

**TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE DIPLOMADO
IMPLEMENTACION DEL SGC SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008**

**VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL BOLAÑOS
LIZETH CAROLINA PORTILLA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE DIPLOMADO
IMPLEMENTACION DEL SGC SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2008**

**VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL BOLAÑOS
LIZETH CAROLINA PORTILLA**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito parcial
para optar al título de Administrador de Empresas**

**Asesor:
JULIO IGNACIO GARZON**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del Presidente de tesis

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de Pasto, Febrero de 2012

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I.

1. GENERALIDADES.....	9
1.1 Definición Del Tema.....	9
2. PROBLEMA.....	9
2.1 Planteamiento Del Problema.....	9
2.2 Formulación Del Problema.....	9
3. OBJETIVOS.....	9
3.1 Objetivo General.....	9
3.2 Objetivos Específicos.....	9
4. MARCO REFERENCIAL.....	10
4.1 Marco Teórico.....	10
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	15
5.1 Enfoque de la Investigación.....	15
5.2 Tratamiento de la Investigación.....	15
6. JUSTIFICACIÓN.....	16

CAPITULO. II.

7. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	17
7.1 Situacional Actual de la Empresa Según lista de Chequeo.....	17

CAPITULO III.

8. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	24
8.1 Matriz DOFA.....	25
8.2 Matriz MEFE.....	28
8.3 Matriz MEFI.....	28
8.4 Matriz POAM.....	29
8.5 Matriz MPC.....	30

CAPITULO IV.

9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	32
9.1 Visión.....	32
9.2 Misión.....	32
9.3 Objeto Social.....	32
9.4 Principios.....	32
9.5 Valores Corporativos.....	33
9.6 Políticas.....	33
9.7 Objetivos de Calidad.....	34
9.8 Mapa de Procesos.....	35

CAPITULO V.

10. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	36
11. DOCUMENTACION.....	68
11.1 Listado maestro de Documentos.....	68
11.2 Listado Maestro de Formatos.....	71
12. MATRIZ DE INDICADORES.....	73
12.1 Matriz de Indicadores Procesos Estratégico.....	73
12.2 Matriz de Indicadores Procesos Misionales.....	75
12.3 Matriz de Indicadores Procesos De Apoyo.....	77
13. MODELO MANUAL DE CALIDAD.....	80

CAPITULO VI.

14. PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIA.....	81
14.1 Programa de Auditoria.....	81
14.2 Plan de auditoría.....	83

CAPITULO VII.

15. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	95
14.1 Formato plan de mejoramiento bodega comercial la despensa.....	97
14.2 Instructivo para diligenciar el formato plan de mejoramiento.....	98
16. CONCLUSIONES.....	99
17. RECOMENDACIONES.....	102

18. BIBLIOGRAFÍA.....105
19. ANEXOS.....106

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO A Manual de procedimientos
- ANEXO B Manual de Calidad
- ANEXO C Manual de Procedimientos
- ANEXO D Manual de Funciones y Responsabilidades

LISTA DE GRÁFICOS

Figura No. 1 Flujograma Proceso de Direccionamiento Estratégico.....	39
Figura No. 2 Flujograma Proceso Gestión de la Calidad.....	43
Figura No. 3 Flujograma Proceso de Transformación de Granos.....	46
Figura No. 4 Flujograma Proceso de Comercialización.....	49
Figura No. 5 Flujograma Proceso Gestión del Talento Humano.....	53
Figura No. 6 Flujograma Proceso Gestión Financiera.....	57
Figura No. 7 Flujograma Proceso de Mantenimiento.....	61
Figura No. 8 Flujograma Proceso de Compras.....	64
Figura No. 9 Flujograma Proceso Atención al Cliente.....	67

RESUMEN

El presente trabajo contiene el desarrollo de una propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de calidad para una empresa del sector comercial denominada Bodega Comercial Despensa, con alcance desde los procesos de Transformación y comercialización de productos de la canasta familiar. El actual proyecto permite adoptar los requisitos y pautas de las norma ISO 9001:2008 a las particulares características de la organización.

Este trabajo contiene siete capítulos de gran importancia estos están conformados desde los antecedentes de la empresa, la elaboración del diagnóstico para identificar la situación actual de la organización, planeación estratégica, direccionamiento estratégicos, la caracterización de cada uno de los procesos y procedimientos necesarios para su desarrollo y finalmente la propuesta de un plan de mejoramiento que ayude a eliminar las falencias de la empresa y a ser que esta sea altamente competitiva.

El trabajo es producto de una serie de esfuerzos de todos los colaboradores de la organización los cuales estuvieron a disposición realizando un acompañamiento constante y participaron en la recolección de la información necesaria para concluir de manera exitosa con esta labor.

ABSTRACT

This work contains the development of a proposed design and implementation of a quality management system for a commercial sector company called commercial winery pantry, with range from the processes of transformation and marketing of the family budget. The current project can take the requirements and guidelines of ISO 9001:2008 to the particular characteristics of the organization.

This work contains seven chapters of great importance these are made from the history of the company, making the diagnosis to identify the current status of the organization, strategic planning, strategic routing, the characterization of each of the processes and procedures for its and finally the proposed development of an improvement plan to help eliminate the weaknesses of the company and be that this is highly competitive.

The work is the product of a series of efforts of all employees of the organization which were made available to a constant accompaniment and participated in collecting the information needed to successfully complete this work.

INTRODUCCION

El desarrollo del presente trabajo pretende establecer un diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA, que le permita establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo, pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantenerse en el negocio de la transformación y comercialización de productos relacionados con la Canasta familiar, y así mismo, llegar a ser más competitivos y lograr ser los líderes del mercado, este trabajo contiene de manera esencial una descripción de la naturaleza de la empresa así como el marco teórico en donde resalta y da a conocer los lineamientos básicos de calidad, el Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de la calidad, que se ha demostrado, son necesarias para dar confianza y garantizar un mejoramiento continuo en todos los procesos en los que incurre la empresa.

Ante la competitividad que existe en las empresas y las exigencias de los clientes, en la actualidad la empresa se debe comprometer a implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita mejorar actividades tanto en los procesos de transformación de granos como en la comercialización de los mismos de tal manera que pueda cumplir con las exigencias y requisitos que exige el mercado además debe tener en cuenta que para lograr un incremento en la efectividad y eficiencia de las operaciones se debe realizar un trabajo en equipo.

CAPITULO I.

1. GENERALIDADES

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA

El presente trabajo de grado en modalidad de diplomado centra su estudio en la temática de:
Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008.

2. PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Bodega Comercial la Despensa no tiene implementado el Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008 de tal manera que no puede competir de forma pertinente y adecuada, la alta dirección no se ha preocupado por entender la importancia en la que radica el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto cumplan con los requisitos del cliente

El diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad pretende obtener diferenciación y ventajas competitivas, que ya no son posibles con nuevas formas de producción o cambios en el diseño de los productos. Cuando la falta de calidad se manifiesta internamente como los errores que se cometen cotidianamente sin afectar la atención al servicio del cliente las consecuencias repercuten sobre la eficiencia de la organización y sobre los costos de fabricación. ¿Cuánto cuesta corregir el error?, ¿Qué gastos se deben hacer con el propósito de remediarlo? Atrevámonos a medir o a calcular. El descontento de la clientela desacredita la imagen de la organización.¹

En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las Organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la de los clientes

¹GILLES, Legault. Alcanzar la calidad total en una empresa de servicios. Editorial trillas. México. 1999. Pág. 15.

Y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2008, es como se pueden enfrentar dichos retos. Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente. Los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por la cuales se hacen, precisando por escrito el cómo y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.²

2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA:

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2008, para la Empresa Bodega Comercial La Despensa.

²GILLES, Legault. Alcanzar la calidad total en una empresa de servicios. Editorial trillas. México. 1999. Pág. 16 , 158

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL: Diseñar y documentar un sistema de gestión de calidad para la empresa Bodega Comercial la despensa de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Realizar un diagnóstico de la situación actual de BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA en relación a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Elaborar la planeación Estratégica de la Empresa Bodega Comercial la Despensa.

Identificar y caracterizar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad de BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA.

Elaborar el programa y plan de auditoría Interna de la empresa.

Elaborar e implementar un plan de mejoramiento continuo para Bodega Comercial la despensa.

Garantizar el desarrollo de una cultura de calidad en la organización

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

ENFOQUES DE LA CALIDAD

La calidad, ha evolucionado cada vez hacia una visión más global, de tal modo que los enfoques que se mencionan a continuación tienen una interrelación de tal manera que cada teoría nueva abarcan a los anteriores³

Control de la Calidad por Inspección:

El control de la calidad por inspección está enraizado en los talleres de finales del siglo XIX y principios del XX, donde las labores de producción e inspección están separadas y son desarrolladas por personas distintas, siendo el inspector el responsable de la calidad (Taylor 1911), durante los primeros años del siglo XX se van definiendo las tareas del inspector y refinándose los métodos de inspección (Radford 1922). La actividad de inspección se realizaba sobre el producto final, y todos aquellos que no tenían conformidad con la especificación eran desechados o reparados; la inspección se limitaba a actividades como: recontar, medir y separar. Este sistema no incorporaba actividades de prevención, ni planes de mejora.

Control de la Calidad:

El problema que pretendieron solucionar los ingenieros de la Bell Telephone era como conseguir la mayor cantidad de información sobre la calidad de los productos a partir de la menor cantidad posible de datos de inspección, así como establecer el método de presentación de los datos de forma que se facilite la detección de anomalías. Shewhart (1931), es el primero en reconocer que la variabilidad, es consustancial a la producción industrial, y que puede ser medida y controlada utilizando herramientas estadísticas, concretamente mediante la probabilidad.

El Aseguramiento de la Calidad:

³MORENO-LUZON, PERIS, GONZALES. *Gestión de la calidad y diseño de las organizaciones Teoría y estudio de casos*. Editorial Prentice Hall. Pág. 20-31

El origen de este enfoque surge de la necesidad de la industria militar y espacial de Estados Unidos, durante los años cincuenta y sesenta; de ofrecer productos ajustados a unas especificaciones dadas. El diseño de los productos, su fiabilidad y rendimiento, pasaran a ser en estos años factores clave de competitividad, exigiendo el trabajo coordinado de todos los departamentos que participan en el diseño, fabricación, instalación y mantenimiento del producto. Este enfoque supone un salto cualitativo importante en la evolución de la gestión de la calidad, al pasar de un enfoque de detección a un enfoque de prevención, en el que lo importante es encontrar las raíces del problema y corregirlas, buscando soluciones y estandarizando estas soluciones para evitar que vuelvan a producirse errores (Juran 1951,1962). Así pues el aseguramiento de la calidad, es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente, y concentra los esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones (Conti 1993, Dale 1994, Goetsh y Davis 1994). El objetivo que se persigue con este enfoque es: no llevar al cliente productos o servicios defectuosos y buscar la manera de evitar que los errores se produzcan de manera repetitiva (Dale 1994, Coetsch y Davis 1994).

Conceptos que sirven de base a este enfoque: Prevención de errores, Control total de calidad, Énfasis en el diseño del producto, uniformidad y conformidad de productos y procesos, Compromiso de los trabajadores.

Caracterización de la Calidad Total

La evolución hacia este nuevo enfoque es consecuencia de los retos a los que tienen que enfrentarse las empresas en los mercados actuales, estos retos pueden sintetizarse en los siguientes puntos:

- Globalización de los mercados, que ha supuesto un aumento de la competencia al añadir a esta la dimensión internacional con una amplitud no conocida anteriormente.
- Clientes exigentes, con expectativas y necesidades cambiantes y cada vez más elevadas.
- Aceleración del cambio tecnológico, que implica ciclos de vida del producto cada vez más cortos.
- Éxito de las formas pioneras más globales y participativas de gestión de la calidad.

Para poder hacer frente a estas nuevas exigencias no es suficiente con los enfoques de calidad precedentes. Es necesario un sistema de gestión de la calidad orientado en su totalidad al mercado, una orientación que además, ha de

tener carácter multidimensional, y ha de ser dinámica (Oakland 1989). En un mundo caracterizado por un rápido ritmo de innovación en productos y servicios, y por una gran variedad en su oferta, las expectativas del cliente presentan esas mismas características.

La empresa además es un sistema abierto, en constante relación con proveedores, clientes y otros stakeholders (accionistas, directivos, trabajadores), que, en la medida en que necesite mantener con ellos relaciones equilibradas y estables, deberá movilizar recursos para satisfacer sus necesidades (Dotchin y Oakland 1992, Besterfield 1995). En este sentido la gestión de la calidad total al implicar movilización de recursos, supone mejorara la capacidad competitiva de la empresa, por tanto supone también una evolución del contenido de este enfoque respecto al de aseguramiento de la calidad, hacia una disciplina de carácter más estratégico y global para la empresa (Moreno – Luzón 1991, Moreno – Luzón, Peris – Santonja 1998).

Las diferencias más importantes con los enfoques anteriores son: La orientación al cliente, el liderazgo de la dirección, las formas de la dirección, el diseño de la organización y las políticas de recurso humano que propicien la participación, el compromiso y la cooperación.

