupuesto según las actividades educativas a desarrollar	Coordinador de seccional y Coordinador regional	Digital en sede seccional	Sede seccional
3	Asignar un rubro a cada línea de inversión	Coordinador de seccional y Coordinador regional	Digital en sede seccional	Sede seccional
4	Definir los porcentajes y el tiempo de ejecución para la inversión del presupuesto	Coordinador de seccional y Coordinador regional	Digital en sede seccional	Sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Desarrollo de la planeación estratégica.

Procedimiento: Estructurar plan de ejecución presupuestal.

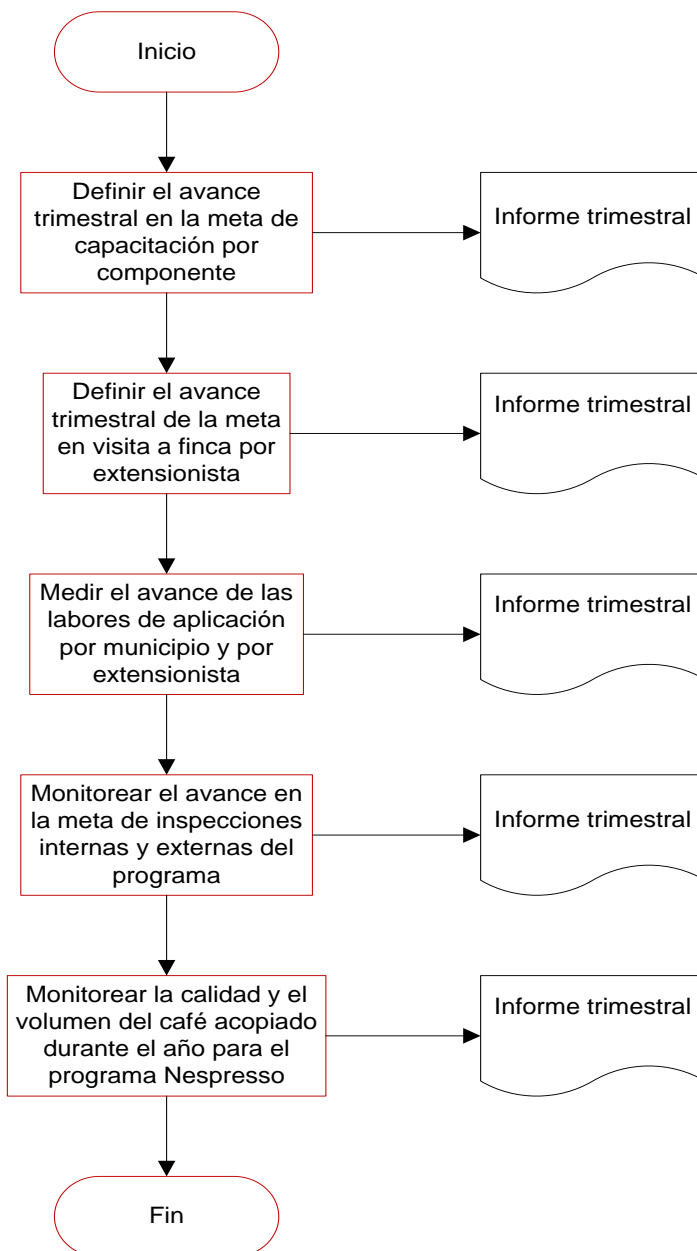



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			Código: MPP-GCS-DP-DCE-05
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
	PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Desarrollo de la planeación estratégica	
PROCEDIMIENTO: Desarrollar cronograma de ejecución trimestral de actividades.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Monitorear trimestralmente durante el año todas y cada una de las actividades establecidas en el plan operativo anual del programa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Definir el avance trimestral en la meta de capacitación por componente	Coordinador de seccional	Informe trimestral digital y base de datos seccional	Sede seccional
2	Definir el avance trimestral de la meta en visita a finca por extensionista	Coordinador de seccional	Informe trimestral digital y base de datos seccional	Sede seccional
3	Medir el avance en las labores de aplicación por municipio y por extensionista	Coordinador de seccional	Informe trimestral digital y base de datos seccional	Sede seccional
4	Monitorear el avance en la meta de inspecciones internas y externas del programa	Coordinador de seccional	Informe trimestral digital y base de datos seccional	Sede seccional
5	Monitorear la calidad y el volumen de café acopiado durante el año para el programa Nespresso	Coordinador de seccional	Informe trimestral digital y base de datos seccional	Sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	

Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Desarrollo de la planeación estratégica.

Procedimiento: Desarrollar cronograma de ejecución trimestral de actividades.

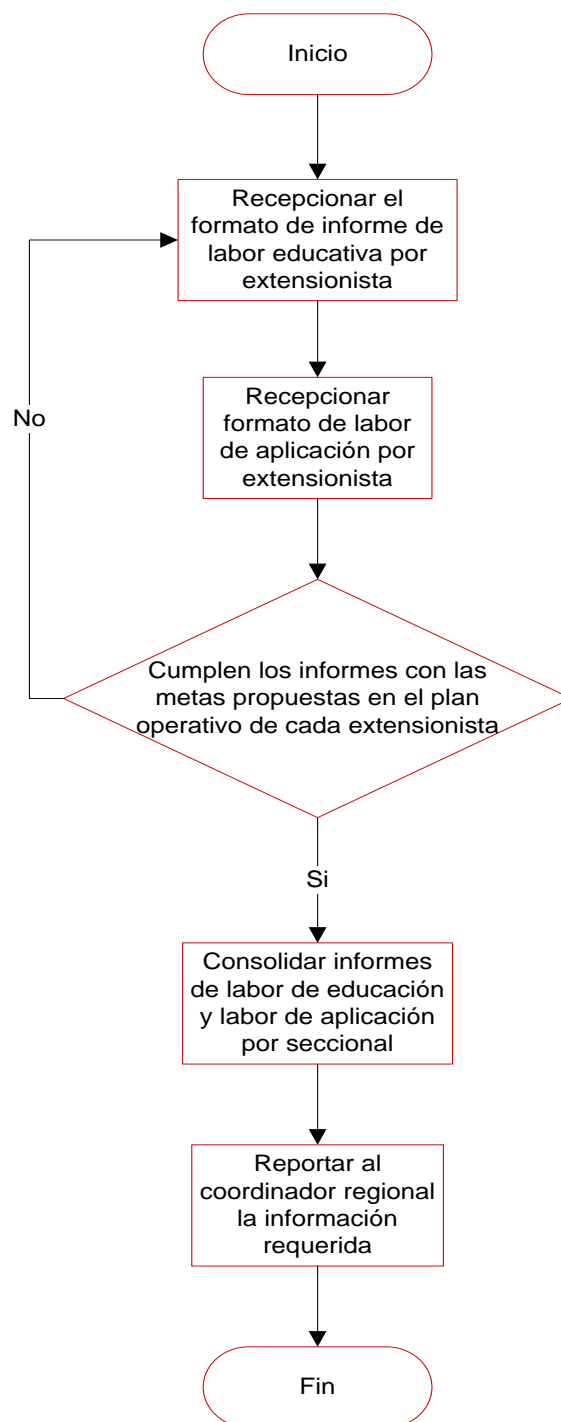


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-VC-CRI-01
			Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Verificación y control	
PROCEDIMIENTO: Consolidar y reportar informes mensuales.			
1. INFORMACION GENERAL			
OBJETIVO: Consolidar la información específica requerida por el programa para monitorear y sustentar el avance en las actividades del programa.			
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.			
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.			
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA			
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SISTEMA DE INFORMACION
1	Recepcionar el formato de informe de labor educativa por extensionista	Coordinador seccional	Digital en sede seccional
2	Recepcionar formato de informe de labor de aplicación por extensionista	Coordinador seccional	Digital en sede seccional
3	Consolidar informes de labor de educación y labor de aplicación por seccional	Coordinador seccional	Digital en sede seccional
4	Reportar al coordinador regional la información requerida	Coordinador seccional	Digital en sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES			
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Verificación y control.

Procedimiento: Consolidar y reportar informes mensuales.

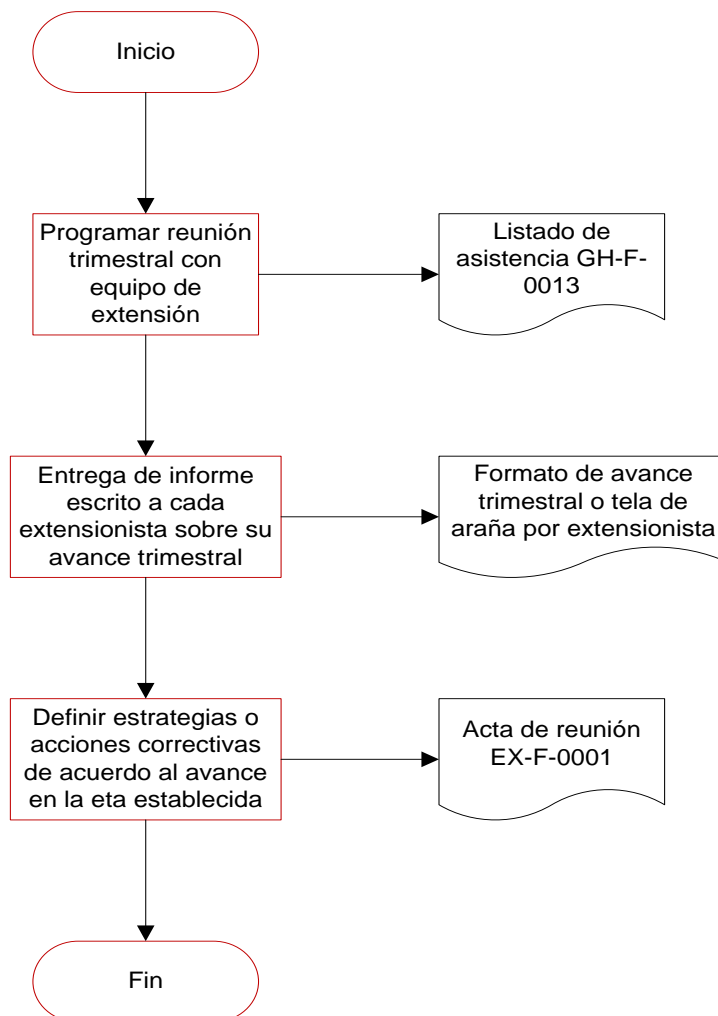


 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-VC-ASR-02	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Verificación y control		
PROCEDIMIENTO: Analizar y socializar resultados obtenidos				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Formular acciones de mejora o acciones correctivas de acuerdo al avance de la meta establecida en el plan operativo anual del programa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Programar reunión trimestral con el equipo de extensión	Coordinador seccional	Listado de asistencia GH-F-0013	Sede seccional
2	Entregar informe escrito a cada extensionista sobre su avance trimestral	Coordinador seccional	Formato de avance trimestral o tela de araña por extensionista	Sede seccional
3	Definir estrategias, acciones de mejora y/o acciones correctivas de acuerdo al avance en la meta establecida	Coordinador seccional	Acta de reunión EX-F-0001	Plataforma i-solución y sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Verificación y control.

Procedimiento: Analizar y socializar resultados obtenidos.



