

OBJETIVO	ALCANCE	RESPONSABLE
Administrar de manera excelente a ICSA para garantizar su mejora continua y sus buenas prácticas en todos los ámbitos empresariales.	Sede principal y sedes operativas	Gerente

INDICADORES PROCESO DE GERENCIA	
INDICADOR	META
Garantizar un óptimo clima organizacional	90%
Implementar efectividad acciones correctivas y preventivas	90%
Cumplir con el plan de capacitaciones	100%
Garantizar la efectividad de las capacitaciones	80%
Mantener la tasa de ausentismo en el 0,1%	0,1%
Mantener los accidentes laborales en 0	0%
Entrega oportuna de las revisiones de egresos a contabilidad	15 días
Entrega oportuna de las revisiones de facturación a contabilidad	5 y 10 días
Máximo el día 5 del mes siguiente tener en Pereira todos los comprobantes de egreso de sedes operativas	4 días
Cero cheques anulados por errores internos	0
Garantizar el cumplimiento de los requisitos del personal	100%

PROCESO	RESPONSABLE DE LOS SIGUIENTES REQUISITOS DEL SIG EN LAS NORMAS:			
	ISO 9001:2008	ISO 14001:2004	OHSAS18001:2007	BASC V4:2012
GERENCIA	5. Responsabilidad de la dirección. 5.1. Compromiso de la dirección. 5.2. Enfoque al cliente. 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación. 5.5.1. Responsabilidad y autoridad. 5.5.2. Representante de la dirección. 5.5.3. Comunicación interna. 5.6. Revisión por la Dirección. 5.6.1. Generalidades. 5.6.2. Información de entrada para la revisión. 5.6.3. Resultados de la revisión. 6. Gestión de los recursos. 6.2. Recursos humanos. 6.2.1. Generalidades. 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia. 6.3. Infraestructura. 6.4. Ambiente de trabajo. 7.4. Compras. 7.4.1. Proceso de compras. 7.4.2. Información de las compras. 7.4.3. Información de los productos comprados.	4.3.2. Requisitos legales y otros requisitos. 4.3.3. Objetivos, metas y programas. 4.4. Implementación y operación. 4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. 4.4.2. Competencia, formación y toma de conciencia. 4.4.3. Comunicación. 4.4.6. Control operacional. 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. 4.6. Revisión por la Dirección.	4.3.2. Requisitos legales y otros. 4.3.3. Objetivos y programas. 4.4. Implementación y operación. 4.4.1. Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad. 4.4.2. Competencia, formación y toma de conciencia. 4.4.3. Comunicación, participación y consulta. 4.4.6. Control operacional. 4.4.7. Preparación y respuesta ante emergencias. 4.6. Revisión por la Dirección.	4.3.4. Requisitos legales y de otra índole. 4.4. Implementación y operación. 4.4.1. Estructura, responsabilidad y autoridad. 4.4.2. Entrenamiento, capacitación y toma de conciencia. 4.4.3. Comunicación. 4.6.3. Compromiso de la dirección.

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Gerencia Logística Sistemas Financiero	Matriz DOFA	Planeación estratégica	P H V A	NA	<ul style="list-style-type: none"> Planeación estratégica anual Proyectos Acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Planeación estratégica 	NA	Gerencia Logística Sistemas Financiero
Gerencia Subgerencia Financiero Coordinación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Datos históricos Proyectos y necesidades de ICSA 	Presupuesto	P H V A	NA	<ul style="list-style-type: none"> FOFI20 Presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Toda la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> FOFI20 Presupuesto 	NA	Gerencia Subgerencia Financiero Coordinación administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Junta Directiva, Director Financiero 	Necesidades de capital de trabajo	Búsqueda de nuevas opciones financieras y manejo de relaciones con los bancos	P	NA	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de ingreso, de crédito, apertura de cuentas corrientes, firmas de pagarés, constitución de garantías a los bancos 	<ul style="list-style-type: none"> Junta Directiva, Director Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de ingreso, de crédito, apertura de cuentas corrientes, firmas de pagarés, constitución de garantías a los bancos 	Acta de Junta Directiva autorizando al Gerente en casos de créditos que excedan 600 SMLMV	Gerente
<ul style="list-style-type: none"> Gerente Jefes de proceso Jefe de sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de comunicación interna. Necesidades de medios o dispositivo 	Comunicación empresarial	P	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de comunicación de acuerdo al receptor. Verificación de la retroalimentación de la información. Equipos/tecnología necesaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador administrativo Gerente Jefes de proceso 	<ul style="list-style-type: none"> E-mail FOGE09 Material informativo Capacitaciones Memorandos 		Gerente

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	s adecuados para una buena comunicación.		H V A				<ul style="list-style-type: none"> Documentos externos Contratos de servicios Facturas de compra 		
<ul style="list-style-type: none"> Cliente externo, DIAN, Gerencia, Dirección Logística 	Solicitud de protección de la carga y de los intereses de la sociedad	Relación comercial con aseguradoras para contratación de pólizas y manejo de siniestros	H	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Cotizaciones, Pólizas 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente externo, DIAN, Gerencia, Dirección Logística 	<ul style="list-style-type: none"> Cotizaciones, Pólizas 	<ul style="list-style-type: none"> Leyes, decretos y resoluciones del Ministerio de hacienda, y código de comercio 	Gerente
<ul style="list-style-type: none"> Dirección Logística, Coordinación Logística 	Necesidades de comunicación	Gestión y control de servicios de comunicación (telefonía e internet)	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Cotizaciones, solicitudes y contratos de comunicación 	Funcionarios ICESA	<ul style="list-style-type: none"> Cotizaciones, solicitudes y contratos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato de proveedor de comunicaciones y Código de comercio 	Gerente
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Subgerencia Coordinador administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Dispositivos de acceso de cada sede 	Entrega, devolución y cambios de dispositivos de acceso	H	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de los dispositivos de acceso a las personas asignadas para su manejo. Devolución de los dispositivos de 	<ul style="list-style-type: none"> Persona a quien se asigna la responsabilidad del manejo de los 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE14 FOGE16 		Gerente