Normas ISO: Las series de normas ISO relacionadas con la calidad constituyen lo que se denomina familia de normas, las que abarcan distintos aspectos relacionados con la calidad:

Las *Normas ISO 9000* no definen como debe ser el Sistema de la Calidad de una empresa, sino que fija requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de la calidad, es decir; ofrecen especificaciones de cómo crearlo e implementarlo; éste será diferente en función de las características particulares de cada organización y los procesos que en ella se realicen.

1. *ISO 9000:* Provee lineamientos para elegir con criterio una de las normas siguientes.

ISO 9001: Es para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Abarca la calidad en el diseño, la producción, la instalación y el servicio post-venta.

ISO 9002: También para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Más restringida, abarca sólo la calidad en la producción y la instalación.

ISO 9003: También para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Todavía más restringida, abarca sólo la inspección y ensayos finales.

ISO 9004: Las máximas autoridades pueden desear la seguridad de que su empresa produce bienes y servicios de calidad. Esta norma establece los requisitos de un sistema de la calidad para obtener esta garantía. En el año 2000 cobraron vigencia los cambios propuestos para las ISO 9000, los que se tradujeron en las actuales Normas ISO 9000 versión 2000.

2. *ISO 10000:* Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/ Reportes Técnicos. Guía para planes de calidad, para la gestión de proyectos, para la documentación de los SGC, para la gestión de efectos económicos de la calidad, para aplicación de técnicas estadísticas en las Normas ISO 9000. Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipamiento de medición, aseguramiento de la medición.
3. *Normas ISO 14000:* Son normas internacionales que se refieren a la gestión ambiental de las organizaciones. Su objetivo básico consiste en promover la estandarización de formas de producir y prestar servicios que protejan al medio ambiente, minimizando los efectos dañinos que pueden causar las actividades organizacionales.

Los estándares que promueven las normas ISO 14000 están diseñados para proveer un modelo eficaz de *Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)*, facilitar el desarrollo comercial y económico mediante el establecimiento de un lenguaje común en lo que se refiere al medio ambiente y promover planes de gestión ambiental estratégicos en la industria y el gobierno.

Un SGA es un sistema de gestión que identifica políticas, procedimientos y recursos para cumplir y mantener un gerenciamiento ambiental efectivo, lo que conlleva evaluaciones rutinarias de impactos ambientales y el compromiso de cumplir con las leyes y regulaciones vigentes en el tema, así como también la oportunidad de continuar mejorando el comportamiento ambiental. La familia de estándares referidos a la gestión ambiental está constituida por las siguientes normas:

ISO 14000: Guía a la gerencia en los principios ambientales, sistemas y técnicas que se utilizan.

ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental. Especificaciones para el uso.

ISO 14010: Principios generales de Auditoría Ambiental.
 ISO 14011: Directrices y procedimientos para las auditorías
 ISO 14012: Guías de consulta para la protección ambiental. Criterios de calificación para los auditores ambientales.
 ISO 14013/15: Guías de consulta para la revisión ambiental. Programas de revisión, intervención y gravámenes.
 ISO14020/23: Etiquetado ambiental
 ISO 14024: Principios, prácticas y procedimientos de etiquetado ambiental
 ISO 14031/32: Guías de consulta para la evaluación de funcionamiento ambiental
 ISO 14040/4: Principios y prácticas generales del ciclo de vida del producto
 ISO 14050: Glosario
 ISO 14060: Guía para la inclusión de aspectos ambientales en los estándares de productos
 ISO14004: ofrece directrices para el desarrollo e implementación de los principios del SGA y las técnicas de soporte, además presenta guías para su coordinación con otros sistemas gerenciales tales como la serie ISO 9000. El propósito de esta norma es que sea utilizado como una herramienta interna y no como un procedimiento de auditoría.

4. *ISO 19011*: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental⁴

5. *OHSAS 18.000*: Durante el segundo semestre de 1999, fue publicada la normativa OHSAS18.000, dando inicio así a la serie de normas internacionales relacionadas con el tema "Salud y Seguridad en el Trabajo", que viene a complementar a la serie ISO 9.000 (calidad) e ISO 14.000 (Medio Ambiente). Está llamada a constituirse en el modelo global de gestión de prevención de riesgos y control de pérdidas.

OHSAS 18.000 es un sistema que entrega requisitos para implementar un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional, habilitando a una empresa para formular una política y objetivos específicos asociados al tema, considerando requisitos legales e información sobre los riesgos inherentes a su actividad.⁵

⁴MONTERROSO Elda Universidad Nacional de Luján, Obtenido de: <http://www.monterroso.com> Consultado: (20-05-2011, 7:12 pm.)

⁵ EL TIEMPO, SECCION ECONOMICA obtenido de: <http://www.islatumaco.galeon.com/iso18000.html>. Economía - normas de calidad. Consultado: (20-05-2011, 7:19 pm.)

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 ENFOQUE DE INVESTIGACION

Los procesos a desarrollar en el trabajo tiene como referente el enfoque cualitativo que comprende una investigación de campo aplicada para comprender y resolver una situación, necesidad y problema en un contexto determinado. Además de su carácter eminentemente aplicado, se emplea el método científico para describir los aspectos a considerar en el diseño e implementación del SGC.

METODO

El diseño de estudio aplicado en este trabajo corresponde a una investigación descriptiva ya que tuvo como finalidad identificar todo el contexto bajo el que se desarrollan los principales procesos y actividades realizadas en la Comercializadora las cuales son clave en el buen funcionamiento de la misma, así como también, la determinación de los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 para que de esta manera, mediante la elaboración de la documentación del SGC se establezca una relación entre ellos y puedan estandarizarse los procesos.

5.2 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- i. *Fuentes y técnicas de información*; las fuentes y técnicas de información a utilizar en la presente investigación son las siguientes:

<i>Fases</i>		
<i>Fase 1</i>	<i>Fuentes</i>	<i>Tipo de Fuente</i>
Consultas en Biblioteca	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Consultas En Internet	Páginas Web	Secundarias
Salidas De Campo	Humanas	Primaria
Norma técnica	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
<i>Fase 2</i>		
Análisis De Información	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Base de datos	Bibliográficas	Secundarias
Valoración de la Información	Bibliográficas	Secundarias
Ajuste de la información.	Bibliográficas	Secundarias
<i>Fase 3</i>		
Sistematización De La Información	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Sintetizar los resultados	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Análisis y conclusión.	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Elaboración de la propuesta.	Bibliográficas o Documentales	Secundarias
Presentación	Bibliográficas o Documentales	Secundarias

6. JUSTIFICACIÓN

La gestión de la calidad en las organizaciones no es una moda pasajera actual que mañana vaya a desaparecer, es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas. La Calidad es el compromiso ético en la excelencia, ya que solo una empresa que se orienta en generar productos y servicios de calidad estará dispuesta a cumplirla. La excelencia se la logra al existir una unión o cooperación de directivos como de todo el personal de la organización con el fin de ofrecer buenos servicios con eficiencia de recursos, es decir que la calidad se la construye con el compromiso de todos en cada actividad, tarea y proceso que se realice en la empresa. Es por ello que se hace necesario centrar estudios en la implementación de procesos de gestión de calidad que promuevan la realización de cambios profundos y radicales en la forma de administrar y visualizar la organización, ya que la calidad no solo significa modificar o mejorar algo que en sus bases están mal planeado, sino encontrar la manera correcta de hacer el trabajo.⁶

Este trabajo contribuirá a motivar a los empresarios en la aplicación del SGC como el camino que conducirá de forma continua a la mejora progresiva, con lo cual se lograra la integración armónica de los elementos requeridos para desarrollar una gestión enfocada en cumplir los acuerdos establecidos con los clientes, al igual que los requisitos y la legislación aplicable. El Sistema de Gestión de Calidad permitirá a la organización el cumplimiento continuo de cada uno de los procesos y procedimientos para producir un producto o brindar un servicio de calidad.⁷

En la actualidad, para enfrentar los retos de competitividad y productividad, las organizaciones requieren modelos de gestión que propendan por la satisfacción de los clientes y es a través del diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001, como se pueden enfrentar

⁶ AMBAR, Asimet, Conama. Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental Certificable, 1997, pág. 1 (25/05/2011, 6:30 p.m.)

⁷ CASCIO, Josph. Guía ISO 14000. Las nuevas normas internacionales para la administración ambiental. 1a.edición.McGraw Hill. México, 1997; (2/05/2011, 3:50 p.m.).

dichos retos, hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

CAPITULO II.

7. DIAGNOSTICO BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA

Quiénes somos

Somos una empresa 100% Nariñense ofrecemos productos de excelente calidad, dedicación y creatividad, nuestra gran motivación es cumplir las expectativas de las familias Nariñenses, nuestro deseo es ofrecer productos confiables.

BODEGA COMERCIAL DESPENSA es una empresa dedicada a la transformación y comercialización de toda clase de granos, víveres y abarrotes, además es una empaquetadora y trilladora con gestión comercial a nivel Nacional e Internacional. Con varios años de experiencia en el mercado, manejamos nuestros productos con marca propia registrada como “Productos Prodeagro”, asegurando de esta forma un alto compromiso de calidad para satisfacer a nuestros consumidores.

Desde sus inicios, BODEGA COMERCIAL DESPENSA se ha especializado en ofrecer productos de la canasta familiar, hasta convertirse en una empresa altamente competitiva, con un portafolio que cubre la más amplia gama de productos de excelente calidad, cuenta con profesionales especializados, además acompaña a sus clientes con información permanente y oportuna para tener en cuenta sus necesidades y cumplir con sus expectativas.

RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

BODEGA COMERCIAL DESPENSA fue creada en 2005 en la Ciudad de Ipiales por el Señor ALEXIS DERIAN RODRIGUEZ, quien compro la empresa al Señor JORGE PINZON la cual se denominaba en su tiempo Granecol, se adquirió la organización con instalaciones, maquinaria necesaria para la transformación y empaque de granos y equipos de oficina, sin embargo no se mantuvo la razón social denominándose en esa época Bodega Comercial Despensa E.U, la idea de abrir una comercializadora nació del Señor Alexis ya que quiso incursionar en el sector comercial, inicio con unas instalaciones pequeñas que con el pasar del

tiempo han ido creciendo de acuerdo a las necesidades del mercado, en 2009 se cambia la razón social de la organización pasando de Empresa Unipersonal a persona natural, en el mismo año abrió una sucursal en la Ciudad de Pasto la cual se dedica únicamente a la comercialización ya que se envía el producto final desde Ipiales.

Inicio con 5 empleados los cuales tenían conocimiento y experiencia del sector, actualmente cuenta con 18 empleados, es una empresa que se preocupa por el bienestar de sus colaboradores y familia.

Para ser una empresa altamente competitiva y distinguida de entre las demás creo las marcas propias de sus productos denominándose “PRODUCTOS PRODEAGRO” y para sus productos de mayor comercialización como el arroz, arrocillo, azúcar también tienen su registro de marca denominado así: Arroz, Dorado, Azúcar Cañaveral, Arrocillo Cristal, en la actualidad pretende ampliar la comercialización de productos y por ende manejar marcas propias.

Durante todos estos años La Despensa se ha preocupado porque su proceso de transformación, empaque y comercialización sea de excelente calidad, con el pesos exacto e impecable presentación, preocupados porque el producto final llegue a las mesas de las familias en óptimas condiciones y cumpliendo los requisitos exigidos por los clientes.

Bodega comercial Despensa es una empresa muy reconocida a nivel local pero no cuenta con un direccionamiento estratégico y la estructura organizacional no está conformada por tal razón iniciamos con el proceso de formulación de la Misión y visión, y objetivos con participación de los colaboradores de la organización y en compañía del Gerente de la empresa, es una organización que se ha mantenido por un buen manejo administrativo pero de acuerdo a las necesidades del cliente requiere que todos sus procesos, razón de ser, a donde quiere llegar y como lo va hacer se encuentren registrados y evidenciados, es una compañía que no tiene ninguna clase de información que es necesario para evaluar el proceso por el que ha transcurrido a lo largo del tiempo, carece de planes de acción, carece de política de calidad e indicadores de gestión.

Para realizar el diagnóstico de BODEGA COMERCIAL DESPENSA se han tomado como base los puntos de la norma NTC ISO 9001: 2008, para de esta manera tener conocimiento previo del nivel de cumplimiento que tiene la empresa respecto a los requisitos exigidos para diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad que contribuya al desarrollo y mejorar la situación actual de la organización convirtiéndose en una empresa altamente competitiva en el sector en el que participa.

Los datos para realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa se obtuvieron con el apoyo de toda la organización empezando con el Gerente que sirvió como punto de partida y que permitió el cumplimiento de verificación y calificación que se le dio a la lista de chequeo. **(Ver Anexo 1)**

7.1 SITUACION DE LA EMPRESA SEGÚN LA LISTA DE CHEQUEO

La lista de chequeo aplicada a la empresa BODEGA COMERCIAL DESPENSA arrojó los siguientes resultados:

Numeral 4.SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En este punto se encontró que la empresa no cumple con este numeral ya que no tiene implementado el Sistema de Gestión de Calidad, de tal manera que no se encuentran los requisitos generales y tampoco cuenta con los requisitos de documentación.