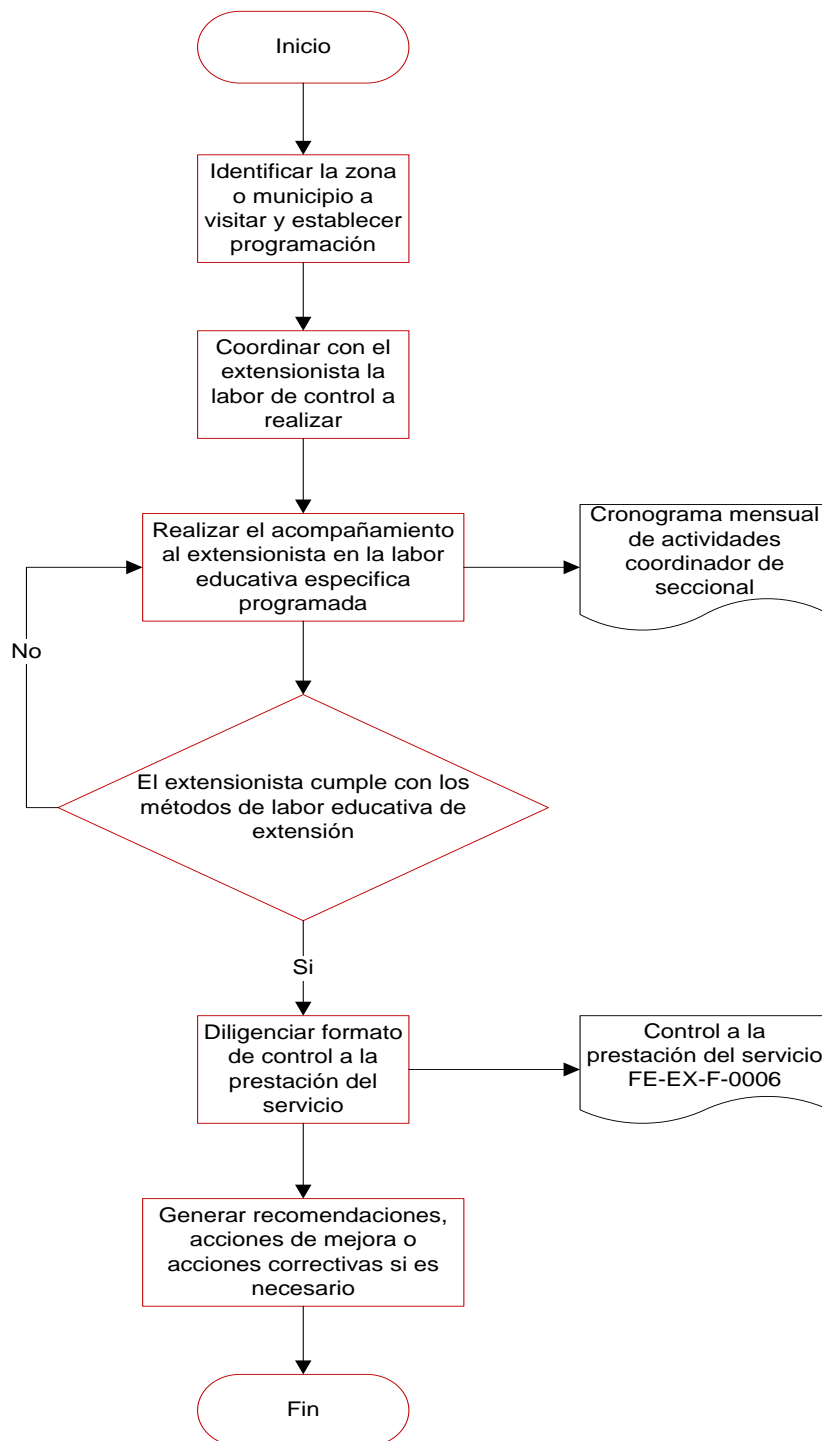
	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			Código: MPP-GCS-VC-SAS-03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Verificación y control		
PROCEDIMIENTO: Hacer seguimiento al avance de la seccional.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Monitorear el avance en la meta de las actividades establecidas en plan operativo anual de la seccional.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Analizar la información consolidada del avance trimestral por seccional	Coordinador seccional	Formato de avance trimestral o tela de araña por extensionista	Archivo digital sede seccional
2	Monitorear las labores educativas y de aplicación a nivel grupal o a nivel individual	Coordinador seccional	Formato de avance trimestral o tela de araña por extensionista	Archivo digital sede seccional
3	Tomar acciones de mejora o acciones correctivas según la información consolidada del avance en la meta por seccional	Coordinador seccional	Formato de avance trimestral o tela de araña por extensionista	Archivo digital sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GCS-VC-CPS-04
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Verificación y control		
PROCEDIMIENTO: Realizar control a la prestación del servicio.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de los atributos de calidad en la prestación del servicio por extensionista.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Identificar la zona o municipio a visitar y establecer programación	Coordinador seccional	N.A	Sede seccional i-solución
2	Coordinar con el extensionista la labor de control a realizar	Coordinador seccional	N.A	Sede seccional i-solución
3	Realizar el acompañamiento al extensionista en la labor educativa específica programada	Coordinador seccional	Cronograma mensual de actividades coordinador seccional	Sede seccional i-solución
4	Diligenciar formato de control a la prestación del servicio	Coordinador seccional	Control a la prestación del servicio FE-EX-F-0006	Sede seccional i-solución
5	Generar recomendaciones, acciones de mejora o acciones correctivas si es necesario	Coordinador seccional	N.A	Digital sede seccional
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Verificación y control.

Procedimiento: Realizar control a la prestación del servicio.

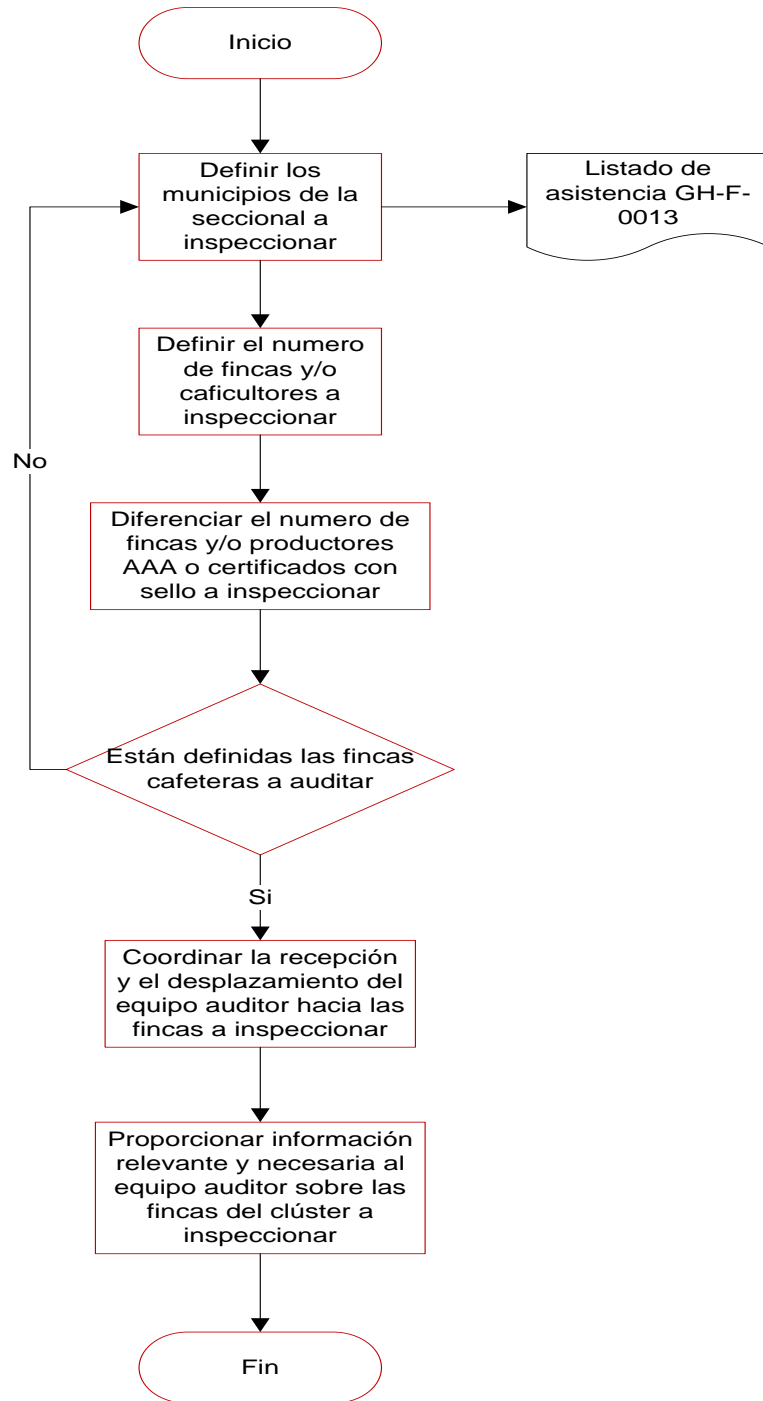


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-VC-CPA-05	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Verificación y control		
PROCEDIMIENTO: Coordinar y acompañar el proceso de auditoría de sellos y auditoría TASQ				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Planear y verificar la eficiencia en el proceso de ejecución de auditoría de sellos y auditoría TASQ.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Definir los municipios de la seccional a inspeccionar	Coordinador seccional	Listado de asistencia GH-F-0013	Sede seccional archivo digital
2	Definir el número de fincas y/o caficultores a inspeccionar	Coordinador seccional	N.A	N.A
3	Diferenciar el número de fincas y/o productores AAA o certificados con sello a inspeccionar	Coordinador seccional	N.A	N.A
4	Coordinar la recepción y el desplazamiento del equipo auditor hacia las fincas a inspeccionar	Coordinador seccional	N.A	N.A
5	Proporcionar información relevante y necesaria al equipo auditor sobre las fincas del clúster a inspeccionar	Coordinador seccional y Coordinador regional	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Verificación y control.

Procedimiento: Coordinar y acompañar el proceso de auditoría de sellos y auditoría TASQ.



