

MANUAL DE PROCESOS DE LAS AREAS DE LA DIRECCION
ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS DE LA EMPRESA 3 TRES MILAGROS
CONFORME A LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015

LILI GIOVANA PÁEZ RINCÓN

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS



ASESOR DE PRÁCTICA ACADÉMICA

Francisco Eladio Restrepo

Universidad de Antioquia

Facultad de Ciencias Económicas

Administración de Empresas

El Carmen de Viboral

Rionegro, Antioquia; 12 de marzo de 2021

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1. TITULO DE PRÁCTICA	9
2. TEMA DE PRÁCTICA	9
3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
3.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO MACROECONOMICO (PESTA)	9
3.2. FILOSOFIA DE LA EMPRESA	15
3.2.1 MISIÓN	15
3.2.2. VISIÓN	16
3.2.3. POLITICA INTEGRAL.....	16
3.2.4 VALORES CORPORATIVOS.....	16
3.2.5 ORGANIGRAMA	17
3.2.6 Nuestras Tiendas – Ubicaciones	18
3.2.7 HISTORIA DE LA EMPRESA	19
3.2.8 PRODUCTOS	20
3.2.10 MAPA DE PROCESOS.....	21
4. ANTECEDENTES.....	22
4.1 PRESENTACION DE LA EMPRESA	23
.....	25
4.2. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.....	25

5. PROBLEMÁTICA.....	27
5.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	28
6. OBJETIVOS.....	29
6.1 OBJETIVO GENERAL.....	29
6.1.1. OBJETIVO ESPECIFICOS	29
7. DELIMITACIONES Y ALCANCE	30
7.1. TEMPORAL	30
7.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	30
7.4. DELIMITACIÓN TEMÁTICA	30
8. MARCO TEORICO.....	31
8.1. Sistema de gestión de la calidad.....	31
8.2. NORMA ISO	31
8.2.1. Norma ISO 9001:2015.....	32
8.2.2. Norma ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo	32
8.2.3. Gestión del Riesgo.....	32
8.2.4. Etapas de la gestión de riesgo.....	33
8.3. GESTIÓN POR PROCESOS	34
8.4. LOS PROCESOS	35
8.4.1. ELEMENTOS DEL PROCESO.....	35
8.4.2. Caracterización de procesos	38
8.5. DIAGRAMA DE FLUJO	39
8.5.1. Herramienta para realizar el diagrama de flujo	39

8.5.2. Bizagi	39
8.5.3. Simbología de Bizagi	40
8.6. MEJORA CONTINUA.....	40
8.7. CICLO PHVA	41
9. MARCO CONCEPTUAL.....	43
9.1. MARCO CONCEPTUAL.....	43
10. DISEÑO METODOLOGICO	46
10.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	46
10.1.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	46
10.1.3. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	47
11. ETAPAS DEL PROYECTO	47
12. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	48
12.1. RECURSOS DISPONIBLES.....	48
13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	49
14. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL RESPECTO A LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES	50
14.1 DIFUSIÓN DEL PROYECTO	50
14.2 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	50
14.3 DIAGNÓSTICO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	53
14.4 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN	54
14.5 DISEÑO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	55

15.	RESULTADOS Y SU ANALISIS	56
15.1	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	56
15.2	MATRIZ FODA.....	56
15.3	ANÁLISIS DE LA POSICIÓN ESTRATÉGICA.....	57
15.3.1	Posicionamiento estratégico.....	59
15.4.	DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015	59
16.	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA 3TRES MILAGROS PERFUMERIA, UBICADA EN EL MUNICIPIO DEL CARMEN DE VIBORAL.....	66
16.1	MAPA DE PROCESOS.....	66
16.2	INVENTARIO DE PROCESOS	67
16.3	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.	69
16.4.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL	69
	CONCLUSIONES.....	70
	RECOMENDACIONES	71
17.	BIBLIOGRAFÍA	117

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 logo de 3Tres Milagros Perfumería.....	15
Ilustración 2 organigrama 3Tres Milagros Perfumería Ilustración 3 logo de 3Tres Milagros Perfumería	15
Ilustración 4 organigrama 3Tres Milagros Perfumería.....	17
Ilustración 5 organigrama 3Tres Milagros Perfumería.....	17
Ilustración 6 Lociones Ilustración 3 Punto de venta 3 Tres Milagros perfumería	19
Ilustración 7 Lociones	20
Ilustración 8 Difusores.....	20
Ilustración 9 Splash	20
Ilustración 10 splash Mascotas	20
Ilustración 11 Mapa de Procesos 3Tres Milagros Perfumería.....	21
Ilustración 12 Imagen Publicitaria 3Tres Milagros Perfumería Ilustración 13 Mapa de Procesos 3Tres Milagros Perfumería.....	21
Ilustración 14 Imagen Publicitaria 3Tres Milagros Perfumería	25
Ilustración 15 Árbol de problemas 3Tres Milagros Perfumería.....	28
Ilustración 16 Fases de la gestión de riesgos	33
Ilustración 17 Elementos de un Proceso.....	37
Ilustración 18 Simbología de Bizagi Modeler	40
Ilustración 19 Ciclo PHVA.....	42

Ilustración 20 Cronograma de Actividades	49
Ilustración 21 Análisis de la situación interna.....	58
Ilustración 22 Análisis de la situación externa	58
Ilustración 23 Posición estratégica	59
Ilustración 24: Resultado general del Check List.....	64
Ilustración 25: Mapa de procesos	67

TABLA

Tabla 1 Matriz de Caracterización de un Proceso	55
Tabla 2: Criterios de Evaluación	60
Tabla 3: Resultados contexto de la organización	60
Tabla 4: Resultados liderazgo.....	61
Tabla 5: Resultados planificación.....	61
Tabla 6: Resultados apoyo.....	62
Tabla 7: Resultados Operación.....	62
Tabla 8: Resultados Evaluación de desempeño.....	63
Tabla 9: Resultados Evaluación de desempeño.....	63
Tabla 10: Resultado general del Check-List.....	64
Tabla 11: Plan de mejoras	65
Tabla 12: Inventario de procesos.....	68

1. TITULO DE PRÁCTICA

Manual de Procesos de las Áreas Administrativas y Operativas de la Empresa 3Tres
Milagros Perfumería conforme a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015

2. TEMA DE PRÁCTICA

En la práctica se hará uso de diferentes aprendizajes en la carrera de materias como:

- ✓ Gestión del Talento humana
- ✓ Gestión Por Procesos
- ✓ Organizaciones
- ✓ Gestión Estratégica
- ✓ Gestión de la Calidad
- ✓ Igualmente utilizaré conocimientos de Excel y herramientas informáticas, entre otras.

3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

3.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO MACROECONOMICO (PESTA)

- ✓ **POLITICOS Y LEGAL:** Es importante y necesario para una sana competencia en el mercado y el comercio nacional, que el gobierno genere leyes y reglamentos que aseguren mercados equitativos para la sociedad, además que debe procurar cerrar las puertas a mercados que no sean legales que puedan provocar contrabando.

Los tratados de libre comercio firmados han permitido la incursión de multinacionales de cosméticos e higienes al país con beneficios importantes que incluye el momento de importar insumos (Procolombia,2019).

Para que los productos cosméticos se puedan comercializar o vender en Colombia, el responsable del producto debe cumplir con una serie de exigencias las cuales se especifican en la norma fundamental que regula la entrada de cosmético a Colombia es la “Decisión 516 del 15 de marzo de 2002 de la Comunidad Andina”.

Lo primero que se debe hacer para comercializar un producto cosmético en el país, es obtener la Notificación Sanitaria Obligatoria (NSO), posteriormente el Invima ejerce actividades de inspección, vigilancia y control sobre los productos que se encuentran en el mercado. Si el cosmético es fabricado en el territorio nacional, el laboratorio fabricante debe obtener previo a la NSO, el certificado de Capacidad de Producción a la Buenas Prácticas de Manufactura Cosmética expedida por el Invima.

El INVIMA, además de Registro Sanitario, introduce normas referentes al etiquetado y envasado, así como el resto de las reglas necesarias para poder introducir en el mercado un producto, ya sea mediante la exportación o mediante la fabricación local. Asimismo, el INVIMA supone para el exportador un abaratamiento de los costes y una mayor facilidad a la hora de iniciar trámites para la introducción de un producto cosmético. Sin embargo, es común la percepción entre las multinacionales ubicadas en Colombia de que los trámites para la introducción de estos productos son poco ágiles y confusos. Por otro lado, es importante destacar que en Colombia el contrabando.

Como consecuencia del gran contrabando y falsificación de productos cosméticos y fragancias que actualmente afecta a nuestro país, las más perjudicadas han sido las pymes y empresas locales que han perdido hasta el 30% de sus ventas. (Ediciones especiales online; 2021). Otra de las causas que favorece el

contrabando son los grandes márgenes de rentabilidad que genera saltarse la gran cantidad de trabas de los diferentes organismos de control, como el INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos). La DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), La Dirección Nacional de Estupefacientes, el Ministerio de Protección Social y la Superintendencia de Industria y Comercio. Por eso se requiere una mayor seguridad y control para reducir los niveles de contrabando, pero también, por la misma razón que antes, es necesaria una mayor armonización, agilidad y abaratamiento a la hora de introducir estos productos.

Cabe agregar que el **“Proyecto contra la falsificación de productos y usurpación de Marcas de la ANDI”** busca desarrollar un sistema compuesto de varias herramientas para combatir la ilegalidad de productos de consumo masivo. Fue creado desde 1990 con el objetivo de articular el sector privado con todas las autoridades competentes para combatir este delito.

- ✓ **ECONOMICOS:** Los cosméticos en Colombia han tenido un crecimiento anual del 8.7% superior al de sus similares en Latinoamérica. Lo que lo ha convertido en uno de los motores de producción más importantes de la región y el de mayor proyección. Esto motivado, según (**Proexport**), porque en el país se encuentra desde el 2009 la fuerza laboral más competitiva de toda la región, lo que representa una verdadera ventaja competitiva en lo que significan los procesos de producción, además, de una legislación que predispone a generar un ambiente óptimo para el desarrollo del sector.

En ese sentido, a nivel nacional se estima que las ventas del sector de belleza y cuidado personal en Colombia presentan un crecimiento exponencial en los próximos cinco años (2020 – 2024), alcanzando un crecimiento promedio anual de ventas de 1,5% por USD 3.297 millones en 2024.

- ✓ **SOCIALES:** En la actualidad se vive una época en que las personas se

interesan mucho por verse bien, por lo tanto; el mercado de perfumería y cosmética se puede identificar ciertas tendencias que configuran la dirección del sector.

Según Pilar López, Individuales Panel director en KANTAR, “ha destacado tres tendencias principales que se presentan como clara oportunidad para dinamizar y potenciar las ventas de perfumes y cosméticos”.

- **Reactivación del sector:** El sector beauty se vuelve a recuperar, con un crecimiento de un 1,3%. De ese modo, el sector se reactiva con un consumidor más centrado en cuidarse, aunque el consumo nacional en 2019 en un 14% menor que hace 10 años. El comprador realiza compras más esporádicas, por lo que la frecuencia de compra ha bajado.
 - **El público masculino:** Los hombres se preocupan cada vez más por su apariencia. El 34% de los hombres españoles afirman estar al día de las últimas tendencias beauty, y el 53,6% piensan que los productos para el tratamiento y cuidado de la piel no son exclusivos para las mujeres.
 - **La naturalidad:** en la actualidad las personas buscan productos naturales y, de hecho, el 32% de la población cree que los productos naturales son más efectivos, aunque de momento, no está dispuesto a pagar más por ellos.
- ✓ **TECNOLÓGICOS:** En Colombia se da protección de la propiedad industrial que se ajusta a estándares internacionales, otorgado una exclusividad de 20 años a los titulares de las patentes, esto es una ventaja competitiva para las empresas productoras en la industria cosmética que se encuentren en procesos de innovación de productos.

Los consumidores apuestan a un modelo de negocio en donde prima la exclusividad, autenticidad, calidad y artesanía, y se enfoca principalmente en contar historias. Por lo tanto; la perfumería nace a partir de un concepto único, y es creada con los ingredientes de mejor calidad y por las mejores

narices del mundo. “Hay una magia especial alrededor de estas casas, y son historias detrás de cada elemento. Son historias fascinantes, la inspiración del perfumista, el lugar de origen del ingrediente, su método de extracción, la cantidad limitada de botellas producidas, el material de estas.... Todo es cautivante”, asegura Páez (El Tiempo).

Este escenario se convierte en una gran oportunidad para apostarle al sector colombiano, en el desarrollo de centros de investigación para la producción de cosméticos a base de ingredientes naturales o la extracción de aceites esenciales y vegetales (Procolombia).

Dentro de los programas desarrollados y en desarrollo en los últimos 5 años, en temas relacionados con innovación en la cadena de ingredientes y cosmética natural, se cuenta con:

- El Programa de Transformación Productiva, PTP y BIOINTROPIC apoyan siete MiPymes de cosméticos y aseo de Antioquia durante el 2018 - a través del alistamiento técnico y comercial para el desarrollo de productos naturales.
- PC+C-017 - COLOMBIA + COMPETITIVA, liderado por Impulsa y Swisscontact de cooperación suiza. Abrieron convocatoria en el 2017 y 2018 para apoyar sectores como cacao especiales, construcción sostenible e infraestructura para la competitividad, e industria cosmética con base en ingredientes naturales y turismo.
- Bioprospección para la industria cosmética. Proyecto liderado por BIOS y apoyado por Colciencias y 4 empresas del sector busca explorar el potencial de las plantas de uso tradicional en Colombia, combinando metodologías tradicionales de bioprospección (in vitro) con análisis bioinformáticos, para identificar de forma precisa la producción biológica de metabolitos de interés para la industria cosmética

El sector de cosméticos y aseo personal en Colombia tiene grandes oportunidades en la implementación de los ingredientes naturales y las

nuevas funcionalidades en los productos compone actualmente un segmento importante y dinámico dentro de los procesos de innovación del sector cosmético. Como el surgimiento de la **cosmética natural**, la cual reemplaza componentes de síntesis química por un ingrediente natural. Así como la combinación de funcionalidades detonando en productos como **cosméticos**, cumpliendo funcionalidades cosméticas y farmacológicas o terapéuticas con la implementación de **bioactivos** adicionados como ingredientes en el desarrollo de formulaciones como compuesto activo.

- ✓ **AMBIENTALES:** El sector de Cosméticos y Aseo en Colombia, en cabeza de la Cámara de la industria de Cosméticos y Aseo de la ANDI, viene adelantando desde 2011 un proceso participativo de análisis estratégico alrededor de la sostenibilidad. Esto ayuda a mitigar el impacto ambiental que surge dentro de los procesos productivos donde se fortalezca la innovación, inversión en tecnología y colaboración a lo largo de la cadena de valor. De igual manera, la implementación de programas de posconsumo de los envases y empaques de los productos para reducir el impacto ambiental al final de su vida útil.

La tendencia para este año es la combinación de lo natural y lo sostenible en cosmética y perfumería. Los ingredientes ecológicos, libres de químicos y las formulaciones sostenibles son la base sobre lo cual se basa actualmente la innovación en cosmética. De hecho, las casas de fragancias están desarrollando programas globales muy fuertes en sostenibilidad.

Este enfoque no es solo una forma de incluir ingredientes naturales entre sus perfumes, sino que también reduce otros factores que pueden dañar el medio ambiente como: El empaquetado, La salud, Ingredientes sintéticos antialérgicos.

3.2. FILOSOFIA DE LA EMPRESA

3 Tres Milagros es una marca enfocada en alcanzar sus objetivos, los cuales desarrolla con versatilidad, ofreciendo una mezcla entre lo tradicional y lo novedoso. Trabaja en equipo y se adapta fácilmente a los cambios. Recurre a la tecnología como una alianza fundamental para llegar a ser territorial en el mercado. Es arriesgada y precisa en sus servicios y productos, transmitiendo un mensaje de romanticismo y alegría a su público.

3.2.1 MISIÓN

Somos una empresa integral, especializada en la elaboración, distribución y comercialización de productos cosméticos de alta calidad, con cobertura a nivel nacional e internacional.

Contamos con un equipo humano calificado y comprometido con las necesidades de las partes interesadas, basados y apoyados en innovación tecnológica, buscando así un aporte a la sociedad y a los grupos de interés.



*Ilustración 1 logo de 3Tres Milagros
Perfumería*

Fuente: <https://3milagros.com>

3.2.2. VISIÓN

3 Milagros contará en el año 2023 con 200 franquicias a nivel nacional e internacional, ubicándose entre las primeras compañías en Colombia más importantes del sector de la cosmética, con factor diferenciador en la imagen corporativa, asesoría personalizada, innovación continua y tecnología a disposición de las partes interesadas.

3.2.3. POLITICA INTEGRAL

3 Milagros ofrece a sus clientes franquiciados la oportunidad de emprender en un modelo de negocio propio con una logística interna y con productos de alta calidad, donde cree en la felicidad de la independencia, los franquiciados tendrán tiempo para vivir y hacer lo que quieran.

Esta política está basada en un claro compromiso con los clientes internos de satisfacer sus necesidades y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, comunicación, trabajo en equipo. Responsabilidad, liderazgo y creatividad, en búsqueda de una mejora continua.

3.2.4 VALORES CORPORATIVOS

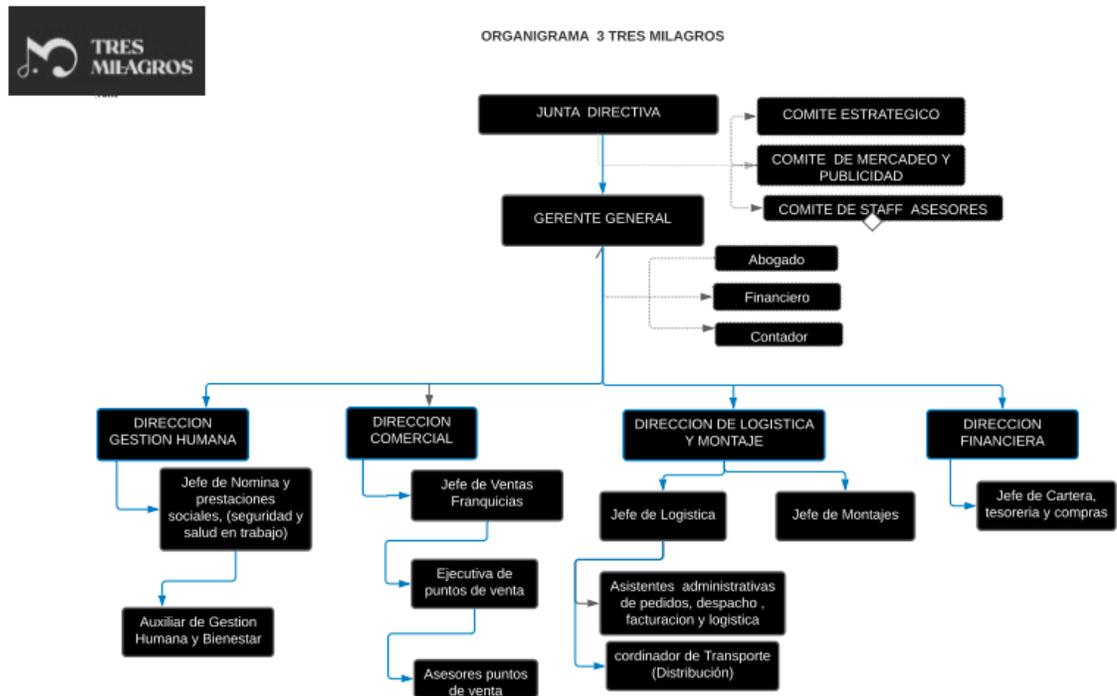
- ✓ **EMPODERAMIENTO:** Actuar de acuerdo con las responsabilidades asignadas, las facultades y recursos otorgados a cada individuo y área de la empresa, orientadas al logro de resultados acordados.