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
					acceso, por terminación de la relación laboral.	dispositivos de acceso			
Superintendencia de Puertos y transporte	Resolución	Atención de requerimientos de superintendencia de puertos y transporte	H	NA	Respuesta a resolución	Superintendencia de Puertos y transporte	Respuesta a resolución	<ul style="list-style-type: none"> Resoluciones de Superintendencia de Puertos y transporte 	Gerente
Gerencia	Convocatorias a reuniones	Comunicación permanente con los accionistas	H	NA	Decisiones y planes de acción aprobados	Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> Acta de Junta Directiva y de Asamblea general de Accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> Leyes, decretos y resoluciones del Ministerio de hacienda, y código de comercio 	Gerente
<ul style="list-style-type: none"> Entes legales 	Identificación de los requisitos legales de la empresa.	Identificación y acceso a requisitos legales	HV	NA	<ul style="list-style-type: none"> Trámite de los requisitos legales Actualización de los requisitos con vencimiento. Archivo de los documentos legales. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerente Revisora fiscal 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos externos: <ul style="list-style-type: none"> Escritura a reforma social (opcional) Nit Rut 	<ul style="list-style-type: none"> Código de comercio. Decretos Mintransporte. 	Gerente

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
							<ul style="list-style-type: none"> Licencia de funcionamiento Póliza integral de transporte de carga por carretera Póliza para manejo de DTA 		
ProcesoContable	Estados Financieros mensuales	Certificación de que los estados financieros reflejan la realidad económica de la sociedad	V	NA	Estados financieros certificados	Junta Directiva	DGCO09	<ul style="list-style-type: none"> Leyes, decretos y resoluciones del Ministerio de hacienda, y código de comercio 	Gerente
<ul style="list-style-type: none"> Clientes Directivos socios 	Necesidad de ampliación de la base de clientes de la empresa.	Supervisión de la Evaluación de asociados			<ul style="list-style-type: none"> búsqueda de clientes bien referenciados visita o teleconferencia al 	<ul style="list-style-type: none"> Clientes Gerente Director logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación lista Clinton Certificado BASC (clientes) 		Gerente

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		de negocios – clientes	V	Cientes	cliente para conocer sus necesidades <ul style="list-style-type: none"> • verificación de documentos legales • acuerdo de todo el proceso de operación, pagos, y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador administrativo • Administradores de sede 	exportadores) <ul style="list-style-type: none"> • Certificado cámara de comercio • FOGE44 • Contratos • Acuerdos de responsabilidad 		
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Administrativo 	Citación a la revisión gerencial a los jefes de procesos y líderes del sistema de gestión	Revisión Gerencial	V A	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y propuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de procesos • Líderes del sistema de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail • FOGE02 		Gerente
<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de trabajo 	Se presenta una actividad sospechosa	Reporte de actividades Subestandar	V A	Talento Humano Clientes Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de correctivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Jefes de proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail 		Gerente
<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de transporte, • Ministerio de 	<ul style="list-style-type: none"> • Decretos, resoluciones y leyes 	Garantizar que toda la actividad operativa y administrativa este dentro del	V A	NA	Cumplimiento de todos los parámetros	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de transporte, • Ministerio de hacienda y crédito público, • Ministerio de comercio, 	Comprobantes de radicación	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución política de Colombia, • Código Laboral, • código de Comercio. 	Gerente

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
hacienda y crédito público, • Ministerio de comercio, industria y turismo		marco de la legalidad				industria y turismo			
• Subgerencia, • Coordinación Administrativa, • Jefes de Proceso	• Información, • observaciones y • propuestas de solución	Autorización de decisiones referentes al ámbito laboral, para garantizar un adecuado ambiente de trabajo	A	Talento Humano	Autorización ó desautorización de propuestas	• Subgerencia, • Coordinación Administrativa, • Jefes de Proceso	Memorando		Gerente
• Gerente • Subgerente • Asistente contable • Funcionario saliente.	• Carta de despido • Carta de renuncia	Terminación de la relación laboral	A	Talento Humano	• Registro de salida. • Liquidación del contrato de trabajo.	• Funcionario saliente.	• Carta de despido • Carta de renuncia • FOGE16 • FOCO38	• Código Laboral	Gerente

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Sistemas Sedes operativas Asistente Administrativa. Asistente de Sistemas de gestión y RRHH. 	Informes diarios de operación	Revisión de informes diarios y de anticipos	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Informes diarios revisados, opciones de corrección y totales diarios ó semanales por proveedor de efectivo 	Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> FOLG31 Informe diario, cuadernos/carpetas por sede 	NA	Subgerencia
Subgerencia	Totales diarios ó semanales por proveedor de efectivo	Consolidación de pagos a proveedores de efectivo	H	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Orden de pago mediante cupoactivo, consignación bancaria ó entrega de cheques de fibra 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Director Financiero, Sedes operativas, Asistente Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Copia de transacciones, copia de comprobante de consignación, copia de comprobante de cheque y e-mail de confirmación de pago 		Subgerencia

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Subgerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Informes diarios, cuadernos /carpetas por sede 	Diligenciamiento de la carpeta de registro de proveedores de efectivo	H	Proveedores	Carpeta de registro de proveedores de efectivo actualizada	Jefe de Contabilidad	FOGE01 Control de movimiento proveedores de efectivo.		Subgerencia
<ul style="list-style-type: none"> • Director Financiero • Contabilidad • Gerente 	Pago a realizar	Autorización de pagos virtuales	H	Proveedores	Copia de transferencia pago virtual.	<ul style="list-style-type: none"> • Director Financiero, • Asistente Administrativa • Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • FOGE108. • Copia de comprobante de pago virtual • e-mail de confirmación de pago 		Subgerencia
Asistente Administrativa	Facturas de proveedores	Administración de Cuentas por pagar a proveedores	H	Proveedores	Factura causada y pagada	Auxiliar Contable	Causación y pago		Subgerencia
<ul style="list-style-type: none"> • Director Financiero, • Sede Dosquebradas, • Gerencia 	Solicitud de generación de cheque	Administración de cheques generados	H	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Cheque diligenciado, • confirmación de pago del cheque 	<ul style="list-style-type: none"> • Director Financiero, • Sede Dosquebradas, • Gerencia, • Banco 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de cheque y • FOGE55 Control de entregas a sede Dosquebradas. 		Subgerencia