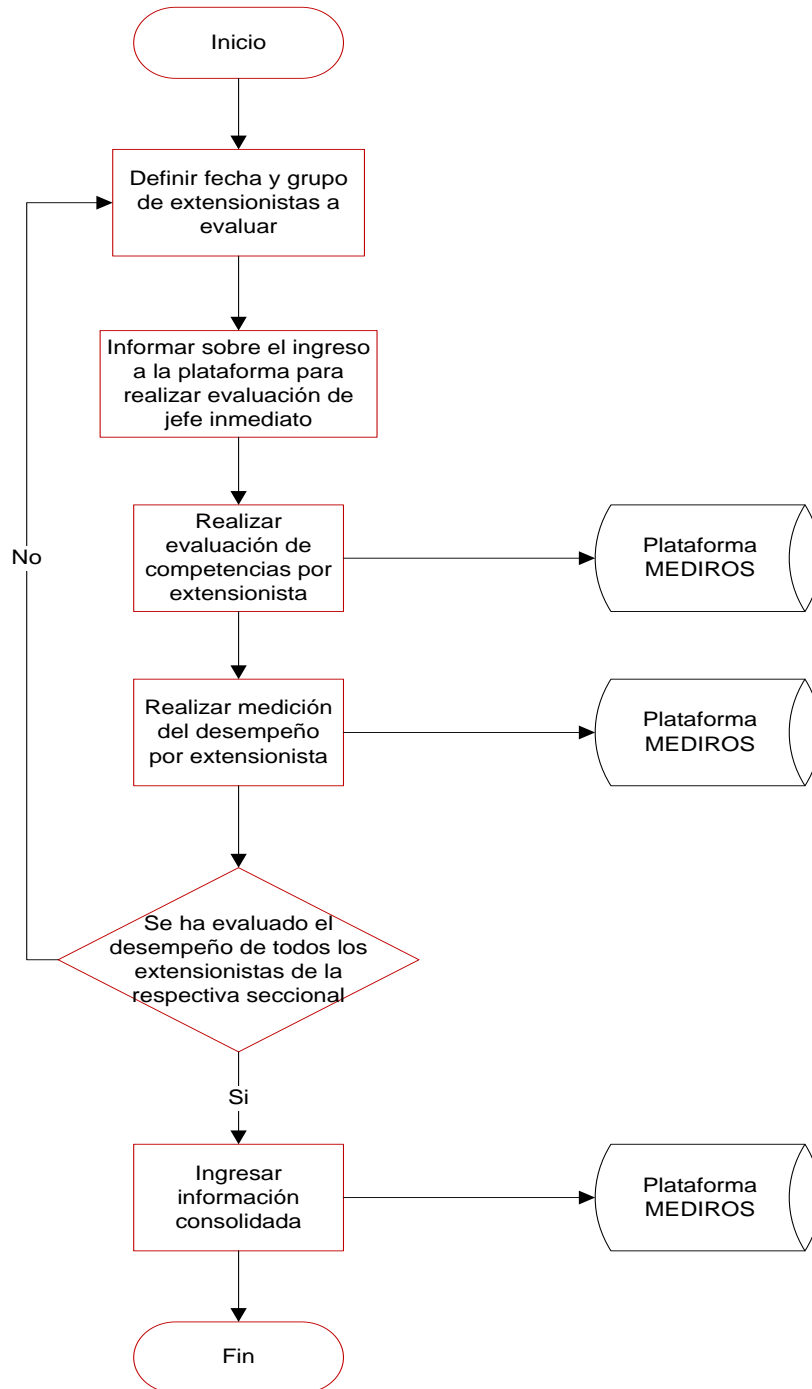
 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-RM-AAT-01	
			Fecha: 12-11-2013	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Retroalimentación y mejora		
PROCEDIMIENTO: Analizar avance trimestral de la seccional				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Definir acciones de mejora o acciones correctivas oportunas para el avance de las metas por seccional				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Consolidar la base de avance trimestral en los componentes por seccional	Coordinador Seccional	Formato de Consolidación de Informes	Sede seccional archivo digital
2	Analizar avance consolidado con respecto a la meta del plan operativo anual	Coordinador Seccional	Formato de Consolidación de Informes	Sede seccional archivo digital
3	Diseñar estrategias para formular posibles acciones correctivas o acciones de mejora	Coordinador Seccional	Acta de reunión EX-F-0001	Plataforma Isolucion y archivo digital
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

 <p>Federación Nacional de Cafeteros de Colombia</p>	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			Código: MPP-GCS-RM-MDE-02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
	PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional	SUBPROCESO: Retroalimentación y mejora		
PROCEDIMIENTO: Medir el desempeño y las competencias por extensionista				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Monitorear desempeño y competencias del equipo de extensión y formular acciones de mejora				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Definir fecha y grupo de extensionistas a evaluar	Coordinador Seccional	Plataforma en Internet MEDIROS	Área de Gestión Humana y/o Sede seccional archivo digital
2	Informar sobre el ingreso a la plataforma para realizar evaluación de jefe inmediato	Coordinador Seccional	Plataforma en Internet MEDIROS	Área de Gestión Humana y/o Sede seccional archivo digital
3	Realizar evaluación de competencias por extensionista	Coordinador Seccional	Plataforma en Internet MEDIROS	Área de Gestión Humana y/o Sede seccional archivo digital
4	Realizar medición del desempeño por extensionista	Coordinador Seccional	Plataforma en Internet MEDIROS	Área de Gestión Humana y/o Sede seccional archivo digital
5	Ingresar información consolidada a la plataforma MEDIROS	Coordinador Seccional	Plataforma en Internet MEDIROS	Área de Gestión Humana y/o Sede seccional archivo digital
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	

Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Retroalimentación y mejora.

Procedimiento: Medir el desempeño y las competencias por extensionista.

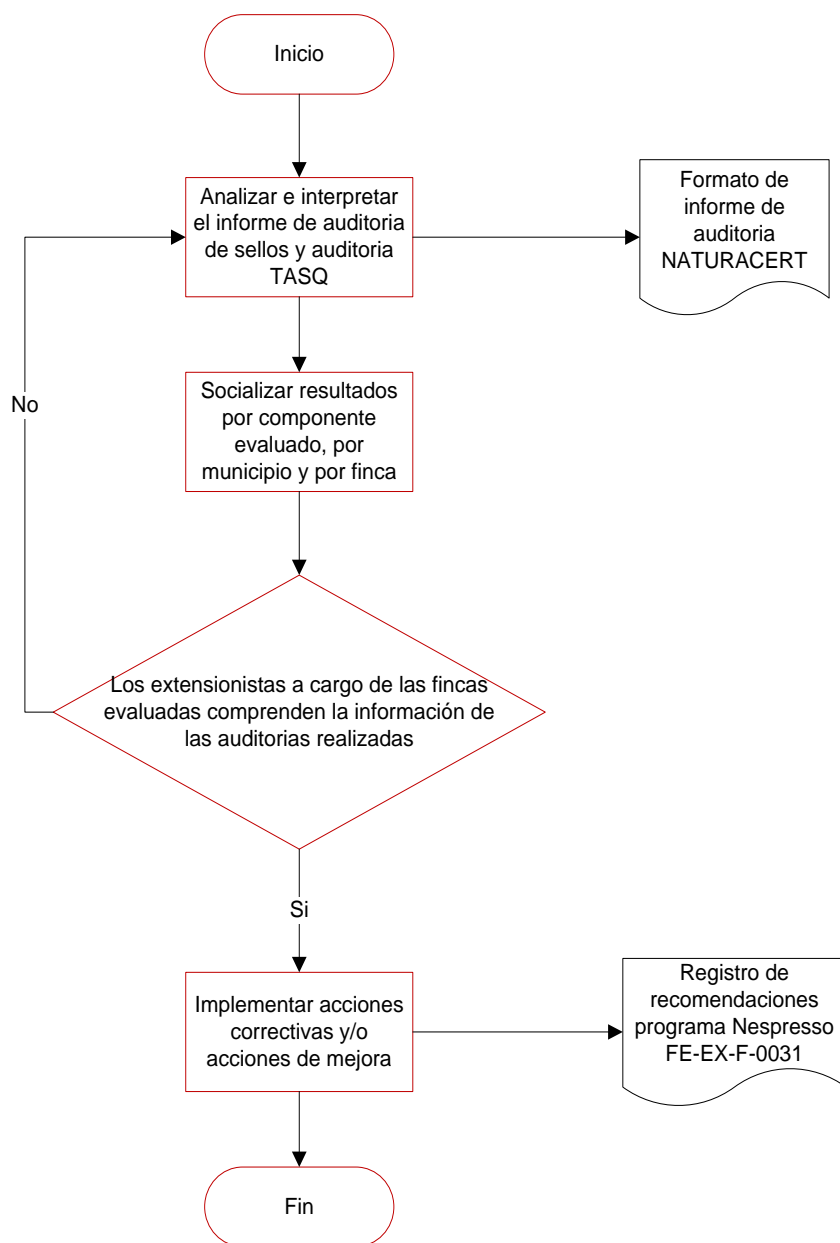



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GCS-RM-SAA-03
			Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Retroalimentación y mejora	
PROCEDIMIENTO: Socializar e implementar acciones de mejora con base en resultado de auditoría de sellos y auditoría TASQ			
1. INFORMACION GENERAL			
OBJETIVO: Informar sobre los resultados de la auditoría TASQ y auditoría de sellos y definir acciones de mejora y/o acciones correctivas			
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.			
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.			
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA			
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO			
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SISTEMA DE INFORMACION
1	Analizar e interpretar el informe de auditoría de sellos y auditoría TASQ	Coordinador Seccional	Sede seccional archivo digital Formato de Informe de auditoría NATURACERT
2	Socializar resultados por componente evaluado, por municipio y por finca	Coordinador Seccional	Sede seccional archivo digital Acta de reunión EX-F-0001 Plataforma Isolucion y archivo digital
3	Implementar acciones correctivas y/o acciones de mejora	Coordinador Seccional	Registro de recomendaciones Programa Nespresso FE-EX-F-0031 Data Base Nespresso AAA y/o Tablet electrónica
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES			
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado	Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo	Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:

Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Retroalimentación y mejora.

Procedimiento: Socializar e implementar acciones de mejora con base en resultado de auditoría de sellos y auditoría TASQ.



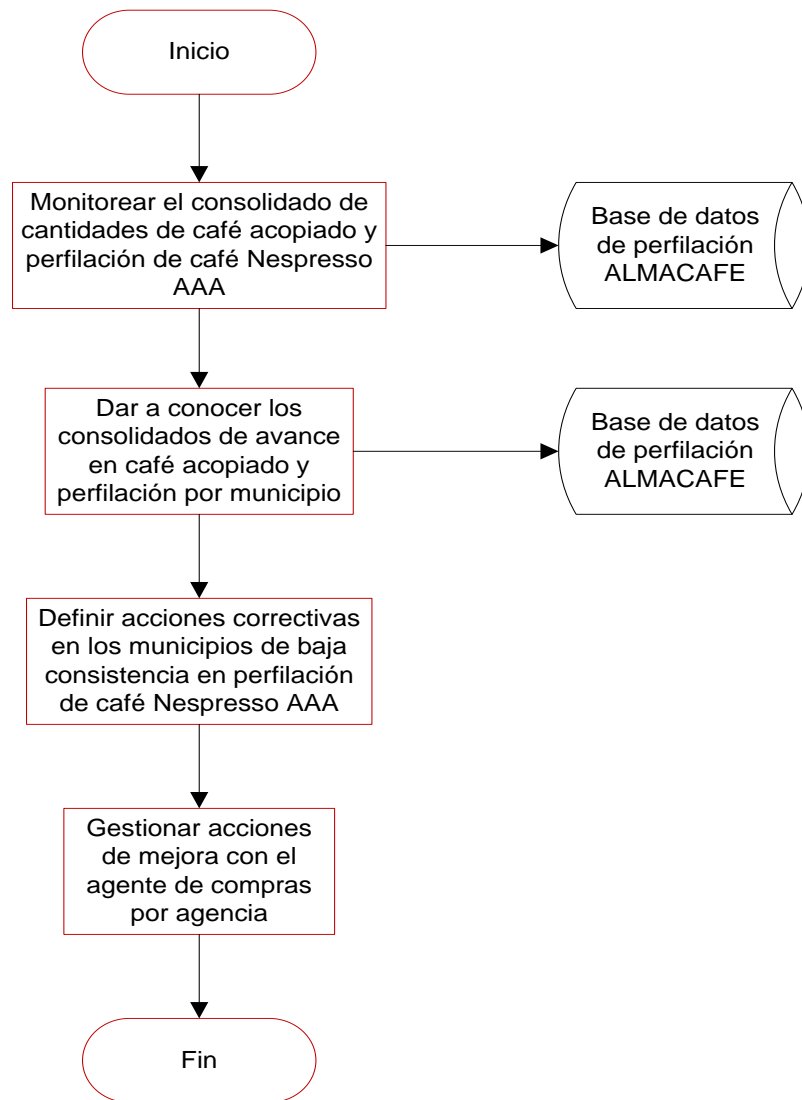
	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GCS-RM-SPS-04
				Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Retroalimentación y mejora		
PROCEDIMIENTO: Sistematizar el control a la prestación del servicio				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Agregar a la plataforma de Isolucion los controles realizados a la prestación del servicio por municipio por extensionista.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Consolidar archivo en físico con los controles a la prestación por extensionista	Coordinador Seccional	Control a la prestación del servicio FE-EX-F-0006	Plataforma Isolucion y archivo seccional digital
2	Ingresar a plataforma Isolucion con clave y usuario asignados	Coordinador Seccional	Control a la prestación del servicio FE-EX-F-0006	Plataforma Isolucion y archivo seccional digital
3	Cargar el cumplimiento de los atributos de calidad de la evaluación por extensionista	Coordinador Seccional	Control a la prestación del servicio FE-EX-F-0006	Plataforma Isolucion y archivo seccional digital
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GCS-RM-SAC-05
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional		SUBPROCESO: Retroalimentación y mejora		
PROCEDIMIENTO: Socializar e implementar acciones de mejora en calidades de café y perfilación				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Dar a conocer al equipo de extensión el desempeño en los perfiles de café por municipio por agencia y las posibles acciones correctivas y/o de mejora				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Monitorear el consolidado de cantidades de café acopiado y perfilación de café Nespresso AAA	Coordinador Seccional	Base de datos de perfilación ALMACAFE	Base de datos de perfilación ALMACAFE
2	Dar a conocer los consolidados de avance en café acopiado y perfilación por municipio	Coordinador Seccional	Base de datos de perfilación ALMACAFE	Base de datos de perfilación ALMACAFE
3	Definir acciones correctivas o acciones de mejora en los municipio de baja consistencia en perfilación de café Nespresso AAA	Coordinador Seccional	N.A	N.A
4	Gestionar posibles acciones correctivas o acciones de mejora con el Agente de Compras por agencia	Coordinador Seccional	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


Proceso: Gestión de la coordinación del programa a nivel seccional.