- ✓ **INTEGRIDAD:** Actuar con principios éticos de manera consecuente con los

objetivos, principios y normas empresariales, sin obtener ventajas personales en las decisiones y en los procesos organizacionales.

- ✓ **PRODUCTIVIDAD:** Cumplir los objetivos rentables propuestos, haciendo uso óptimo de los recursos disponibles.
- ✓ **INNOVACIÓN:** Actitud permanente de investigación y desarrollo de soluciones creativas en los procesos productos, para un mejor desempeño individual y colectivo que se traduzcan en un eficaz servicio al cliente.

3.2.5 ORGANIGRAMA



Elaborado: Ili paez

Ilustración 4 organigrama 3Tres Milagros Perfumería

Elaboración Propia

3.2.6 Nuestras Tiendas – Ubicaciones

3 Tres Milagros cuenta con más de 20 puntos de venta en Antioquia distribuida de la siguiente manera:

- ✓ Santa Bárbara, ubicada en la Carrera Santander
- ✓ Tienda Carmen de Viboral
- ✓ Rionegro 1, ubicada en las Fogatas
- ✓ Rionegro 2, Sector Galería
- ✓ Yarumal
- ✓ La Ceja
- ✓ El Santuario, Calle del Comercio
- ✓ La Dorada Caldas, Ubicada en el Centro
- ✓ Puerto Berrío.
- ✓ Andes, ubicada Barrio San Pedro
- ✓ San Pedro de los Milagros.
- ✓ Guarne.
- ✓ La Unión, ubicación al frente a agro Unión.
- ✓ Bello, ubicación Pasaje comercial.
- ✓ Puerto Boyacá
- ✓ Anserma Caldas
- ✓ Supía Caldas, ubicación Local 2
- ✓ Chinchiná
- ✓ Chigorodó, ubicación calle Nueva.
- ✓ Caucasia, ubicación Avenida Pajonal.
- ✓ Carepa.
- ✓ Cereté
- ✓ Apartadó.
- ✓ Cimitarra.
- ✓ Aguachica, ubicada entre carrera 12 y 13.
- ✓ Doradal, ubicada Local 103.

3.2.7 HISTORIA DE LA EMPRESA

3 Tres Milagros perfumería, En el año 2017 surge el primer punto de venta en el Carmen de Viboral y gracias a su gran acogida se abrieron dos tiendas adicionales en Rionegro y Bello, nace de una idea de emprendimiento de satisfacer las necesidades de las personas en el mundo de las esencias, con el objetivo de acceder a mercados populares, con fragancias francesas, inspiradas en las mejores marcas, y con aromas totalmente idénticas, conservando el mismo triángulo durabilidad, manteniendo su aroma durante el mismo tiempo de sus marcas inspiradoras.

La comunicación de la marca surge a partir de la música que podemos encontrar en nuestro día a día comenzando por el splash de un perfume. Queriendo demostrar que Tres Milagros no es una simple marca de perfume, es una experiencia que acompaña cualquier momento del día con una sinfonía pensada para eso. Esto por medio del uso de términos relacionados con la música, con composición, acorde, nota, de esta manera busca seguir transmitiendo la idea de que todo lo que se desarrolla dentro de Tres Milagros tiene una premisa clara: Perfumería Sonora.



Ilustración 3 Punto de venta 3 Tres Milagros perfumería

Fuente: <https://3milagros.com>

3.2.8 PRODUCTOS



Ilustración 7 Lociones

Perfumería

Tenemos increíbles perfumes para ti, para que los uses y llames siempre la atención con una esencia única y fresca.

Difusores

Darles una esencia fresca a tus espacios con nuestros Difusores y sus esencias, así podrás darle el toque que le Hace falta a tus lugares favoritos.



Ilustración 8 Difusores



Ilustración 9 Splash

Splash

Nuestro splash tiene una calidad maravillosa para uso diario, con fragancias más ligeras, pero igual de únicas.

Tus peluditos también merecen un trato especial, por eso creamos una línea especializada en su cuidado y protección.



Ilustración 10 splash Mascotas

3.2.9 CLIENTES

- ✓ Franquiciados
- ✓ Asesoras
- ✓ Cliente Externo.

3.2.10 MAPA DE PROCESOS



Ilustración 11 Mapa de Procesos 3Tres Milagros Perfumería

Fuente: Empresa 3Tres Milagros

4. ANTECEDENTES

De acuerdo con la revisión de trabajos de grado y manuales de procesos y procedimientos realizados en diferentes universidades donde se hizo la implementación del sistema de gestión de calidad respecto a la norma ISO 9001 en su actualización del 2015, se revisaron la metodología y resultados logrados para tener una guía en la solución del problema planteado, tal como se muestra a continuación:

Los autores (García, C. L. y Espinel, J. D., 2016) realizaron el proyecto de un diseño de un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos establecidos por la NTC ISO 9001:2015 para el proyecto curricular de administración ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en pro de la obtención del registro calificado. Lo primero que hicieron fue indagar acerca de la documentación respecto al tema de años anteriores, teniendo así una base respecto a la creación de un manual de calidad, manual de funciones, política de calidad o algún tipo de información que aporta a un SGC.

Luego de recopilada esta información procedieron a realizar un diagnóstico de la situación actual y acorde a esto generar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo los requisitos que la norma ISO 9001:2015 solicitada; identificando los procesos que se llevaban a cabo en la organización, las actividades que se desarrollan, aclarando los procedimientos, evaluación de posibles inconformidades, riesgos y delimitando la responsabilidad de cada colaborador, con la que esperaban a que no futuro la universidad pudiera mejorar la prestación del servicio, imagen de la coordinación y la calidad del programa académico.

En la universidad de Otavalo los autores (Becerra, F.A., Andrade A. M. y Diaz, L. I., 2018) hicieron una propuesta de Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de investigación basado en la norma ISO 9001.2015 y en el modelo de evaluación institucional utilizado en Ecuador, para certificar la calidad de las universidades. Esto se hizo debido a que la Universidad de Otavalo incluyó en su plan estratégico 2015-2020 el diseño implementación de un SGS, lo cual requirió el desarrollo de una

investigación de naturaleza exploratoria, así como el uso de una metodología mixta estructurada en siete etapas, que abarcaron desde la definición del tipo de estudio hasta el diseño de SGC.

Además, para la recolección de la información incluyeron los instrumentos de investigación estructurados y no estructurados. el resultado obtenido de este trabajo fue un diagnóstico fundamentado de la situación del proceso de investigación en la institución y el diseño implementación de un SGC, el cual es conformado por ocho procesos con sus respectivas caracterizaciones, flujogramas y procedimientos, incluyendo los documentos y registros requeridos para el aseguramiento de la calidad. Con la ayuda de esta implementación se ha permitido mejorar la organización del proceso investigativo, evidenciando los resultados en la gestión de proyectos y en la producción científica lograda.

4.1 PRESENTACION DE LA EMPRESA

La empresa 3 Tres Milagros perfumería nace hace 5 años con el objetivo de acceder a mercados populares, con fragancia francesas, inspiradas en las mejores marcas, y con aromas totalmente idénticas, conservando el mismo triángulo de durabilidad, manteniendo su aroma durante el mismo tiempo de sus marcas inspiradoras como creed, Lacoste, Bvlgari, Hubo Boss, Carolina Herrera.

En el año 2017 inicia con su primer punto de venta en el Carmen de Viboral, dado a su éxito en el mercado, comenzó a surgir la idea de convertir un emprendimiento en un modelo de franquicia, con el fin de brindar la oportunidad a otras personas, de generar ingresos extras con LIBERTAD de tiempo. Actualmente cuenta con 3 tiendas franquiciadas propias en las principales zonas comerciales del municipio del Oriente Antioqueño; Así como también cuenta con más de 20 franquicias nacionales, en los municipios de Santander, Carepa, Puerto Boyacá etc.; así mismo se diseña, produce, distribuye y comercializa; a través de una cultura alrededor del valor agregado; La atención por el detalle, la fijación, la calidad, la innovación y creatividad en provocar

sensaciones inolvidables a través de perfumes, esencias y productos personales siempre dispuestos a satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos.

El sistema de la franquicia 3 Tres Milagros, ofrece una excelente oportunidad de desarrollar su propio negocio con una baja inversión, excelente rentabilidad y rápido retorno de inversión; la cual se centra en la elaboración, distribución y comercialización de productos cosméticos de alta calidad, con cobertura a nivel nacional internacional elaborados frente al cliente a su gusto exacto, cuentan con más 5,000 clientes donde algunos de ellos se han convertido en franquiciados al conocer la calidad de sus productos. Dada su esencia 3 tres milagros cuenta con un equipo humano calificado y comprometido con las necesidades de las partes interesadas, Basados y apoyados en innovación tecnológica, buscando así un aporte a la ciudad y a los grupos de interés.

Por consiguiente, la empresa posee grandes ventajas sobre los demás de la misma categoría ya que es una marca registrada para 5 países, con crecimiento acelerado, la inversión se valoriza a corto plazo, cuenta con un apoyo en marketing a través de redes y diferentes canales, transformándose en una sinergia para todos los franquiciados. Brindan a sus franquiciados asistencia en capacitaciones y asesorías para el buen desempeño de las franquicias, cuenta con sistemas de control que les ayudan a los propietarios a manejar el negocio de una manera eficaz, innovación y productos de la mejor calidad, más de 200 referencias en perfumería fina, productos para el cuidado personal y aromas para ambientar y personalizar tus espacios lo mejor de todo es que cada producto es preparado frente a los ojos de sus clientes.

Dentro de los principales competidores se encuentran Perfumes y Esencias Fraiche y distintos laboratorios que laboran sus propios productos, sin embargo, 3 Tres Milagros perfumería, mantiene una ventaja competitiva al permitir que el consumidor experimente nuevos aromas a partir de la música que se caracteriza con cada personalidad y estilo, es una experiencia que acompaña cualquier momento del día con una sinfonía.

Tiene una premisa clara:

◆ UNA PERFUMERIA SONORA



Ilustración 14 Imagen
Publicitaria 3Tres Milagros

4.2. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

En cada puesto de trabajo se desarrollan casi siempre una serie de actividades que constituyen un proceso. Se trata de asignar a la persona que lo ocupa una responsabilidad amplia sobre el proceso que tiene lugar dentro de su ámbito de acción, a diferencia de su responsabilidad tradicional sobre una determinada producción como consecuencia del desempeño de una tarea concreta.

Cuando el trabajo es visto como proceso y dado que todo proceso entrega un producto con valor intrínseco, al usuario de ese producto le llamamos “cliente interno”.

Dado un paso más adelante, hemos de poder decir que el empleado es “el dueño” de su proceso como si de una pequeña empresa se tratara. Ese sentimiento de propiedad contribuye decisivamente a su motivación (ISO 9001:2001; p.26).

Por consiguiente; uno de los requisitos que se les exige a los procesos es que sean sistemáticos. En pocas palabras, que las actividades que se desarrollan en proceso se lleven a cabo de una forma planificada y ordenada por personas formadas e informadas para ello.

3 Tres Milagros perfumería tiene 5 años de estar operando en el mercado, donde ha tenido muy buena aceptación por su variedad, precio, calidad, servicio y personalidad

en su marca, generando un acelerado crecimiento por su gran éxito, Por lo tanto dejaron de lado la sistematización de su procesos donde no se evidencia la documentación de las actividades operativas y administrativas de cada una de las áreas que compone la organización, debido a esto la mayoría de los procesos no tienen un respaldo que ayude tanto a los colaboradores como a la empresa, por ende, la importancia de la investigación radica en gestionar las diferentes áreas de la empresa para que las actividades y recursos se puedan aprovechar y cumplir de manera eficiente mediante el manejo de una gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015), mejorando la gestión y dirección de una organización, ofreciendo productos de calidad y de aumentar la satisfacción de los clientes.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, diseñar un modelo de gestión de procesos basados en la norma: ISO 9001:2015, permitiendo una optimización del uso de los recursos, reducción y optimización de los costes operativos y de gestión, mejorando la eficiencia y eficacia de la organización, de tal forma que le permita mejorar su productividad y por ende aumente el nivel de satisfacción de sus clientes, enfocándose no solamente a la relación de competencia sino en la búsqueda de alcanzar y mantener la excelencia y sobre todo en la obtención de beneficios económicos para la empresa.

Por consiguiente esta investigación hace referencia que: “La Gestión por Procesos es la llave para entender la organización como un sistema, superar las contradicciones interdepartamentales y eliminar los problemas de diseño estructural” ((Trischler, 1998; Zaratiegui, 1999; Amozarrain, 1999; González Méndez, 2002; Hernández Lugo, 2002; Nogueira Rivera, 2002), “lo cual la convierte en una herramienta poderosa por su capacidad de contribuir de forma sostenida a los resultados, siempre que la empresa diseñe y estructure sus procesos al pensar en sus clientes, como apuntan Zaratiegui (1999) y Nogueira Rivera (2002). Cada uno de estos conceptos están enfocados en la mejora continua por cumplir el ciclo PHVA, logrando que la organización se vea beneficiada, ya que le permitirá identificar claramente las responsabilidades, mejorar la comunicación interna, evitar reprocesos, optimizar actividades y documentarlas.

Los beneficiarios de este proyecto serán principalmente la empresa y los trabajadores ya que contarán con el modelo de gestión por procesos, el cual permitirá a todas las personas de la organización conozcan su rol en cada uno de los procesos contribuyendo a alcanzar los objetivos de la organización.

5. PROBLEMÁTICA

3 Tres Milagros, empresa dedicada a la perfumería ubicada en el municipio del Carmen de Viboral con más 20 franquicias posesionadas a nivel nacional y con más de 200 referencias distribuidas en su variedad de fragancias e inspiradas en las mejores marcas a nivel mundial, también cuenta con un portafolio de productos de cuidado de piel y hogar como cremas de manos, Anti-bacteriales y Difusores Eléctricos.

Durante un primer encuentro en las instalaciones de la empresa, se evidencio que los procesos no han sido definidos “formalmente” donde no se encuentran coordinados y estructurados de una manera clara y sistemática, depositando la confianza en la profesionalidad de sus trabajadores donde la “calidad” del proceso lo que implica, que las actividades internas y externas dependen de quien haga su labor o trabajo desconociendo el alcance y el objetivo de su cargo ya que no se encuentran interrelacionadas entre sí originando reprocesos y descoordinación que conllevan a la interrupción del flujo productivo, por lo que es evidente que la empresa no maneja una adecuada gestión de sus procesos, causando, bajo rendimiento en sus ventas, retrasos en los pedidos, baja motivación del personal, así como también a la productividad de la empresa.

Por tal motivo, la realización de un manual de procesos aporta una nítida visión global de la organización y de sus relaciones internas, permitiendo que la empresa esté encaminada hacia la mejora continua, siendo más eficiente en sus procesos mejorando su productividad para ser más competitiva frente a las exigencias de los mercados.

En conclusión, es necesario realizar este trabajo porque permitirá que la empresa pueda alcanzar eficaz y eficientemente sus objetivos proyectados en su visión corporativa. Por ello, los procesos deben formar parte de un sistema que facilite la obtención de resultados en beneficio de la organización y del cliente.

5.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Qué tan importante es para la empresa 3 Tres Milagros perfumería la realización de un manual de procesos para el logro de sus objetivos bajo estándares de calidad?

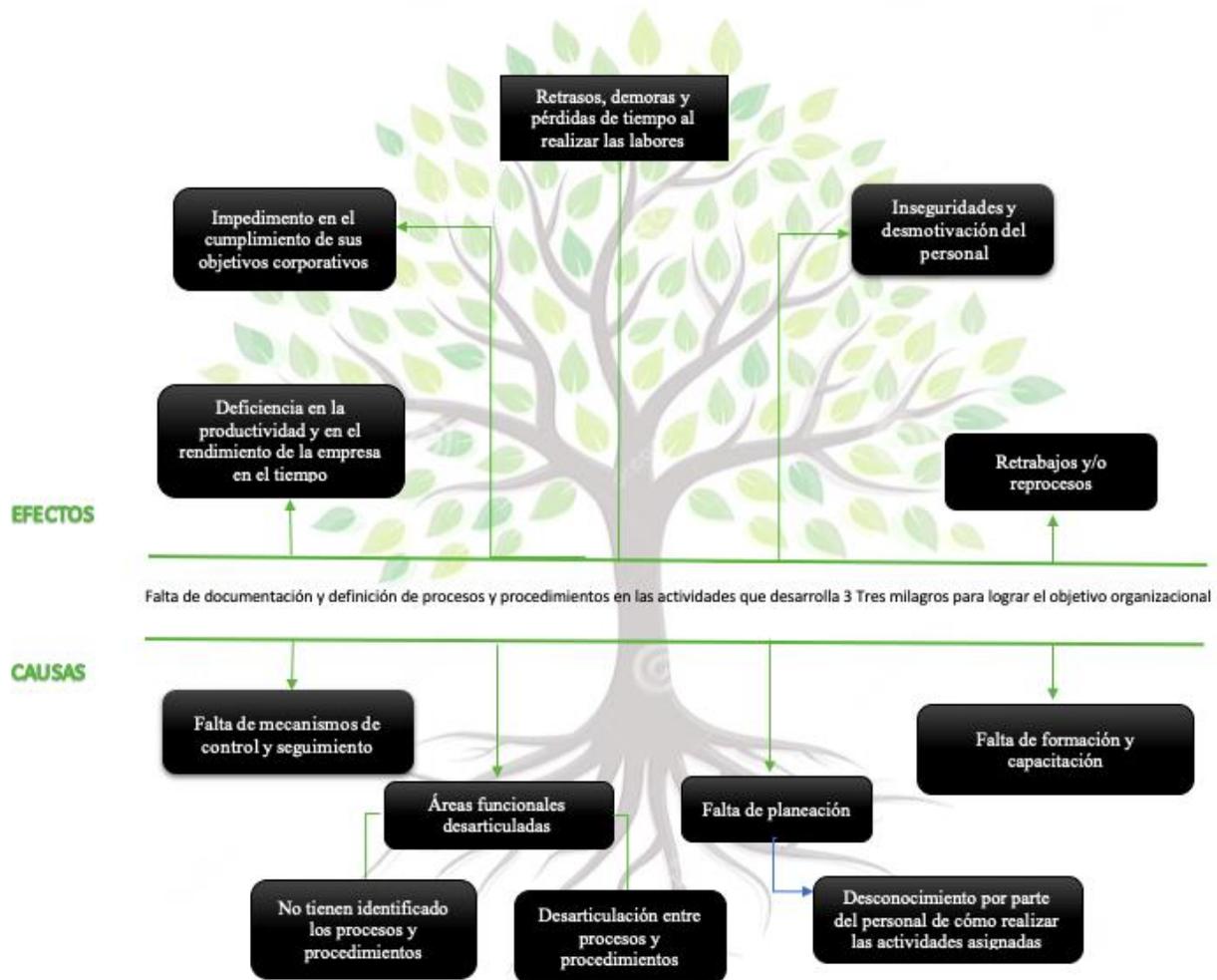


Ilustración 15 Árbol de problemas 3Tres Milagros Perfumería

Elaboración propia

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un manual de procesos de las áreas de la Dirección administrativas y operativas basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa 3 Tres Milagros perfumería, ubicada en el municipio del Carmen de Viboral con el fin de aumentar la eficiencia y productividad laboral.