Numeral 5.RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

Se puede resaltar que la empresa no cumple con este numeral ya que como no tiene implementado el Sistema de Gestión de Calidad no existe un compromiso por parte de la dirección de tal forma que no hay un liderazgo que permita el cumplimiento y el buen desarrollo de los procesos, tampoco tiene en cuenta la importancia de medir la satisfacción del cliente de forma sistematizada es un requisito indispensable para cumplir con un análisis adecuado para medir el grado

de satisfacción del cliente de forma oportuna y precisa de igual forma la empresa no ha tenido en cuenta que se debe realizar una política de calidad que es una parte esencial y primordial para cumplir con los requisitos que exige el cliente externo y no se han realizado objetivos de calidad que se despliegan y van de la mano con la política de calidad, en la Empresa los empleados conocen las funciones que deben realizar pero al no existir un manual de funciones que permita ofrecer una información más clara y precisa acerca de las funciones, obligaciones y beneficios con los que debe cumplir tanto los empleados como el empleador suele existir una recarga laboral en algunos de los funcionarios.

Numeral 6.GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Bodega Comercial Despensa es una empresa que no se ha preocupado por implementar el SGC de tal manera que no cuenta con los recursos necesarios para realizar este proceso el cual es esencial para mejorar el grado de competitividad en el que se encuentra la organización, a pesar de estos inconvenientes cuenta con talento humano muy calificado que apoya a la empresa en cada situación, además para el desarrollo pertinente y eficaz tiene una infraestructura adecuada para el buen funcionamiento de los procesos que se realizan con el fin de que cumplan con las expectativas y necesidades de los clientes, otra parte primordial para ejecutar de forma pertinente las actividades laborales es que se debe contar con un ambiente y condiciones de trabajo adecuados para el desarrollo y cumplimiento exigido con el fin de obtener unos productos altamente competitivos en el mercado.

Numeral 7.REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En la realización del producto se tiene en cuenta todos los procesos acordes para el buen desempeño y logro de un producto de excelente calidad pero no se registran estos procesos en ninguna clase de documento o formato de igual forma todos los procesos que se realizan en la empresa se hacen de manera adecuada pero no existe una planificación documentada, ya que los operarios conocen la manera de realizar sus actividades, pero no se hace un debido registro que permita evidenciar la calidad del trabajo que se lleva a cabo

No se han manejado o implementado métodos de interacción con los clientes por lo tanto se recomendaría que se lleven a cabo para medir la satisfacción de los clientes o la insatisfacción, el único tipo de retroalimentación que existe con el cliente se hace por manera telefónica o vía email es un proceso que no permite realizar un seguimiento conveniente y pertinente entre las partes. La organización identifica las necesidades del mercado de tal manera que ofrece productos de excelente calidad y su preocupación más relevante es que cumplan con las necesidades y requerimientos del cliente, pero no se realiza este proceso de una forma documentada, se puede resaltar que en la totalidad de los procesos internos que se realizan para lograr obtener un producto final no existe evidencia que permita verificar el cumplimiento e incumplimiento de cada proceso con el fin de llevar un control más exhaustivo y pertinente.

El proceso de compras que realiza la empresa permite que se reciban productos de excelente calidad que cumplan con las expectativas tanto de la empresa y esencialmente del cliente. No se tiene establecido disposiciones de seguimiento documentadas para el proveedor, no se maneja un formato para comprobar la información con los requisitos exigidos pero en la empresa el gerente como tiene mucho conocimiento de la calidad de los productos se encarga de realizar la revisión de los mismos ,para verificar la calidad del producto en la empresa se toma muestras aleatorias del producto comprado y el Gerente se encarga de determinar si cumple o no con los requisitos exigidos por la organización

Para realizar el proceso de producción la gerencia y principalmente el jefe de bodega se encarga de determinar si la maquinaria se encuentra en óptimas condiciones para desarrollar el proceso, se tienen en cuenta personal altamente calificado y que tenga conocimiento del proceso para lograr un producto de excelente calidad, pero todas estas etapas no se encuentran documentados.

Se tiene en cuenta los elementos intelectuales proporcionados por el cliente para el mejoramiento de los productos y el cumplimiento de los requisitos del mismo. Se tiene pleno conocimiento de estos procesos y se llevan a cabo para ofrecer un producto de excelente calidad y que cumpla con el registro sanitario.

El mantenimiento, calibración y verificación de las maquinarias se hace por los mismos operarios de la empresa aunque tienen conocimiento lo ideal sería que se haga por una persona o empresa especializada en el tema de tal manera que se pueda llevar un control más exacto y preciso de tal manera que la empresa no cumple con este numeral, Para calibrar un instrumento o patrón es necesario disponer de uno de mayor precisión que proporcione el valor convencionalmente verdadero que es el que se empleará para compararlo con la indicación del instrumento sometido a calibración, La correcta calibración de los equipos

proporciona la seguridad de que los productos que se ofrecen reúnen las especificaciones requeridas.

Numeral 8.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La empresa no realiza una medición y retroalimentación de manera pertinente para asegurar la conformidad del producto como lo exige la norma ISO 9001:2008, tampoco se puede medir el progreso de la organización en cuanto a su eficacia, por otra parte No se han establecidos métodos para medir la percepción y satisfacción del cliente frente a los productos que adquieren. Sería importante que se realice auditoria de calidad para evaluar el cumplimiento de los requisitos, se deberían implementar mecanismos de seguimiento y control para conocer el cumplimiento de objetivos planteados.

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

CAPITULO III.

8. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En la planeación estratégica se tiene en cuenta un autor de gran importancia como es Jean Paul Sellenave el cual hace referencia a la función principal de los gerentes que es la de tomar decisiones, este debe estar totalmente familiarizado con el entorno en el que desenvuelve, el gerente, debe anticiparse a los cambios y aceptar de forma positiva cada cambio que se le presenta, también visualizarlos y percibirlos como una oportunidad y un reto.

El reto que enfrenta el gerente consiste en forjar un tipo de gerencia acorde a las necesidades organizacionales para enfrentar no el día a día, si no saber prever el futuro juntamente con sus superiores.

Todos los gerentes tienen ilusiones, la primera es la de que el Gerente manda, la segunda es de que pertenece y la tercera es la de dirigir, estas tres ilusiones son necesarias para el gerente, la administración por ilusiones no es confiable, en ese caso es preferible utilizar positivamente las ilusiones de los gerentes, es decir, no destruirlas sino manejarlas y canalizarlas de manera tal que se aproveche al máximo el potencial de cada uno.

El gerente de hoy debe dominar un sinnúmero de funciones, que le faciliten interactuar con el medio y dirigir con eficiencia los destinos de la empresa. Deberá ser estratega, organizador y líder. Para poder organizar necesita saber hacia dónde va, cómo va a organizarse, y en cada etapa saber ser líder⁸.

Deberá saber de todo un poco, y también conocer todos aquellos aspectos que pueden afectar una organización, estar preparado para enfrentarlo y ser consciente de que a medida que avanza el tiempo además de presentársele en el camino herramientas útiles para sobrellevar cualquier adversidad, aparecen también obstáculos que opacan el panorama. Es entonces donde deberá demostrar que puede hacerle frente a todo eso y junto con el equipo humano que dirige enfrentarlo, contrarrestarlo, y aprender de ello para experiencias futuras⁹.

⁸KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz. Administración: Una perspectiva global. Mc Graw Hill. México D.F. 1994.

⁹SALLENAVE, Jean-Paul. Gerencia y planeación estratégica, Bogotá: Grupo Editorial Norma, 1993.

8.1 MATRIZ DOFA BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA

ESTRATEGIAS MATRIZ DOFA

ESTRATEGIAS FO

F1- O1, O2

Ampliar la cobertura en el mercado para que BODEGA COMERCIAL DESPENSA logre generar mayores ingresos de tal manera que adquiera un mayor reconocimiento tanto de la empresa como de las marcas propias que se manejan.

F5, F4 – O3

Verificar regularmente los productos, maquinaria y métodos para asegurar que estos cumplan los propósitos requeridos, de esta manera evaluar los puntos críticos para realizar mejoramiento continuo tanto en los procesos de transformación y comercialización como a nivel tecnológico para lograr diferenciarnos de la competencia.

F2 - O2

Incrementar la participación del personal de la empresa con el fin de que aporten nuevas ideas en las cuales pueden contribuir a la creación e innovación de productos que satisfagan las necesidades de los clientes y cumplan sus expectativas.

F3-O1

Comunicación constante con los proveedores con el fin de generar buenas relaciones ya que es un aspecto que toda empresa debe considerar para tener éxito en el mercado.

F6-O1

Aprovechar el reconocimiento de la marca para incursionar en nuevos nichos de mercado, permitiendo a la empresa ubicarse en un nivel alto de competitividad.

ESTRATEGIA DO

D1, D2 – O1

Crear objetivos involucrando a todos los colaboradores de la empresa para que se lleven a cabo y se dé el cumplimiento exitoso de los mismos además hacer un estudio minucioso del mercado ya que estamos en un entorno que cambia continuamente para identificar los peligros a los que se debe enfrentar.

D3-O1

Hacer convenios con empresas proveedoras de las materias primas en el exterior para poder importar directamente estos productos y así lograr bajar los costos de producción ya que nos encontramos frente a un mercado en constante crecimiento y demanda.

D4 – O3

Diseñar mecanismos de información como portafolios de servicios, páginas web, que permitan dar a conocer en una forma más amplia y rápida los servicios y productos que ofrece la empresa, además deben ser acordes a las nuevas tendencias tecnológicas.

D3-O2

Sacar una nueva línea de productos económicos, para ser más competitivos.

ESTRATEGIAS FA

F1, – A1, A4

Brindar programas de concientización por medio de información en la web o diferentes medios de comunicación, que ayuden a la empresa a minimizar las posibles irregularidades como lo es el contrabando y competencia desleal, procurando velar por los intereses de la organización y fortalecer las relaciones comerciales con los clientes, dando a conocer los beneficios que recibe la comunidad en materia social.

F2, F3, F4, F5; A3, A4

Al manejar recursos propios hacer un uso adecuado y pertinente de ellos como puede ser en la innovación de la maquinaria para ofrecer productos de excelente calidad a los clientes, con el fin de convertirse en una empresa altamente competitiva y que pueda sobresalir como una organización líder y de alta calidad.

F2; A2

Utilizar recursos de la Empresa para implementar un sistema de seguridad en el cual se instalen alarmas, se contrate vigilancia privada que permita evitar inconvenientes frente a posibles actos de inseguridad como puede ser la delincuencia.

F6; A1, A4

Utilizar estrategias de mercado que permitan mantener el posicionamiento y el reconocimiento de las marcas de los productos que ofrece BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA, con el fin de contrarrestar el contrabando y la competencia desleal ya que el cliente preferirá una marca conocida y que ofrezca un valor agregado como es la calidad de los productos.

ESTRATEGIAS DA

D1, D2; A1, A4

Realizar estudios de mercado para determinar las necesidades y requerimientos que tiene el cliente debido a que con las exigencias del mercado que cambian continuamente se debe estar a la vanguardia de los requerimientos con el fin de ser altamente competitivos de tal manera que se pueda combatir las principales amenazas del mercado como son la competencia desleal y el contrabando.

D4; A3

Para ser una empresa altamente competitiva, es necesario aumentar el gasto en promoción y publicidad para ampliar la imagen y reconocimiento tanto de la empresa como de los productos que ofrece de esta manera dar a conocer la tradición y experiencia de BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA.

D3; A3

Ofrecer productos de excelente calidad y precios competitivos que admitan la reducción de costos de producción que permitan mantener a los clientes actuales y atraer a nuevos clientes.

D2: A2

Realizar los objetivos de la empresa con el apoyo de todos los colaboradores en donde se resalten puntos críticos y esenciales para llevar a cabo entre ellos se destaca la implementación de un sistema de seguridad para evitar posibles inconvenientes.

Ver anexo 2.

ANÁLISIS MATRICIAL

Para alinear la estrategia de BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA con los objetivos planteados se realizó una Matriz de Evaluación de Factores Internos, MEFI en donde se tiene en cuenta debilidades y fortalezas, y la matriz MEFE para evaluación de factores externos recoge la información proveniente del entorno y la traduce en oportunidades y amenazas. Establece para cada una de ellas la correspondiente ponderación (establecimiento de la importancia relativa).

8.2. Matriz MEFE

La matriz MEFE arrojó como resultado 2.63 lo que significa que la organización cuenta con más oportunidades que amenazas. El entorno macroeconómico está dado para realizar cambios en la empresa para saber aprovechar estas oportunidades y minimizar las amenazas. **(Ver anexo 3)**

8.3. Matriz MEFI

Mediante la MEFI obtuvimos el resultado de 3.12 lo que significa que la empresa es fuerte internamente maneja un nivel más alto de fortalezas que debilidades pero se debe trabajar para disminuir esos factores internos que perjudican el buen desarrollo y crecimiento de BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA. **(Ver anexo 4)**

8.4. PERFIL DE AMENAZAS Y OPORTUNIDADES

MATRIZ POAM

Factor Económico: Permite analizar las variables económicas que intervienen en el desarrollo normal de las actividades de la empresa. **(Ver anexo 5)**

Oportunidades

- Mercados en crecimiento

Debilidades

- Ausencia de promoción y divulgación de los productos

Factor Tecnológico:

Oportunidades

- Innovación de productos
- Desarrollo en Tecnología de información y telecomunicaciones

Factor Competitivo

Debilidades

- Falta de objetivos organizacionales
- Costos de Producción
- Carencia en el seguimiento o estudio al mercado en donde participa.