Subproceso: Retroalimentación y mejora.

Procedimiento: Socializar e implementar acciones de mejora en calidades de café y perfilación.

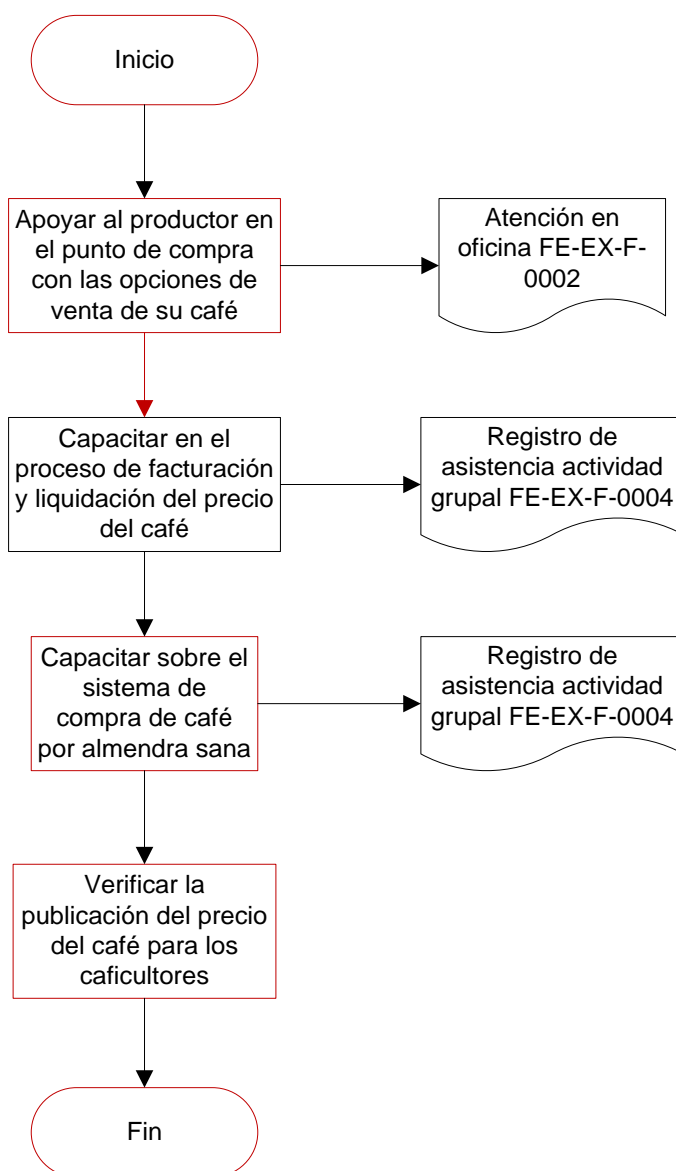



	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GEC-DNU-01	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión del apoyo al esquema comercial y trazabilidad		SUBPROCESO:		
PROCEDIMIENTO: Definir el número de usuarios y su base de datos				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Consolidar base de datos con la información general de cada uno de los productores del programa por extensionista, por municipio				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Definir con el equipo de extensión número de caficultores vinculados al programa	Coordinador Seccional	Sede seccional archivo digital	Sede seccional archivo digital
2	Consolidar base de datos AGRONOMIST con toda la información general por caficultor	Coordinador Seccional	Sede seccional archivo digital Formato sabana de inscripción AGRONOMIST	Sede seccional archivo digital
3	Confirmar contra sic@ web el listado de caficultores activos	Coordinador Seccional	Sede seccional archivo digital	Sede seccional archivo digital
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GEC-CTC-02	
			Fecha: 12-11-2013	
		Versión: 01		
PROCESO: Gestión del apoyo al esquema comercial y trazabilidad		SUBPROCESO:		
PROCEDIMIENTO: Capacitar al productor en el tema comercial				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Capacitar al productor sobre como aprender a vender su café y darle a conocer la importancia del proceso de trazabilidad de café especial.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Apoyar al productor en el punto de compra con las opciones de venta de su café	Coordinador Seccional	Atención en Oficina FE-EX-F-0002	Sede seccional
2	Capacitar en el proceso de facturación y liquidación del precio del café	Coordinador Seccional	Registro de Asistencia Actividad Grupal FE-EX-F-0004	Sede seccional
3	Capacitar sobre el sistema de compra de café por almendra sana	Coordinador Seccional	Registro de Asistencia Actividad Grupal FE-EX-F-0004	Sede seccional
4	Verificar la publicación del precio del café para los caficultores	Coordinador Seccional	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión del apoyo al esquema comercial y trazabilidad.

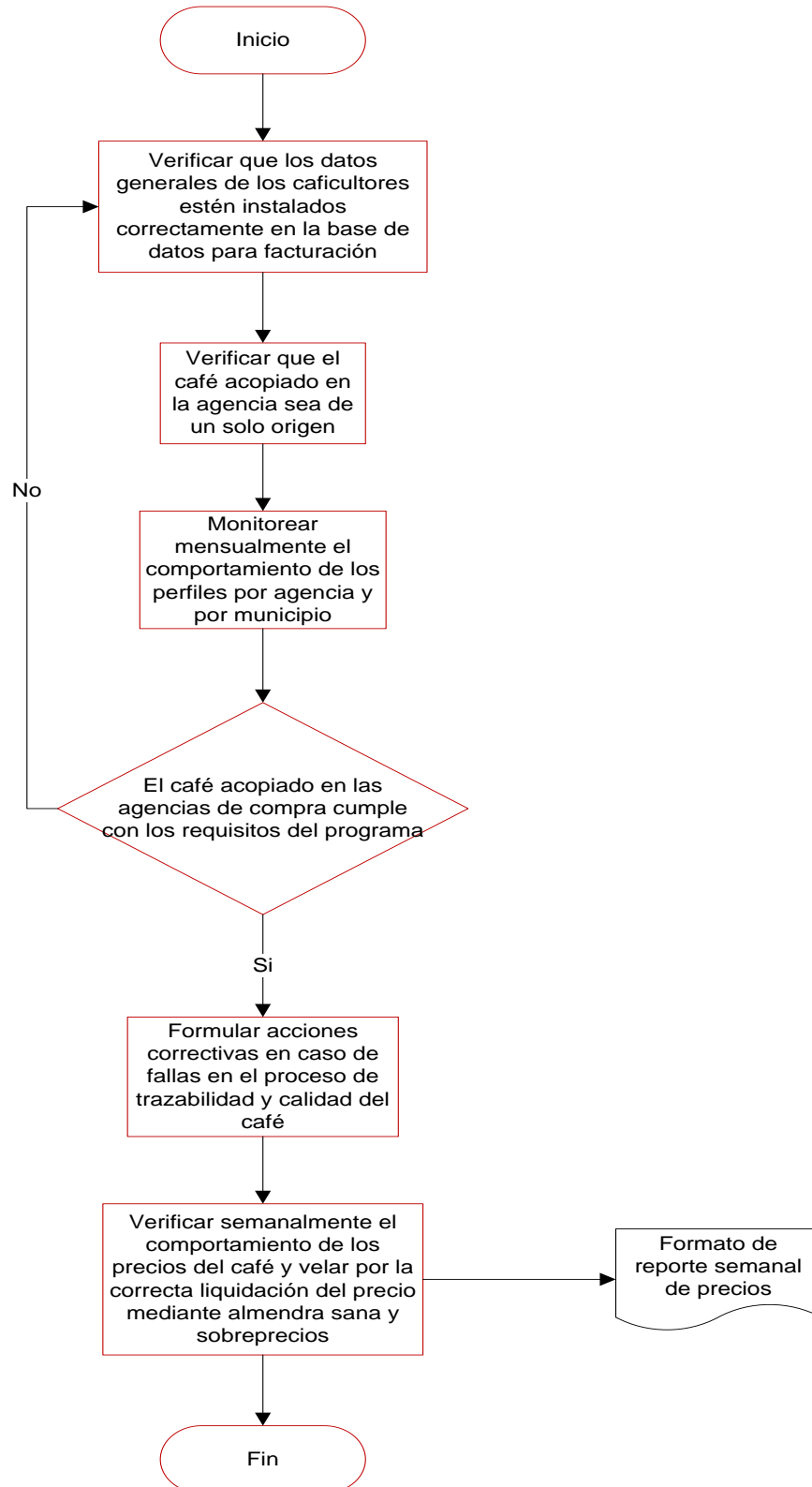
Procedimiento: Capacitar al productor en el tema comercial.





	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GEC-MTC-03
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión del apoyo al esquema comercial y trazabilidad		SUBPROCESO: Retroalimentación y mejora		
PROCEDIMIENTO: Monitorear el proceso de trazabilidad y calidad del café acopiado.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Hacer seguimiento a la calidad, trazabilidad y perfil de los acopiados por municipio para el programa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: Plan operativo anual coordinador de seccional Nespresso 2014.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACIÓN
1	Verificar que los datos generales de los caficultores estén instalados correctamente en la base de datos para facturación	Coordinador Seccional	N.A	N.A
2	Verificar que el café acopiado en la agencia sea de un solo origen	Coordinador Seccional	N.A	N.A
3	Monitorear mensualmente el comportamiento de los perfiles por agencia y por municipio	Coordinador Seccional	N.A	N.A
4	Formular acciones correctivas y de mejora en caso de fallas en el proceso de trazabilidad y/o calidad del café	Coordinador Seccional	N.A	N.A
5	Verificar semanalmente el comportamiento de los precios del café y velar por la correcta liquidación del precio mediante almendra sana y sobreprecios	Coordinador Seccional	Formato de reporte semanal de precios	Sede seccional archivo digital
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Julián Dorado		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Coordinador seccional Bordo		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión del apoyo al esquema comercial y trazabilidad.


Procedimiento: Monitorear el proceso de trazabilidad y calidad del café acopiado.