6.1.1. OBJETIVO ESPECIFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico situacional el cual permita identificar los procesos y procedimientos llevados a cabo en cada una las áreas de la dirección administrativa y operativa de la empresa 3 Tres Milagros.
- ✓ Recolectar toda la información necesaria para realizar la caracterización y documentación por medio del trabajo de campo y la interacción con los procesos de las áreas de la Dirección administrativa y operativa.
- ✓ Realizar Caracterización de los procesos de las áreas administrativas y operativas de la empresa 3 Tres Milagros perfumería bajo el ciclo PHVA de acuerdo con los lineamientos de la ISO 9001:2015.
- ✓ Socializar la información recopilada con los jefes inmediatos, para establecer las funciones y competencias que sean necesarias en los diferentes cargos.

7. DELIMITACIONES Y ALCANCE

7.1. TEMPORAL

Para el desarrollo de la práctica académica se estima un periodo de seis (6) meses, es decir del 8 de febrero de 2021 hasta 8 de agosto de 2021.

7.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL

El desarrollo del proyecto tendrá lugar en las instalaciones de 3 Tres Milagros Perfumería, ubicada en el Carmen de Viboral.

7.4. DELIMITACIÓN TEMÁTICA

El desarrollo del presente trabajo se llevará a cabo en todas las áreas de la empresa 3 Tres milagros, con el propósito de realizar un manual de procesos basado en la norma ISO 9001:2015, lo cual implica la elaboración de caracterización, y descripción de los procesos, obteniendo como resultado una adecuada gestión en los procesos y sus interacciones alcanzando una correcta planificación y ejecución de las actividades previstas por la empresa, logrando la satisfacción de las partes interesadas a través de la mejora de la calidad de los productos y servicios.

8. MARCO TEORICO

8.1. Sistema de gestión de la calidad

En la gestión que ayuda a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir los procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionando confianza dentro de las organizaciones y mejorando la satisfacción de los clientes en el mercado siempre competitivo. (Sánchez, 2017)

8.2. Norma ISO

En 1947 fue fundado el Organismo Internacional de Normalización (ISO) el cual cuenta con 91 estados miembros que son representados por organismos nacionales de normalización. Estos organismos trabajan para obtener el establecimiento del sistema de calidad que pueda garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (Gómez M. J., 2019).

El propósito con que fueron creadas las piso es de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios para las empresas y organizaciones con la finalidad de reducir costes y aumentar la efectividad. El propósito con que fueron creadas las piso es de ofrecer orientación, coordinación, simplificación y unificación de criterios para las empresas y organizaciones con la finalidad de reducir costes y aumentar la efectividad.

Algunas ventajas de la norma de la empresa se mencionan a continuación. Algunas ventajas de la norma de la empresa se mencionan a continuación.

- ✓ Facilitan a la organización alcanzar y mantener mayores niveles de calidad en los diferentes productos o servicios que ofrece.
- ✓ Ayuda a cumplir la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- ✓ Permite reducir costos, obteniendo una rentabilidad y aumentar los niveles de productividad de la empresa.

- ✓ Establecer uno de los medios más eficaces para conseguir ventaja competitiva frente del mercado.
- ✓ Identifica e implementa procesos para la mejora continua.
- ✓ Ayuda a las empresas a obtener un mejor acceso a grandes clientes y a posicionarse en los mercados internacionales.

8.2.1. Norma ISO 9001:2015

Según (Luna, 2018), las ISO 9001 tienen la capacidad para verificar que se provean productos y servicios que atiendan las necesidades de sus clientes, así como requisitos legales y reglamentarios aplicables, para poder aumentar la satisfacción y expectativa del cliente mediante mejoras de procesos y evaluación de la conformidad.

8.2.2. Norma ISO 31000:2018. Gestión del Riesgo

La Norma ISO 31000 hace referencia a gestión del riesgo que, en esencia, plantea el establecimiento del contexto, es decir, la determinación del substrato en donde se denomina los riesgos operacionales que se presentan en la organización, a través de la identificación de los riesgos en el contexto dado, su análisis y evaluación para tratar aquellos que resulten relevantes. (Pardo, 2017).

8.2.3. Gestión del Riesgo

Para alcanzar sus objetivos, las organizaciones deben tener en cuenta la gestión de riesgo, que es un proceso sistemático para identificar y evaluar antes de que ocurran posibles problemas que puedan generar un riesgo, afectando el éxito de una organización. Por lo que, es necesario aprender acciones que permitan evitar los

riesgos, minimizar su impacto o reducir sus consecuencias hasta que éstas sean asumibles para la organización. (López, 2016, pág.82).

8.2.4. Etapas de la gestión de riesgo

Los efectos que intervienen en las etapas de riesgo pueden surgir del entorno externo e interno, es así, que las consecuencias de eventos y probabilidades de ocurrencia pueden afectar a los diferentes procesos que se realizan dentro de la organización. En todas estas actividades se deben comunicar consultar con todos aquellos agentes que directa o indirectamente están involucrados en cada proceso analizado, así como realizar un seguimiento y una revisión de las distintas fases. (Pardo, 2017).

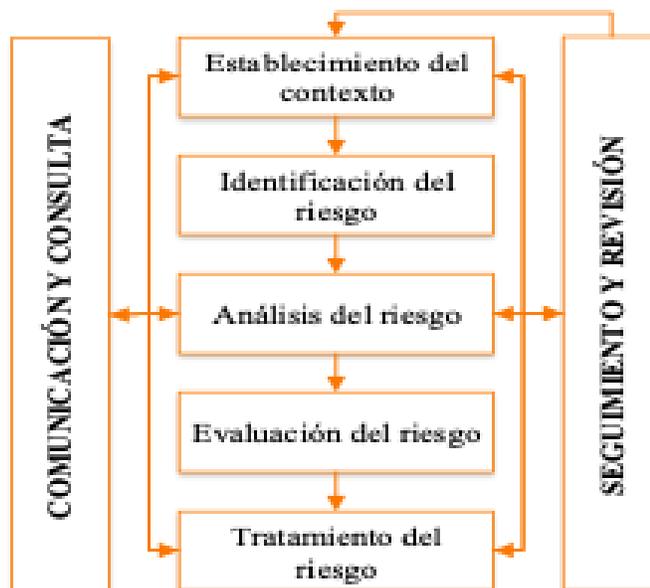


Ilustración 16 Fases de la gestión de riesgos

Fuente: (Pardo, 2017)

La metodología que propone la ISO 31.000:2009 es que, una vez identificados los riesgos de los procesos, la organización debe establecer criterios para evaluar los riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto que tenga en las organizaciones en caso de qué se produzcan. (Pardo, 2017).

8.3. Gestión por procesos

Actualmente, en una realidad evidente, el hecho de que las empresas se encuentran sumergidas en entornos y mercados competitivos y globalizados; en los que toda empresa desee tener éxito o, buscar la manera de subsistir en un mercado cada vez más exigente y competitivo, por tal motivo las organizaciones o empresas están obligadas a alcanzar logros y beneficios empresariales.

Las organizaciones deben gestionar actividades y recursos para lograr unos buenos resultados económicos y para dirigirlos hacia la consecución de estos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar medidas que posibiliten a las empresas configurar su sistema de gestión, como en el caso de la gestión por procesos.

Según la norma (ISO 9001, 2015), la gestión pues procesos contribuyen a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Dicho enfoque ayuda a la organización identificar y controlar las interrelaciones existentes entre los diferentes procesos que se presentan en la transformación del producto, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. Esto principalmente consiste en adecuar a la organización de una estructura de carácter horizontal siguiendo los procesos interrelacionados y con una clave visión de orientación a la satisfacción del cliente final. Por lo tanto, los procesos deben estar perfectamente definidos documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y debe tener un responsable y un equipo de personas asignado.2014. (Fomento, 2014, pág. 9).

Para tener un funcionamiento eficaz, la organización debe estar dispuesta a identificar, determinar y gestionar numerosas actividades que se relacionan entre sí. Actividades que se emplea no se utilizan recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen y resultados deseados. (Azor, 2017, pág. 24).

Necesario que las empresas tengan una visión clara de hacia dónde quieren llegar y qué beneficios desean lograr, por lo que necesario que las empresas tengan un buen funcionamiento de los procesos y actividades para lograr la eficiencia y eficacia, obteniendo una mejora continua que ayudará a ser más competitiva aprovechando todos los recursos a disposición. (Pérez Fernández de Velasco, 2015)

8.4. LOS PROCESOS

La palabra Proceso proviene del latín *processus* que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). Se define al proceso como: “una unidad en sí que cumple un objetivo completo, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno” [Carrasco, B., 2001, pg.11] (1). La familia de normas ISO 9000 corresponde a un conjunto de índices de referencia de las mejores prácticas de gestión con respecto a la calidad, que se encuentran definidos por la ISO (Organización Internacional de Normalización). La versión 2008 de la norma ISO 9001, que es parte de la familia ISO 9000, se concentra principalmente en los procesos usados para producir un servicio o producto, con el propósito de agregar valor para un tercero en esta transformación. Así, en procesos industriales, la idea anterior se concreta en la entrada de materiales (materia prima), que finaliza en un producto terminado de más valor, utilizando máquinas, energía, recursos y mano de obra. En los procesos de tipo administrativo, también existen actividades y se utilizan recursos (insumos), en particular el tiempo de las personas, que se transforman, agregándoles valor y generando básicamente un servicio.

8.4.1. ELEMENTOS DEL PROCESO

Los elementos que conforman un proceso son:

Inputs: recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.

Recursos o factores que transforman: actúan sobre los inputs a transformar. Aquí se distinguen dos tipos básicos:

- ✓ **Factores dispositivos humanos:** planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones.
- ✓ **Factores de apoyo:** infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, etc.

Flujo real de procesamiento o transformación: La transformación puede ser física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), pero también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.).

Si el input es información, puede tratarse de reconfigurarla (como en servicios financieros), o posibilitar su difusión (comunicaciones).

Puede también tratarse de la transferencia de conocimientos como en la capacitación, o de almacenarlos (centros de documentación, bases de datos, bibliotecas, etc.).

A su vez se puede actuar sobre el mismo cliente de forma física (spa, masajes, etc.), transportarlo (avión, ómnibus, taxi), dársele alojamiento (hotel, hostel), o actuar sobre su cuerpo (medicina, odontología), o en su psicología y satisfacción (conciertos, teatro, cine).

Outputs: son básicamente de dos tipos:

- ✓ **Bienes:** tangibles, almacenables, transportables. La producción se puede diferenciar de su consumo. Es posible además una evaluación de su grado de calidad de forma objetiva y referida al producto.
- ✓ **Servicios:** intangibles, acción sobre el cliente. La producción y el consumo son simultáneos. Su calidad depende básicamente de la percepción del cliente.

Dadas las crecientes formas mixtas, ha comenzado a emplearse también el término de seductor (ser-vicio + pro-ducto) que indica la orientación a la satisfacción de necesidades del cliente a través de una actividad u objeto portador de ese valor.



Ilustración 17 Elementos de un Proceso

Fuente: (Pérez Fernández de Velasco, 2015)

No todas las actividades que se realizan en las organizaciones son procesos. Para determinar si una actividad es un proceso tiene que cumplir con los siguientes aspectos:

- ✓ La actividad debe tener una misión o propósito claro.
- ✓ Contiene entradas y salidas.
- ✓ Se pueden identificar los clientes, proveedores y el producto final.
- ✓ Debe ser susceptible de descomponerse en operaciones o tareas.
- ✓ Puede ser estabilizada mediante la aplicación de la metodología de gestión por procesos (tiempos, recursos, costos).
- ✓ Se puede asignar la responsabilidad del proceso a una persona.

Un proceso comprende obviamente, una serie de actividades realizadas en diferentes áreas de la organización, que deberán agregar valor, proporcionando así un servicio a su cliente. Este cliente podrá ser un cliente interno o un cliente externo. Así la gestión

por procesos es una forma de organización, en la cual debe prevalecer la visión del cliente por sobre las actividades de la organización.

8.4.2. Caracterización de procesos

De acuerdo con José Manuel pardo Álvarez, la ficha de procesos, “es un documento que contiene los datos básicos descriptivos del proceso, y es habitual que se utilice como forma de caracterizar al mismo. No es una herramienta gráfica, pero es muy frecuente que aparezca acompañado al flujograma del proceso “(Álvarez, 2012).

Según (Alvarez,2012), en una ficha de procesos podemos encontrar información como:

- **Nombre del proceso:** Denominación formal del proceso.
- **Misión del proceso:** Establece el objetivo del proceso.
- **Responsable del proceso:** Agente que vela por la buena marcha del proceso.
- **Límites del proceso:** Actividad inicial y final del proceso.
- **Entradas:** Insumos, materia prima, información, documentos, que se introducen en algún momento del proceso para su uso o transformación.
- **Proveedores:** Agentes externos al proceso que suministran entradas al mismo.
- **Salidas:** Resultados que se entregan a los clientes.
- **Clientes:** Receptores de los resultados del proceso. Pueden ser interno o externo.
- **Indicadores:** Valor numérico para medir y verificar que el proceso se desarrolla de manera eficaz. Es necesario determinar algún indicador de eficiencia de cada proceso siempre que sea posible.
- **Agente participante:** Cargos de la organización que desarrollan distintas actividades del proceso.
- **Variables de control:** Parámetros en los cuales se tiene la capacidad de actuar y que pueden influir en el comportamiento del proceso. Permiten conocer con antelación que se puede actuar para controlar el proceso.

8.5. Diagrama de Flujo

Diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso, en donde se define, analiza, o se soluciona problemas mediante la identificación de posibles etapas problemáticas, cuellos de botella, etc.; en el cual se utilizan símbolos para representar operaciones, datos, flujos y equipos, ayudando a notificar las actividades y las interacciones entre los diferentes procesos de la empresa. (Tolosa,2016).

Las utilidades de estos diagramas pueden ser muy útiles, debido a que es una herramienta que ayuda a optimizar los procesos de la organización, logrando oportunidades de mejora o reajustes considerados necesarios, empleándose como un punto de partida que visualice globalmente la secuencia de cambios que se ejecutan. (Lluís Cuatrecasas Arbós, 2017).

8.5.1. Herramienta para realizar el diagrama de flujo

Para realizar el diagrama de flujo de los diferentes procesos presentes en la empresa 3 Tres Milagros, para el diseño de un modelo de gestión por procesos, se hará uso de Software Bizagi Modeler.

8.5.2. Bizagi

Es considerada como una herramienta primordial para modelar y documentar procesos basado en el estándar conocido como Business Process Model and Notation (BPMN), lo que agiliza y facilita los diagramas de procesos. (Bizagi, 2016).

8.5.3. Simbología de Bizagi

La simbología utilizada por el software Bizagi Modeler para realizar el diagrama de procesos se resume en la siguiente tabla.

Tabla 1: Simbología de Bizagi Modeler

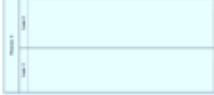
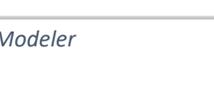
Descripción	Significado	Símbolo
Inicio del proceso.	Inicio	
Fin indica donde un proceso terminará.	Fin	
Es una actividad incluida dentro de un proceso.	Tarea	
Actividad que contiene otras actividades.	Subproceso	
Se usa para tomar caminos alternativos.	Decisión	
Se usa cuando varias actividades pueden realizarse concurrentemente o en paralelo.	Compuerta paralela	
Proporciona información de cómo los documentos, datos y otros objetos son usados y actualizados durante el proceso.	Objeto de datos	
Muestra el flujo de mensajes entre dos entidades.	Flujo de información	
Muestra el orden en que las actividades serán ejecutadas en el proceso.	Flujo de secuencia	
Un pool es un contenedor de procesos simples.	Pool	
Los lanes sirven para diferenciar roles internos, posiciones, departamentos.	Lane	

Ilustración 18 Simbología de Bizagi Modeler

Fuente: (Bizzagi,2016)

8.6. Mejora Continua

Generalmente las empresas tratan de mantener sus métodos y aspectos tecnológicos, administrativos o productivos, pero la mejora se refiere aquellas

actividades dirigidas a mejorar los estándares de funcionamiento. (Ana Nuñez Cabarillosa, 2014).

La mejora continua involucra criterios de dirección basada en un proceso continuo de pequeños retos con el fin de mejorar constantemente los productos y procesos como: maquinaria, personal, materiales y métodos de producción de la empresa. Esta técnica se basa especialmente en el ciclo de Deming o conocido también como el ciclo PHVA que se utiliza para abordar los procesos a nivel individual O en conjunto, como pudieran ser los procesos operativos de una cadena de valor. (Ana Nuñez Cabarillosa, 2014).

Las empresas están en un ciclo donde necesitan ajustarse O adaptarse a los cambios del mercado cada vez más competitivo y a las exigencias de los clientes, por lo cual, las empresas están obligadas a que todos los procesos identifiquen de la mejor manera y se pueda lograr una estandarización de los diferentes procesos, procedimientos y actividades, ofreciendo al Cliente un producto de calidad y sobre todo cumplir con las expectativas y requerimientos, obteniendo la satisfacción del cliente.

8.7. Ciclo PHVA

EL Ciclo PHVA cuyas iniciales representan planificar, hacer, verificar y actuar, también conocido por sus siglas en inglés PDCA (plan-do-check-act), o como Ciclo Deming. (por ser William E. Deming quien aplicó en la industria esta metodología). Consiste en llevar a cabo las siguientes etapas para cada proceso: (Gómez M., J., 2019, pág. 19).



Ilustración 19 Ciclo PHVA

Fuente: (Gómez M., J., 2019)

Según (Gómez M. J., 2019), las etapas del ciclo PHVA pueden definirse de la forma más sencilla posible para comprender mejor la importancia de cada una.

- **Planificar:** precisar cuál será el resultado ofrecido por el proceso, y establecer las actividades, recursos y responsabilidades necesarios para lograrlo.
- **Hacer:** Realizar las actividades planificadas en los términos previstos.
- **Verificar:** tras la ejecución del proceso, realizar el seguimiento y medición sobre los resultados alcanzados y valorar su adecuación sobre los objetivos planificados.
- **Actuar:** Tomar acciones preventivas para corregir las posibles desviaciones encontradas, o bien para mejorar los resultados previstos inicialmente.

El ciclo PHVA es un modelo utilizado para mejorar el desempeño no solo en el plano individual de cada proceso, sino también desde la visión global del sistema de gestión de la calidad.

9. MARCO CONCEPTUAL

9.1. MARCO CONCEPTUAL

Teniendo en cuenta la breve reseña histórica de cómo ha surgido los temas de la calidad, la norma ISO 9001, los manuales administrativos, el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, se deben tener en cuenta diversos conceptos para el correcto entendimiento del trabajo que se realizará, entre estos conceptos se encuentran:

- ✓ **Calidad:** Conjunto de características o atributos que otorgan a un producto o servicio la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

- ✓ **Manual de Procesos:** en el manual de procesos se describen los elementos de todo proceso: objetivo, alcance, diagrama de flujo, actividades, responsabilidades, documentos, proveedores, entradas, salidas, clientes, norma de operación e indicadores. (Ortiz, L, 2008)

- ✓ **Manual de Procedimientos:** El manual de procedimientos es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de qué se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. (secretaría de Relaciones Exteriores, 2004)

- ✓ **Manual de Funciones:** el manual de funciones y procedimientos es un documento que orienta a los miembros de las organizaciones en la ejecución de su trabajo y son instrumentos que facilitan la evaluación de la gestión al interior de la entidad por parte de los organismos de control. (Cáceres, F. y Romero, D., 2016)

- ✓ **Sistema:** conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan entre sí. (ISO 9000, 2015, p. 18).
- ✓ **Proceso:** se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor. (ISO 9000, 2015, p. 18)
- ✓ **Inputs:** Recursos a transformar, materiales a procesar, personas a formar, informaciones a procesar, conocimientos a elaborar y sistematizar, etc.
- ✓ **Outputs:** son básicamente de dos tipos: Bienes, tangibles, almacenables, transportables.
- ✓ **Procedimiento:** los procedimientos permiten saber “quién hace qué” y “qué se hace” con respecto a un objeto concreto. Un procedimiento integra varios roles (o funciones), las instrucciones que realizan, los medios principales que requieren para ello (herramientas, materiales y documentos ciertos paréntesis y una cronología de desempeño de las instrucciones). (Camisón, C., et al., 2006, p. 856).
- ✓ **Actividad:** El menor objeto de trabajo identificado en un proyecto. (ISO 9000, 2015, p. 16).