En esta matriz nos podemos dar cuenta que es alto el nivel de debilidades que tiene la empresa sobre todo en el entorno competitivo ya que no realiza un seguimiento exhaustivo en lo que tiene que ver con el mercado en donde participa dándole un mínimo grado de importancia de tal manera que no puede identificar las necesidades esenciales que requieren los clientes, por otra parte no tienen muy claro una implementación de objetivos que permitan realizar un cumplimiento total de las necesidades del entorno que rodean a la organización, otra debilidad muy importante dentro del desarrollo de una empresa es la publicidad con el fin de dar a conocer los productos que se ofrecen, es una herramienta esencial que permite incursionar en nuevos mercados es una de las falencias en las que debe trabajar la organización si se requiere aprovechar las oportunidades y eliminar las debilidades.

8.5 MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO- MPC

Analiza las bondades o deficiencias de los rivales con base en los factores claves de éxito definidos como la serie de actividades que se destacan en el sector por su particular importancia y que deben ser desempeñadas con idoneidad por los “apostadores” que deseen permanecer en el mercado. **(Ver anexo 6)**

- 1. COMPETENCIA Y CAPACIDAD DEL PERSONAL:** Se puede observar que las tres empresas comparadas tienen un porcentaje igual frente a este factor dando como resultado una fortaleza mayor.
- 2. INNOVACION TECNOLOGICA:** como se observa en los resultados de la matriz la empresa tiene una fortaleza mayor frente a los competidores.
- 3. CALIDAD EN LOS PRODUCTOS:** La calidad en los producto siempre ha sido excelente, y es por ello que ninguna empresa de la competencia ha logrado sacarlo del mercado se puede observar que es una fortaleza mayor de la empresa frente a las demás empresas.
- 4. ALIANZA CON PROVEEDORES Y CLIENTES:** Bodega Comercial La Despensa tiene una muy buena relación tanto con el cliente externo como con el proveedor frente a la competencia que tiene un puntaje menor pero no representa una diferencia muy amplia de tal manera que hay que no hay que descuidar este factor.
- 5. EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE TRANSFORMACION:** La empresa viene trabajando en el mejoramiento continuo de sus procesos de producción para lograr obtener unos productos de excelente calidad y que cumplan con los requisitos del cliente, de tal manera que se ve reflejado como una fortaleza mayor frente a su competencia.
- 6. PRESTIGIO EN EL MERCADO:** BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA tiene un reconocimiento muy amplio en el sector en el cual se desempeña debido al trabajo en equipo que se ha realizado, podemos identificar en la matriz que las tres empresas tiene una fortaleza amplia en cuanto al prestigio de sus empresas.
- 7. PUBLICIDAD ESTRATEGICA DE LA EMPRESA:** Esta es la mayor debilidad de BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA, ya que no cuenta con un programa de publicidad para dar a conocer sus productos de una manera

más amplia, se puede observar en la matriz que la competencia tiene el mismo problema.

CAPITULO IV.

9. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

9.1 VISION

Constituirnos para el 2015 como una de las mejores empresas comercializadoras del sur occidente de Nariño y norte del Ecuador, siendo reconocidos por la calidad de los productos y optimizando los procesos de transformación y comercialización de los mismos, sustentado en un equipo humano de excelencia y conductas éticas íntegras y una infraestructura acorde a las necesidades de pequeños y grandes consumidores.

9.2 MISION

Somos una empresa 100 % Nariñense dedicada a la transformación y comercialización de granos de toda clase, víveres y abarrotes, satisface las necesidades y expectativas de proveedores, clientes y consumidores, liderando el sector en el que participamos, con talento humano eficiente, calificado y comprometido ofreciendo a nuestros clientes productos de excelente calidad, buscando siempre el mejoramiento continuo de los procesos y generando bienestar a colaboradores, productores y a la comunidad.

9.3 OBJETO SOCIAL

El objeto social está constituido por la distribución y comercialización de productos de la canasta familiar.

9.4 PRINCIPIOS

- Sentido ético y social
- Comunicación y trabajo en equipo
- sentido de pertenencia hacia la empresa
- compromiso con la comunidad.
- Espíritu de trabajo en equipo: Se evidencia en la capacidad del colaborador para compartir ideas, diseñar planes e implementar acciones de manera conjunta para el logro de objetivos comunes.

9.5 VALORES CORPORATIVOS

- **ACTITUD POSITIVA:** Disfrutamos lo que hacemos y estamos en búsqueda permanente de posibilidades.
- **COMPROMISO:** Surge de la convicción personal en torno a los beneficios que trae el desempeño responsable de las tareas a cargo. El compromiso permite pasar de las promesas a los hechos, generando resultados y beneficios tangibles.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
- **INTEGRIDAD:** Se actuará dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.
- **TRANSPARENCIA:** Las actuaciones se deben realizar de forma clara, consistente y oportuna.
- **RESPECTO POR LAS PERSONAS:** Damos un trato digno a las persona y valoramos sus diferencias.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presente, fomentando cultura y deporte.
- **RESPONSABILIDAD:** Asumimos con compromiso la efectividad de nuestro trabajo y respondemos por los efectos de nuestras decisiones.
- **SERVICIO AL CLIENTE:** Estamos orientados a lograr la satisfacción plena de nuestros clientes, sean externos o internos.
- **HONESTIDAD:** Actuamos de manera transparente, con rectitud, lealtad e integridad.
- **ORIENTACION AL CLIENTE:** Construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.

9.6 POLÍTICA DE CALIDAD

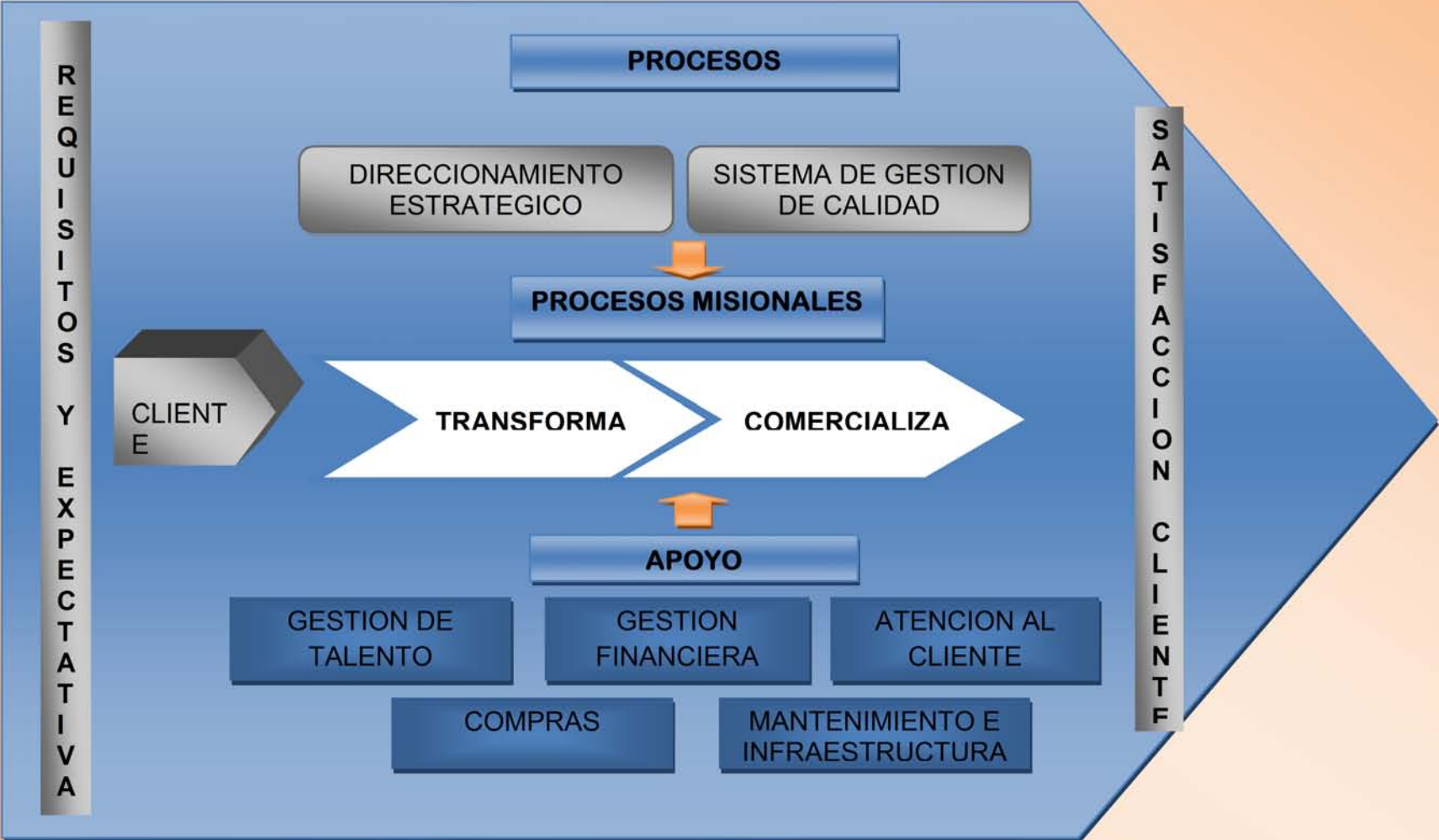
Conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes; en cuanto a tiempo cantidad y referencia solicitada, fortaleciendo la formación y capacitación del personal, mejorando los canales de comunicación y buscando la prevención y la mejora continua en cada uno de los procesos que se realizan.

9.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Lograr la satisfacción del cliente
2. Mejorar continuamente la eficacia de los procesos.
3. dirigirnos a la excelencia, mejora continua y entrega de valor superior.
4. Desarrollar permanentemente las competencias laborales del personal.
5. Optimizar los canales de comunicación con el fin de conocer y aumentar el nivel de satisfacción de nuestros clientes
6. Cumplir los requisitos legales exigidos por cada cliente.
7. Disponer de suficientes proveedores confiables.
8. Mantener la maquinaria y equipos de inspección adecuados.


Los Objetivos de Calidad están relacionados e involucrados directamente con los procesos y es responsabilidad de cada Director de Proceso desarrollar, hacer seguimiento y medición a los mismos.

**MAPA DE PROCESOS
BODEGA COMERCIAL DESPENSA**



CAPITULO V.

10. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA		Código: P-DE-BCD-01	
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Versión: 01	
	CARACTERIZACION		Fecha: 17 de febrero de 2012	
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO				
<p>OBJETIVO: Analizar la ejecución y desarrollo de las actividades planeadas en la empresa, para asignar y programar de manera eficiente los recursos físicos, humanos, tecnológicos y financieros, garantizando la atención de los requerimientos del entorno, las necesidades del cliente (interno / externo).</p>				
<p>ALCANCE: Comprende todas las actividades que la empresa desarrolla para el logro de su razón de ser; desde la planeación Estratégica, hasta la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos.</p>				
<p>RESPONSABLE DEL PROCESO: Representante de la dirección (Gerente)</p>				
<p>TIPO: ESTRATEGICO: X MISIONAL: APOYO:</p>				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
TODOS LOS PROCESO DE LA EMPRESA	Necesidad de planeación estratégica operativa información financiera Resultados indicadores de gestión	1. PLANEACION ESTRATEGICA. 2. PLANEACION PRESUPUESTAL	Plan estratégico	TODOS LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.