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHV A	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Sedes Operativas y Coordinador Logístico 	Información sobre cheques generados por fibra	Administración de cheques de fibra secundaria que ingresan	H	Proveedores	Autorización de consignación bancaria a determinado proveedor de efectivo	<ul style="list-style-type: none"> Sedes Operativas y Coordinador Logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Correos electrónicos 		Subgerencia
<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Logístico Asistente Administrativo 	Solicitud de capital para microrutas	Proveeduría de pagos de microrutas de fibra secundaria	H	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Cheque generado y egreso por diligenciar 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinador Logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Copia de comprobante de cheque, egreso diligenciado 		Subgerencia
<ul style="list-style-type: none"> Recepción, Coordinación Administrativa, Coordinador Logístico, Director Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobantes de cheques girados, de pagos en efectivo, de consignación bancaria, de transferencia electrónica y de pagos 	Asiento de caja general Pereira	H	NA	Caja Pereira actualizada	Contabilidad	Caja Pereira actualizada	NA	Subgerencia y Jefe de Sistemas

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Sedes operativas	Necesidad de efectivo en sede	Consignaciones a cajas menores de sedes operativas	H	NA	Consignación a caja menor de sede operativa	Sedes Operativas	Comprobante de consignación		Subgerencia
Auxiliar Contable	Solicitud de pago	Autorización pagos de arrendamientos sedes operativas	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Cheques diligenciados y consignados 	<ul style="list-style-type: none"> Asistente Administrativa, Subgerencia, Auxiliar Contable 	<ul style="list-style-type: none"> Copia de comprobante de consignación, causación y correo electrónico de confirmación de pago 		Subgerencia
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Coordinación Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de productos o servicios 	Relaciones comerciales con Proveedores	H	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Cotización, pedido/contrato 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Coordinación Administrativa 	Pedido/Contrato		Subgerencia
Coordinación Administrativa	Hoja de vida y perfil	Búsqueda, verificación de referencias y recomendación de personas nuevas de	H	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de referencias, entrevista telefónica y recomendación 	Coordinación Administrativa	FOGE07 Verificación de referencias a empleados nuevos		Subgerencia

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		acuerdo al perfil requerido							
Sedes Operativas	<ul style="list-style-type: none"> Cajas menores, reembolsos y soportes 	Revisión y aceptación de cajas menores y reembolsos de sedes operativas	H V	NA	<ul style="list-style-type: none"> Aceptación de cajas menores y reembolsos, opciones de corrección, y distribución de soportes 	<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero, Auxiliar Contable, Coordinadores Logísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuaderno de cajas menores sedes operativas y FOGE10 FOGE36 	NA	Subgerencia
Sedes operativas	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de consignación bancaria ó giro de efectivo 	Recibo de solicitud de anticipos no entregados por proveedores de efectivo	H V	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Consignación bancaria ó giro en efectivo 	Sede operativa	FOGE03 Control de anticipos pagados por Pereira.	NA	Subgerencia
Sede Dosquebradas	Caja menor	Revisión y aceptación de caja menor sede Dosquebradas	H V	NA	<ul style="list-style-type: none"> Aceptación de caja menor ó solicitud de correcciones 	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Contable, Director Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Carpeta caja menor y FOGE10 FOGE36 	NA	Subgerencia
<ul style="list-style-type: none"> Área Contable 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos contables, laborales y 	Supervisión sobre manejo tributario y	V	NA	Visto bueno u opciones de corrección	<ul style="list-style-type: none"> Área Contable, 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos contables, laborales y 	<ul style="list-style-type: none"> Código Laboral, 	Subgerencia

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de Documentación 	<ul style="list-style-type: none"> manifiestos 	documental en Contabilidad y en Transporte				<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de Documentación 	<ul style="list-style-type: none"> manifiestos 	<ul style="list-style-type: none"> Código de comercio y Resoluciones del Mintransporte 	
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Subgerencia y Coordinadora Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Observaciones sobre disciplina y normas corporativas 	Gestión de la disciplina y las normas corporativas	V A	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Correctivos y acciones preventivas y de mejora 	Toda la empresa	NA		Subgerencia
<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Logística Gerencia Cliente externo 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad especial del cliente o de la empresa 	Formulación e implementación de proyectos especiales	P H	Clientes	Proyecto especial	<ul style="list-style-type: none"> Área de Logística, Gerencia, Cliente externo 	Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Fletes oficiales 	Coordinadora Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia y Logística 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de mercadeo y publicidad 	Administración de la imagen corporativa de la empresa	P H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de la imagen de la empresa, campañas publicitarias y estrategias de mercadeo. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Logística Sistemas Clientes Equipo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenes de compra Contratos Página web Material impreso y virtual 	NA	Coordinadora Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Logística, Financiero, Facturación, Contabilidad, Sistemas, Sistemas de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de capacitación de la empresa, los colaboradores y el cliente 	Coordinación de Capacitaciones	P H V A	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones programadas Quiz. Autoevaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Logística, Financiero, Facturación, Contabilidad, Sistemas, Sistemas de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE08 FOGE82 FOGE104 		Coordinadora Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Subgerencia, Proceso Contable, Proceso Logística, Proceso de Sistemas y Sistemas de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de RRHH de la empresa y crecimiento del equipo de trabajo 	Administración del Talento Humano	P H V A		<ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo confiable, calificado y motivado. Competitividad de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de gestión, Sistemas, Contabilidad y Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE07 Verificación de referencias a empleados nuevos, FOGE12 Entrevista nivel ejecutivo, FOGE92 Entrevista nivel operativo 	<ul style="list-style-type: none"> Código Laboral Colombiano 	Coordinadora Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
				Talento Humano			<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas psicotécnicas, • Pruebas técnicas por Proceso • FOGE40 Visita Domiciliaria. • FOGE46 Resultados proceso de selección de personal • FOGE13 Registro de ingreso del recurso humano, • FOGE14 Registro de responsabilidades del recurso humano, • FOGE42 registro decadactilar de funcionarios 		