Ciclo PHVA: El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- ✓ **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

- ✓ **Hacer:** implementar lo planificado;
- ✓ **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- ✓ **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (ISO 9001, 2015, p. IV)
- ✓ **Sistema de gestión de calidad (SGC):** un sistema de gestión de la calidad comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.
El SGC gestiona los procesos que interactúan los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. (ISO 9000, 2015, p.23).
- ✓ **MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
El proceso mediante el cual se establece objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva. (ISO 9000, 2015, p. 15).
- ✓ **Eficacia:** presión entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO 9000, 2015, p. 23).
- ✓ **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos. (ISO 9000, 2005, p. 28).
- ✓ **Flujo de trabajo:** la secuencia de actividades y / o estado de un elemento

de trabajo que llevan a entregar productos o servicios. Los flujos de trabajo tienden a verse afectados por consideraciones de la estructura funcional de la organización, aunque no siempre de manera óptima. (Anderson, D. J. y Camichael, A., 2016, p. 60).

- ✓ **Cliente:** persona u organización que podría recibir que recibió un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella. (ISO 9000, 2015, p. 14).
- ✓ **Riesgo:** efecto de la incertidumbre sobre los objetivos. (ISO 31000, 2011, p. 4).
- ✓ **Gestión del Riesgo:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización respecto al riesgo. (ISO 31000, 2011, p. 4).

10. DISEÑO METODOLOGICO

El presente trabajo de grado cuenta con la siguiente metodología para la validez de la investigación realizada.

10.1. Investigación documental

Se recopiló y analizó toda la información que sirvió para fundamentar y desarrollar el marco teórico, a través de libros, artículos científicos, investigaciones relacionadas con el tema, sitios web y la norma ISO 9001: 2015.

10.1.2. Investigación descriptiva

A través del método de la entrevista se realizará el diagnóstico de la situación actual de la empresa con el propósito de identificar sus necesidades y requerimientos, ya que mediante la utilización del check list de la Norma ISO 9001:2015 permitirá

conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos descritos en la norma para la gestión por procesos.

10.1.3. Investigación de Campo

Se realizará recopilación de datos nuevos por medio de fuentes primarias es decir por medio de encuentros presenciales en las diferentes áreas de estudio, por medio de la observación y la interacción del personal se podrá logra el desarrollo el manual de procesos.

11. ETAPAS DEL PROYECTO

- Identificación de procesos de cada una de las áreas y sus respectivas funciones.
- Desarrollo del Organigrama
- Caracterización de procesos (Identificación de actividades, de recursos y responsables)
- Descripción de los procedimientos.
- Validación: poner a prueba uno de los procesos.

12. ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

12.1. RECURSOS DISPONIBLES

- ✓ **Recursos económicos:** Inversiones necesarias para realizar la implementación del proyecto, teniendo en cuenta que las inversiones deben ser mínimas.

- ✓ **Recurso humano:** Cada una de las personas involucradas en el proyecto, desde los Líderes de cada área, Asistentes administrativos y colaboradores involucrados en el proceso (cliente interno y externo), personal clave para el desarrollo del mejoramiento continuo de la empresa.

- ✓ **Recursos tecnológicos:** Recursos necesarios sistematizar la información a través de documentos e informes de gestión y de fuentes externas, finalmente el uso del computador como Excel y Base de datos históricos etc.;

13. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PERIODO 2021-1			FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO					JULIO				
RESPONSABLE	FASES	ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Practicante Lili Giovana Páez Rincón	FASE 1 Diagnostico	Busqueda de información																														
		Análisis de la información recolectada																														
	FASE 2 EJECUCION	Identificación los procesos de cada una de las área y sus respectivas actividades.																														
		Caracterización de Procesos																														
		Plantamiento de Procedimiento																														
		Validación																														
	FASE 3 CONCLUSIÓN	Elaboración de Informe y conclusiones																														
		Entrega de informe																														

Ilustración 20 Cronograma de Actividades

Fuente: Lili Paez

14. DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL RESPECTO A LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES

14.1 DIFUSIÓN DEL PROYECTO

La propuesta comenzó con la presentación del mismo a los jefes, coordinadores, Auxiliares y Colaboradores de las áreas de la Dirección Administrativa y Financiera de la empresa 3 Tres Milagros perfumería, esto se realizó a través de una reunión colectiva con el fin que se tuviera conocimiento de la gestión que se iba a realizar.

En esta reunión se dio a conocer el objetivo de realizar la documentación de los manuales de procesos, procedimientos y funciones bajo lineamientos de la norma ISO 9001:2015; el alcance que tendría el proyecto, cómo iba a ser la metodología de trabajo, la definición de fechas en las cuales se trabajaría con cada una de las áreas adscritas a la dirección y los resultados esperados al final de toda la ejecución.

14.2 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los instrumentos utilizados para la obtención de información y recolección de los datos se diseñaron con el fin de realizar un diagnóstico del proceso de investigación. En este estudio se aplicaron: la entrevista estructurada, la matriz de diagnóstico y el análisis FODA (matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Inicialmente se realizó un primer encuentro, con el coordinador Administrativo, la Directora Administrativa, Director Comercial, Auxiliares logísticas y comerciales todos con un grado de interés en aportar ideas referentes a la mejora de la eficiencia y productividad en sus actividades y funciones diarias. Su objetivo fue diagnosticar la calidad del proceso de investigación y ofrecer una primera aproximación a los posibles factores clave de éxito, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que surgieron en la empresa para el desarrollo del proceso de investigación.

Para la entrevista se aplicó el instrumento guion de la entrevista, mediante el cual se formularon varias preguntas, se incluyeron preguntas abiertas para contribuir al desarrollo y amplitud de las ideas por parte del entrevistado. El objetivo de la entrevista fue conocer la situación actual del proceso de investigación y se les aplicó a las áreas Directivas administrativas y financieras. Se estructuró en diez preguntas con un formato que respetó el ciclo PHVA del siguiente modo:

Planificación: Relacionadas con el plan de investigaciones, el tiempo, las actividades, los recursos financieros.

Hacer: Relacionadas con la información para la ejecución de las investigaciones, la frecuencia de los informes de seguimiento y las herramientas utilizadas para el desarrollo del trabajo.

Verificación: Relativas al cumplimiento de lo planificado, la eficiencia del proceso, la utilización de documentos y formularios para controlar en el tiempo y con calidad.

Actuar: Relativas a la adecuación de los procesos, las mejoras inmediatas aplicadas o recomendaciones.

Finalmente, para completar el diagnóstico se aplicó un instrumento al que se denominó Herramienta Diagnóstico (Check-list de la norma ISO 9001:2015), con el objetivo de identificar los factores internos y externos que han afectado el proceso investigativo para determinar los factores críticos de éxito. Su aplicación se realizó con base en los fundamentos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Fueron evaluadas 100 afirmaciones considerando su estado actual en cuanto a: Cumple completamente, cumple parcialmente, no cumple. Se constató si la evidencia era verbal o escrita y con base en ello fue calificado cada ítem según los criterios anteriormente mencionados. Según la calificación y la puntuación obtenida, se tipificó el tipo de acción en tres opciones a ejecutar para la mejora de la calidad: diseño e implementación, mejoramiento o mantenimiento. Los aspectos evaluados fueron:

- ✓ Contexto de la organización. Sobre el sistema de gestión de la calidad y sus procesos. La organización y su contexto, las necesidades y expectativas de las partes y el alcance del sistema.
- ✓ Liderazgo. Abordan el compromiso de la dirección, la política de calidad y las funciones de la organización, responsabilidades y autoridades.
- ✓ Planificación para el SGC. Incluye las acciones para afrontar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad, la planificación para lograrlos y la planificación de los cambios.
- ✓ Soporte. Relacionadas con los recursos, la competencia, la toma de conciencia y la información documentada.
- ✓ Operación. Es el aspecto más extenso, incluye la planificación y control operacional, la determinación de los requisitos de los servicios, su diseño y desarrollo, el control de los servicios obtenidos externamente, la presentación

y entrega de los servicios, y el control de los elementos de salida de servicios no conformes.

- ✓ Evaluación del desempeño. Considera el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, la auditoría interna y la revisión por la dirección.
- ✓ Mejora. Incluye las no conformidades, acciones correctivas y la mejora continua.

El análisis FODA se utilizó con el objetivo de determinar la situación actual del proceso de investigación, se analizaron sus características internas y externas, mediante matrices EFI para la evaluación de los factores internos (Fortalezas y debilidades) y EFE para la evaluación de los factores externos (oportunidades y amenazas). El objetivo final de la construcción de la matriz es determinar las ventajas competitivas y la estrategia genérica a seguir en el proceso de investigación (Wheelen y Hunger, 2011).

14.3 Diagnóstico del proceso de investigación

El siguiente paso en la propuesta del manual de procesos para las áreas de la Dirección Administrativa y operativa bajo el sistema de un SGC fue la realización del diagnóstico del proceso de investigación, con el objetivo de analizar su situación actual existente en materia de gestión de calidad. En esta etapa se utilizaron las técnicas e instrumentos de investigación referidos anteriormente: guion de la entrevista, matriz diagnóstica para la recolección de la información. En este paso lo más importante es la integración de los resultados obtenidos en la toma de la información para la determinación de las Fortalezas Internas (EFI) y Externas (EFE) y la matriz FODA, la determinación de los factores críticos de éxito y la identificación preliminar de los subprocessos que integran el proceso de investigación (Wheelen y Hunger, 2011).

14.4 Caracterización del proceso de Investigación

La segunda etapa del trabajo estuvo enfocada a la caracterización del proceso de investigación y los subprocesos que lo conforman, con base en el ciclo PHVA establecido por la norma ISO 9001:2015.

La caracterización de procesos consiste en identificar condiciones y/o elementos que forman parte de estos, tales como: ¿quién lo hace?, ¿para quién o quiénes se hace?, ¿por qué se hace? Los procesos deben documentarse en función de la naturaleza de sus actividades, los requisitos del cliente/usuario y los requisitos legales o reglamentarios. Para caracterizar el proceso en su conjunto se utilizó la matriz de caracterización (Tabla 1).

En esta etapa se incluyen los flujogramas o diagramas de flujo, los que permiten identificar las actividades implicadas en nuestros procesos y sus relaciones secuenciales, por lo que contribuyen a una mejor comprensión de las actividades que integran un proceso. Incluye el flujo de la información, entradas, salidas, materiales y decisiones que deben tomar las personas que participan en el proceso, lo que facilita introducir mejoras en el caso que sea necesario. Los pasos para construir el flujograma son los siguientes: definición de los límites del proceso: inicio y fin; identificación de las etapas principales del proceso; representación del diagrama de flujo, determinación de la duración de cada etapa y el tiempo de ciclo total, determinación de las necesidades para realizar cada etapa y la verificación y análisis del diagrama.

Tabla 1
Matriz de Caracterización de un Proceso

TITULO	DETALLE
PROCESO	Identifica el proceso
SUBPROCESO	Identifica el subproceso
RESPONSABLE	Identifica el cargo del empleado que es responsable del subproceso
OBJETIVO	Se detalla el logro específico que se quiere alcanzar
ALCANCE	Identifica la actividad inicial y la actividad final del proceso
CÓDIGO	Identificación tomada del mapa de procesos
PROVEEDOR	Interno, son los proveedores de otros subprocesos. Externo, son otros proveedores que pueden ser entidades públicas o privadas.
ENTRADAS	Información que se requiere para llevar a cabo el proceso.
ACTIVIDADES	Es el conjunto de operaciones que realiza el proceso. En las actividades se detalla el ciclo PHVA.
RESPONSABLE	Se debe detallar el cargo de la persona que es encargada de realizar la actividad.
SALIDAS	Es el producto que se obtiene al ejecutar las actividades.
CLIENTES	Internos y Externos
RECURSOS	Humano, Infraestructura y Ambiente de Trabajo
REQUISITOS	Cliente, Legales, Reglamentos y Organizaciones
INDICADORES	Nombres y Fórmula

Tabla 1 Matriz de Caracterización de un Proceso

Fuente: Elaboración propia

14.5 Diseño del proceso de Investigación

Finalmente, y una vez delimitados subprocesos y sus interrelaciones en el proceso de investigación, se desarrollaron los procedimientos de acuerdo con los pasos requeridos: propósito, alcance, responsable, definiciones, políticas, indicadores, documentos y registros.

El responsable es el encargado de la coordinación de las actividades, el aseguramiento del cumplimiento de la normativa legal, la verificación de la documentación de los procesos y la medición de los indicadores de cumplimiento para la toma de decisiones

En el diseño del proceso de investigación se elaboran manuales de procedimientos que proporcionan información de cómo se hace una determinada actividad y detallan el propósito del proceso, el alcance, el responsable de la ejecución, sus definiciones, políticas, indicadores de gestión, la documentación necesaria y los registros

15. RESULTADOS Y SU ANALISIS

15.1 Resultados de la Entrevista

La aplicación de la entrevista permitió constatar que la empresa 3 Tres Milagros perfumería realiza una planificación de su operación; pero no se cumplen a cabalidad las actividades previstas en el plan operativo anual, debido a que no se utilizan con eficacia las herramientas para la realización y control de estas, y esto implica que no se alcancen resultados satisfactorios en el porcentaje de cumplimiento de sus objetivos, tanto por parte de los Directivos como la de sus colaboradores. También se pudo ratificar que no se cuenta con una definición de los subprocesos y no se gestiona una función de ello, por lo que resulta necesario implementar la gestión por procesos para lograr una secuencia y un orden lógico de las actividades a realizar.

15.2 Matriz FODA

Una vez realizada la caracterización de la empresa 3Tres Milagros perfumería, se procede a realizar el análisis FODA que es una herramienta de análisis del entorno interno y externo; para ello se procederá a la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las que puede estar expuesta la empresa.

15.3 Análisis de la posición estratégica

Para determinar la posición estratégica actual en la que se encuentra la empresa 3 Tres Milagros Perfumería, se evaluó la situación interna es decir fortalezas y debilidades, de igual manera las externas como son las oportunidades y amenazas, considerando las posiciones estratégicas y su importancia de éxito.

Para las fortalezas y oportunidades

- ✓ Muy Fuerte (MF)
- ✓ Fuerte (F)
- ✓ Media (M)

Para las debilidades y amenazas

- ✓ Muy Débil (MD)
- ✓ Débil (D)
- ✓ Media (M)

En la tabla 2, se puede observar el análisis de situación interna entre fortalezas y debilidades, incluyendo su valoración y la importancia de éxito.

SITUACIÓN INTERNA

Factores estratégicos internos	Valor %		Importancia para ÉXITO	Valoración	POSICION
	1	2			
FORTALEZAS					
F1. Liderazgo de la Gerencia para lograr los objetivos propuestos	15%			0,84	MF
F2. Responsabilidad y compromiso del personal con su trabajo	10%				F
F3. Calidad del producto y accesible para los clientes	15%			0,84	MF
F4. Conocimiento del negocio	5%				F
F5. Infraestructura adecuada para llevar a cabo el correcto funcionamiento de los procesos.	5%				MF
DEBILIDADES					
D1. Falta de una correcta gestión por procesos	5%				MD
D2. No dispone de procedimientos documentados	5%				MD
D3. Dependencia de un solo proveedor.	15%				M
D4. Estructura financiera (Flujo de caja)	20%				M
D5. cuenta con una adecuada organización de los departamentos	5%				D
	1			3,45	

Ilustración 21 Análisis de la situación interna

Elaboración Propia

En la figura 3, se puede observar el análisis de situación externa entre las oportunidades y amenazas con su respectiva valoración y la importancia de éxito.

SITUACIÓN EXTERNA

Factores estratégicos internos	Valor %		Importancia para ÉXITO	Valoración	POSICION
	1	2			
OPORTUNIDADES					
O1. Políticas económicas favorable para el sector de la perfumería.	20%			0,84	MF
O2. Producto Masivo	10%		5,1		F
O3. Posicionamiento masivo	10%				F
O4. Presentar productos originales al mercado y frente a la competencia	5%				M
O5. Alcance Nacional e Internacional	10%				F
AMENAZAS					
A1. La competencia ofrece productos similares y a menor precio	10%				MF
A2. Inestabilidad política del país por el COVID-19	5%				M
A3. Fuerte competencia de bastabtes empresas.	18%			0	F
A4. Exigencia en el Capital de trabajo	8%				M
A5. Problema de Orden Publico	4%				M
	1			3,96	

Ilustración 22 Análisis de la situación externa

Elaboración propia

15.3.1 Posicionamiento estratégico

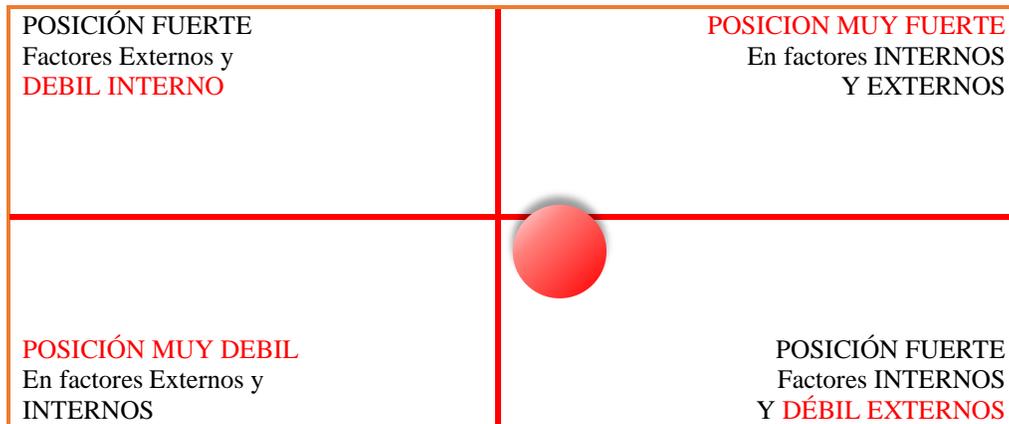


Ilustración 23 Posición estratégica

Elaboración Propia

De acuerdo al análisis de posición estratégico, tanto interno como externo, como muestra la tabla 4, la empresa actualmente se encuentra en el cuadrante IV, donde se identifica que es fuerte en los factores internos pero débil en los factores Externos. Por lo tanto, la empresa deberá plantearse estrategias de mejora que le ayuden a posicionarse en una mejor posición y mejorando su desempeño.

15.4. Diagnóstico de evaluación de la gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015

Para conocer la situación actual de la empresa 3Tres milagros perfumería, se aplico el Check-List de la norma ISO 9001:2015, con la finalidad de conocer el cumplimiento de cada uno de los apartados establecidos por dicha norma (ver anexo 1).

Además, en la Tabla 2, se puede observar los criterios de evaluación con el propósito de obtener resultados correctos para luego analizarlos.

Tabla 2: Criterios de Evaluación

Respuesta	Detalle
Totalmente	Cumple completamente con el criterio enunciado
Parcialmente	Cumple parcialmente con el criterio enunciado
Nada	No cumple el criterio enunciado

Fuente: (ISO 9001,2015)

15.5 Análisis de resultados obtenidos del Check-list

El presente análisis se realizó a cada uno de los apartados señalados por la norma, obteniendo los siguientes resultados.