	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GR-SP-RSC-01
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Solicitud de pedidos		
PROCEDIMIENTO: Recepción de la solicitud de compra.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Llevar un control de solicitudes de pedidos para su diligenciamiento y posterior orden de compra.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Envío de la solicitud de pedido	Coordinador regional o coordinador seccional	Formato solicitud de bienes y servicios FE-BS-F-0003	N.A
2	Recepción de la solicitud	Asistente de gerencia	Formato solicitud de bienes y servicios FE-BS-F-0003	N.A
3	Archivo de la notificación de solicitud de pedido	Asistente de gerencia	N.A	Base de datos digital y en físico
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GR-SP-SC-02
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Solicitud de pedidos		
PROCEDIMIENTO: Solicitud de cotización.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Obtener información que permita a la coordinación tomar la decisión correcta de compra.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Búsqueda en base de datos de proveedores	Asistente de gerencia	N.A	N.A
2	Llamada a proveedores	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3	Solicitud de información (Precios, calidad, disponibilidad, garantía, etc.)	Asistente de gerencia	Cotizaciones	Base de datos solicitud de pedidos
4	Informe a coordinación de los datos suministrados por los proveedores	Asistente de gerencia	Informe de cotizaciones	Base de datos solicitud de pedidos
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GR-SP-PP-03
				Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Solicitud de pedido		
PROCEDIMIENTO: Pedido del producto.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Obtener productos de buena calidad a un precio competitivo para satisfacer las necesidades del programa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A.				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Elaboración de solicitud de pedido al departamento de tesorería	Asistente de gerencia	Solicitud de pedido SP-1100	Sistema contable SAP
2	Remitir solicitud de pedido al coordinador regional de Nespresso AAA para solicitar liberación del pago en la sede principal en la ciudad de Bogotá	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3	Registro de la solicitud de pedido liberada	Asistente de gerencia	Solicitud de pedido liberada SA-14	Sistema de archivo NEON
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESO AAA			Código: MPP-GR-SP-CP-04
				Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Solicitud de pedido		
PROCEDIMIENTO: Compra del producto.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Obtener el producto oportunamente y cumpliendo con las especificaciones requeridas.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Se realiza orden de compra	Departamento de logística	Orden de compra o servicio 4500	Base de datos logística
2	Envío del producto o servicio	Proveedor	N.A	N.A
3	Recepción del pedido en portería	Guarda de seguridad	Notificación y registro en minuta de vigilancia	Libro de minuta vigilancia
4	Recepción de la factura y el producto	Asistente de gerencia	Factura	Base de datos solicitud de pedidos
5	Revisión del producto	Asistente de gerencia		
6	Firma de recibido del producto	Asistente de gerencia	Copia firma de recibido	Base de datos solicitud de pedidos
7	Envío de la solicitud de pedido junto con la factura de compra al departamento de tesorería	Asistente de gerencia	Solicitud de bienes y servicios - Factura de compra	Sistema contable SIDOC
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GR-CP-RSP-01	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Control de presupuesto		
PROCEDIMIENTO: Recepción de la solicitud de pedido.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Llevar un registro de las solicitudes de los coordinadores para su posterior inclusión en el presupuesto del programa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Envío de la solicitud de pedido	Coordinador regional o coordinador seccional	Formato solicitud de bienes y servicios FE-BS-F-0003	N.A
2	Recepción de la solicitud de pedido	Asistente de gerencia	Formato solicitud de bienes y servicios FE-BS-F-0003	N.A
3	Archivo de la solicitud de pedidos en la carpeta digital del coordinador correspondiente	Asistente de gerencia	N.A	Base de datos digital y en físico
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GR-CP-CSP-02
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Control de presupuesto		
PROCEDIMIENTO: Clasificar la solicitud de pedido.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Coordinar y controlar sistemáticamente las actividades del programa de manera cuantitativa para lograr el cumplimiento de las metas previstas.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Descargar solicitud de pedido del correo electrónico	Asistente de gerencia	N.A	Correo electrónico Gmail
2	Abrir herramienta de Excel para guardar el formato de solicitud de pedido en la carpeta del coordinador	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3	Guardar formato de solicitud de pedidos en la carpeta digital del coordinador	Asistente de gerencia	N.A	Base de datos digital
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

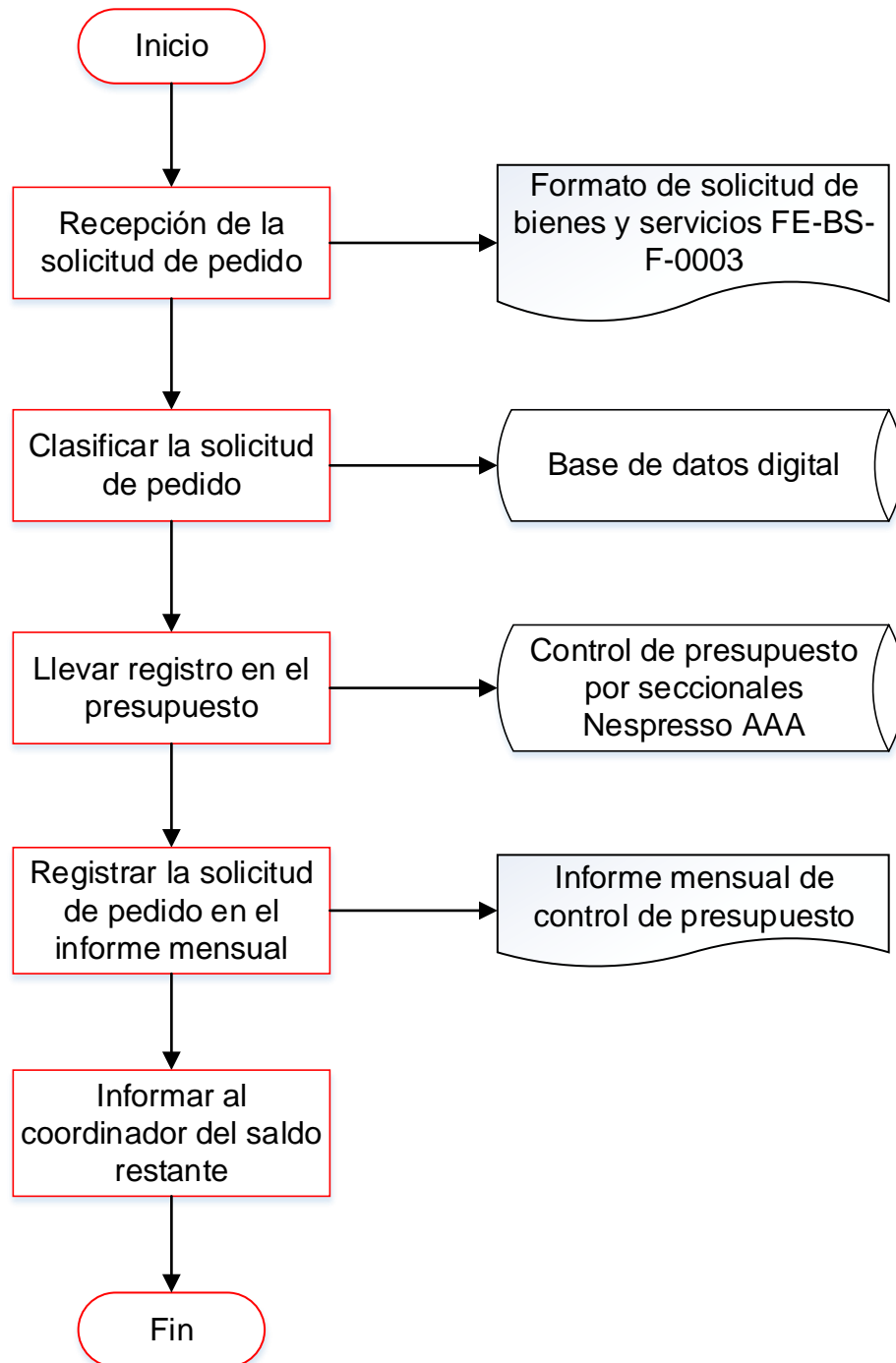
	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GR-CP-LRP-03
				Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Control de presupuesto		
PROCEDIMIENTO: Llevar registro en el presupuesto.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Llevar un control del gasto del presupuesto asignado a cada coordinador.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
N°	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Abrir herramienta de Excel de control de presupuesto seccionales Nespresso AAA	Asistente de gerencia	N.A	N.A
2	Asignar a la solicitud de pedido un espacio en la barra de materiales e insumos según la clasificación que corresponda	Asistente de gerencia	N.A	Control de presupuesto por seccionales Nespresso AAA
3	Diligenciar los espacios de valor unitario, cantidad y total del gasto según la solicitud de pedido	Asistente de gerencia	N.A	Control de presupuesto por seccionales Nespresso AAA
4	Corroborar resultados de total gasto del coordinador y saldo por ejecutar	Asistente de gerencia	N.A	Control de presupuesto por seccionales Nespresso AAA
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GR-CP-RIM-04	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Control de presupuesto		
PROCEDIMIENTO: Registrar el gasto de la solicitud de pedido en el informe mensual				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Preparar la información necesaria para el informe mensual del control del presupuesto del programa Nespresso AAA.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Abrir herramienta de Word informe de presupuesto	Asistente de gerencia	N.A	N.A
2	Registrar la solicitud de pedido según la clasificación por seccionales	Asistente de gerencia	N.A	Informe mensual de control de presupuesto
3	Llevar el gasto a la sumatoria del total gastado y el saldo por ejecutar	Asistente de gerencia	N.A	Informe mensual de control de presupuesto
4	Registrar información en las gráficas de control de presupuesto	Asistente de gerencia	N.A	Informe mensual de control de presupuesto
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GR-CP-ICS-05	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión de recursos		SUBPROCESO: Control de presupuesto		
PROCEDIMIENTO: Informar al coordinador del saldo restante para desarrollar sus actividades.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Dar conocimiento al coordinador del saldo que queda por ejecutar del presupuesto que se le asigno para el desarrollo de las actividades de la seccional que dirige.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Abrir herramienta correo electrónico	Asistente gerencia de	N.A	Correo electrónico gmail
2	Enviar un correo electrónico al coordinador correspondiente informando el saldo del presupuesto	Asistente gerencia de	N.A	Correo electrónico gmail
3	Enviar copia de la información al Coordinador regional	Asistente gerencia de	N.A	Correo electrónico gmail
4	Solicitar confirmación de la información	Asistente gerencia de	N.A	Correo electrónico gmail
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión de recursos