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
							<ul style="list-style-type: none"> • FOSI06 Apertura de usuarios al sistema • FOSI07 Cuentas correo electrónico • FOCO14 Historial de afiliaciones FOGE 15 Entrega de dotación, • FOGE17 Entrega de carnet. • FOGE37 Prueba de alcohol funcionarios • Test de propensión al consumo de sustancias psicoactivas • FOGE38 Solicitud de auxilio educativo 		

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
							<ul style="list-style-type: none"> FOGE18 Actualización anual de información y requisitos. FOGE 16 Paz y salvo de salida. FOCO38 Liquidación contrato de trabajo FOGE06 Control documentos recursos humanos. 		
<ul style="list-style-type: none"> Coordinador administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación integral de los planes de contingencia 	Realización de simulacros de los planes de contingencia	PHVA	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Simulacro de planes de contingencia 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE08 FOGE105 		Coordinadora Administrativa
Comité de Bienestar	Sugerencias del comité de bienestar	Coordinación de actividades de bienestar	PHVA	Talento Humano	Programación de actividades mensuales	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Logística, Financiero, Facturación, Contabilidad, Sistemas, 	<ul style="list-style-type: none"> Cartelera corporativa ComunICS A Capacitaciones 		Coordinadora Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
						<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de gestión 			
Gerencia	Necesidad de productos ó servicios	Compras de dotaciones, muebles, equipos, suministros especiales y servicios	H	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Cotizaciones, compras y remisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenes de compra Facturas de compra de productos ó Servicios Acuerdos de cumplimiento Documentación proveedor Evaluación proveedor 		Coordinadora Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Subgerencia y Revisoría Fiscal 	Requerimientos de minprotección	Gestión de requerimientos de Minprotección	H	NA	Respuesta a Minprotección	<ul style="list-style-type: none"> Minprotección, Procesode Contabilidad y Gerencia 	Resoluciones de Minprotección	<ul style="list-style-type: none"> Código laboral colombiano 	Coordinadora Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Facturación y Coordinación Logística 	Informe de ventas	Realización de descuentos	H	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Descuentos asignados de acuerdo a cliente, ruta y producto 	Coordinación Logística	FOGE05 Descuentos en facturación		Coordinadora Administrativa
Revisoría Fiscal	Requerimientos de Revisoría Fiscal	Gestión de requerimientos de Revisoría	H	NA	Respuesta a Revisoría fiscal.	<ul style="list-style-type: none"> Revisoría Fiscal, Gerencia y Área Contable 	FOGE 09 Comités mensuales		Coordinadora Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		Fiscal en conjunto con Contabilidad							
<ul style="list-style-type: none">GerenciaLogísticaFinanciero,Facturación,Contabilidad,SistemasSistemas de gestión	<ul style="list-style-type: none">Aspectos por mejorar y por destacar de cada área, yseguimiento de los planes de acción propuestos y de las acciones correctivaspreventivas y de mejora abierta	Coordinación de Comités mensuales	HVA	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none">Comité.Acciones Correctivas, preventivas y de mejoraMedición de objetivos	<ul style="list-style-type: none">Gerencia,Logística,Financiero,Facturación,Contabilidad,Sistemas,Sistemas de gestión	<ul style="list-style-type: none">FOGE09 Comités mensualesFOSG10 Acciones correctivas, preventivas y de mejora.FOSG02 Objetivos integrados de gestiónFOGE112 Lista de chequeo de comités		<ul style="list-style-type: none">Coordinadora AdministrativaLíderes de procesoAsistente de Sistemas de gestión y RRHH
<ul style="list-style-type: none">Director logísticoCoordinador logístico	<ul style="list-style-type: none">Análisis de riesgos, peligros y aspectos	Prevención y tratamiento de peligros,			<ul style="list-style-type: none">DGGE12 Programa de prevención y tratamiento de peligros, riesgos y aspectos.	<ul style="list-style-type: none">Director logísticoCoordinador logístico	<ul style="list-style-type: none">FOGE09 Comités mensualesCarteleras		Coordinadora Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador administrativo • COPASO • Brigada de emergencias 		riesgos y aspectos	HVA	Talento Humano		<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador administrativo • COPASO • Brigada de emergencias • Equipo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de contingencia 		
<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia • Logística • Financiero, • Facturación, • Contabilidad, • Sistemas • Sistemas de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de riesgos de manera integral. • DGSG14 Análisis Integral de Riesgos 	Gestión global del riesgo	HVA	Talento Humano Proveedores Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • DGSG14 Análisis Integral de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia, • Logística, • Financiero, • Facturación, • Contabilidad, • Sistemas, • Sistemas de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Integral de riesgos – DGSG14 	<ul style="list-style-type: none"> • NTC-ISO 31000 	Coordinadora Administrativa
Jefe Contable	Cartera	Monitoreo y gestión del estado de la cartera	V	NA	Plan de acción conjunto para disminuir las facturas pendientes por pago	<ul style="list-style-type: none"> • Director Financiero, • Coordinador Logístico, • Gerencia 	Correos electrónicos con compromisos de gestión de pendientes	NA	Coordinadora Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Director Financiero	Solicitud de revisión de flujo de caja	Monitoreo del flujo de caja	V	NA	Toma de decisiones sobre el flujo de caja	Director Financiero	FOFI02 Control de flujo de caja.	NA	Coordinadora Administrativa
Sistrans	Informe de manifiestos pendientes por facturar	Monitoreo y gestión de manifiestos pendientes por facturar	V	NA	<ul style="list-style-type: none"> Análisis y propuesta de gestión conjunta de facturación de manifiestos pendientes 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Facturación, Coordinador Logístico y Director Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Correos electrónicos Objetivos 	NA	Coordinadora Administrativa y Jefe de Facturación
<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas, Funcionarios con responsabilidades de manejo de precintos, y de seguridad por áreas, Funcionarios en general. 	<ul style="list-style-type: none"> Estándares y Norma BASC. 	Monitoreo de la Gestión del control y la seguridad	VA	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de estándares y norma BASC. 	<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas, Funcionarios con responsabilidades de manejo de precintos, y de seguridad por áreas, Funcionarios en general. 	<ul style="list-style-type: none"> FOLG01 Inspección de vehículos y contenedores. FOGE09 FOGE43 FOGE44 FOGE106 Evaluación auditor interno. Visitas a proveedores críticos. FOLG27 Inspección a instalaciones. 		Coordinadora Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
							<ul style="list-style-type: none"> FOLG29 Acuerdo de seguridad con conductores FOLG30 Prueba de alcohol. Documentos del sistema de gestión FOLG34 FOLG42 FOLG43 		
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Logística, Financiero, Facturación, Contabilidad, Sistemas, Sistemas de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos legales, asesoría de la ARP y solicitudes del comité de Bienestar 	Coordinación del COPASO y gestión de los requerimientos de salud ocupacional	V A	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a requerimientos y sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Logística, Financiero, Facturación, Contabilidad, Sistemas, Sistemas de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE 09 Comités mensuales FOGE19 Registro de ausentismo. Objetivos 		Coordinadora Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Logística, Financiero, Facturación, Contabilidad, Sistemas, Sistemas de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Bienestar. Datos operativos por proceso. Resultados de medición por proceso. 	Medición y monitoreo de Objetivos integrados de gestión	V A	NA	<ul style="list-style-type: none"> FOSG02 Objetivos integrados de gestión. 	Gerencia	FOSG02 Objetivos integrados de gestión.		Coordinadora Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Área de Facturación, Gerencia, Área Logística y Área Contable 	<ul style="list-style-type: none"> Facturas, Soportes de facturas, correspondencia general, formularios, suministros. 	Realización de envíos	H	Clientes Proveedores Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Paquetes, memorandos de envío y guías. 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente externo, Sedes operativas, entidades gubernamentales ó de control. 	<ul style="list-style-type: none"> Guías de envío y copia de memorandos de envío. 	NA	Recepcionista
<ul style="list-style-type: none"> Clientes, proveedores ó personal general externo 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud verbal ó escrita, Sobres de sedes 	Atención al público, recepción de llamadas y	H	Clientes Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> redistribución de documentos, Redireccionamiento del visitante, el correo electrónico ó la 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, Contabilidad, Facturación, Logística, Financiera, 	<ul style="list-style-type: none"> Libro de visitas, FOGE48 carpetas de correo electrónico. 	NA	Recepcionista