Apartado 4. Contexto de la organización

En la Tabla 3 en lo que respecta al contexto de la organización, se evidencia que 40% equivale al cumplimiento parcial de los requerimientos que establece norma ISO 9001:2015, del mismo modo el 40% significa que no cumple con ningún requisito, y el 20% restante constituye que lo cumple totalmente. Estos resultados se dan porque la empresa no ha identificado los procesos para ser más eficaz.

Tabla 3: Resultados contexto de la organización

TOTALMENTE	20%
PARCIAL	40%
NADA	40%
TOTAL	100%

Elaborado por: Lili Páez

Apartado 5. Liderazgo

En este apartado, se puede apreciar claramente que existe un cumplimiento parcial de 56% en cambio se puede notar que el 31% constituye que la empresa no cumple con ningún requisito, y por último el porcentaje del 30% es lo que cumple

de manera total, como se indica en la Tabla 4. Un requisito del apartado 5 es, el establecimiento de la política de calidad, y la empresa no la tiene por lo que no ha sido comunicada dentro de la organización ni documentada.

Tabla 4: Resultados liderazgo

TOTALMENTE	30%
PARCIAL	56%
NADA	31%
TOTAL	100%

Elaborado por: Lili Páez

Apartado 6. Planificación

Se puede denotar que hay un 60% cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, mientras que el 40% corresponde a nada, es decir, no lo cumple, y el 0% es el total de cumplimiento, como se muestra en la Tabla 5. Esto evidencia la falta de planificación para abordar riesgos y también porque no se han establecido objetivos de calidad.

Tabla 5: Resultados planificación

TOTALMENTE	0%
PARCIAL	60%
NADA	40%
TOTAL	100%

Elaborado por: Lili Páez

Apartado 7. Apoyo

En este apartado intervienen elementos como: recursos, conocimientos, comunicación y control de la documentación, que son de gran aporte para la gestión por procesos. Es por eso que el 62% representa el incumplimiento de ningún requisito, del mismo modo el cumplimiento parcial es de 23%, y por último tenemos un 15% de cumplimiento total, como se observa en la Tabla 6.

Tabla 6: Resultados apoyo

TOTALMENTE	15%
PARCIAL	23%
NADA	62%
TOTAL	100%

Elaboración por: Lili Páez

Apartado 8. Operación

En lo que respecta a la operación, en la tabla 7 se aprecia que la empresa cumple parcialmente los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 con un porcentaje de 58%, el 39% lo cumple totalmente, sin embargo, el 3% representa el incumplimiento de los requisitos de este apartado.

Tabla 7: Resultados Operación

TOTALMENTE	39%
PARCIAL	58%
NADA	3%
TOTAL	100%

Elaboración por: Lili Paez

Apartado 9. Evaluación de desempeño

En lo que representa a la evaluación de desempeño haciendo referencia a lo que comprende la gestión por procesos, el 65% constituye un cumplimiento parcial, el 27% corresponde al incumplimiento y el 8% representa que la empresa cumple los requisitos de manera total, como se muestra en la Tabla 8. Un aspecto clave para medir la operación es la auditoría interna pero la empresa no lleva a cabo ni planifica auditorías para fomentar la validez y confianza de los procesos.

Tabla 8: Resultados Evaluación de desempeño

TOTALMENTE	39%
PARCIAL	58%
NADA	3%
TOTAL	100%

Elaborado por: Lili Páez

Apartado 10. Mejora

En la Tabla 9 se muestra que existe 55% de cumplimiento parcial, de igual manera el 36% demuestra que no cumple con nada de requisitos y el 8% equivale al cumplimiento total de los requerimientos.

Tabla 9: Resultados Evaluación de desempeño

TOTALMENTE	39%
PARCIAL	58%
NADA	3%
TOTAL	100%

Elaborado por: Lili Páez

15.6 Resultado general del diagnostico

Al finalizar la evaluación de diagnóstico a través de check List de la norma ISO 9001:2015, se procedió a realizar el análisis de cada apartado. En la figura 24 se muestran los resultados de cumplimiento de forma general

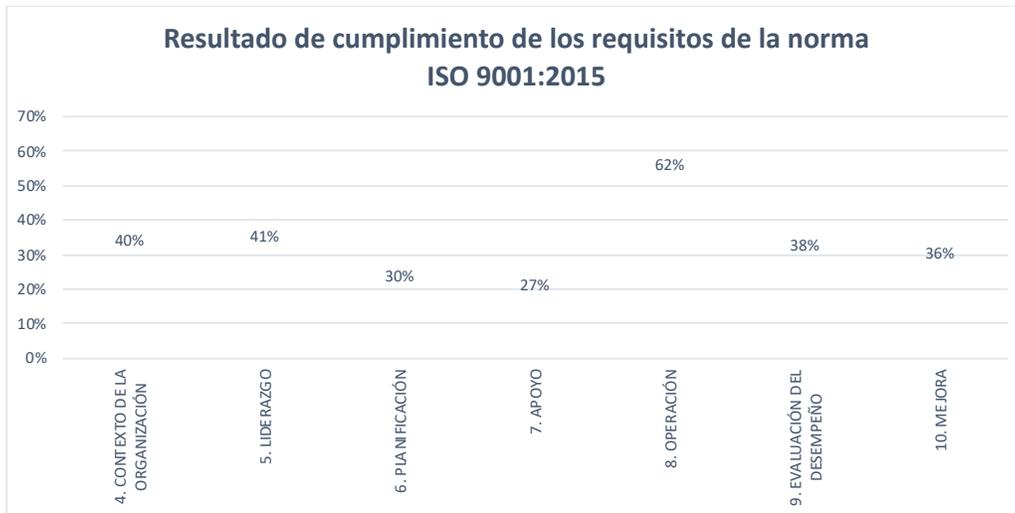


Ilustración 24: Resultado general del Check List

Elaboración propia

Considerando los apartados 4 hasta el 10, la empresa 3 Tres Milagros tiene un cumplimiento de los requisitos de la norma de un 39% este porcentaje representa una calificación global en la gestión por procesos, con un nivel BAJO como lo indica la Tabla 10.

Tabla 10: Resultado general del Check-List

NUMERAL DEL LA NORMA	% OBTENIDO DE LA IMPLEMNTACIÓN	CICLO PHVA	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	40%	P	DISEÑAR
5. LIDERAZGO	41%	P	DISEÑAR
6. PLANIFICACIÓN	30%	P	DISEÑAR
7. APOYO	27%	H	DISEÑAR
8. OPERACIÓN	62%	H	DISEÑAR
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	38%	V	DISEÑAR
10. MEJORA	36%	A	DISEÑAR
TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACIÓN	39%		

15.7. Plan de Mejoras

Teniendo en cuenta los resultados surgidos de la evaluación por medio del check-list de la norma, se procede a tomar acciones para mejorar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015

Tabla 11: Plan de mejoras

ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Diseñar el modelo de gestión por procesos	Talento Humano, Tecnológico	Responsable de la GP Gerencia	Cumplimiento de procedimientos, registros.
Identificar los macroprocesos, procesos presentes en la empresa	Talento Humano	Responsable de la GP Gerencia	Procesos estratégicos operativos y de apoyo.
Verificar mapa de procesos	Talento Humano	Responsable de cada área.	Mapa de procesos
Elaborar inventario de procesos	Talento Humano	Responsable de cada área.	Macroprocesos Procesos.
Caracterización de procesos	Talento Humano Tecnológicos	Responsable de GP Responsable de cada área	Fichas de Procesos
Realizar flujogramas de cada procedimiento	Talento Humano Tecnológicos	Responsable de GP	Flujogramas

Elaboración propia

**16. DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION POR PROCESOS BASADO
EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA 3TRES MILAGROS
PERFUMERIA, UBICADA EN EL MUNICIPIO DEL CARMEN DE
VIBORAL.**

16.1 Mapa de procesos

El mapa de procesos de la empresa 3Tres Milagros perfumería se ha definido de acuerdo a lo que refleja la estructura y relación de los diferentes procesos que intervienen dentro de la empresa, por lo cual el mapa se compone de cinco partes como: en la parte izquierda se encuentra las necesidades y expectativas de los clientes, en la parte superior se encuentran los procesos estratégicos que son los que ayudan al cumplimiento de los objetivos, en la parte central están los procesos operativos o misionales que son los que agregan valor, en la parte inferior están los procesos de apoyo que son los que brindan soporte a los procesos de valor. Finalmente, la parte derecha son las salidas, es decir, la satisfacción del cliente.

A continuación, se muestra el mapa de proceso propuesto.

Mapa de procesos 3 Milagros



Ilustración 25: Mapa de procesos

Fuente: (Empresa 3tres milagros perfumería)

16.2 Inventario de procesos

El inventario de procesos está compuesto de una lista de todos los macroprocesos, procesos y procedimientos, a los cuales se les asigna una codificación. En la empresa 3Tres Milagros perfumería se ha identificado y establecido los macroprocesos estratégicos, operativos y de apoyo. Por lo que, la empresa cuenta con 3 macroprocesos y 9 procesos

	3 Tres Milagros perfumería	Código: MP – SIG-01
	Manual de Procesos y Procedimientos	Versión:
	Proceso: Administración del Sistema Integrado de Gestión	Fecha de Aprobación
	Manual de procesos y procedimientos	Responsable:

Tabla 12: Inventario de procesos

MACROPROCESO	PROCESO	PROCEDIMIENTO	CODIGO
Gestión Estratégica	G.E.1	Gerencia	Planificación Estratégica GE-PL-PRC-01
	G.E.2	Administración	Proyección de los recursos GE-AD-PRC-02
PROCESOS MISIONALES	G.P.1	Montaje de Franquicia	Construcción o Montaje MS-FRQ-PRC-01
			adecuación MS-FRQ-PRC-02
			Inventarios MS-BD-PRC-01
	G.P.2	Bodega	Compras MS-BD-PRC-02
			Despacho MS-BD-PRC-03
	G.P.3	Mercadeo	Promoción MS-MD-PRC-01
			Fidelización MS-MD-PRC-02
			Control MS-MD-PRC-03
	G.P.4	Comercial	Ventas de materia prima MS-CM-PRC-01
			Identificar Ventas de franquicias MS-CM-PRC-02
PROCESOS DE APOYO	G.A.1	Talento Humano	Selección de personal AP-TH-PRC-01
			Verificación de datos AP-TH-PRC-02
			Contratación AP-TH-PRC-03
	G.A.2	Legal	AP-LG-PRC-01

Elaboración propia

16.3 Caracterización de los procesos.

La caracterización de los procesos son herramientas que permiten la identificación de elementos esenciales para llevar a cabo un proceso, Por lo que se debe identificar al responsable del procedimiento, los diferentes como: actores principales, entradas, actividades salidas que son los productos que se genera, clientes, así como también indicadores, riesgos presentes en el proceso y documentos que intervienen en cada proceso.

En el (Anexo 2) se detallan las caracterizaciones de cada procedimiento, empezando con los procedimientos de cada proceso perteneciente a los procesos operativos, estratégicos y de apoyo.

16.4. Resultados de la evaluación final

Anteriormente se determinó la situación actual de la empresa 3 Tres milagros perfumería con respecto al cumplimiento de los requisitos que establece la norma ISO: 9001:2015 reflejando como resultado un porcentaje de cumplimiento de 39% lo que representa un nivel BAJO. Sin duda esto se debe a que la empresa no tenía establecido ni definido los procesos que se interrelacionan entre sí, ni tampoco tenía documentado los procesos, por lo que esto originó la propuesta de realizar el modelo de gestión por procesos.

Dicho resultado llevó a tomar acciones para realizar: identificación de procesos, verificación de la información del mapa de procesos, inventario de procesos, caracterizaciones, indicadores de gestión referente a cada proceso, flujogramas, para lograr alcanzar significativamente un mejor desempeño y eficiencia de los procesos que se realizan dentro de la empresa.

Después de realizar las actividades mencionadas anteriormente, se realizó la socialización final a las respectivas áreas encargadas del proceso de gestión, con el motivo de lograr la sincronización de cada uno de los procesos.

CONCLUSIONES

- Al revisar las diferentes bases teóricas referente a gestión por procesos a través de la recopilación, observación, indagación y análisis de la información necesaria, la cual sirvió de sustento para el desarrollo del modelo por procesos y de soporte para la investigación.
- Al realizar el análisis de la situación actual de la empresa 3 Tres Milagros Perfumería, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del 39% este resultado refleja que la empresa o tenía definido y documentado sus procesos, ni tampoco un manual de procedimientos, por tal motivo surgió la necesidad de realizar un modelo de gestión por procesos.
- Al recopilar toda la información referente a la empresa 3 Tres Milagros Perfumería, se empezó con el diseño del modelo de gestión por procesos, por el cual, se apoyo bajo el mapa de procesos donde se identificó y se estableció los macroprocesos, procesos y procedimientos, de los cuales se encuentran documentados en el manual de procesos.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal en lo que se refiere a gestión por procesos, de manera que sea más fácil y eficaz el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa 3 Tres Milagros perfumería evitando contradicciones que harán más lento el proceso de mejora.
-
- Realizar la implementación del modelo de gestión por procesos, ya que le permitirá a la empresa tener una mejor funcionalidad de las áreas, a través de la identificación de los diferentes procesos que se interrelacionan entre sí, asegurando la calidad de los productos y brindando un mejor servicio obtenido la satisfacción del cliente y una ventaja competitiva frente al mercado.

ANEXOS

Anexo 1: Check-List de la norma ISO 9001:2015



CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:

TOTALMENTE. Cumple completamente con el criterio enunciado (**10 puntos:** Se establece, se implementa y se mantiene)

PARCIALMENTE. Cumple parcialmente con el criterio enunciado (**5 puntos:** Se establece, se implementa, no se mantiene)

NADA. No cumple el criterio enunciado (**0 puntos:** no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S)

No.	NUMERALES	CICLO PHVA	CRITERIOS DE EVALUACION		
			TOTALM ENTE	PARCIAL MENTE	NADA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		PHVA	A	B	C
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS		P		5	
1	Se tiene identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización				
2	La organización ha:				
	¿Determinado las entradas requeridas salidas esperadas de estos procesos?			5	
3	¿Determinado la secuencia e interacción de sus procesos?		10		
4	¿Determinado los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad?			5	
5	¿Asignado las responsabilidades y autoridades para estos procesos?		10		
6	Se determinan los riesgos y oportunidades en la planificación y ejecución de las acciones				0
7	¿Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio para asegurar que estos procesos logren los resultados previstos?				0
8	¿Mejorar los procesos y el sistema de gestión por procesos?			5	
9	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			0	

10	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de sus procesos para tener la confianza de que los procesos se realicen según lo planificado				0
Subtotal			20	20	0
Valor Estructural: % Obtenido ((A+B+C) /100)			40%		
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficiencia de la Gestión por procesos	P	10		
2	Rinde cuentas sobre la eficiencia del sistema de gestión por procesos				0
3	¿Asegura que se establezca la política y objetivos de la calidad para el sistema de gestión por procesos y son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización?			5	
4	¿Promueve el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos?				0
5	¿Asegura que los recursos necesarios para el sistema por procesos estén disponibles?			5	
6	¿Comunica la importancia de una gestión por proceso eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?				0
7	¿Se asegura que el sistema de gestión por procesos logre los resultados previstos?			5	
8	¿Se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficiencia del sistema de gestión por procesos?				0
9	¿Promueve la Mejora?			5	
10	¿Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad?			10	
5.1.2 Enfoque al cliente					
11	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen	P		5	
12	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente			5	
13	¿El enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente se mantiene?			10	

5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA					
14	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos	P		5	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
15	La política de calidad está disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización y se encuentra documentada			5	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
16	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización				0
Subtotal				30	40
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / 170)			41%		
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que la gestión por procesos logre los resultados esperados.	P		5	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	La organización ha establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para la Gestión por Procesos.			5	
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos de calidad			5	
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en la Gestión por Procesos y la gestión de su implementación?			5	
Subtotal			0	15	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / 50)			30%		
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la Gestión por Proceso (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	H	10		

7.1.6 Conocimientos de la organización				
2	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.		10	
7.4 COMUNICACION				
3	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas de la Gestión por proceso dentro de la organización.		5	
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
4	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz de la Gestión por Procesos.		5	
7.5.2 Control de la información documentada				
5	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por la Gestión por procesos			0
6	Según la norma ISO 9001:2015 una Gestión por Procesos, debe tener documentado: Políticas de la calidad y sus objetivos			0
7	Procedimientos documentados según la estructura de la norma ISO 9001:2015			0
8	Documentos internos y externos			0
9	Registros			0
10	Formularios		5	
11	Manual de procedimientos			0
7.5.3 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN				
12	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos			0
	Subtotal		20	15
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) / 130)		27%	
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios	H		5
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización			5

3	Se asegura que los procesos controlados externamente estén controlados.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
4	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.		10		
5	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	H	10		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
	Se determinan los requisitos legales y reglamentos para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	H	10		
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
7	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios.			5	
8	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	H	10		
9	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		10		
10	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.			5	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
11	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	H		5	
12	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.	H	10		
13	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
14	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			5	
15	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.	H		5	
16	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
17	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	H	10	
18	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicio a prestar, o las actividades a desempeñar.		10	
19	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			5
20	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			5
21	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		10	
22	Se controla la designación de personas competentes.			5
23	Se controla la validación y realización periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			5
24	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		10	
25	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		10	
8.5.6 Control de cambios				
27	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	H		5
28	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión		10	
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
29	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	H	10	
30	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		10	
31	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			5
8.7 CONTROL DE LAS SOLIDAS NO CONFORMES				
32	La organización asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	H		5
33	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			5
34	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			5
35	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.			5
36	La organización conserva información documentada que describa lo no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			5
	Subtotal			
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /380)			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				

9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición	V		5	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			5	
3	Determina cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición			5	
4	Determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			5	
5	Evalúa el desempeño y la eficiencia de la Gestión por Procesos.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			5	
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	V	10		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			5	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	V			
9.2 AUDITORÍA INTERNA					0
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	V			0
11	Las auditorías proporcionan información sobre la Gestión por Procesos conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			5	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa del auditoria y los resultados.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa que la Gestión por proceso a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	V		5	
9.3.2. Entradas de la Revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	V		5	
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a la Gestión por procesos.			5	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia de la Gestión por proceso.			5	

22	Considera los resultados de las auditorías.			5	
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.		10		
24	Considera la adecuación de los recursos.		10		
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			5	
26	Se consideran las oportunidades de mejora.			5	
	Subtotal				
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /260)				
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementada las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			5	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.		10		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			5	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficiencia de cualquier acción correctiva tomada.			5	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios a la Gestión por procesos si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.			5	
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficiencia de la Gestión por proceso.			5	
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			5	
	Subtotal				
	Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /11+B1730)				