<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>GESTIÓN FINANCIERA</p> <p>GESTIÓN HUMANA</p> <p>MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</p> <p>COMPRAS</p> <p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Resultados de auditorías</p> <p>Administración del riesgo</p> <p>Resultados de la auditoría</p> <p>Retroalimentación del cliente</p> <p>Desempeño de los procesos y la conformidad del producto o servicio</p> <p>Estado de acciones correctivas y preventivas.</p> <p>Acciones de seguimiento de provisiones previas efectuadas por la dirección.</p> <p>Cambios de sistema de gestión de calidad.</p> <p>Recomendaciones para la mejora.</p> <p>Resultados de la gestión de riesgos</p> <p>Plataforma estratégica</p>	<p>3. TOMA DE DECISIONES</p> <p>4. REVISION DE INDICADORES DE GESTION.</p> <p>5. ADOPCION DE ALIANZAS ESTRATEGICAS</p>	<p>Plan operativo</p> <p>Revisión por la dirección</p> <p>Alianzas estratégicas</p>	<p>LA EMPRESA</p>
<p>RECURSOS DE</p>	<p>REQUISITOS</p>		<p>DOCUMENTOS Y</p>	<p>MECANISMOS DE</p>

SOPORTE					REGISTROS DE SOPORTE	SEGUIMIENTO
HUMANOS: Alta Dirección. Asesores FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, muebles y enseres TECNOLOGICOS: Equipos de computo Impresoras Internet, teléfonos Hardware, software,	CLIENTES Necesidad de hacer un planeación estratégica con el fin de que la empresa pueda asignar de manera eficiente los recursos, así como también pueda tomar buenas decisiones, haga una revisión oportuna de los indicadores de gestión y tenga la facilidad de formar alianzas estratégicas para el beneficio de la empresa.	LEGALES NTC- ISO 9001:2008	ORGANIZACIÓN Acta de revisión por la dirección Manual de calidad. • Procedimiento de Planificación del SGC • Procedimiento de Revisión general del SGC	Acta de la Revisión por la Dirección. Informe de revisión por la dirección. Análisis de información de la dirección Recomendaciones de mejora Planes operativos. Procedimiento de elaboración y evaluación del plan estratégico Procedimiento de elaboración del plan operativo anual (POA)	Presupuesto Alianzas estratégicas Planeación estratégica. Alianzas estratégicas.	
ELABORADOR POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:	
Lizeth Carolina Portilla		Jesús Chamorro			Alexis Rodríguez	

FLUJOGRAMA DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



Figura 1. Flujograma del Proceso de Direccionamiento Estratégico

	LA DESPENSA		Código: P-GC-BCD-01	
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Versión: 01	
CARACTERIZACION PROCESO: GESTION DE CALIDAD			Fecha: 17 de febrero de 2012	
OBJETIVO: Definir los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la Política y Objetivos de la Calidad, elaborar, ejecutar y realizar el seguimiento de los planes para el funcionamiento y mejoramiento de los procesos de la entidad. Implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad				
ALCANCE: Comprende todas las actividades de implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, inicia con la gestión administrativa de direccionamiento estratégico finalizando con los planes de mejoramiento.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: Representante de la dirección (Gerente) Líder del proceso de calidad				
TIPO: ESTRATEGICO: X		MISIONAL:		APOYO:
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
COMUNIDAD EN GENERAL	Manual de gestión de calidad Política y objetivos de calidad	1. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Optimización de los procesos. Cumplimiento de los objetivos	TODOS LOS PROCESOS
PARTES INTERESADAS	Informe de implementación de sistema de gestión de calidad	2. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	Mejoramiento continuo del servicio al cliente (interno y externo)	COMUNIDAD EN GENERAL
GESTIÓN DE CALIDAD	Informe de auditoría interna de calidad	3. MANEJO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	Satisfacción de las partes interesadas respecto al sistema de gestión de calidad	PARTES INTERESADAS.
GESTIÓN FINANCIERA	Encuestas y sugerencias de las partes interesadas y comunidad en general	4. ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS	Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros	LA EMPRESA
GESTIÓN HUMANA	Controlo de los Documentos y registros internos y externos de SGC	5. CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD	Revisión de las causas de las no conformidades actuales y problemas potenciales	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Detención de no conformidades reales o potenciales		control e informe de los producto no conforme	
COMPRAS	Producto y o servicio no conforme			
MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA				
ATENCION AL				

CLIENTE	hallazgos Auditorías internas	6. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS. 7. ACCIONES DE MEJORA.	Resultados e informe de las auditorías internas y o externas. Matriz de riesgo (mapa de riesgo) Acciones correctivas Acciones preventivas Evaluación del desempeño de la mejora continua		
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS		DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	
HUMANOS: Líder de la alta dirección(Gerente) Líder de calidad Comité de calidad auditores FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, muebles y enseres TECNOLOGICOS: Equipos de computo Impresoras Internet, teléfonos Hardware, software,	CLIENTES Necesidad de implementar el modelos de sistema de gestión de calidad ISO 9001.2008, mediante el cumplimiento de los requisitos para su implementación, como la responsabilidad de la dirección, la gestión eficiente de los recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora	LEGALES Norma ISO 9001:2008	ORGANIZACION Manual de calidad Diagnóstico de la empresa Modelo de sistema de gestión de calidad Manual de procedimientos Manual de funciones	DOCUMENTOS Manual de calidad Listado maestro de documentos Listado de registros Plan de mejoramiento Solicitud de elaboración o modificación de documentos Listado de indicadores Acta de reuniones del comité de calidad Acta compromiso de la dirección con el SGC REGISTROS Control de cambios y distribución de documentos y/o formatos. Listado general de documentos Listado general de registros. Solicitud de acciones correctivas y preventivas Programa de Auditorías Internas de Calidad. Plan e Informe de Auditorías Internas	Control de cambios y distribución de documentos y formatos. Listado general de documentos. Listado general de registros. Programa de Auditorías Internas de Calidad. Plan e Informe de Auditorías Internas Plan e informe de medición, análisis y mejora. Evaluación de seguimiento y control Plan de mejoramiento Disponibilidad de documento del SGC Procedimiento de control de producto no conforme Procedimiento de acciones preventivas Procedimiento de acciones correctivas y registros Procedimiento de control de

				Lista de Verificación. Plan de auditoría	documentos Procedimiento de control de registros Control de producto no conforme Indicadores de gestión.- Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad.. Procedimiento de Control de documento y registros al sistema Procedimiento quejas reclamos y sugerencias.
ELABORADOR POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Lizeth Carolina Portilla		Jesús Chamorro		Alexis Rodríguez	

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE GESTION DE CALIDAD



Grafico 3. Flujograma de Gestión de la calidad



**CARACTERIZACION PROCESO MISIONAL
BODEGA COMERCIAL DESPENSA**

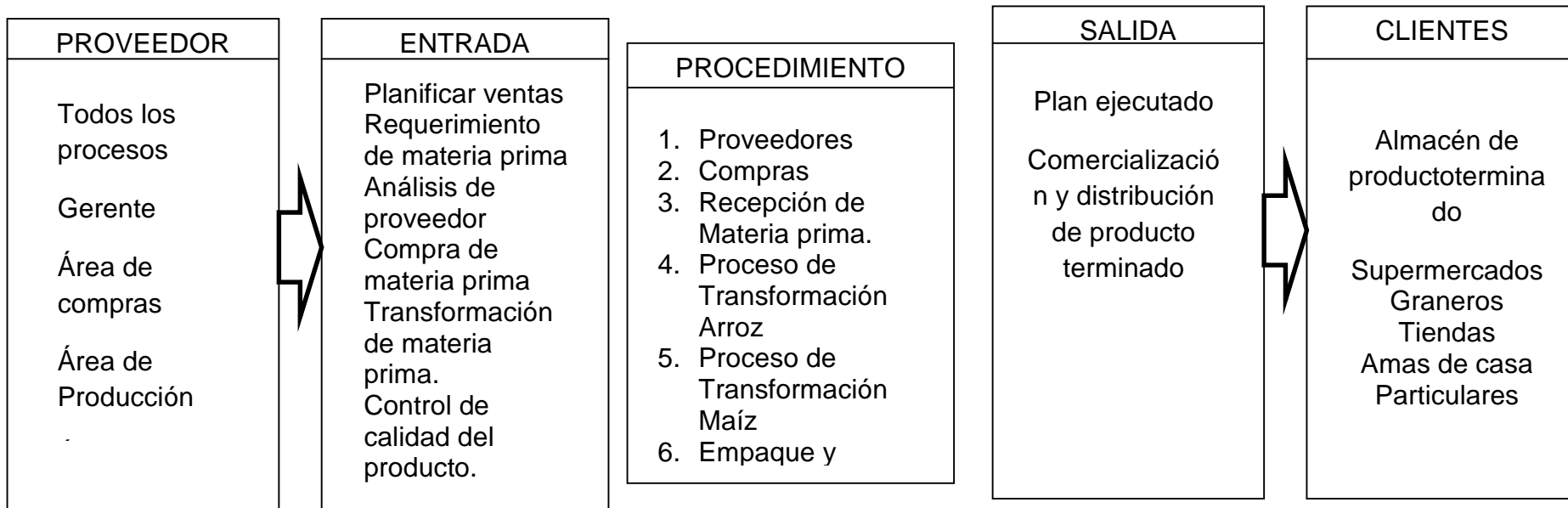
Código: P-TG-BCD-01

Versión: 1

PROCESO: TRANSFORMACION DE GRANOS

Fecha:

OBJETIVO:	Transformar la materia prima utilizando todos los recursos e insumos necesarios para obtener un producto final que cumpla con las expectativas de los clientes.				
ALCANCE:	El proceso tiene inicio desde que ingresan las materias primas a la maquinaria y es transformada por el personal de la empresa y tiene fin cuando el producto está listo, terminado, empacado y almacenado.				
RESPONSABLE:	Jefe de Bodega				
TIPO:	ESTRATEGICO		MISIONAL	X	APOYO

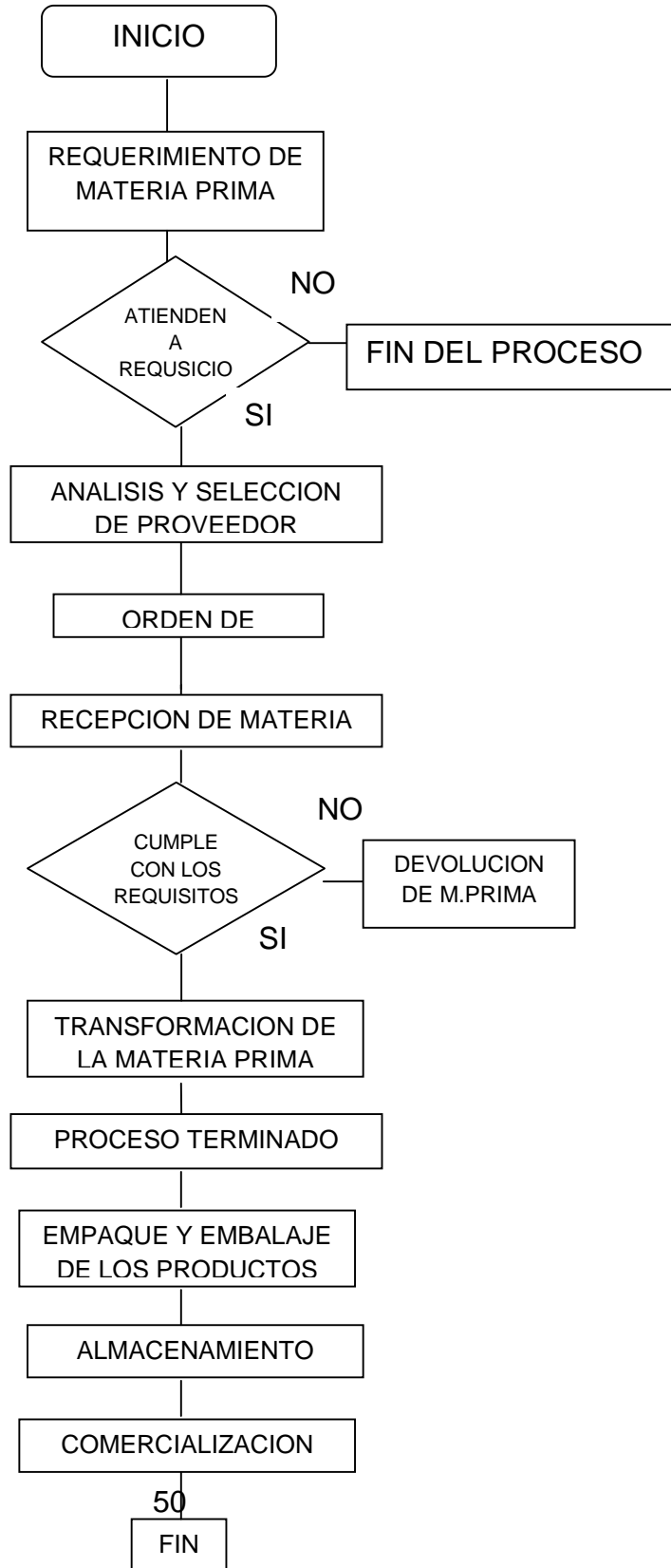



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano Recursos financieros Recursos administrativos Tiempo Instalaciones adecuadas Maquinaria	Cumplimientos de los requisitos Personal altamente capacitado Calidad de los productos Precio Entrega oportuna de la mercancía	Invima Fitosanitario Ica BPM	Reglamentos internos Procedimientos para la compra Manuales de funciones Requerimientos del cliente	Orden de compra y factura	Sistema de información Calibración y verificación de los equipos e instrumentos de medición

ELABORADOR POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Viviana Nataly Cuastumal	Jesús Chamorro	Alexis Rodríguez Gerente General