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> operativas y de transportadores, Facturas de servicios y documentos externos en general 	redireccionamiento de correos electrónicos			<ul style="list-style-type: none"> llamada a la persona indicada; y solicitud para contabilidad, para logística, para Gerencia ó para Financiera. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de gestión, Sistemas. 			
Proveedores de transporte	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de transporte, RUTs, Cartas de autorización, Certificado de tenedor autorizado, Contratos Leasing 	Atención al público para pagos	H	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Redireccionamiento de documentos, solicitud de pago, Pago en cheque ó en efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero, Auxiliar de Pagos 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobantes de egreso y copias de cheques FOGE23 Reporte de cancelación de manifiestos. FOFI16 Control de entrega de cheques a terceros 	NA	Recepcionista
<ul style="list-style-type: none"> Subgerente y Director Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Formato de cheque en blanco, Chequeras y 	Digitación de cheques	H	Proveedores	Cheques diligenciados	<ul style="list-style-type: none"> Cliente, proveedor ó persona externa en general; 	<ul style="list-style-type: none"> Cheque diligenciado, causaciones 	NA	Recepcionista

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> soportes para pago causados 					<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia, Director Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> copias de planillas para transportadores. 		
<ul style="list-style-type: none"> Transportador externo, Director Logístico ó Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud verbal ó vía correo electrónico 	Realización de certificados laborales, comerciales, de conductores, paz y salvos y cartas varias	H	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Certificados laborales, comerciales y de conductores, paz y salvos, cartas y respuestas por correo electrónico 	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Copia de Certificados laborales, comerciales ó de conductores, paz y salvos y copias de cartas enviadas 	NA	Recepcionista
Gerencia	Facturas mensuales de Comcel	Conciliación de facturas mensuales de telefonía móvil	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Listados con relación de consumos por celular y fechas por centro de costos, listado de totales por centro de costos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia y Área Contable. 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE24 FOGE85 	NA	Recepcionista
<ul style="list-style-type: none"> Asistente de facturación, 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos clasificados y 	Archivo general	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Carpetas, A-Z alimentados, ordenados y actualizados 	<ul style="list-style-type: none"> Asistente de facturación, Auxiliar de documentos, Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Carpetas, A-Z alimentados, ordenados y 	NA	Recepcionista

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de documentos, Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> copias de facturas sin clasificar 						actualizados		
<ul style="list-style-type: none"> Asistente de pagos 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos Consignaciones 	Archivo de manifiestos y consignaciones de cancelación	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Carpetas AZ 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Finanzas 	<ul style="list-style-type: none"> Carpetas de manifiestos por mes AZ FOFI05 Cancelación múltiple FOFI06 Control manifiestos 		Recepcionista
Proveedores externos	<ul style="list-style-type: none"> Entradas y salidas de suministros 	Manejo del kárdex de suministros	HV	NA	<ul style="list-style-type: none"> Kárdex y requerimiento de suministros 	Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> FOGE27 Pedidos de papelería FOGE 26 Kárdex de suministros FOGE28 Precintos despachados a sedes operativas-guayas. FOGE29 Precintos despachados a sedes 	NA	Recepcionista