Anexo 2: Caracterizaciones



3 TRES MILAGROS PERFUMERIA

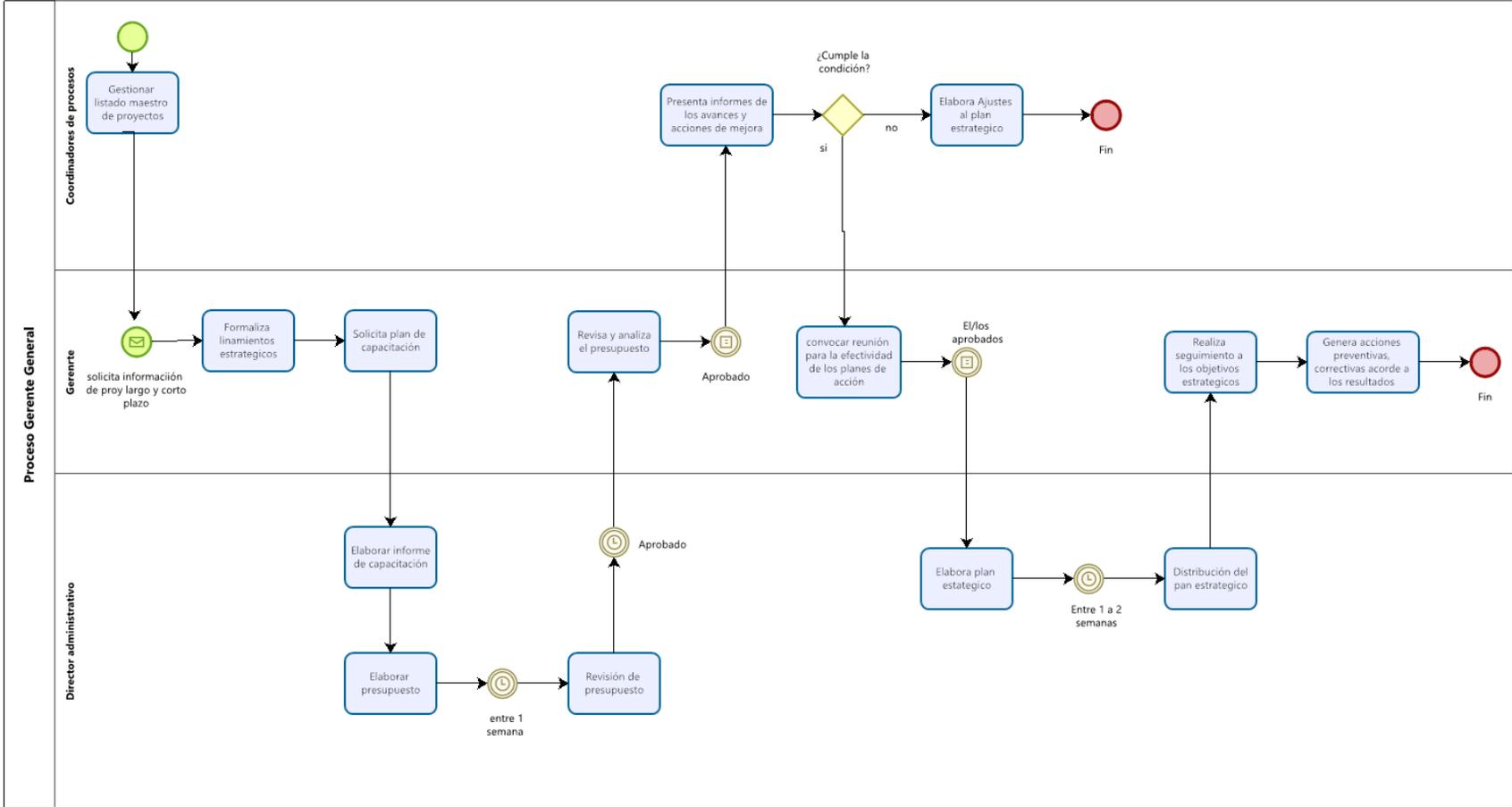
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	EMPRESA 3 TRES MILAGROS PERFUMERIA			CÓDIGO:	GE-GR-PC-1		
				VERSIÓN:	0.1		
				ELABORADO POR:	Lili Páez		
				REVISADO POR:			
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GERENCIA							
MACROPROCESO: Gestión Estratégica			RESPONSABLE: Gerente		PARTICIPANTES: Gerente, Administradora, coordinadores de áreas.		
OBJETIVO	Coordinar la asignación de recursos a través de una adecuada planificación, organización y dirección para lograr los objetivos establecidos por la empresa.		ALCANCE	Desde establecer las directrices estratégicas de la empresa hasta la toma de acciones para lograr que las metas se cumplan y mantenerlas en el tiempo.			
CONTROLES							
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL		
D.INT01-GE-1.1 D.INT01-GE-1.2	-Presupuesto -Cronogramas de reuniones de comité de Direcciones.	4,5,6,8,8.1,8.2,10		N/A N/A	N/A N/A		
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas			Salidas	Cliente		
Partes interesadas Todos los procesos Clientes externos Proveedores	-Presupuesto establecido empresa -Información financiera y contable de la empresa. -Información sobre cumplimiento y efectividad de metas y objetivos. -Necesidades del mercado -Necesidades de recursos para el funcionamiento de la organización.		P	-Tomar decisiones adecuadas para el correcto funcionamiento de la empresa. -Análisis de información sobre la empresa, el sector y el mercado.		-Objetivos, metas, estrategias y políticas. -Planes de acción. -Recursos necesarios para el funcionamiento de la organización. -Clientes Nuevos. -Innovación en los productos. -Nuevos productos.	-Todos los procesos -Clientes externos -Comunidad -Proveedores
			H	-Desarrollo de planes de acción a partir de los directrices estratégicas y el desempeño de la empresa. -Suministro de recursos para el logro de los objetivos de la organización. -Revisar desempeño de los procesos en comparación con los objetivos y metas establecidas y llevar a cabo las acciones necesarias.			
			V	-Verificar que los planes de acción necesarios hayan sido desarrollados y ejecutados efectivamente. -Comprobar que los recursos suministrados respondan a las necesidades de la organización.			
			A	-Generar acciones preventivas, correctivas y de mejora acorde con los resultados del proceso.			

RECURSOS			
MAQUINARIA Y EQUIPO	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Computadora, impresora	Esfero, hojas, sello de la empresa	Área de Gerencia- Empresa 3Tres Milagros	Presupuesto establecido por la empresa
INDICADORES		RIESGOS	
-Crecimiento en ventas (ventas año/Ventas año inmediatamente anterior) *100 -Crecimiento Utilidad Neta (Utilidad año/Utilidad año anterior) *100 -((costos + gastos operacionales) /ingresos operacionales) *100		-Incumplimiento de actividades de la planificación -Incumplimiento de los objetivos estratégicos -Falta de estrategias con el mercado.	

2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lili Giovana Paez Rincon Practicante	Francisco Eladio Restrepo Asesor de Practica	Anderson Representante Legal



	EMPRESA 3 TRES MILAGROS PERFUMERIA			CÓDIGO:	GE-AD-PRC-2		
				VERSIÓN:	0.1		
				ELABORADO POR:	Lili Páez		
				REVISADO POR:			
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN							
MACROPROCESO: Gestión Estratégica		RESPONSABLE: Dirección Administrativa y Financiera		PARTICIPANTES:			
OBJETIVO	Gestionar óptimamente los recursos materiales, humanos y financieros, con la finalidad de conseguir los objetivos que la empresa se ha propuesto. Realizar seguimiento en los procesos de las diferentes áreas para optimizar recursos y garantizar el cumplimiento.		ALCANCE	Inicia con los lineamientos estratégicos para gestionar los temas administrativos, financieros y contables, y finaliza con los documentos gestionados de manera confiable y oportuna, para la toma de decisiones por los usuarios internos y externos de la información, además para dar cumplimiento a los lineamientos legales y tributarios.			
CONTROLES							
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA	CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL			
D.INT01-GE-2.1 D.INT01-GE-2.2 D.INT01-GE-2.3 D.INT01-GE-2.4	-check list -formato cierre del mes -Formato Inventario -Contratos	4.2,4.4,5.1,5.3,6.1,7.1,8.1,8.2,8.5,8.7,9.1 -liderazgo y compromiso -Acciones para abordar riesgos y oportunidades -Recursos -seguimiento análisis y evaluación	D.EXT02-GE-2.5	Sistema Datecno			
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas	P		Salidas	Cliente		
Todos los procesos de la empresa Gerencia Requerimientos de departamento	Requerimientos y/o necesidades Planes de Mejoramiento y desarrollo Documentos Legales	H	-Identificación de necesidades -Planeación de servicios de internet, aseo, mantenimiento de planta física. -Planeación de pagos del mes -Revisar calendario Tributario -Planificación de reuniones semanales -Apoyo de selección de personal	-Selección del candidato -Contratos legalmente firmados.	Todos los procesos Clientes		

contable, revisoría fiscal y asesoría legal Clientes Entidades Financieras Proveedores	Contratos, Facturas, Conciliaciones Actas, informes o soportes de reunión		-Realización del presupuesto proyectado para el Direccionamiento de los recursos semanales. -Administrar y controlar recurso físico (suministro de papelería e insumos etc.). -Firmar los contratos y documentos para el buen funcionamiento de la operación -Selección de proveedores -Realización de cotizaciones	-pagos efectuados -Base de datos proveedores. -Expedición de certificados. -Elementos y servicios adquiridos -Presupuestos (ventas – costos y gastos)	
		V	-Seguimiento a cumplimiento del presupuesto mensual -Verificar el check list del cierre administrativo mensual		
		A	-Establecer estrategias administrativas para captar recursos monetarios para el funcionamiento de la organización. -Retroalimentación de los coordinadores de área para la medición de sus indicadores. -Negociación de los bancos.		

RECURSOS

MAQUINARIA Y EQUIPO	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
Equipo de cómputo, software, internet		Instalaciones Físicas – Empresa 3 Tres Milagros.	Presupuesto establecido por la empresa

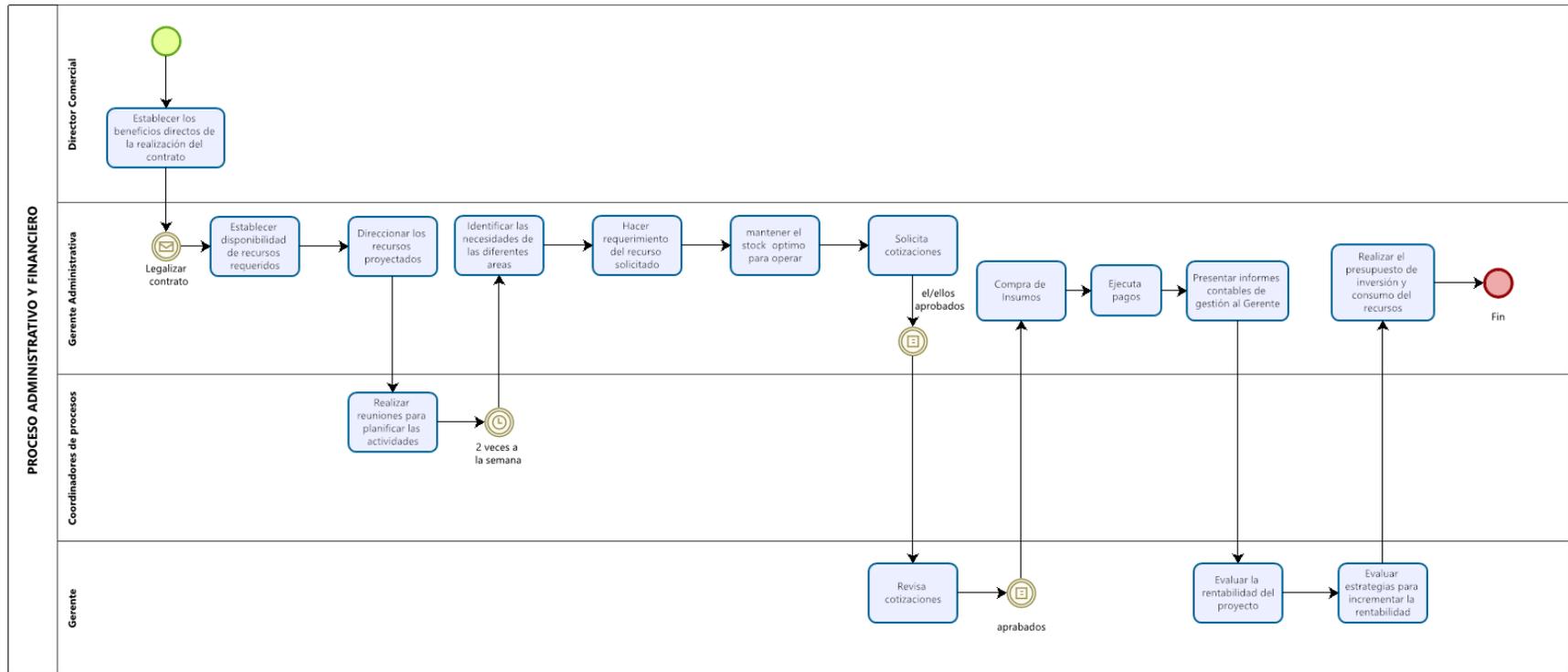
INDICADORES

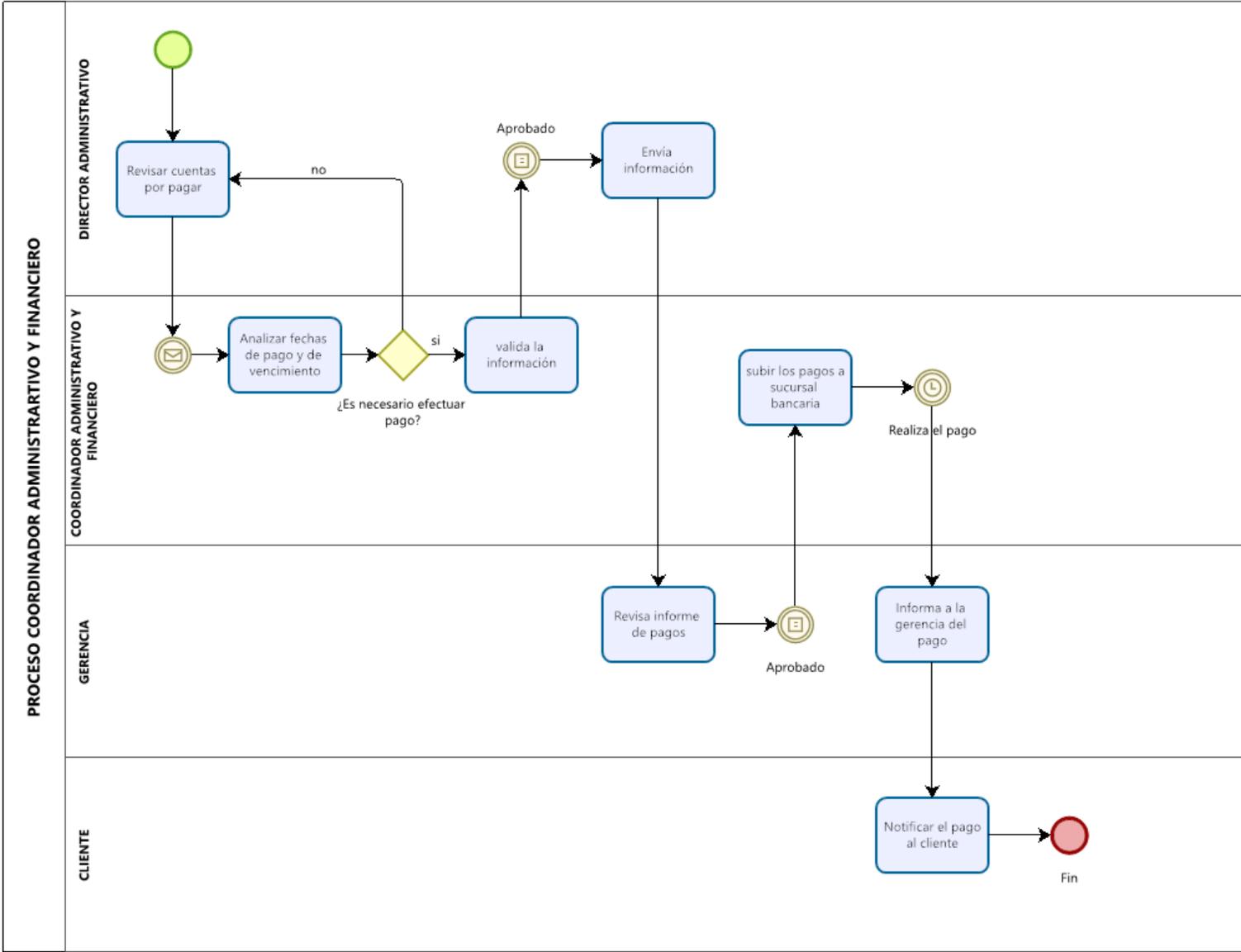
RIESGOS

<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de endeudamiento - Cumplimiento en el presupuesto de ingresos - Cumplimiento del presupuesto de Egresos - Rentabilidad Neta 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratar personal inadecuado que no se ajuste al perfil del puesto.
--	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lili Giovana Paez Rincon	Francisco Eladio Restrepo	Anderson

Practicante	Asesor de Practica	Representante Legal
-------------	--------------------	---------------------

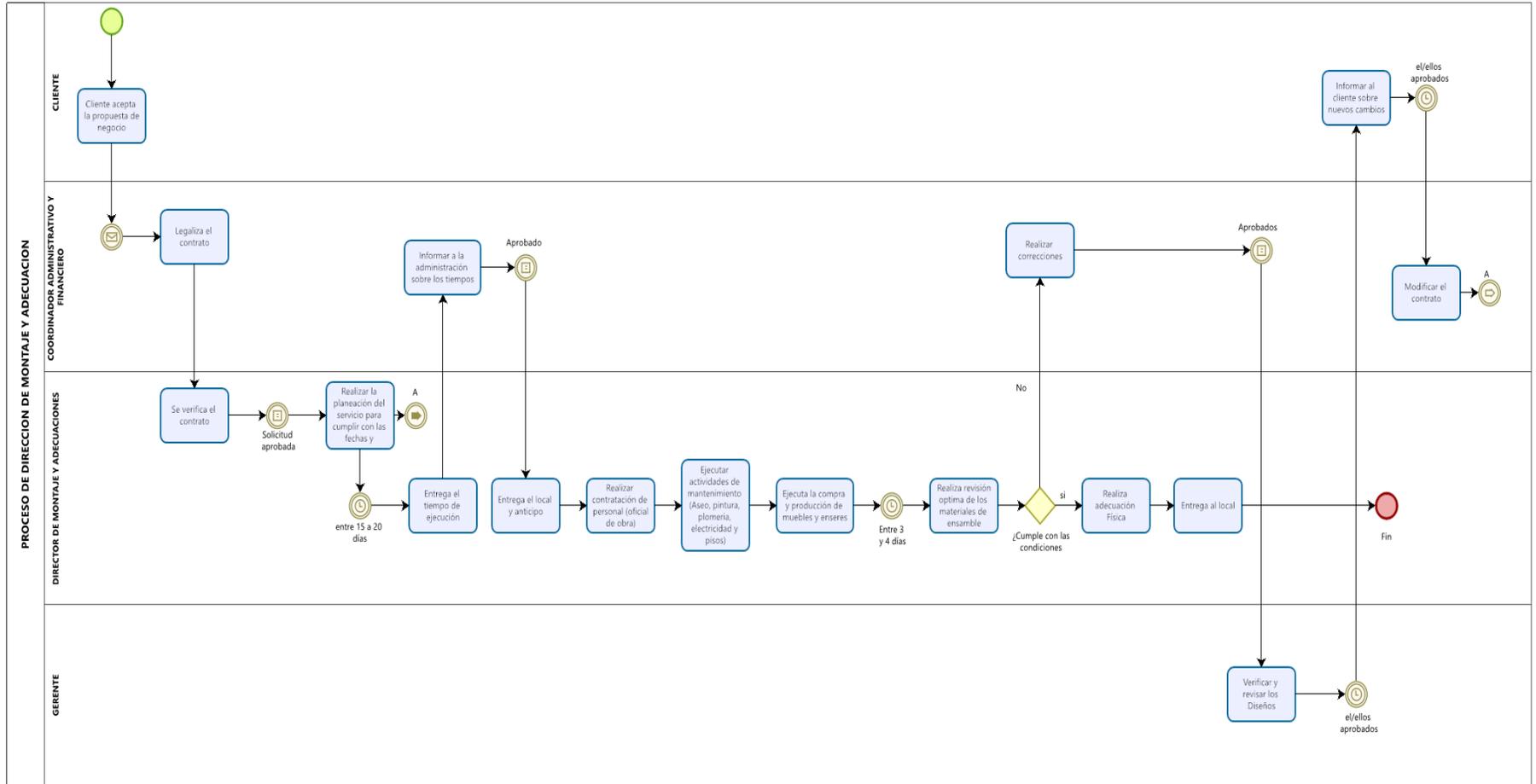




	EMPRESA 3 TRES MILAGROS PERFUMERIA			CÓDIGO:	MS-FRQ-PRC-1				
				VERSIÓN:	0.1				
				ELABORADO POR:	Lili Páez				
				REVISADO POR:					
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE FRANQUICIA									
MACROPROCESO: Gestión Productiva		RESPONSABLE: Coordinador de Montajes y adecuaciones		PARTICIPANTES: Gerente, Administrativo, logístico y comercial					
OBJETIVO	Entregar el establecimiento en el tiempo establecido con los parámetros adecuados que lo exige el cliente y la empresa.	ALCANCE	Inicia desde la conceptualización de la idea montaje, hasta la fabricación y adecuación física de lo requerido por el cliente.						
CONTROLES									
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA	CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL					
D.INT01-G. A-1.3	-Formato Control de Gastos	5.1.2,6.1,7.5.3,8.1,8.2,8.3,8.5,9.1.2	N/A						
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS			
Proveedor	Entradas				Salidas	Cliente			
Todos los procesos de la empresa	-Necesidades de adecuación y mejora de infraestructura.	P		-Identificar los elementos (estudio técnico) que conforman la infraestructura que se debe mantener para definir los parámetros de actualización de la totalidad o parcial de infraestructura física. -Programa actividades de mantenimiento y define los recursos necesarios. Programación de viaje con todo lo necesario para la Adecuación	-Diagnostico estado de infraestructura. -Necesidades de contratación	-Proceso de Direccionamiento estratégico Proveedores			
Gerencia	-Necesidades de mantenimiento del local			H	-Realiza la contratación del personal de la zona (Oficial de construcción). -Ejecuta las actividades de mantenimiento de acuerdo con las rutinas establecidas (aseo, pintura, plomería, electricidad y pisos). -Ejecuta la compra y producción de muebles y enseres (vitrinas, repisas) -Ejecuta actividades de apoyo logístico para la actividad de la empresa	-Rutinas ejecutadas a satisfacción. -Informes de mantenimiento (proveedores)	Todos los procesos		
Proveedores					V	Controla, verifica e inspecciona la ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.	Montaje de franquicia de acuerdo con especificaciones	Proceso de logística y administrativo	
Proceso de gestión logística y administrativa			A			Tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora	Entrega de Local recibido a satisfacción		
Almacenes					Planes de mejoramiento				
RECURSOS									