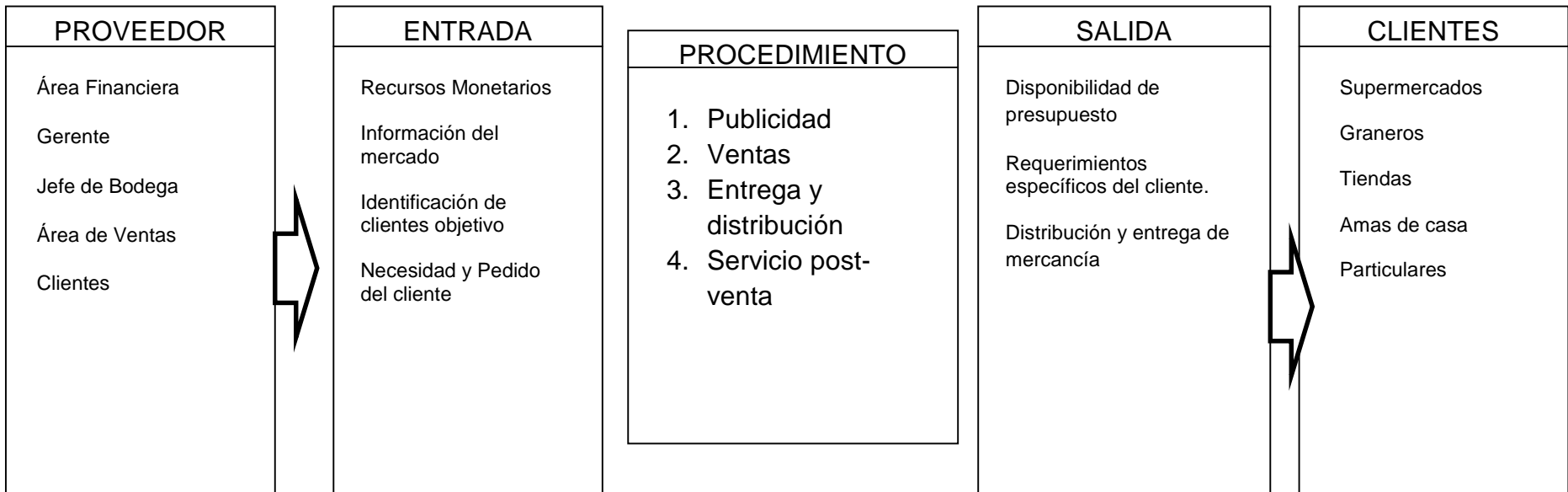
FLUJOGRAMA PROCESO DE TRANSFORMACION DE GRANOS

Grafico 3. Flujoograma de Transformación



	BODEGA COMERCIAL DESPENSA	Código: P-CP-BCD-01
		Versión:001
	PROCESO: COMERCIALIZACION DE VIVERES Y ABARROTES	Fecha: 12/02/2012

OBJETIVO:	Hacer llegar a nuestros clientes la mercancía solicitada y requerida con las especificaciones exigidas				
ALCANCE:	Inicia con la disponibilidad de recursos de la empresa y finaliza con la entrega del producto final al cliente				
RESPONSABLE:	Gerente				
TIPO:	ESTRATEGICO		MISIONAL	X	APOYO

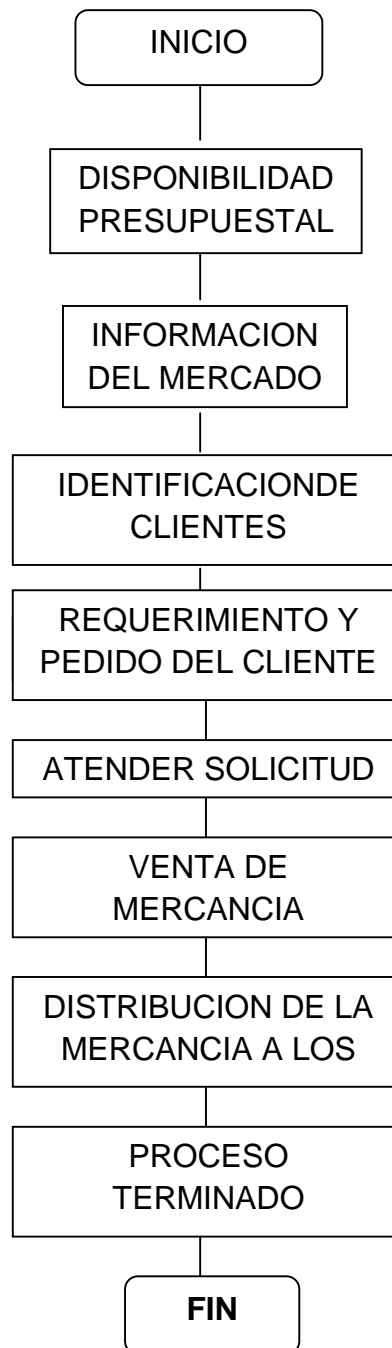



RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
Talento humano Recursos financieros Equipos de oficina Tiempo Instalaciones adecuadas	Personal atento Entrega de la mercancía Garantía de la mercancía Precio Calidad del producto.	Invima Registro de marca Fitosanitario	Reglamentos internos Procedimientos para la compra Manuales de funciones	Orden de compra y factura Acta de entrega de mercancía. Estrategias Corporativas Base de datos clientes Ficha de seguimiento	Sistema de información Orden de compra y factura Actas de entrega y sistemas de información Encuesta de satisfacción

ELABORADOR POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Viviana Nataly Cuastumal	Jesús Chamorro	Alexis Rodríguez

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMERCIALIZACION

Grafico 4. Flujoograma proceso de comercialización



 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR			Código: PR-GTH-DCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012
	CARACTERIZACION PROCESO: GESTION DE TALENTO HUMANO			
OBJETIVO: : Realizar los procesos de ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios de la empresa, proporcionando condiciones para el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes y mejoramiento de la calidad de vida del personal, garantizando la calidad en la prestación de los servicios y el desempeño de la entidad.				
ALCANCE: Inicia desde la identificación de necesidades de talento humano e incluye se reclutamiento, selección y contratación, así como aspectos de ingreso: inducción, capacitación, re inducción, bienestar social, salud ocupacional, incentivos, compensación, evaluación de desempeño y procesos disciplinarios como aspectos de la permanencia, hasta el retiro del servicio.				
TIPO: ESTRATEGICO: MISIONAL: APOYO: X				
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONES EDUCATIVAS, AGENCIAS DE EMPLEO ADMINISTRADORES DE PENSIONES Y CESANTIAS ARP, SEGURO SOCIAL, EPS, CONFAMILIAR, SENA. AREA DE TALENTO HUMANO	Requerimiento de personal Reclutamiento, Selección y contratación de personal afiliaciones Programa de inducción y re inducción formulación y ejecución de plan de formación y capacitación formulación y ejecución de plan de bienestar social e incentivos Medición de clima laboral. Evaluación del desempeño laboral. Elaboración y liquidación de nómina Administración de la nómina, prestaciones sociales, seguridad	1. RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION 2. INDUCCION Y REINDUCCION. 3. CAPACITACION. 4. BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS. 5. MEDICION CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL. 6. CONTABILIZACION DE NOMINA.	Talento humano con las competencias requeridas por la empresa. Personal competente vinculado, contrato. Personal afiliado a seguridad social, ARP. Personal con conocimiento institucional y entrenamiento en el desarrollo de las actividades propias del cargo Personal capacitado, Informe de cumplimiento de la capacitación y evaluación de la capacitación. Personal beneficiado con los Servicios de Bienestar social e incentivos. Personal motivado, capacitado y evaluado Personal Evaluado, Ambiente de	COMUNIDAD EMPLEADOS GESTIÓN HUMANA GESTIÓN FINANCIERA GESTIÓN DE CALIDAD MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA COMPRAS

<p>AREA FINANCIERA</p> <p>GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA</p> <p>COMPRAS</p> <p>ATENCION AL CLIENTE</p>	<p>social, información sintetizada para el pago de nómina, envió de desprendibles de pago.</p> <p>Administración de novedades (incapacidades, retiros, permisos, afiliaciones, enfermedades, sanciones)</p> <p>Implementación de programas de salud ocupacional e industrial.</p> <p>Desvinculación del personal.</p>	<p>7. SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD INDUSTRIAL.</p> <p>8. DESVINCULACION</p>	<p>trabajo adecuado.</p> <p>Personal liquidado (nómina y prestaciones sociales)</p> <p>Expedición de certificados laborales Autorizaciones de permisos, vacaciones, cesantías.</p> <p>Funcionarios beneficiados con las Actividades de salud ocupacional y seguridad industrial.</p> <p>Personal desvinculado y liquidado.</p>	<p>ATENCION AL CLIENTE</p>	
<p>RECURSOS DE SOPORTE</p>	<p>REQUISITOS</p>			<p>DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE</p>	<p>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</p>
<p>HUMANOS: Jefe de talento humano Profesional en salud ocupacional FINANCIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, muebles y enseres TECNOLOGICOS: Equipos de computo Impresoras Internet, teléfonos Hardware, software,</p>	<p>CLIENTES</p> <p>Necesidad de hacer una gestión eficiente del talento humano a través de sus procedimientos con el fin de satisfacer al personal de la empresa y los grupos de interés, basándose en los requisitos de la norma, y con el fin de evaluar y ejecutar el plan de mejoramiento respectivo al área.</p>	<p>LEGALES</p> <p>Norma ISO 9001:2008 Constitución política de Colombia de 1991 Código Laboral Código sustantivo del trabajo</p>	<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>Manual específico de funciones y competencias laborales.</p>	<p>Hojas de vida Nombramientos Actas de procesión Manual de funciones Novedades (Resolución de Permisos, Resolución de Licencias Certificaciones laborales, Solicitudes de Vacaciones - Resolución de vacaciones Reporte de accidente) Diagnóstico de requisición, necesidad de personal Plan y programa de capacitación, formación, bienestar social e incentivos Programa de salud ocupacional y seguridad industrial.</p>	<p>Numero de carpetas del personal con documentos completos Numero de capacitaciones realizadas al personal Numero de evaluaciones de desempeño Número de actividades de bienestar realizadas Procedimiento de actualización de registro de personal Procedimiento de capacitación Procedimiento de contratación de prestación de servicios de apoyo a la gestión y</p>

				Novedades de nómina (Volantes de Pago, Planillas de autoliquidación, Nomina Liquidada, Comprobante de pago de nómina) Procedimiento de capacitación (Solicitud de Capacitaciones - Registros de asistencias) Formato de evaluación de desempeño Selección de Personal Contratación de Personal Valoración de Perfil Encuestas de medición de clima laboral	profesionales Procedimiento de expedición de certificados a funcionarios Procedimiento de expedición de certificados a ex empleados
ELABORO: Lizeth Carolina Portilla		REVISO: Jesús Chamorro		APROBO: Alexis Rodríguez	