Sub proceso: Control de presupuesto



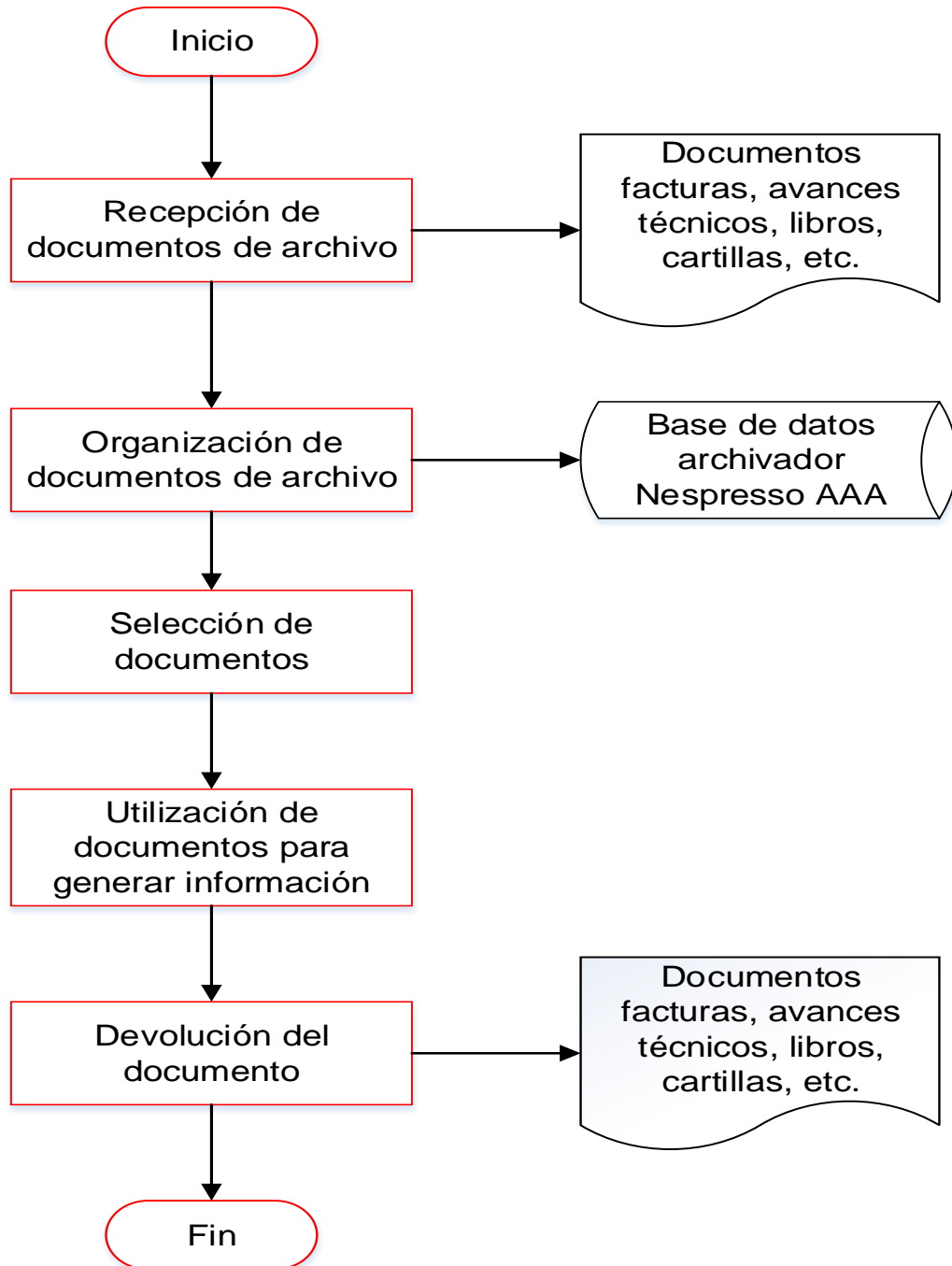
	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GD-AR-ODA-01	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión documental		SUBPROCESO: Archivo		
PROCEDIMIENTO: Organizar documentos de archivo.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Mantener los documentos en orden para facilitar su búsqueda.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Recepción de documentos, libros, avances técnicos hojas de vida, etc.	Asistente de gerencia	N.A	N.A
2	Visualización de documentos para conocer su procedencia y asignarlos en la carpeta respectiva	Asistente de gerencia	Base de datos archivador Nespresso AAA	Archivador Nespresso AAA
3	Organización numérica de la información según carpetas	Asistente de gerencia	Base de datos archivador Nespresso AAA	Archivador Nespresso AAA
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GD-AR-SD-02
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión documental		SUBPROCESO: Archivo		
PROCEDIMIENTO: Selección de documento.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Búsqueda de documentos según solicitud de la dependencia que solicita el servicio.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Solicitud de documentos en particular	Persona que solicita el documento	N.A	N.A
2	Búsqueda del documento en base de datos	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3	Selección del documento en archivador	Asistente de gerencia	N.A	N.A
4	Entrega a la persona que solicito el documento	Asistente de gerencia	N.A	N.A
5	Firma de recibido de la persona que solicita el documento	Persona que solicita el documento	Formato de préstamo de materiales Nespresso AAA	Carpeta actas de entrega
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GD-AR-DD-03
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión documental		SUBPROCESO: Archivo		
PROCEDIMIENTO: Devolución del documento.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Registrar la devolución del documento, verificar su estado y clasificarlo nuevamente en la carpeta que corresponda.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA:				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Recepción de la documentación	Asistente de gerencia	N.A	N.A
2	Verificación del estado del documento	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3	Registrar fecha de entrega del documento	Asistente de gerencia	Formato de préstamo de materiales Nespresso AAA	Carpeta actas de entrega
4	Clasificar según la carpeta que corresponda	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:


Proceso: Gestión documental

Sub Proceso: Archivo




	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GD-IB-RMB-01	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión documental		SUBPROCESO: Inventario de bodega		
PROCEDIMIENTO: Recepción de materiales en bodega.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Recibir materiales solicitados por los coordinadores para su posterior inventario y entrega.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Notificación en portería de la llegada de materiales	Portería	Orden de entrega de materiales	Hoja de ruta y verificación
2	Recibo de materiales en bodega	Asistente de gerencia	Factura de compra	N.A
3	Comparar materiales que llegan con la solicitud de pedido	Asistente de gerencia	N.A	N.A
4	Revisar el buen estado de los materiales	Asistente de gerencia	N.A	N.A
5	Descargue en bodega de material revisado	Personal de la empresa de envíos	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Liliana López	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GD-IB-OMB-02	
			Fecha: 12-11-2013	
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión documental		SUBPROCESO: Inventario de bodega		
PROCEDIMIENTO: Organizar material que entra a bodega				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Ordenar los materiales según el espacio distribuido para cada coordinador para tener un control en el inventario y evitar pérdidas y confusiones.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Revisar solicitud de pedido para corroborar de que coordinador es el material	Asistente de gerencia	N.A	N.A
2	Revisar el espacio físico con el que cuenta el coordinador en bodega	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3	Descargar materiales en el espacio asignado para el coordinador	Personal de empresa de envíos	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

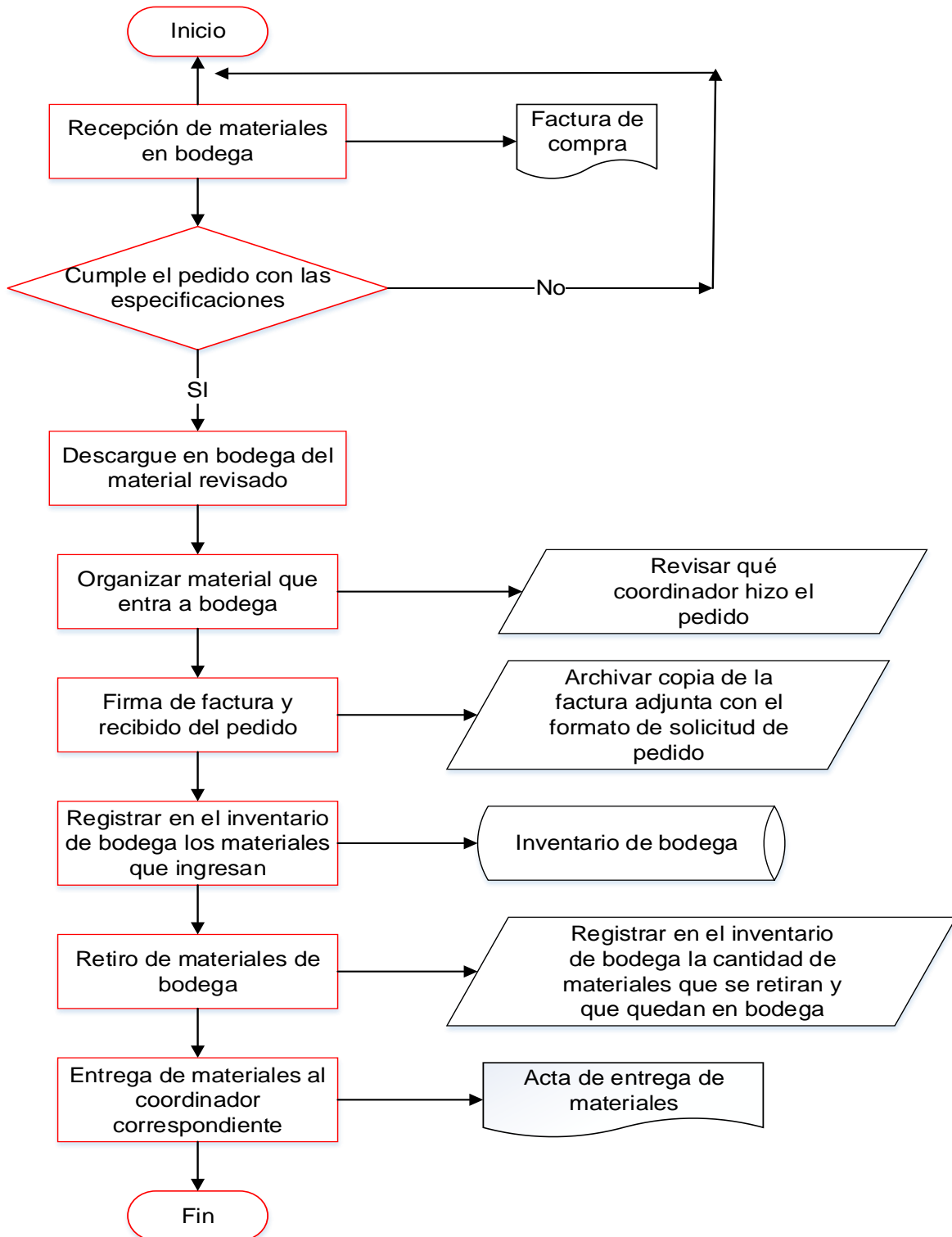
	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA			Código: MPP-GD-IB-FFR-03
				Fecha: 12-11-2013
				Versión: 01
PROCESO: Gestión documental		SUBPROCESO: Inventario de bodega		
PROCEDIMIENTO: Firma de factura y recibido del pedido				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Aceptar el envío de los materiales en bodega y la confirmación de que se cumple con lo solicitado.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Corroborar la solicitud de pedido con los materiales que aparecen en la factura	Asistente de gerencia	N.A	N.A
2	Revisar que se descargó todo lo que aparece en la factura	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3	Firma de recibido de los materiales en bodega	Asistente de gerencia	Factura de compra	N.A
4	Recibir copia de la factura de compra	Asistente de gerencia	Copia de la factura de compra	N.A
5	Archivar con el formato de la solicitud de pedido correspondiente la copia de la factura	Asistente de gerencia	N.A	Base de datos digital y físico Solicitudes de pedido
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESSO AAA		Código: MPP-GD-IB-RHB-04	
			Fecha: 12-11-2013	
				Versión: 01
PROCESO: Gestión documental		SUBPROCESO: Inventario de bodega		
PROCEDIMIENTO: Registrar en la herramienta de inventario de bodega los materiales que ingresan.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Mantener un control sobre los materiales que se encuentran inventariados en bodega y apoyo al manejo del presupuesto del programa.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Abrir herramienta de inventario de bodega	Asistente de gerencia	N.A	N.A
2	Diligenciar formato de inventario	Asistente de gerencia	Formato de inventario de bodega	Inventario de bodega
3	Informar al coordinador correspondiente la entrada del pedido a bodega	Asistente de gerencia	N.A	N.A
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Carlos E. Vega B.		Liliana López	Daniel A. Delgado P.	
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia	Cargo: Coordinador regional	
Fecha: 12-11-2013		Fecha:	Fecha:	

	FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA			
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS NESPRESO AAA			Código: MPP-GD-IB-RMB-05
				Fecha: 12-11-2013
			Versión: 01	
PROCESO: Gestión documental		SUBPROCESO: Inventario de bodega		
PROCEDIMIENTO: Retiro de materiales de bodega.				
1. INFORMACION GENERAL				
OBJETIVO: Entrega de materiales solicitados a los coordinadores.				
ALCANCE: Clústers FNC Programa Nespresso AAA.				
DOCUMENTACION DE REFERENCIA: N.A				
POLITICAS: Estatutos de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema integral de gestión de la Federación Nacional de Cafeteros – Sistema interno de gestión Nespresso AAA				
2. INFORMACION ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO				
Nº	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS	SISTEMA DE INFORMACION
1	Solicitud de entrega de materiales por parte del coordinador	Coordinador regional o coordinador seccional		
2	Registrar en el inventario de bodega la cantidad de materiales que desea sacar de su espacio	Asistente de gerencia	Formato de inventario de bodega	Inventario de bodega
3	Registrar la cantidad de materiales que quedan en bodega en el espacio de ese coordinador	Asistente de gerencia		Inventario de bodega
4	Realizar acta de entrega de materiales	Asistente de gerencia		
5	Firma del coordinador en el acta de entrega de materiales	Asistente de gerencia		
6	Archivar acta de entrega de materiales	Asistente de gerencia	Acta de entrega de materiales	Base de datos digital y físico
7	Realizar acta de salida de materiales de bodega para entregar en portería	Asistente de gerencia		Base de datos digital y físico
8	Archivar acta de salida de materiales	Asistente de gerencia	Acta de salida de materiales	
3. REGISTRO DE MODIFICACIONES				
FECHA	EDICION	CODIGO	MODIFICACION	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Carlos E. Vega B.		Liliana López		Daniel A. Delgado P.
Cargo: Profesional universitario		Cargo: Asistente de gerencia		Cargo: Coordinador regional
Fecha: 12-11-2013		Fecha:		Fecha:

Proceso: Gestión documental

Sub proceso: Inventario de bodega



ANEXO 2. EJECUCION DEL PRESUPUESTO

En esta imagen se muestra la ejecución del presupuesto por seccional, el total gastado, el saldo por ejecutar, y demás datos que permiten hacer un seguimiento al gasto del presupuesto según las solicitudes de pedido de cada coordinador, aprobadas por la dirección.