MAQUINARIA Y EQUIPO	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
-Computador. -Vehículo -materiales de Adecuación Muebles y enseres	-Flujo de caja (adecuaciones) -personal capacitado. -Teléfono	Instalaciones físicas 3tres milagros	Herramientas para la Ejecución del Trabajo
INDICADORES		RIESGOS	
- cumplimiento del plan de trabajo = Actividades ejecutadas/ Actividades Programadas *100 -Satisfacción del cliente = satisfacción del cliente actual/satisfacción cliente Anterior		-No contar con el personal competente. -Demoras en los anticipos	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lili Giovana Paez Rincon Practicante	Francisco Eladio Restrepo Asesor de Practica	Anderson Representante Legal

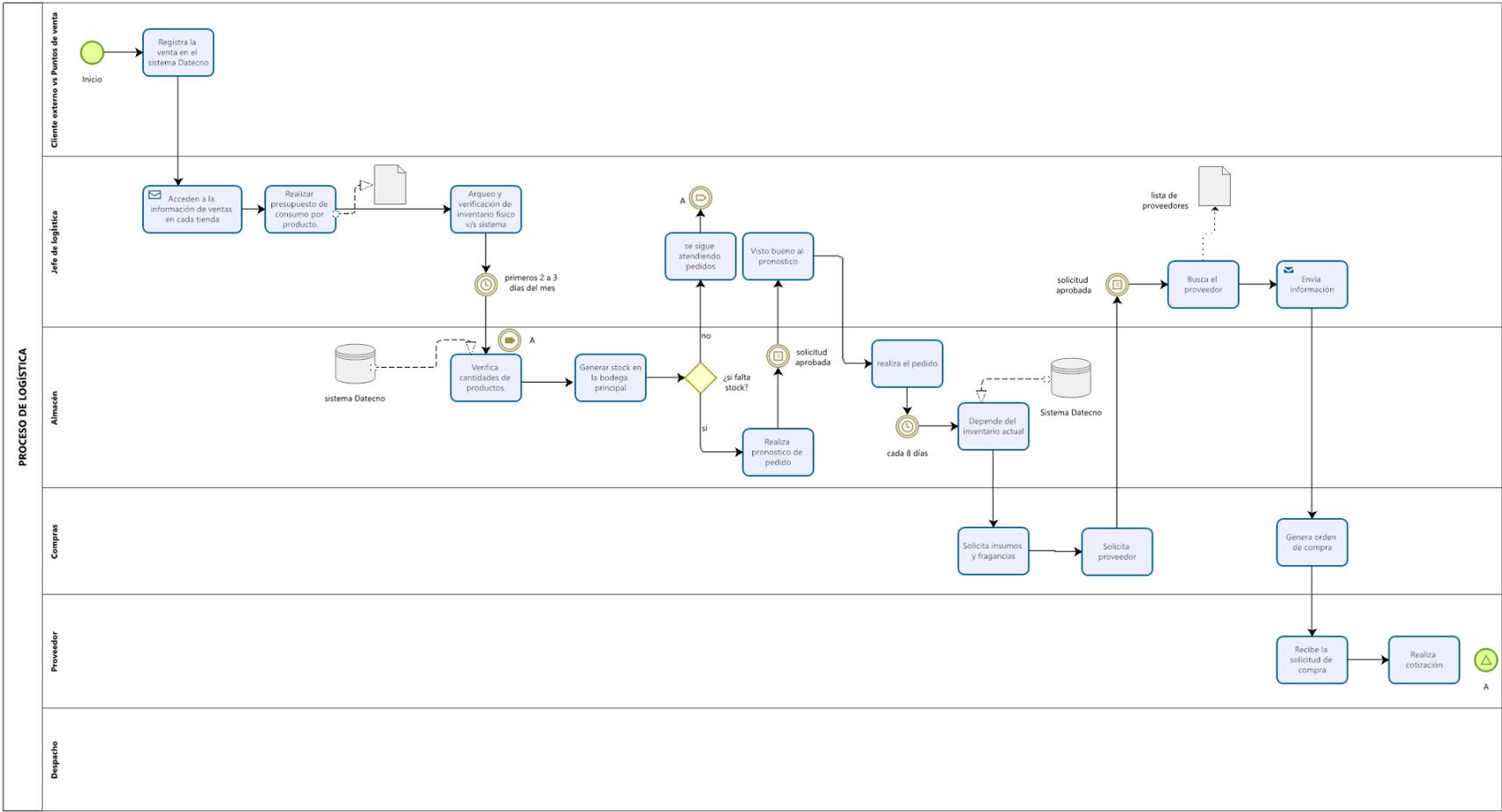


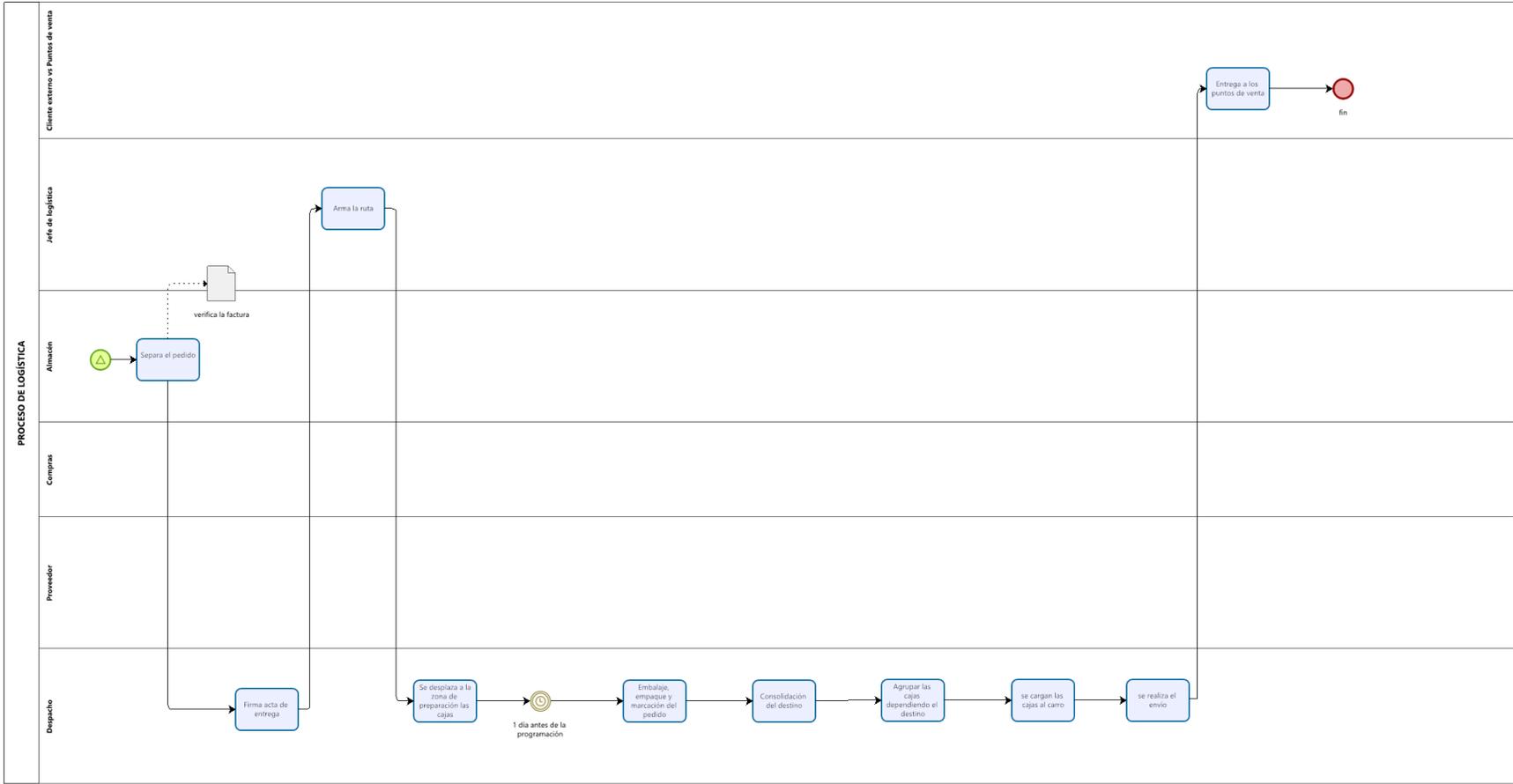
	EMPRESA 3 TRES MILAGROS PERFUMERIA			CÓDIGO:	MS-BDG-PRC-2		
				VERSIÓN:	0.1		
				ELABORADO POR:	Lili Páez		
				REVISADO POR:			
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO BODEGA							
MACROPROCESO: Gestión productiva		RESPONSABLE: Coordinador de logística		PARTICIPANTES: Coordinador Administrativo y Financiero, Gerente General, y Director comercial			
OBJETIVO	Gestionar, asegurar y mantener el stock óptimo para el normal funcionamiento de las operaciones internas y externas de la organización para la oportuna entrega de la mercancía.	ALCANCE	Inicia con el inventario donde se realiza el arqueo y verificación de la información tanto digital como física y Compra de la mercancía para garantizar el suministro de los insumos y termina con el despacho o distribución de la misma para el cumplimiento de la entrega de la mercancía.				
CONTROLES							
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA	CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL			
D.INT05-G.D.1.1	-Ficha de marcación de envío	6.1,7.1,7.3,7.5,7.5.3,8.5.3,8.4,8.7,9,9.1,10.	D.INT02-G.D. 1.2 D.INT04-G.D.1.4	-Formato de pedidos de las tiendas -Formato para Generar stock			
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas			Salidas	Cliente		
Proveedores Puntos de franquicia Encargado del funcionamiento de inventario/ almacén Proceso Gestión área logística	- Sistema Datecno - Formato de pedidos - Suministro de bienes y servicios - Órdenes de compra	P	- Identificar necesidades de consumo de cada producto en todas las tiendas. - Definir los insumos necesarios para la ejecución del proceso. - Planificar la prestación de servicio de transporte. - Planificar logística para gestionar y coordinar las compras buscando la calidad de los productos. - Planear actividades de organización y mantenimiento de la bodega. -Planear el stock correcto.	-Requerimientos del personal -Resultado de indicadores.	de de	-puntos de venta - Proveedores -Proceso de Evaluación y mejoramiento continuo.	
		H	- Coordinar el proceso logístico buscando la calidad de los productos. - Coordinar las actividades correspondientes a la bodega. - Solicitar al área financiera los fondos y el pago de los anticipos para el alistamiento de la mercancía. - Hacer la recepción y registro de la mercancía a bodega. - Realizar el tratamiento de hallazgos o novedades al proveedor para su debido proceso.	-Informe de inventario actualizado. - Entrega de mercancía a clientes (remisión).			

Procesos de compras	Proceso de Distribución o Despacho	A	<ul style="list-style-type: none"> - Confirmación de entrega de la mercancía a satisfacción de cliente (franquiciado). - Realizar entrega de productos, cuando aplique. - Suministrar el producto en las estanterías, debidamente marcado (con nombres el inventario físico vs PLU sistema). - Ingresar factura para actualizar el inventario en el sistema. - Generar pedido a las tiendas - Realizar factura para cada punto de venta. - Separar y verificar pedidos. - Gestionar el respectivo empaque y embalaje de pedido. - Consolidar las cajas para su respectivo despacho. - Realizar el envío - montar al vehículo - Distribuir las bolsas y cajas a los puntos de venta (cliente final) - Registrar la cuenta x cobrar para actualizar el inventario. - Entregar al área financiera las facturas de proveedores revisados para que coordinen el pago. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actas de recibo y entrega satisfacción registros en herramienta de manejo de inventario. 		
			V	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento sistemático a proveedores. - Verificar el cumplimiento de los indicadores del proceso. - Verificación requisición v/s calidad. - Verificación de entrega de insumos a satisfacción según requisitos de la orden de compra. - Evaluación de proveedores. - Cruzar información del inventario en el sistema contra el físico. 		<ul style="list-style-type: none"> -Resultado de la gestión del proceso - Registro de Salidas No conformes (servicios no conformes)
			A	<ul style="list-style-type: none"> - Generar recomendaciones, cambios y oportunidades de mejora del proceso. - Tomar acciones de mejoramiento (correctivas, preventivas y de mejora) 		<ul style="list-style-type: none"> -Información documentada actualizada.
RECURSOS						
MAQUINARIA Y EQUIPO	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO			
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo para transporte - Equipo de computo - Sistema Datecno 	<ul style="list-style-type: none"> - Cajas de cartón - Estantería - Mesas 	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones 3tres milagros, bodega puestos de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto de funcionamiento, inversión 			

	<ul style="list-style-type: none"> - Carretillas - Plástico stress - Cinta adhesiva - Formato de envío 		
INDICADORES		RIESGOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Entregas cumplidas a tiempo/ entregas totales - Entregas efectivas/ entregas totales. - Entregas completas/ entregas totales - Remitidos con errores/ remitidos entregados 		<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuada verificación en la recepción del mismo. - Inadecuada ubicación de los productos. - Que el asistente o auxiliar logística no cuente con su inventario debidamente actualizada. - Falta de insumos por escasos del inventario. 	

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lili Giovana Paez Rincon Practicante	Francisco Eladio Restrepo Asesor de Practica	Anderson Restrepo Representante Legal





	EMPRESA 3 TRES MILAGROS PERFUMERIA			CÓDIGO:	MS-CM-PRC-4		
				VERSIÓN:	0.1		
				ELABORADO POR:	Lili Páez		
				REVISADO POR:			
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO COMERCIAL							
MACROPROCESO: Gestión productivo		RESPONSABLE: Director Comercial		PARTICIPANTES: Dirección administrativa y financiera, Dirección logística, Asistente de mercadeo.			
OBJETIVO	Identificar oportunidades de negocio en el mercado (venta de franquicias), presentando propuestas de servicios, buscando la satisfacción del mismo con el fin de ampliar la cobertura dentro del mercado y generar sostenibilidad y productividad para la empresa.	ALCANCE	Inicia con la identificación de la oportunidad de negocio, luego con la retroalimentación de puntos de venta y finaliza con el cierre de la presentación del servicio (negocio).				
CONTROLES							
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA	CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL			
D.INT03-G.P.4.2 D.INT04-G.P.4.2.1	Grafica franquiciado Base de datos	5.2,7.2,8.2,8.2.3,8.2.4,8.3,8.4	D.INT01-G.P.4.1 D.INT02-G.P.4.3 D.INT03-G.P.4.4	- Formulario franquicias - Cotización Formal - Contratos			
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas			Salidas	Cliente		
Proveedores internos/ externos	- Oportunidades de Negocios	P	- Planeación de estrategias comerciales para la venta. - Localizar a los contactos claves o personal directamente para facilitar las relaciones y poder crear confianza. - Planeación de seguimiento a las oportunidades de negocio. - Planear Visitas a franquiciados (semanalmente)		- Clientes	- Todos los procesos - Gestión comercial y de Mercadeo.	
Clientes	- Requisitos clientes		- Ejecución del plan de Mercadeo - Búsqueda de nuevos clientes - Presentación de portafolios al cliente (propuesta de franquicia) - Levantamiento de información y requisito del cliente. - Realización de presupuesto. - Cierre de negociación - Entrega oficial del punto de venta. - Visitar a las franquicias.		- Clientes potenciales		
Todos los procesos	- Contratos	H	- Venta de franquicia - Contratos firmados y aprobados. - Presupuesto de venta - Franquicias para realizar actividades. - Plan de visitas - Cronograma		- Propuesta de oferta	- Puntos de venta - Gerencial - Franquiciados	
Gestión comercial y mercadeo	- Necesidades de mercado				- Venta de franquicia - Contratos firmados y aprobados. - Presupuesto de venta - Franquicias para realizar actividades. - Plan de visitas - Cronograma		
Gerencia	- Base de datos alianzas	V	- Verificar el estado de oferta presentado. - Seguimiento de la venta del negocio y estrategias de mercado.				

	- Necesidades y expectativas de los clientes		- Seguimiento de la posventa y retroalimentación de los puntos de venta.		
		A	- Desarrollo de oportunidades de mejora. - Toma de decisiones basados en hechos.		
RECURSOS					
MAQUINARIA Y EQUIPO		MATERIALES		INFRAESTRUCTURA	
-Computador - Software		- mesas - sillas - archivadores. -		Infraestructura general de la organización herramienta de oficina, Herramienta de bodega, construcción y adecuación.	
				Herramientas para la Ejecución del Trabajo	
INDICADORES			RIESGOS		
- Indicador de crecimiento de venta - Índice de desarrollo nuevos clientes. - Índice de deserción de clientes - Nivel de cumplimiento visitas -% de alianzas nuevas			- contingencia de inventarios - Interpretar las necesidades del cliente (Comunicación con el cliente).		