FLUJOGRAMA GESTION DEL TALENTO

HUMANO

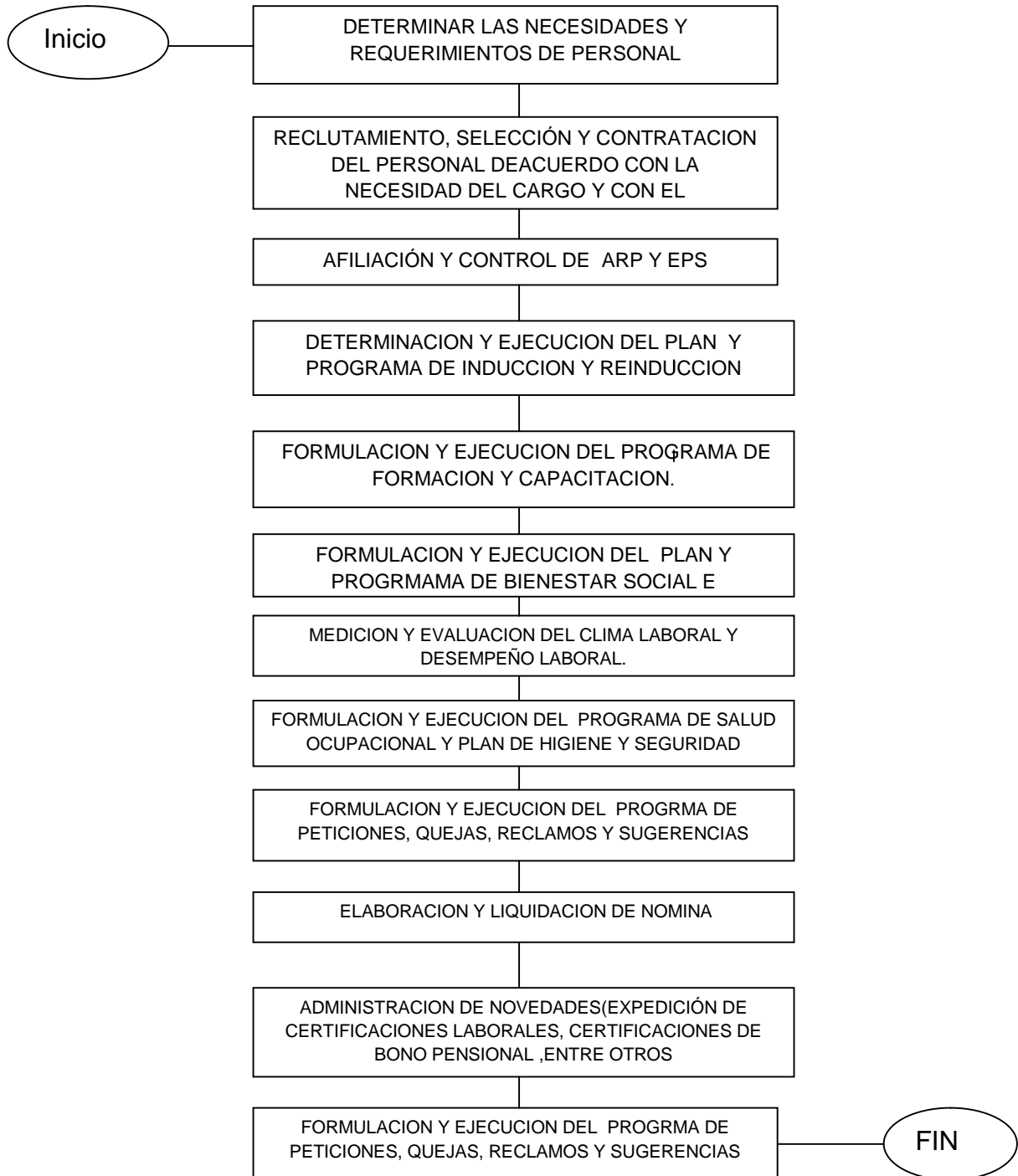


Figura 5. Flujograma Proceso Talento Humano

	LA DESPENSA			Código: P-GF-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
CARACTERIZACION DEL PROCESO APOYO PROCESO: GESTION FINANCIERA				Fecha: 17 DE FEBEREO 2012
OBJETIVO: Diseñar, ejecutar y controlar el presupuesto de la entidad como elemento de acción de todos los planes generados por la empresa, como también Gestionar, Administrar y controlar eficientemente los recursos financieros necesarios que permitan el funcionamiento de la empresa, a fin de proveer a las diferentes unidades con el objetivo de lograr las metas institucionales.				
ALCANCE: : desde la gestión de recursos hasta la utilización de recursos				
RESPONSABLE DEL PROCESO: director de gestión financiera				
TIPO:		ESTRATEGICO:		MISIONAL:
				APOYO: X
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
JEFE DE PRESUPUESTO	Proyecto de presupuesto	1. PRESUPUESTO Y EJECUCION PRESUPUESTAL	Presupuesto elaborado y aprobado.	EMPRESA EMPLEADOS FUNCIONARIOS CONTRATISTAS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS BANCOS DIAN CAMARA DE COMERCIO EMPRESAS DE SALUD EMPRESAS DE SEGURIDAD SOCIAL. EMPRESAS DE SERVICIO PUBLICOS. MUNICIPIO
CONTADOR	Ejecuciones presupuestales		Afectación del presupuesto para el gasto.	
LIDER DE CARTERA	Recepción facturas y cuentas de cobro	2. CONTABILIDAD	Pagos	
LIDER DE AREA FINANCIERA	Inventario activos fijos y otros	3. CARTERA	Listado de cuentas por pagar	
ENTIDADES BANCARIAS	estados financieros registros contables	4. CREDITO	Inventario activos fijos propiedad maquinaria, planta y equipo y bienes de consumo	
EMPRESAS DE BIENES Y SERVICIOS	Elaboración base de datos de clientes (deudores morosos)	5. TESORERIA	Libro oficiales diligenciados Estados financieros p y g balance general estado de resultados Registros contables Comprobante de ingresos e egresos	
JEFE DE TESORERIA	Solicitud de crédito		Cartera saldada	
MUNICIPIO	Resoluciones cuentas por pagar Pagos de obligaciones legales.		Crédito aprobado	
DIAN	Pago bienes y servicios		Pagos de obligaciones Cancelación de impuestos DIAN y cámara de comercio, pago aportes seguridad social y parafiscales de nomina	
	Pago a empleados			
	Pago proveedores			
	Tabla de retención			

<p>ENTIDADES BANCARIAS</p> <p>TODOS LOS PROCESOS</p>	<p>Formulario de declaración</p> <p>Elaboración y archivo comprobante de ingresos e egresos</p> <p>Elaboración de certificados de disponibilidad presupuestal</p> <p>Conciliaciones bancarias</p> <p>Elaboración de arqueo de caja</p>		<p>Pago de impuesto predial</p> <p>Cancelación de servicios públicos</p> <p>Nomina liquidada</p> <p>Facturas</p> <p>Recaudo de notas de fiscalización</p> <p>Formulario diligenciado</p> <p>Informes de ejecución de ingresos e egresos</p> <p>Emisión de certificados de disponibilidad presupuestal</p> <p>Extracto bancario, conciliación bancaria</p> <p>Cheques, consignaciones trasferencias bancarias ,tarjetas de crédito, desprendible de pago</p> <p>Dinero en efectivo, cheques, vales.</p>		
<p>RECURSOS DE SOPORTE</p>	<p>REQUISITOS</p>			<p>DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE</p>	<p>MECANISMOS DE SEGUIMIENTO</p>
<p>HUMANOS:</p> <p>Jefe de gestión financiera</p> <p>Contador</p> <p>Jefe de presupuesto</p> <p>Líder de cartera</p> <p>Líder de crédito</p> <p>Jefe de contabilidad</p> <p>Jefe de tesorería</p> <p>FINACIEROS:</p> <p>Presupuesto</p> <p>FISICOS:</p> <p>Instalaciones, muebles y enseres</p>	<p>CLIENTES</p> <p>Necesidad de hacer un manejo eficiente de la gestión financiera en sus procedimientos de presupuesto, cartera, crédito y tesorería para que la empresa funcione de acuerdo al presupuesto y pueda tener liquidez y cumpla con los pagos debidos para su buen funcionamiento con el</p>	<p>LEGALES</p> <p>Requisitos para facturas (estatuto Tributario)</p> <p>Circular sobre bases y porcentajes de retención (DIAN)</p> <p>Decreto sobre tablas de retención en la fuente</p>	<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>Libros fiscales, Programa contable (SIIGO)</p>	<p>Revisión de facturas procedimientos para pagos en tesorería</p> <p>Formulación, ejecución y control presupuestal procedimiento para contabilización de egresos</p> <p>Informe pagos conceptos</p> <p>Elaboración nomina liquidación de aportes a la seguridad social y parafiscales</p> <p>legalización y</p>	<p>boletín de deudores morosos</p> <p>boletines de tesorería</p> <p>Presupuesto y contabilidad.</p> <p>Registros diarios de la ejecución presupuestal.</p> <p>información de gastos e ingresos,</p> <p>numero de cheques elaborados correctamente</p> <p>entrega oportuna y elaboración correcta de estados financieros</p> <p>frecuencia actualización del presupuesto</p>

<p>TECNOLOGICOS: Equipos de computo Impresoras Internet, teléfonos Hardware, software,</p>	<p>fin de que la empresa como los grupos de interés estén satisfechos</p>			<p>seguimiento al créditos Inventarios, activos fijos y de consumo conciliaciones bancarias</p>	<p>conciliaciones bancarias relación detallada cartera recaudada, deudores (discriminando cuales son de difícil recaudo) monto total de las cuentas por pagar constituidas y ejecutadas informe de saldos y evaluar la capacidad de endeudamiento verificar los cierres de presupuesto, tesorería y central de cuentas. verificar las cuentas del activo, pasivo, ingresos, egresos y cuentas de presupuesto (cuentas cero). Verificar los anticipos a proveedores y avances a funcionarios.</p>
<p>ELABORO: Lizeth Carolina Portilla</p>		<p>REVISO: Jesús Chamorro</p>		<p>APROBO: Alexis Rodríguez</p>	

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE GESTION FINANCIERA

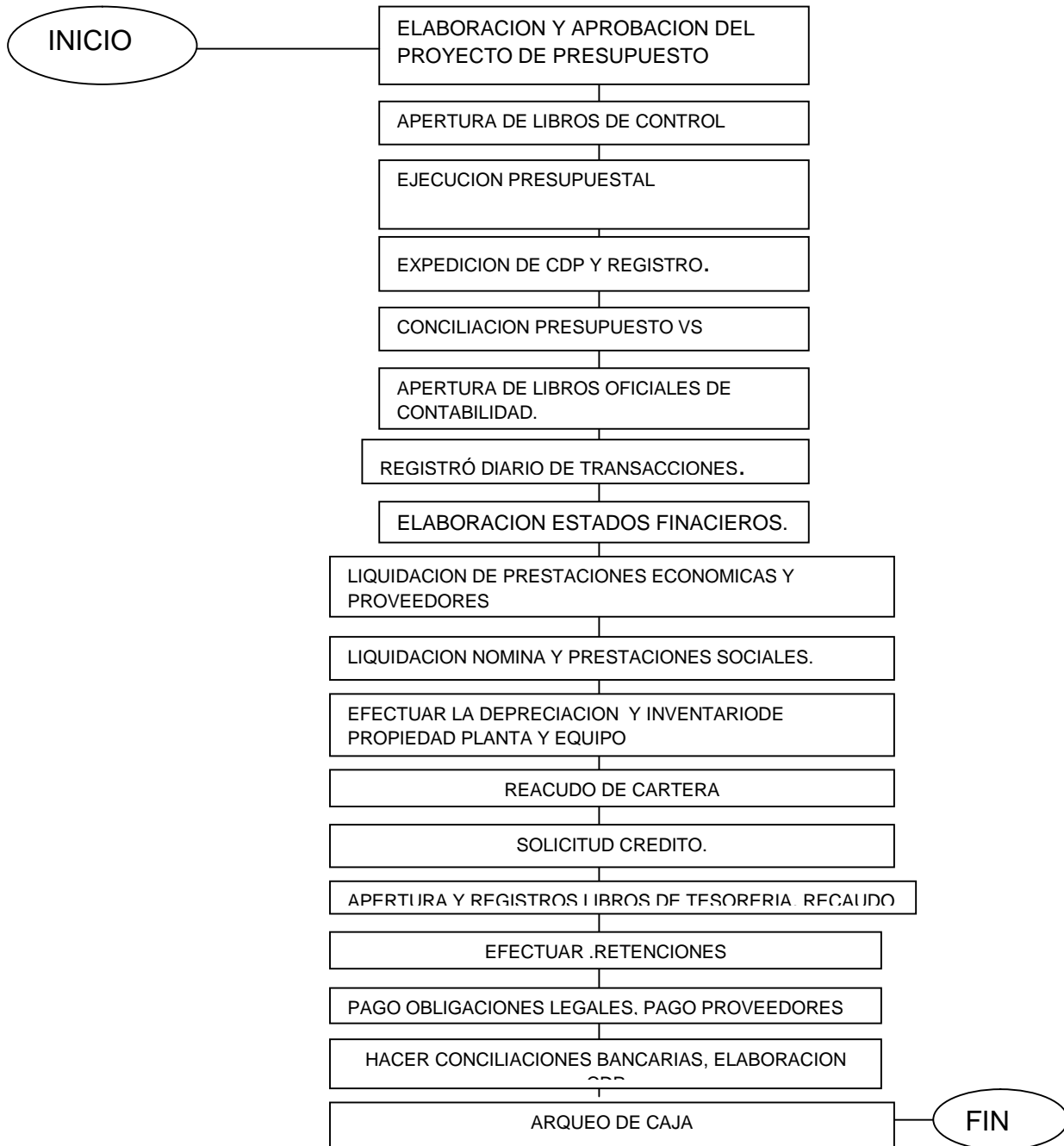



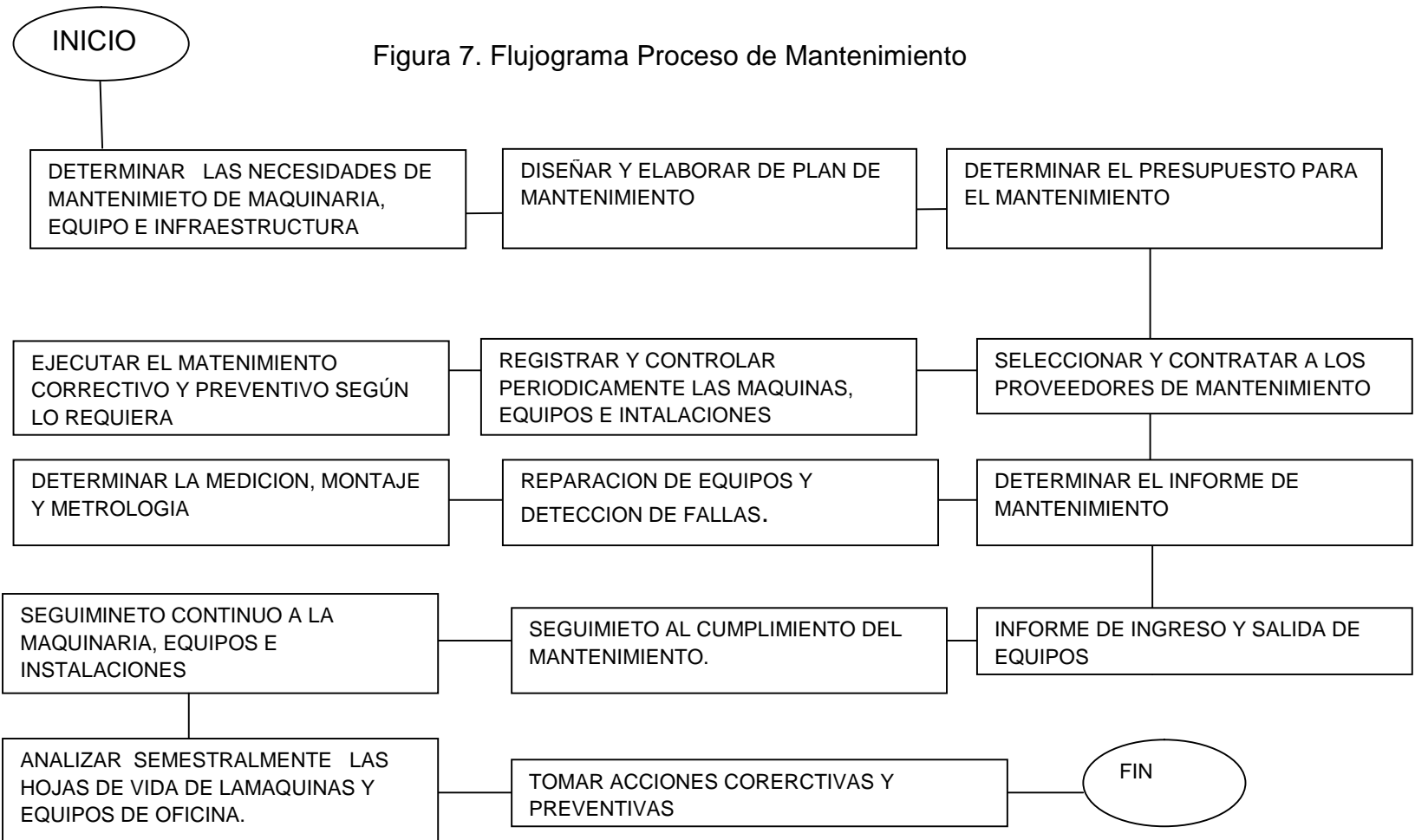
Figura 6. Flujoograma del Proceso de Gestión Financiera