PRESUPUESTO DETALLADO POR CADA SECCIONAL NESPRESSO AAA														
Materiales e Insumos - Cluster Nespresso AAA	Unidad	Valor Unitario	TOTAL PRESUPUESTO GENERAL POR SECCIONAL AÑO 2013											
			POPAYAN (Daniel Delgado)		MACIZO (Victor Benilla)		ORIENTE (Yamile Trujillo)		MESETA (Ever Sandoval)		BORDO (Julian Dorado)		OTRO	
			Cantidad	Total Gastado	Cantidad	Total Gastado	Cantidad	Total Gastado	Cantidad	Total Gastado	Cantidad	Total gastado	Cantidad	Total gastado
Materiales y Suministro de Papetería			57	1.858.000	71	1.858.000	57	1.858.000	5	1.858.000	30	1.858.000		
Cortices en plástico full color publicidades anexo del café	Unidad	25.000			32	\$ 800.000								
Cortices en plástico full color promoción Nespresso AAA	Unidad	25.000			30	\$ 750.000								
Afiches full color con elab. (tema) Alianza	Unidad	400			1000	\$ 400.000								
Tapa Campo (Formato de 18 hojas por paquete = 0 en el off + cart)	Paquete													
Lasercortes	Unidad	20			3000	\$ 2.700.000								
Papelera promoción del programa tri-axial	Unidad	100					1000	\$ 1.000.000						
Unidad Legajador Colgate	Unidad													
Rolls de papel contact transparente	Metros	2.000			20	\$ 2.000								
Cartulina Bristol 300gsm 42x56cm	Piloteo	470			15	\$ 7.050								
Rosetas de papel color	Unidad													
Impresora Laser Multifuncional HP 2000 e Color con sistema Reciclable	Unidad													
Impresora HP Laserjet 1100w	Unidad													
Tóncers	Unidad													
Activaciones para Documentos y Carpetas	Unidad													
Impresora láser multifuncional con cable	Unidad													
Extensiones de 10 metros	Unidad													
Multitapas	Unidad													
Unidad de almacenamiento	Unidad													
Subtotal Materiales y Suministro de Papetería	Subtotales			\$ 0		\$ 1.074.335		\$ 850.000		\$ 0		\$ 0		\$ 0
Materiales para Demostraciones de Método														
Módulo Negro de 50 Metros de largo x 2 Metros de Ancho, Colores y	Rolls	281.700			0	\$ 1.000.320								
Módulo para Sección Parabólica Ancho 6 Calibre 7	Rolls	180.500			4	\$ 2.384.240								
Cintas de seguridad perlas x 100 mts	Rolls	25.000			0	\$ 250.000								
Módulo Red para sección Ancho 1,50 x 80 mts de largo	Rolls	270.000												
Membranas para demostraciones especiales	Unidad	100.000												
Kit de herramientas M&L	Unidad	200.000			1	\$ 200.000								
Herramientas para demostración de método (materiales aguas azules)	Unidad	4.000												
Tanque de Almacenamiento de Agua Rotoplast (500 lts)	Unidad	200.000												
Mixtura de aceite (Cafe, Verde Oscuro)	Cuarto	11.000												
Mixtura de aceite (Amorillo, Blanco)	Cuarto	11.000												
vasijas rosáceas de 8/8" para demostración de método	Unidad	2.200												
Planchas	Unidad	2.000												
Brocha Mocharo	Unidad	4.200												
Bolillos Decamados	Unidad	25.000												
Equipos de protección Colmate (Mozzo + Filtro + Galas)	Unidad	25.000												
Tapa para Tambo de Grano y accesorios	Unidad	40.000												
Coverles para Tambo de Agua	Unidad	100.000												
Subtotal Materiales para Demostraciones de Método	Subtotales			\$ 0		\$ 6.300.412		\$ 800.000		\$ 54.050		\$ 470.000		\$ 0
Arrendamiento de equipos adicionales														
Equipo de audio para apoyo labor educativo Nespresso AAA	Global	1.300.000			1	\$ 1.300.000								
Utiles para marcación de slides en Power	Unidad	40.000												
cuadros en periscope	Unidad	10.700												
cuadros en periscope mayor de tamaño	Unidad	25.000												
Cuadros en periscope mayor para fotos imágenes, fotos y videos	Unidad	4.000												
Grómico	Unidad	35.000												
Panel de Video Equipo de Video 1080i HD Proyecto Video Team	Unidad	200.000												
Unidad de Video Equipo de Video	Unidad	10.000												
Juego de Boquillas para Fumigar	Juego de Boquillas	30.000												
Kit de Café para Colaboración y Proceso de Taza														
Molino	Unidad	70.000												
Colera peneque = decocción de tazas	Unidad	20.000												
Módulo	Unidad	30.000												
Vasos y Cucharas = Otros accesorios	Unidad	25.000												
Kit de Filtros con las Fotografías de los Defectos del Café	Unidad	40.000												
Subtotal Arrendamiento y Equipos Adicionales	Subtotales			\$ 0		\$ 1.380.000		\$ 0		\$ 1.400.000		\$ 1.400.000		\$ 0
Reunión y Asesoría de Trabajo Educativo con el operador de extensión														
Reunión de Fij de Año entrega de Informe Consolidado Labor Educativo y Labor de Aplicación Nespresso AAA y Rainforest Alianza con Equipo de Extensión	Evento	1.000.000												
Logística en capacitaciones y eventos de Labor Educativo														
Apoyo a capacitaciones y logística de eventos	Global													
Alimentación y refrigerios capacitaciones	Global			\$ 270.900		\$ 2.870.000		\$ 4.030.000		\$ 100.000		\$ 4.239.000		
Subtotal Logística en capacitación	Subtotales			\$ 270.900		\$ 2.870.000		\$ 4.030.000		\$ 100.000		\$ 4.239.000		\$ 0
Sub Total de Materiales e Insumos				\$ 570.900		\$ 11.530.767		\$ 4.740.000		\$ 1.764.650		\$ 5.327.000		
Apoyo a eventos, capacitaciones, ferias promocionales, capacitaciones y otros	Global			\$ 200.000		\$ 2.400.000		\$ 3.000.000		\$ 0		\$ 900.000		
Subtotal Eventos masivos	Subtotales			\$ 200.000		\$ 2.400.000		\$ 3.000.000		\$ 0		\$ 900.000		\$ 0
Total				\$ 1.170.900		\$ 13.960.767		\$ 5.440.000		\$ 1.764.650		\$ 5.727.000		\$ 0
SALDO				\$ 4.829.100		(\$ 7.960.767)		\$ 560.000		\$ 235.350		\$ 279.000		

ANEXO 3. REGISTRO DE PROCESO DE PEDIDOS

En esta hoja de cálculo se lleva registro de las solicitudes de materiales y servicios para cada una de las cinco seccionales, donde se detalla el valor ejecutado de cada solicitud de los coordinadores, registro en el software financiero de la federación SAP, fecha de liberación de fondos, fecha en la que se generó la orden de compra, fecha de pago a proveedores, y demás datos que generen cada solicitud.