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
							Operativas-cintas adhesivas. • FOGE49		
<ul style="list-style-type: none"> Proveedor de despachos y Asistente Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Guías diligenciadas y facturas generadas por el proveedor. 	Revisión de guías y factura de correspondencia despachada	V	NA	<ul style="list-style-type: none"> Cuadro de control de guías por Proveedor y Aceptación de factura de servicios del proveedor de mensajería. 	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia, Área de Facturación y Área Contable 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE45 	NA	Recepcionista
<ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de documentos del archivo central 	Control de archivo	V	NA	<ul style="list-style-type: none"> Préstamo y devolución de los documentos solicitados 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE50 	NA	Recepcionista
<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas Tenedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de RUT FOFA46 Contrato de compraventa. Leasing. FOFA55 FOFA45 FOFA32 FOFA28 	Solicitud y registro de RUT y documentos soportes para la legalización de terceros	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Registro y actualización en el SISTRANS. Modificación del tenedor en el manifiesto. 	<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero Asistente de Pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> RUT. FOFA46 Contrato de compraventa. Leasing. FOFA55 FOFA45 FOFA32 FOFA28 	NA	Recepcionista
Director Financiero	Manifiestos liquidados y pagados	Digitación de comprobantes	H		Comprobantes de egreso de cancelación	<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero, 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobantes de 	NA	Asistente Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		ntes de egreso de cancelación		NA	de manifiestos en Sistrans.	<ul style="list-style-type: none"> Auxiliares Administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> egreso efectivo y captura de contabilidad 		
<ul style="list-style-type: none"> Facturación 	<ul style="list-style-type: none"> Facturas Captura de movimientos mensuales de facturación desde contabilidad 	Revisión de capturas de facturación mensualmente para el pago de Impuesto de Industria y comercio	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> FOGE86 Captura de movimientos mensuales de facturación desde contabilidad punteada y corregida 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE86 Revisión mensual de facturación 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario Tributario 	Asistente Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Sedes Operativas 	<ul style="list-style-type: none"> FOLG31 Informe diario 	Registro de movimientos generados en las sedes Buenaventura y Medellín para Subgerencia	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Cuaderno Subgerencia Valor diario a pagar a Proveedores de efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> Subgerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Cuaderno Subgerencia 	NA	Asistente Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos pendientes por cancelar 	Punteo de manifiestos	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos punteados y revisados en SISTRANS por cancelar FOGE103 Control mensual de manifiestos 	<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos punteados y revisados en SISTRANS por cancelar FOGE103 Control mensual de manifiestos 	NA	Asistente Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Auxiliar de Revisiones y Área de Facturación 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud verbal ó escrita de cambios en egresos de anticipos ó cancelación 	Corrección de egresos de anticipos y cancelaciones de sedes operativas	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Comprobantes de egreso corregidos y planillas corregidas 	<ul style="list-style-type: none"> Financiero, Gerencia 	<ul style="list-style-type: none"> Comprobantes de egreso efectivo, captura de contabilidad FOGE31 Cambios valor a cancelar en manifiestos. 	NA	Asistente Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero. Asistente Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos. 	Monitoreo y registro mensual de manifiestos pendientes	HV	NA	<ul style="list-style-type: none"> FOFI24 Manifiestos pendientes por cancelar 	<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> FOFI24 Manifiestos pendientes por cancelar 	NA	Asistente Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		por cancelar							
<ul style="list-style-type: none"> Sedes Operativas. Director Financiero Jefe de Sistemas Jefe de Facturación Coordinador Logístico 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte Control mensual de manifiestos desde base de datos Manifiestos pendientes por cancelar Información suministrada por Facturación y Logística 	Control y registro mensual de valor transporte de manifiestos para pago de impuestos	H V	NA	<ul style="list-style-type: none"> FOGE103 Control mensual de manifiestos FOGE30 Errores encontrados al planillar Manifiestos por corregir 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Sedes Operativas 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE103 Control mensual de manifiestos FOGE30 Errores encontrados al planillar Manifiestos por corregir 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario Tributario 	Asistente Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Asistente documental Asistente administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos FOGE103 	Registro y verificación de tenedores que sean sujetos pasivos del CREE para pago del	H V	NA	<ul style="list-style-type: none"> FOGE107 Relación mensual de manifiestos – Impuesto CREE Parametrización del tercero en Sistrans 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE107 DGGE22 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario Tributario Decreto 0862 de abril 26 de 2013 	Asistente Administrativa

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		impuesto mensual							
<ul style="list-style-type: none"> Asistente Administrativa Asistente documental 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos 	Revisión, punteo y reporte a compañía cafetera la Meseta sobre los viajes realizados con sus vehículos	H V	NA	<ul style="list-style-type: none"> FOFI14 Reporte de viajes compañía cafetera la Meseta Correo electrónico a compañía Cafetera la Meseta 	<ul style="list-style-type: none"> Compañía cafetera la Meseta 	<ul style="list-style-type: none"> FOFI14 Reporte de viajes compañía cafetera la Meseta Correos enviados 	NA	Asistente Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Transportadores 	<ul style="list-style-type: none"> Correos electrónicos Solicitudes verbales y escritas 	Revisión de casos especiales para efectuar descuentos de ley en manifiestos	V	NA	<ul style="list-style-type: none"> Parametrización del tercero en Sistrans DGGE18 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Financiero Auxiliar de revisiones 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos de carga DGGE18 	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 0862 de abril 26 de 2013 Ley 1429 Calendario tributario 	Asistente Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Sedes Operativas 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos mensuales 	Control de errores encontrados al planillar	V	NA	<ul style="list-style-type: none"> FOGE30 Errores encontrados al planillar Correcciones 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad. Asistente de pagos Recepcionista 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE30 Errores encontrados al planillar Manifiestos por corregir E-mail 	NA	Asistente Administrativa
Coordinadora	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de capacitación 	Actualización trimestral			<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de los requerimientos de capacitación por 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Cartelera corporativa 		Asistente de sistemas de gestión y