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lili Giovana Paez Rincon Practicante	Francisco Eladio Restrepo Asesor de Practica	Anderson Restrepo Representante Legal

	EMPRESA 3 TRES MILAGROS PERFUMERIA			CÓDIGO:	MS-MD-PRC-3		
				VERSIÓN:	0.1		
				ELABORADO POR:	Lili Páez		
				REVISADO POR:			
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO MERCADEO							
MACROPROCESO: Gestión productivo		RESPONSABLE: Asistente de Mercadeo y ventas		PARTICIPANTES: Responsable de mercadeo y ventas, Director comercial, gerente General, logística			
OBJETIVO	Implementar planes, lineamientos y estrategias de comunicación y mercadeo orientados a fortalecer la difusión veraz y oportuna sobre la gestión de empresa, contribuyendo al posicionamiento de la organización, generando el rendimiento de venta establecido por los socios y garantizando la rentabilidad esperada.	ALCANCE	El proceso inicio con la formulación de los planes de comunicación y mercadeo alineados a los objetivos estratégicos de la empresa, así como la promoción y comercialización de productos y servicios de los puntos de venta, terminando con la difusión de la información a los grupos de interés y canalización de las necesidades de los clientes a través de la negociación efectiva de los productos.				
CONTROLES							
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL		
D.INT03-G.P.3.2 D.INT04-G.P.3.3	- Formato encuesta - correo puntos de venta	4.1,4.2.3,4.2.4,5.2,7.1,7.2.1,7.2.2,7.2.3,7.5.3.8.1		D.INT01-G.P.3.1 D.INT02-G.P.3.4 D.INT03-G.P.3.5 D.INT05-G.P.3.6	- Cuadro de ventas - Formato de registro de capacitaciones - Formato de auditoría interna - Formato de registro de capacitaciones		
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas			Salidas	Cliente		
Direccionamiento estratégico	Canales de comunicación definidos	P	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los segmentos de mercado apropiado para la captación de nuevos clientes (Telemercadeo, envío de correos electrónicos). - Divulgar los servicios y productos por medio de comunicaciones masivas y digitales. - Elaborar cronograma de visitas semanales a los puntos de venta - Identificar las necesidades del franquiciado. - Planear cumplimientos de los presupuestos de venta y recaudo - Planeación del presupuesto de venta (por producto, por zona, y por compañía) - Establecer un canal de comunicación constante con las asesoras comerciales. 		<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta -Registros fotográficos 	Director comercial	
Gestión financiera	Recursos Financieros				<ul style="list-style-type: none"> -Solicitudes de recursos 	- Gestión financiera	

Asistente de mercadeo y ventas Jefes de todas las dependencias	- Canales de comunicación y publicidad interna y externa. - Solicitud apoyo a eventos - Información del presupuesto del evento		- Establecer criterios para evaluar la satisfacción al cliente - Establecer tiempos de atención a los PQR	-Información publicitaria actualizada en los canales de comunicación. - Proyecciones de venta - Acta de apoyo a eventos. - Informes auditorias	- Puntos de venta
		H	- Mantener actualizada la información a través de canales de comunicación interna y externa. - Mostrar los productos (vitrinismo y marketing Digital) y planes de mercado. - Gestionar las ventas y recaudo - Realizar impulsación de la marca a través de eventos de inauguración - Realizar auditorías internas de los puntos de venta. - Brindar información técnica y especializada del negocio. - Dar soporte a los puntos de venta sobre sistema Datecno por alguna anomalía (facturación de venta). - Atención a los PQR de los clientes.		
		V	- Revisar ventas Diarias de todas las franquicias. - Realizar seguimiento del comportamiento crediticio del cliente. - Verificar la capacidad de cumplimiento antes de comprometerse a proporcionar un producto. - Analizar seguimiento sobre la percepción del cliente. - Verificar el cumplimiento entre el plan de venta (ventas bajas) y recaudos.		
		A	- Llegar a cabo acuerdos de pago con clientes moroso - Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora frente a los resultados de mejora en los puntos de venta.		
Almacenamiento y despacho	-Disponibilidad de productos (información sobre inventarios) -Informe sobre el estado del pedido				- Almacenamiento y despachos.
Compras	- Productos y servicios			- Información sobre disponibilidad de producto terminado. - Pedido (control interno) -Requisiciones de producto y servicio	- Compras.

RECURSOS

MAQUINARIA Y EQUIPO	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
-Computador - Software - Red de comunicación (Internet, teléfono) - Tablet	- mesas - sillas - archivadores - Escritorio	Infraestructura general de la organización herramienta de oficina, Herramienta de bodega, construcción y adecuación.	Herramientas para la Ejecución del Trabajo

INDICADORES	RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de satisfacción= No de clientes satisfechos/ Total de clientes encuestados. - Quejas y sugerencias= Números de quejas presentadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - contingencia de inventarios - Interpretar las necesidades del cliente (Comunicación con el cliente).

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lili Giovana Paez Rincon Practicante	Francisco Eladio Restrepo Asesor de Practica	Anderson Restrepo Representante Legal



EMPRESA 3 TRES MILAGROS PERFUMERIA

CÓDIGO:	AP-TH-PRC-1
VERSIÓN:	0.1
ELABORADO POR:	Lili Páez
REVISADO POR:	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION DEL TALENTO HUMANO

MACROPROCESO: Gestión Apoyo	RESPONSABLE: Director Talento Humano	PARTICIPANTES: Recursos Humanos, Coordinadores de áreas, gerente general
OBJETIVO	Contratar el personal idóneo para todos los procesos de la compañía. Capacitar el personal promover el talento humano. Velar por el clima organizacional.	ALCANCE
		Inicia con la gestión para la vinculación de las personas calificadas dependiendo la necesidad de las áreas de la organización y termina con las actuaciones administrativas necesarias o requeridas para el retiro o desvinculación del personal, aplicando acciones de mejorar el Proceso.

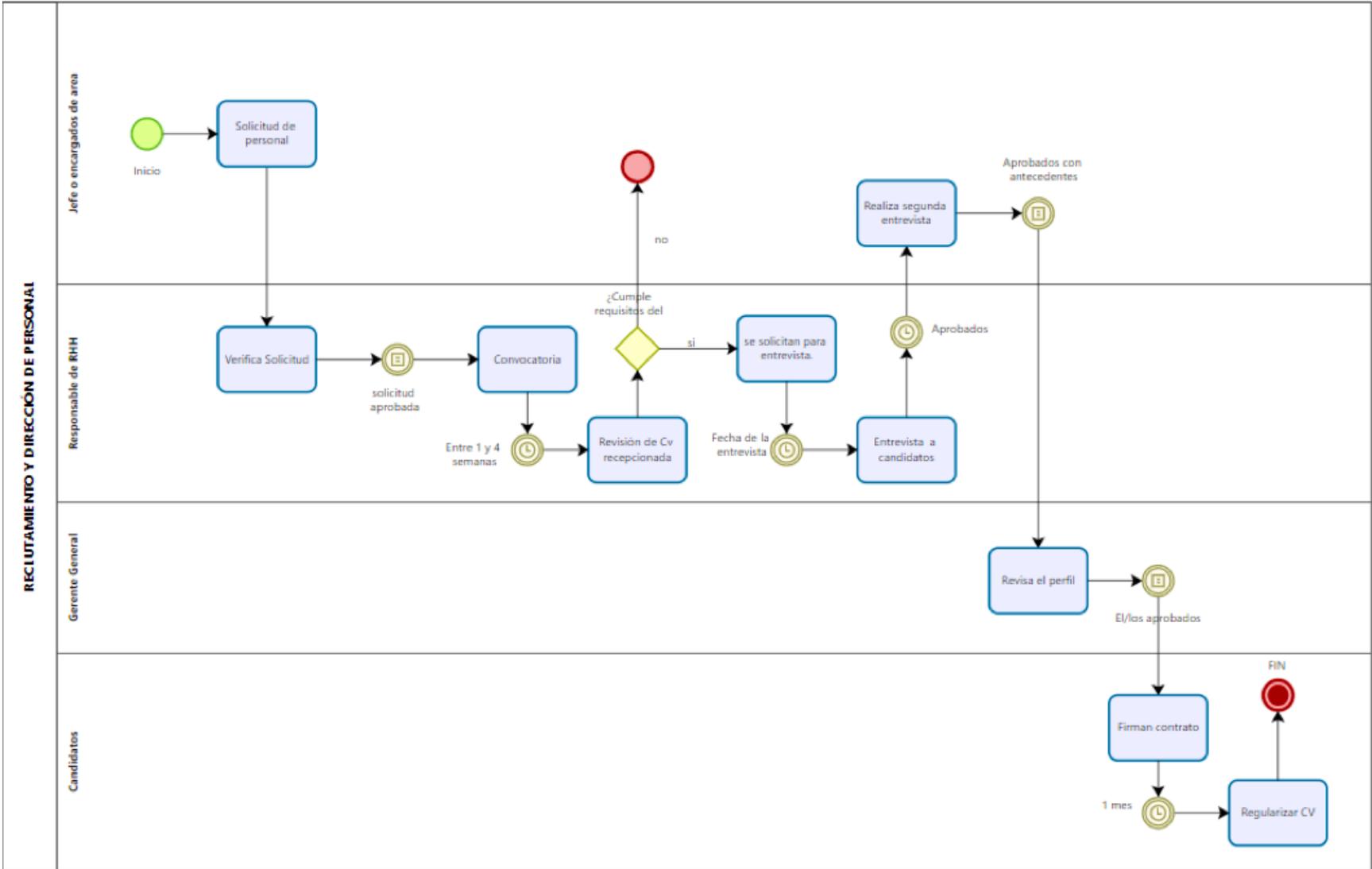
CONTROLES

CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA	CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL
D.INT01. G.A.1.3.1 D.INT01. G.A.1.6	- Formato letrero reclutamiento. - Evaluación de desempeño	4.4,6.1,7.1.2,7.1.4,7.1.6,7.2,7.3,9.	D.INT01. G.A.1.2 D.INT01. G.A.1.3 D.INT01. G.A.1.5	- Registro de Hojas de vida - Registro de puntaje de pruebas y entrevistas - Registro de documentos de ingreso

ENTRADAS		CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	
Proveedor	Entradas			Salidas	Cliente
- jefes de área Páginas web. -Entidades caza talentos. -Centros de Empleo. -Instituciones Educativas. -Entidades Médicas	-Necesidad de personal por parte de los procesos. -Necesidad de capacitar el personal - Necesidad de mejorar las competencias del personal. - Reubicación de trabajo - Asesoría profesional.	P	- Asegurar la disponibilidad de recursos para la ejecución del proceso. - Planificar actividades de bienestar. - Identificar necesidades de capacitación - Reevaluar una red de entidades que tenga personal para vincular.	- Personal contratado, competente, capacitado y motivado. - Mejoramiento en el desempeño del personal	- Todos los procesos de la organización
		H	- Realizar entrevistas y visitas domiciliarias. - Realizar al personal elegido examen médico de ingreso y salida. - Ejecutar el plan de capacitación. - Promover el personal líder y sobresaliente. - Velar por la cultura organizacional. - Fortalecer los valores corporativos. - Promover un buen clima organizacional.	- Promoción del personal a nuevos cargos.	

			- Motivar y realizar campañas de bienestar.		
		V	- Verificar necesidades de los procesos - Verificar información de las hojas de vida. - Verificar antecedentes		
		A	- Implementar acciones de mejora		
RECURSOS					
MAQUINARIA Y EQUIPO	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO		
Computo, software, red interna, aplicaciones, internet, sistemas de información, impresora.	-papelería, carpetas, escritorio, sillas, remisiones, esferos, etc..	Instalaciones de la empresa 3 Tres milagros	Herramientas para la Ejecución del Trabajo		
INDICADORES			RIESGOS		
Cumplimiento, efectividad, eficiencia de la capacitación, cobertura.			<ul style="list-style-type: none"> - falsedad en títulos académicos - Error en la liquidación de pagos. - Mala ejecución en el cumplimiento de las funciones por falta de entrenamiento en el puesto de trabajo. - Información incompleta en las historias laborales. - Enfermedades o accidentes laborales 		

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lili Giovana Paez Rincon Practicante	Francisco Eladio Restrepo Asesor de Practica	Anderson Restrepo Representante Legal



	EMPRESA 3 TRES MILAGROS PERFUMERIA			CÓDIGO:	AP-JR-PRC-2		
				VERSIÓN:	0.1		
				ELABORADO POR:	Lili Páez		
				REVISADO POR:			
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTION LEGAL							
MACROPROCESO: Gestión Apoyo			RESPONSABLE: Asesor jurídico		PARTICIPANTES: Recursos Humanos, Coordinadores de áreas, gerente general		
OBJETIVO	Brindar apoyo a la Dirección y los demás procesos de la empresa en la preparación, revisión de documentos de carácter legal ajustado a las normas vigentes.		ALCANCE	Comprende las actividades de defensa, extrajudicial, de respuesta que sean pertinentes a favor de la empresa			
CONTROLES							
CÓDIGO	DOCUMENTOS DE APOYO	REQUISITOS DE LA NORMA		CÓDIGO	REGISTROS DE CONTROL		
	N/A			N/A			
ENTRADAS			CICLO	ACTIVIDADES		SALIDAS	
Proveedor	Entradas				Salidas	Cliente	
- Dirección - Todos los procesos - Dirección Administrativa y financiera	- Direccionamiento estratégico - Necesidades de los procesos - Información requerida para responder la solicitud.		P	- Planeacion de actividades del proceso.	- Manual de Contratación	- Todos los procesos - Contratistas/ proveedores de Organismos de control del Estado. - Dirección. - Todos los procesos.	
		H	- Respuesta a peticiones - Revisión de actos administrativos - Gestión de la contratación - Apoyo a otros procesos en conceptos jurídicos. (concepto jurídico)	- Oficio de respuesta. - Actos administrativos			
		V	- Autoevaluación del proceso	- Contratos - Respuesta a observaciones.			
		A	- Acciones de mejoramiento.	- Evaluación técnica, jurídica y financiera de propuestas. - pólizas aprobadas. -			

RECURSOS			
MAQUINARIA Y EQUIPO	MATERIALES	INFRAESTRUCTURA	FINANCIERO
- computador	- contratos	N/A	Herramientas para la Ejecución del Trabajo
INDICADORES		RIESGOS	
- Oportunidad en la respuesta a las solicitudes - Eficiencia en la respuesta		- Error en conceptos por interpretación inadecuada de normas.	

Anexo 3: Entrevista

ANEXO

Empresa 3 Tres Milagros perfumería

	Entrevista para los procedimientos actuales de la Empresa 3 Tres Milagros perfumería	
	Fecha aplicación:	Número de Entrevista:

Con el propósito de realizar un estudio de los procedimientos de 3 Tres Milagros Perfumería,

Le solicito que brinde unos minutos de su tiempo para contestar las siguientes preguntas.

Datos personales:

Nombre: _____

Cargo: _____

Nombre del proceso _____

1. Explique brevemente la descripción del procedimiento que usted realiza.

2. ¿Cuál es el principal objetivo del procedimiento?

3. ¿Quiénes son los responsables que intervienen en el procedimiento?

4. ¿Cuáles son las áreas o puestos que se ven involucrados en el
¿Procedimiento?

5. ¿Cuáles son las políticas del procedimiento?

Responsable	Actividad

6. Mencione los pasos de las actividades en forma secuencial del Procedimiento.

7. Mencione los documentos y formularios que se utilizan para llevar el Procedimiento.

8. Mencione alguna recomendación o comentario sobre el procedimiento.

9. ¿Con qué frecuencia realiza usted dichas actividades?

___ Diariamente ___ Semanalmente ___ Cuando se requiera
___ Quincenalmente ___ Mensualmente ___ veces al día

10. ¿Cuenta la empresa con un sistema de información para llevar a cabo el procedimiento? Mencione el nombre del sistema.

Observaciones

Muchas gracias por su colaboración

17. Bibliografía

ANDI. (28 de 02 de 2021). *Informe de Sostenibilidad 2015 Industria de cosmética y aseo*. Obtenido de Proyectos andi: <http://proyectos.andi.com.co/cica/Documents/Cosmeticos/Informes/InformeSostenibilidad.pdf>

CVN. (4 de MARZO de 2020). *Centro Virtual de Negocios*. Obtenido de La importación de fragancias en Colombia: <https://www.cvn.com.co/fragancias-como-se-comportan-las-importaciones-en-colombia/>

Amozarrain, M. (1999). *La gestión por procesos*. Cooperativa España: Mondragón Corporación.

Alvares, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid: AENOR.

Ana Nuñez Cabarllosa, L. G. (2014). *Dirección de operaciones: Decisiones tácticas y estratégicas*. Barcelona: UOC.

Azor, S. S. (2017, pág. 24). *Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)*. En S. S. Azor. España: En el comercio.

Becerra, F. A., Andrade, A. M., & Díaz, L. I. (2019). *Sistema de Gestión de la calidad para el proceso de investigación*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032019000100571&script=sci_arttext

Benjamín Franklin, E. (2004). *Organización de las Empresas (2a ed.)*. México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Bizagi. (2016). *Bizagi Modeler*. Obtenido de <https://www.bizagi.com/es/productos/bpm-suite/modeler>

Carrasco, J. B. (2009). *Gestión de procesos*. Chile: Evolucion S.A.

- Fomento, M. d. (2014). Principios de la gestión de la calidad. Fomento, 23.
- García, C. L. y Espinel, J. D. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en los Requisitos de la NTC ISO 9001: 2015 para el proyecto Curricular de Administración Ambiental de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en Fines de Acreditación. Colombia: Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Recuperado de:
<https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/3346>
- Gómez, M. J. (2019). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. Madrid: AENOR.
- ISO. (2015). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>
- ISO 9001. (2015). Obtenido de CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad
- López, P. L. (2016). Novedades ISO 9001:2015. En P. L. Lemos, Novedades ISO 9001:2015 (págs. 79-82). Madrid: FC.
- Lopez paz, C. R. (2011). *Metodologia para la sistematizacion de los servicios de consultoria TI*. Universidad de Alicante: Tesis.
- Luna, N. (2018). Qué es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve. Entreprenar.
- Milan, k. (1997). *La consultoria de empresas*. Ginebra: Tercera Edicion
- Navarro, C. V. (1 de Mayo de 2020). *Conozca el arte de la perfumería de autor*. Obtenido de El Tiempo: <https://www.eltiempo.com/vida/mujeres/asi-es-el-universo-de-la-perfumeria-de-autor-en-colombia-y-el-mundo-460048>
- Nogueira Rivera, D. (2002). Modelo conceptual y herramientas de apoyo para potenciar el control de Gestión en las Empresas Cubanas. Habana, cuba: Tesis presentada en opción al grado.

- Pardo, Á. J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR.
- Perfumería, 3. M. (15 de febrero de 2021). *3Milagros*. Obtenido de pagina oficial: <https://3milagros.com>
- Péres Fernandez de Velasco, J. A. (2015). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
<https://procolombia.co/oportunidades-de-negocio-en-sector-cosmeticos-y-aseo-personal>
- Propuesta Final Componente Administrativo y Organizacional*. (5 de Mayo de 2020). Obtenido de Region central rape: <https://regioncentralrape.gov.co/wp-content/uploads/2017/01/MANUAL-DE-PROCESOS-Y-PROCEDIMIENTOS-FINAL.pdf>
- Sánchez, J. M. (s.f.). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Malagas:ICB.
- Tolosa, L. (2016). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Barcelona: Marge Books.
- Trischler, w. E. (1998). *Mejora del Valor Añadido en los Procesos*. Barcelona, España: Gestión2000.
- Zapata, C. M. (28 de Febrero de 2021). *Estudio sobre Bioeconomia*. Obtenido de DNP: https://www.dnp.gov.co/Crecimiento-Verde/Documents/ejes-tematicos/Bioeconomia/Informe%202/ANEXO%204_Análisis%20sector%20cosmé tico.pdf
- R., Z. J. (s.f.). *La gestion por procesos: Su papel e importancia en la empresa*. Madrid.
- Zaratiegui, J. R. (s.f.). *La gestión de procesos su papel importante en la empresa*. España: *Economía industrial* Vol. VI No 330.