Descripcion	Valor	Fecha de solicitud coordinador	Registro en sap	Liberacion	Orden de compra	Contabilizacion	Pago	plan gasto	Cotizacion	Fecha del evento
Fotocopias	\$ 15.740	Febrero	x	x	13/03/2013	14/03/2013	15/03/2013	23/04/2013		x
Formatos (tecnigrafic@)	\$ 2.018.400	18/04/2013	X	X	29/04/2013	23/05/2013	24/05/2013	02/07/2013	Tecnigraficas	08/05/2013
Plotter	\$ 2.668.010	22/04/2013	X	X	17/05/2013	28/05/2013	30/05/2013	02/07/2013	SOLUCIONES DE IMPRESIÓN	20/05/2013
Juegos de ayudas impresas en medio pliego a color - Labor educativa Nespresso AAA	si	22/04/2013								
Impresiones en pliego a full color cuadros excel - Plan Operativo Nespresso AAA	si	22/04/2013								
Titulos para marcación de sitios en Finca - Salud ocupacional Nespresso AAA	si	22/04/2013								
Cuartos impresos en propalote con velcro posterior - Imágenes Labor educativa Nespresso AAA	si	22/04/2013								
Equipo de oficina		24/04/2013								
Archivador Pequeño para oficina - Para documentación y carpetas	\$ 1.148.000	24/04/2013								
Lockers en metalicos o en lamina tipo casilleros. De 4 puestos con puerta para colocar candado	\$ 450.000	24/04/2013								
Equipo de oficina (impresoras, videobeam,...)		24/04/2013								
Impresora HP laserjet 1102w	\$ 956.000	24/04/2013	20/06/2013	05/07/2013	11/07/2013	25/07/2013	30/07/2013	05/08/2013	SITIO STORE	19/07/2013
Mini proyector Video beam Epson 1080P LCD		24/04/2013								
Extension electrica por 10 metros	\$ 17.100	24/04/2013	06/05/2013	08/05/2013	21/05/2013	17/07/2013	16/07/2013	05/08/2013	FERRERIA MARACAIBO	18/06/2013
Multitoma para energia	\$ 19.250	24/04/2013	06/05/2013	08/05/2013	21/05/2013	17/07/2013	16/07/2013	05/08/2013	FERRERIA MARACAIBO	18/06/2013
Mini Parlante Genius sp -1300 portable music con speaker		24/04/2013								
Papelera	\$ 701.056	24/04/2013	10/05/2013	14/05/2013	19/06/2013	15/07/2013	19/07/2013	05/08/2013	DISTRIPAPEL	09/07/2013
Folder Legajador Colgante		24/04/2013								
Marcadores Pelikan Permanet 418 (Negro, Rojo, Verde, Azul)		24/04/2013								
Resmas de papel Carta		24/04/2013								
Tela para franelografía PIEL DE ANGE		24/04/2013								
Papel CONTAC para laminar en oficina		24/04/2013								
Tablero con tripode	\$ 170.000	24/04/2013		14/05/2013						
Plastico y malla red (grameras, canastillas,...)		24/04/2013		14/05/2013						
GRAMERAS DE 5000 GRAMOS REF: EK-5055; MARCA KENWELL CON DESTARE	\$ 1.842.500	24/04/2013	10/05/2013	14/05/2013	17/05/2013	15/07/2013	19/07/2013	05/08/2013	INNOVAKIT	X
CANASTILLA PLASTICA PLEGABLE INYECTADA CON FILTRO UV PARA GRAVIMET- INNOVAKIT SAS	\$ 460.000	24/04/2013	10/05/2013	14/05/2013	17/05/2013	15/07/2013	19/07/2013	05/08/2013	INNOVAKIT	X
CINTAS DE SEGURIDAD PELIGRO X 300 METROS	\$ 150.000	24/04/2013	06/05/2013	06/05/2013	17/05/2013	28/05/2013	30/05/2013	02/07/2013	OXINDUSTRIAL	20/05/2013
PLASTICO NEGRO DE 50 METROS DE LARGO x 6 METROS DE ANCHO, CALIBRE 7	\$ 824.992	24/04/2013	06/05/2013	06/05/2013	17/05/2013	30/05/2013	30/05/2013	02/07/2013	PLASTICOS ALIANZA	09/05/2013
PLASTICO PARA SECADERO PARABOLICO 6 METROS DE ANCHO, CALIBRE 7	\$ 1.795.368	24/04/2013	06/05/2013	06/05/2013	17/05/2013	30/05/2013	05/06/2013	02/07/2013	PLASTICOS ALIANZA	09/05/2013
MALLA RED PARA SECADO ANCHO 3.50 METROS x 30 METROS DE LARGO	\$ 496.944	24/04/2013	06/05/2013	06/05/2013	17/05/2013	30/05/2013	05/06/2013	02/07/2013	PLASTICOS ALIANZA	09/05/2013
TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA ROTOPLAST DE 250 LITROS		24/04/2013								
Pinturas	\$ 619.200	24/04/2013	06/05/2013	08/05/2013	21/05/2013	17/07/2013	16/07/2013	05/08/2013	FERRERIA MARACAIBO	18/06/2013
tíner	\$ 148.453									
Equipos y herramientas		24/04/2013		14/05/2013						
BARRENOS, PARA LA TOMA DE MUESTRAS DE SUELOS		24/04/2013								
SELECTOR DE ARVENCES MODELO GENICAFE	\$ 261.000	24/04/2013	10/05/2013	14/05/2013	17/05/2013	15/07/2013	19/07/2013	05/08/2013	INNOVAKIT	X
PANTALLA TELON TRIPODE PORTATIL 180x180 PROYECTOR VIDEO BEAM	\$ 270.000	24/04/2013	10/05/2013	14/05/2013	17/05/2013	16/07/2013	19/07/2013	05/08/2013	LA CASA DEL COMPUTADOR	x
JUEGO DE BOQUILLAS PARA BOMBA FUMIGADORA TX3- TX4- REGULADOR DE PRESIÓN		24/04/2013								
Trajes de proteccion		24/04/2013	18/06/2013	19/06/2013						
Botiquin	\$ 3.051.516	24/04/2013	10/05/2013	14/05/2013	17/05/2013	29/05/2013	05/06/2013	PENDIENTE	COPSERVIR	X
Material didactico certificacion	\$ 3.143.600	25/04/2013	10/05/2013	14/05/2013	17/05/2013	28/05/2013	30/05/2013	PENDIENTE	Tecnigraficas	20/05/2013
Fichas Full color dos lados propalote 240grs plastificado mate (200 juegos x 15 fichas) DEFECTOS DEL CAFÉ	SI	25/04/2013								
Afiches Full Color medio pliego Propalote 150grs plastificado mate (2 tirajes de 100 c/u) CARTELERIA RAINFOREST	SI	25/04/2013								
Rotulador de carpetas Full color Bond de 75grs (6 tirajes diferentes de 500c/u)	SI	25/04/2013								
Separador de carpetas Una Tinta Bond de 75grs (3 tirajes diferentes de 500c/u)	SI	25/04/2013								
material demostracion de metodo (bandeja, cartulina, tarro)		09/05/2013								
Bandejas Plasticas Pequeñas para laboratorio de Café	\$ 49.000	09/05/2013	20/06/2013	05/07/2013	X	25/06/2013	27/06/2013	PENDIENTE	ALMACEN EL ASEO	19/06/2013
Octavos de Cartulina Negra		09/05/2013								
Tarro pequeño de Plastico con Tapa (Tamaño similar al de un salero)	\$ 28.900	09/05/2013	20/06/2013	05/07/2013	X	25/06/2013	27/06/2013	PENDIENTE	ALMACEN EL ASEO	19/06/2013
Dos parlantes		10/05/2013	14/05/2013							

ANEXO 4. INVENTARIO DE MATERIALES EN BODEGA

Esta herramienta permite controlar la cantidad de materiales que se reciben en bodega, los materiales que se entregan a cada coordinador, registra el día de entrada y salida, además de registrar si se entrega un acta de recibido firmada por la persona a la cual se le hace entrega de lo solicitado, usada como herramienta de control de inventarios.

Cantidad	Unidad	Artículo	Fecha entrada	Fecha salida	Seccional	Acta entrega	En bodega
1	caja	Caja de libros cosechando la excelencia (caja x 30 libros)			Meseta	si	si
9	royos	Rollos de cinta (Peligro)	20/05/2013	11/06/2013	Rosas	si	no
6	royos	Rollos de cinta (Peligro)	20/05/2013	11/06/2013	Bordo	si	no
4	royos	Rollos de cinta (Peligro)	20/05/2013	25/06/2013	Oriente	No	no
1	caja	Rastrillos con mango y union (22 unidades)	21/05/2013		Meseta	si	si
1	caja	canastillas (156 unidades)	21/05/2013		Meseta	si	si
1	caja	Grameras con sus baterías (19 unidades)	21/05/2013		Meseta	si	si
5	caja	cajas botiquines (Oriente)	22/05/2013	23/05/2013	Oriente	si	no
13	caja	cajas botiquines (BORDO)	22/05/2013	11/06/2013	Bordo	si	no
15	caja	cajas botiquines (ROSAS)	22/05/2013	11/06/2013	Rosas	si	no
14	cajas	Libros cosechando la excelencia (13 comp y 1 con 24)			Bordo	Si	no
16	cajas	Libros cosechando la excelencia (15 comp y 1 con 6)		10/05/2013	Rosas	Si	no
11	cajas	Libros cosechando la excelencia (10 comp y 1 con 15)		17/05/2013	Oriente	Si	no
4	royos	Plastico negro		15/05/2013	Rosas	Si	no
4	royos	Plastico secadero parabolico		15/05/2013	Rosas	Si	no
5	royos	Plastico secadero parabolico (5 para Griceldina Quinayas)		14/05/2013	Rosas	si	no
4	royos	Malla red		15/05/2013	Rosas	Si	no
4	royos	Plastico negro		15/05/2013	Bordo	Si	no
3	royos	Plastico secadero parabolico		15/05/2013	Bordo	Si	no
2	royos	Malla red		15/05/2013	Bordo	Si	no
3	royos	Plastico negro		17/05/2013	Oriente	Si	no
3	royos	Plastico secadero parabolico		17/05/2013	Oriente	Si	no
2	royos	Malla red		17/05/2013	Oriente	Si	no
5	royos	Malla red (PARA VICTOR co-fin)	13/06/2013	26/06/2013	victor	si	no
1	royos	plastico secadero parabolico (victor co-fin)	13/06/2013	26/06/2013	victor	si	no
17	unidades	frascos ploasticos	21/06/2013	02/07/2013	Bordo	si	no
35	unidades	Bandejas	21/06/2013	02/07/2013	Bordo	si	no
23	cuartos	pintura de aceite (color café)	18/06/2013	11/06/2013	victor	si	NO
23	cuartos	pintura de aceite (color verde)	18/06/2013	11/06/2013	victor	si	NO
23	cuartos	pintura de aceite (color amarillo)	18/06/2013	11/06/2013	victor	si	NO
23	cuartos	pintura de aceite (color blanco)	18/06/2013	11/06/2013	victor	si	NO
16	galones	tiner	18/06/2013	11/06/2013	victor	si	NO
6	cuartos	pintura de aceite (color café)	18/06/2013	25/06/2013	yamile	No	no
6	cuartos	pintura de aceite (color verde)	18/06/2013	25/06/2013	yamile	no	no
6	cuartos	pintura de aceite (color amarillo)	18/06/2013	25/06/2013	yamile	no	no
6	cuartos	pintura de aceite (color blanco)	18/06/2013	25/06/2013	yamile	no	no
6	galones	tiner	18/06/2013	25/06/2013	yamile	si	no
24	latas	Latas de aerosol (color café)	18/06/2013	11/06/2013	julian	si	NO
24	latas	Latas de aerosol (color verde)	18/06/2013	11/06/2013	julian	si	NO
24	latas	Latas de aerosol (color amarillo)	18/06/2013	11/06/2013	julian	si	NO
24	latas	Latas de aerosol (color blanco)	18/06/2013	11/06/2013	julian	si	NO
9	galones	tiner	18/06/2013	11/06/2013	julian	si	NO
2	unidades	extension electrica	18/06/2013	11/06/2013	julian	si	NO
2	unidades	multitoma	18/06/2013	11/06/2013	julian	si	NO
160	unidades	Folder legajador colgante	09/07/2013	11/06/2013	julian	si	NO
64	unidades	marcadores	09/07/2013	11/06/2013	julian	si	NO
32	unidades	resmas	09/07/2013	11/06/2013	julian	si	NO
40	metros	tela piel de angel	09/07/2013	11/06/2013	julian	si	NO
40	metros	contac	09/07/2013	11/06/2013	julian	si	NO
4	unidades	archivadores pequeños	09/07/2013	19/07/2013	julian	si	no
2	unidades	loquers	09/07/2013	19/07/2013	julian	si	no
1	unidad	tablero	09/07/2013	11/06/2013	julian	si	NO
115	unidades	Folder legajador colgante	09/07/2013	11/06/2013	victor	si	NO
92	unidades	marcadores	09/07/2013	11/06/2013	victor	si	NO
46	unidades	resmas	09/07/2013	11/06/2013	victor	si	NO
300	unidades	cartulina por pliegos	09/07/2013	11/06/2013	victor	si	NO
5	unidades	archivadores grandes	09/07/2013	19/07/2013	victor	si	no
5	royos	Plastico parabolico		19/07/2013	victor	si	no
5	royos	malla		19/07/2013	victor	si	no
200	unid	canastillas			julian	No	si
50	unid	Grameras con sus baterías			julian	No	si
5	unid	selector de arvenses			julian	No	si
270	unid	canastillas		13/08/2013	victor	Si	no
50	unid	grameras		13/08/2013	victor	Si	no
6	unid	selector de arvenses		13/08/2013	victor	Si	no
120	unid	canastillas		30/07/2013	yamile	si	no
60	unid	grameras		30/07/2013	yamile	si	no
4	unid	selector de arvenses		30/07/2013	yamile	si	no
1	unid	impresora hp serial:VND3F22684		22/07/2013	victor	Si	no
1	UNID	impresora MULTIFUNCIONAL EPSON SERIAL: "S3YK052488"		22/07/2013	victor	si	no
4	UNID	lpresoras hp serial: VND3D22871,416,611,410		29/07/2013	julian	Si	NO
1	UNID	TRIPODE PANTALLA VIDEO BEAM			julian	no	si
1	UNID	TRIPODE PANTALLA VIDEO BEAM			victor	no	no
7	unid	Toner para impresora HP		30/07/2013	yamile	si	no
1	unid	impresora multifuncional EPSON		30/07/2013	yamile	Si	NO
25000	UNID	Vasos Nespresso			Daniel	no	si