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Administrativa	ón por medio de cartelera corporativa	de la cartelera corporativa en las sedes operativas	PHV	Talento Humano	medio de cartelera corporativa • Cartelera Corporativa distribuida en todas las sedes	• Todas las sedes			recursos humanos
Sedes operativas	Informes diarios sedes operativas	Organización, impresión y archivo de informes diarios	H	NA	• Informes diarios revisados. • Formato de control de informes diarios.	• Subgerencia. • Auxiliar de pagos.	• FOFI08 • FOLG31	NA	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
• Coordinadora Administrativa • Líderes de proceso.	• Requerimiento de creación, actualización o eliminación de documentos.	Actualización de documentos, listados maestros y del aplicativo de gestión documental en la intranet	H	NA	Documentos actualizados, creados o eliminados, y la respectiva actualización den ICESA6 y en Intranet.	• Coordinadora Administrativa. • Líderes de proceso.	• Listados maestros de documentos • Listados maestros de registros. • Documento en cuestión.		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Coordinadora Administrativa	• Requerimientos de actualización informativa y de mercadeo	Apoyo en la actualización mensual de la página web	H	NA	Aplicación de los requerimientos de actualización informativos y de mercadeo	Coordinadora Administrativa	• Página web • Aplicativos Intranet	NA	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Coordinadora Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de actualización informativa referentes a la mejora continua 	Publicación de medición de Objetivos, resultados de encuestas a Clientes y a Proveedores de transporte en la Intranet en el aplicativo "Mejora Continua"	H	Talento Humano Clientes Proveedores	Aplicación de los requerimientos de actualización informativos referentes a la mejora continua	Coordinadora Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Aplicativo mejora continua en la Intranet 	NA	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Líderes de todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Cambio, creación o eliminación de formato, manual, procedimiento, instructivo o documento general FOSG14 Reporte 	Codificación de formatos, documentos generales, manuales, procedimientos e instructivos.	H	NA	Aplicación y registro del cambio, creación o eliminación de formato, manual, procedimiento, instructivo o documento general	Líderes de todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Correo Documentos codificados 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHV A	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	para la creación o modificación de formatos								
Coordinador a Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos de capacitación en sedes operativas 	Apoyo en el diseño y la realización de capacitaciones a las sedes operativas	H V	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de los requerimientos de capacitación en sedes operativas Capacitación en Movie Maker. Quiz sobre la capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Administrativa Sedes Operativas 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación en Movie Maker. FOGE82 Quiz posterior a capacitación 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Manuales de contingencia	<ul style="list-style-type: none"> Situación hipotética para el simulacro 	Diseño y elaboración de simulacros para las sedes	H	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Video del simulacro con la explicación de la situación hipotética FOGE82 FOGE105 Acta del simulacro 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de las sedes operativas y sede principal 	<ul style="list-style-type: none"> FOGE82 Video FOGE105 Acta del simulacro 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Coordinadora Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Temas de interés 	Elaboración del Boletín Informativo Mensual	H	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Boletín informativo 	<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Boletín Mensual 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Coordinación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de documentación de personal, clientes y proveedores. 	Actualización de documentos e información de personal, proveedores y clientes	H	Talento Humano Clientes Proveedores	Documentación completa y actualizada de personal, clientes y proveedores	Coordinación Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> FOGE06 Control de requisitos del RRHH FOGE94 Control requisitos clientes. FOGE95 Control requisitos proveedor crítico. 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Jefe de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Reportes del Sistrans de documentos adjuntos 	Indicador mensual de los documentos de conductores y vehículos	HV	Proveedores	Matriz de documentos y vehículos revisada FOLG03	Auxiliar Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de documentos y vehículos revisada FOLG03 	<ul style="list-style-type: none"> NA 	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Coordinadora	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento de 	Evaluación semestral			Medición de requisitos de proveedores críticos	Proveedores críticos	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de 		Asistente de sistemas de

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Administrativa	medición de requisitos de proveedores críticos	de cumplimiento de requisitos de los proveedores críticos	H	Proveedores	y difusión de las evaluaciones		requisitos de compra de proveedores críticos. • FOGE76 Carta informativa de desempeño de proveedores		gestión y recursos humanos
Sedes operativas	<ul style="list-style-type: none"> Inspección a instalaciones Acuerdo de seguridad con conductores Prueba de alcohol Capacitación a conductores Inspección de vehículos 	Revisión mensual de documentos del SIG de cada sede operativa	H	Talento Humano	Revisión y correcciones necesarias	Coordinación Administrativa	• FOSG17 Revisión mensual de documentos BASC		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> y contenedores Auditoría a inspección de vehículos y contenedores Encuestas a transportadores 								
Sedes Operativas	<ul style="list-style-type: none"> FOSG09 Encuesta de PQRSF 	Revisión de PQRS mensuales de transportadores de cada sede operativa	H	Proveedores	FOSG11 Resultado encuesta PQRS del transportador	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Administrativa Logística 	<ul style="list-style-type: none"> FOSG11 Resultado encuesta PQRS del transportador 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Sedes Operativas	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del cliente bimestral, segmentada 	Revisión de encuestas de satisfacción de clientes trimestrales	H	Clientes	FOSG08 Resultados encuesta de satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Administrativa Logística 	<ul style="list-style-type: none"> FOSG08 Resultados encuesta de satisfacción del cliente 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Facturas Captura de contabilidad Registro de planillas Manifiestos 	Apoyo en la revisión de facturación y registro de planillas mensual	H V	NA	<ul style="list-style-type: none"> Facturas revisadas. Captura puntuada y corregida Manifiestos revisados Captura de registro de planillas puntuadas y corregidas 	Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Captura puntuada y corregida. FOGE86 Revisión mensual de facturación FOGE41 Revisión registro de planillas 	NA	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Auxiliar contable	<ul style="list-style-type: none"> Facturas de agua y energía de todas las sedes 	Seguimiento al consumo de agua y energía de las sedes por medio de las facturas de servicios públicos mensuales	H V		<ul style="list-style-type: none"> FOSG34 FOSG02 	Comité de bienestar	<ul style="list-style-type: none"> FOGE34 FOSG02 	NA	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Asistente de facturación Coordinadora Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos clientes y proveedores 	Actualización de documentos de proveedores y	H	Clientes Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> FOGE95control Requisitos Proveedor Critico FOGE94 Control Requisitos Clientes 	Coordinadora Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> FOGE95control Requisitos Proveedor Critico FOGE94 Control 	NA	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		clientes nuevos.					Requisitos Clientes		
Todas las sedes	<ul style="list-style-type: none"> FOGE82 Quiz posterior a capacitación FOGE104 Autoevaluación capacitación recibida 	Control de la efectividad de las capacitaciones por medio de los quices realizados por cada persona en las sedes operativas y así mismo por las autoevaluaciones (si aplica).	V	Talento Humano	Indicador de Efectividad de las capacitaciones	Coordinadora Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> FOSG02 Objetivos integrados de gestión FOGE82 Quiz posterior a capacitación FOGE104 Autoevaluación capacitación recibida 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas, preventivas o de mejora 	Seguimiento a servicios no conformes, acciones	V	NA	Acciones correctivas, preventivas o de mejora documentadas	Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> FOSG10 Acción correctiva, preventiva y de mejora FOSG30 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
		correctivas, preventivas y de mejora, en cada uno de los procesos					<ul style="list-style-type: none"> FOSG16 		
<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas recepcionista 	<ul style="list-style-type: none"> FOFA27 	Control de precintos	V	NA	<ul style="list-style-type: none"> Recibir, verificar e ingresar los precintos al inventario virtual del SISTRANS Distribuir los precintos a las diferentes sedes operativas según la necesidad de las mismas, con su debida relación de despacho. Verificar a fin de mes los inventarios físicos de sedes contra los virtuales y registrar sellos comprometidos, o los de uso del cliente que comunique la sede. 	<ul style="list-style-type: none"> Sedes operativas 	<ul style="list-style-type: none"> E-mail Inventario sellos Aplicativo sellos 		Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> Transferencia 	Revisión y actualización	HV	NA	<ul style="list-style-type: none"> Documentos subidos en el 	<ul style="list-style-type: none"> Sedes Operativas 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos 	NA	Asistente de sistemas de

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
y mantenimiento	documental semanal	ión de transferencia semanal de documentos de conductores y vehículos			sistrans y control en la matriz de documentos FOLG03		actualizados en el SISTRANS <ul style="list-style-type: none"> FOLG03 E-mail 		gestión y recursos humanos
<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios 	Coordinación de la realización de exámenes ocupacionales, según el caso: <ul style="list-style-type: none"> Ingresos Vencimientos de exámenes periódicos Terminación de contrato 	Seguimiento a exámenes ocupacionales de funcionarios	H V	Talento Humano	Certificados de exámenes ocupacionales	<ul style="list-style-type: none"> Coordinadora Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Certificados de exámenes ocupacionales FOSG14 Seguimiento a exámenes médicos ocupacionales 	NA	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Facturación. Logística Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos puntuales. 	Apoyo general a otros procesos	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> escaneo de soportes, facturas organizadas por archivar. Escaneo de Borradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Facturación. Logística Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Los referentes al requerimiento 	NA	Auxiliar Administrativa
Jefe de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> Gestión documental por sede operativa (Fotos escaneadas de documentos). 	Ingresar documentos de conductores y vehículos al Sistrans	H	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Documentos escaneados debidamente organizados y relacionados en el FOLG03. Publicados en el Sistrans por conductor y vehículo. 	Sedes operativas	<ul style="list-style-type: none"> FOLG03 Carpeta con documentos organizados 	NA	Auxiliar Administrativa
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Facturación Asistente de Facturación 	FOFA43 Control de cambios en manifiestos	Actualización de cambios en manifiestos con varias pagas	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Revisar que se haya facturado a cada cliente el valor que aparece en el manifiesto y que en el registro de planillas aparezcan los varias pagas con el valor respectivo. FOFA20 Control de manifiestos a varios pagas 	<ul style="list-style-type: none"> Asistente Administrativa Asistente de Contabilidad Asistente de Facturación 	FOFA20 Control de manifiestos a varios pagas	NA	Auxiliar de Revisiones

PROCESO Provee	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	SUBPROCESO	SALIDAS	PROCESO Recibe	REGISTROS	DOCUMENTOS	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Director Financiero, Auxiliar de Pagos 	Manifiestos físicos	Revisión de valores en manifiestos	H	NA	<ul style="list-style-type: none"> Errores corregidos. Inconsistencias y errores identificados por arreglar 	<ul style="list-style-type: none"> Asistente Administrativa Director Financiero 	<ul style="list-style-type: none"> Manifiestos corregidos 	NA	Auxiliar de Revisiones
<ul style="list-style-type: none"> Sedes Operativas, Proceso de Contabilidad, Director Financiero y Auxiliar de pagos 	<ul style="list-style-type: none"> Informe diario y manifiestos físicos cancelados, Informe de contabilidad y Sistrans 	Revisión de egresos de anticipo y cancelación	HV	NA	<ul style="list-style-type: none"> Errores corregidos. Inconsistencias y errores identificados por arreglar 	Asistente Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Documentos corregidos 	NA	Auxiliar de Revisiones
<ul style="list-style-type: none"> facturación y Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de contabilidad y copias de facturas FOFA14 	Revisión de facturación	HV	NA	<ul style="list-style-type: none"> Errores corregidos. Inconsistencias y errores identificados por arreglar FOGE86 Revisión mensual de facturación 	<ul style="list-style-type: none"> Asistente Administrativa Contabilidad Facturación 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico con informe de errores FOGE86 Revisión mensual de facturación 	NA	Auxiliar de Revisiones

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:			
Paola Cardona Martínez.	Coordinadora Administrativa	23/04/2014	Paola Cardona Martínez.
REVISADO POR:			
Martha Lucía Martínez Gómez	Gerente	23/04/2014	Martha Lucía Martínez Gómez
Rosa Julia Martínez Gómez	Subgerente	23/04/2014	Rosa Julia Martínez Gómez
Claudia Patricia López Herrera	Asistente Administrativa	23/04/2014	Claudia Patricia López Herrera
Cecilia Martínez Gómez	Auxiliar de Revisiones	23/04/2014	Cecilia Martínez Gómez
Ana María Jiménez Trujillo	Asistente de sistemas de gestión y recursos humanos	23/04/2014	Ana María Jiménez Trujillo
APROBADO POR:			
Martha Lucía Martínez Gómez	Gerente	23/04/2014	Martha Lucía Martínez Gómez