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código: P-ME-BCD-01
				Versión: 01
	CARACTERIZACION DEL PROCESO APOYO PROCESO: MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA			Fecha: 17 DE FEBEREO 2012
OBJETIVO: Definir las actividades de mantenimiento e infraestructura que deben adelantarse en la organización, para garantizar un funcionamiento normal de la empresa.				
ALCANCE: inicia desde la identificación de las necesidades de mantenimiento ya se ha correctivo o preventivo hasta la evaluación del mismo.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: jefe de mantenimiento e infraestructura.				
TIPO:		ESTRATEGICO:		MISIONAL:
				APOYO: X
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
JEFE DE MANTENIMIENTO CONTADOR JEFE DE MANTENIMIENTO EMPRESAS DE MANTENIMIENTO JEFE DE PERESUPUESTO JEFE DE MANTENIMIENTO JEFE DE MANTENIMIENTO	Identificar las necesidades de mantenimiento de equipos de oficina, tecnológicos, de apoyo y logísticos. .Base de datos de los equipos e infraestructura con la que cuenta la organización Diseño del plan y programa de mantenimiento preventivo y correctivo. Inspecciones y Requerimientos de mantenimiento preventivo y correctivo Solicitud de servicio de mantenimiento e infraestructura Determinación del presupuesto para mantenimiento e infraestructura Identificación de proveedores de servicios de mantenimiento Mantenimiento correctivo y preventivo equipos e infraestructura.	1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO 2. MANTENIMINETO CORRECTIVO	Hoja de vida de equipos. Listado de los equipos e infraestructura a hacer mantenimiento Listado e identificación de equipos e infraestructura con la que cuenta la organización Plan y programa de mantenimiento preventivo y verificación de equipos Atención a la solicitud de mantenimiento e infraestructura Recursos para el mantenimiento e infraestructura, CDP. Selección y contrato de proveedores para el mantenimiento Registro de actividades en las hojas de vida de mantenimiento correctivo y preventivo. Reporte de servicio de mantenimiento preventivo y/o verificación del servicio	LA EMPRESA FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DEL PROCESO SOPORTE.

	<p>Mecanismos de medición y montajes (metrología) Información de datos de ingreso y salida de equipos de la empresa.</p> <p>Solicitud de equipos</p> <p>Seguimiento al cumplimiento de las obras de mantenimiento ejecutadas.</p> <p>Seguimiento y análisis continuo a las hojas de vida de la maquinaria y equipos</p> <p>Informe acciones correctivas, preventivas y plan de mejoramiento</p>		<p>de metrología Informe de equipos buenos, defectuosos.</p> <p>Suministro de equipos Informe de seguimiento de mantenimiento.</p> <p>Programa de seguimiento a mantenimiento ejecutado, evaluación del mantenimiento.</p> <p>Seguimiento semestral a las hojas de vida de maquinaria y equipos</p> <p>Informe de mejoramiento continuo mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas.</p>		
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
<p>HUMANOS: Jefe de mantenimiento Contratistas FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, maquinaria, muebles y enseres TECNOLOGICO S: Equipos de medición, calibración. Equipos de computo Impresoras Internet,</p>	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACION	<p>Procedimiento para la baja de bienes Procedimiento para el mantenimiento de equipos industriales, de cómputo. Procedimiento para el mantenimiento, seguridad y adecuación de la Infraestructura física Ingreso activos fijos a la institución Traslado, reintegro, de activos fijos dentro de la institución registro de mantenimiento a equipos actas de mantenimiento a equipos informes de mantenimiento Solicitudes de Servicio, Ordenes de servicio, Orden de compra o contrato</p>	<p>Hojas de vida de equipos Cumplimiento de los planes de mantenimiento. Informe de de estado de planta física y de plana de producción, , plan y seguimiento al mantenimiento de infraestructura, Reporte preventivo, reporte correctivo, control metrologico preparación de soluciones, control Informes de metrología, solicitud de servicio a metrología, Orden de servicio de metrología, seguimiento a Solicitudes de metrología, formato control de , formato informe de verificación</p>
	<p>Necesidad de realizar un plan y programa de mantenimiento e para que los equipos de la empresa como las instalaciones estén en buenas condiciones para su buen funcionamiento, como el establecimiento de mecanismos, medición (metrología) y montajes y para que el producto cumpla con los</p>	<p>NSR Reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE Normas colombianas de diseño y construcción Sismo resistente</p>	<p>Registros de control de maquinarias y equipos de trabajo</p>		

teléfonos Hardware, software,	requerimientos de pide el cliente, como para hace un seguimiento continuo de los equipos y poder hacer acciones correctivas y preventivas de este.			Comunicación de necesidades, Requerimientos de adecuaciones, mantenimientos o construcción hojas de vida de maquinaria y equipo Formato de requerimiento tecnológico(maquinaria, equipo) Solicitud de necesidades Plan y programa de mantenimiento y soporte técnico del proceso de soporte tecnológico.	De revoluciones procedimiento para el control metrologico procedimiento para la gestión del Mantenimiento de infraestructura Procedimiento de mantenimiento de equipos. Procedimiento de reparación de equipos Procedimiento de medición, calibración
ELABORO: Lizeth Carolina Portilla		REVISO: Jesús Chamorro		APROBO: Alexis Rodríguez	

FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO

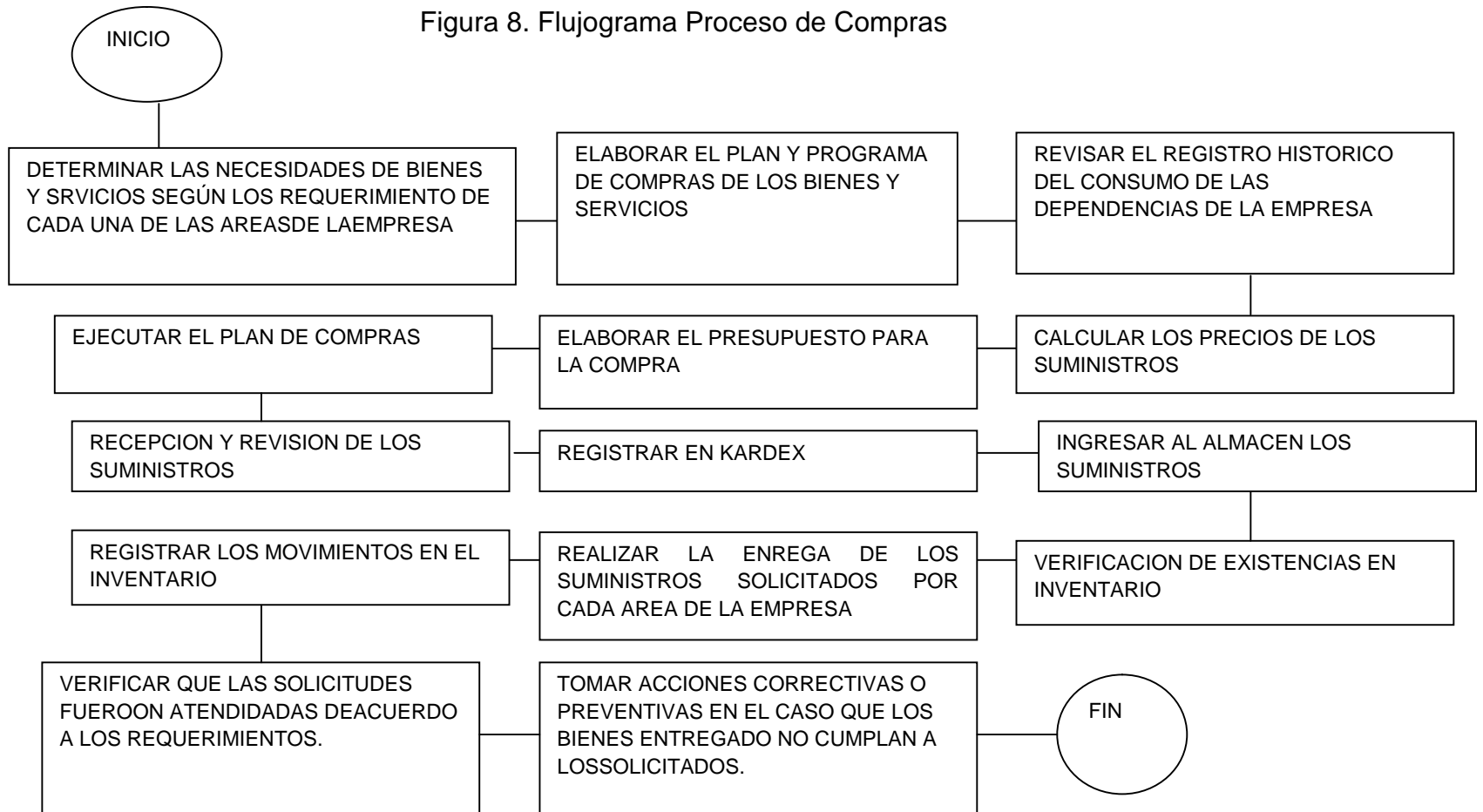



 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código: P-CP-BCD-01 Versión: 01 pagina: 1-2 Fecha: 17 DE FEBRERO 2012	
	CARACTERIZACION DEL PROCESO APOYO PROCESO: COMPRAS				
OBJETIVO: Asegurar que las compras que realiza la empresa se ajustan a los requerimientos internos de calidad establecidos en el SGC, para cumplir los Requisitos establecidos con el cliente.					
ALCANCE: : inicia desde la determinación de las necesidades de suministros hasta su distribución					
RESPONSABLE DEL PROCESO: jefe de compras					
TIPO:		ESTRATEGICO:		MISIONAL:	
				APOYO: X	
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	
JEFE DE COMPRAS	Necesidades y requerimientos de bienes y servicios, suministros de cada una de las áreas de la empresa. Solicitud de bienes y servicios, suministros	1. GESTION DE COMPRAS	Plan y programa de compras registrado y aprobado. Atención solicitud de bienes y servicios, suministros, bienes y servicios adquiridos	PROVEEDORES LA EMPRESA	
PROVEEDOR DE SERVICIOS.	Listados de proveedores activos y aceptados Compra de suministros	2. ENTREGA DE SUMINISTROS	Selección y contrato ejecutado, liquidado y evaluado conforme de proveedores, Productos y servicios recibidos Devolución de suministros		
PROVEEDOR DE BIENES. TODOS LOS PROCESOS	Productos no conformes a proveedores Programación de pedidos Entradas de almacén Ordenes de suministros		Traslados de almacén de suministro requeridos a cada una de las dependencias, distribución y entrega. Solicitud de traslados		
RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
HUMANOS: Profesional Especializado de Talento Humano y Recursos Físicos	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN	Cotizaciones, Facturas, catálogos y soportes de compras Listado de proveedores y de compras	Verificación de las compras. Desempeño de los proveedores. Verificación del cumplimiento de
	Necesidad de realizar un plan y programa de compras de suministros con el fin de abastecer	Cámara de Comercio Rut Factura legal	Altamente competitiva Productos de Calidad		

<p>FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, muebles y enseres, Lugares de almacenamiento TECNOLOGICOS: Equipos de computo Impresoras Internet, teléfonos Hardware, software,</p>	<p>a la empresa y determinar las necesidades de ella.</p>			<p>Guía de selección, evaluación y reevaluación de proveedores Procedimiento de compra de materiales Formato Listado de proveedores aceptado Formato hoja de vida de proveedores Formato Entrada de almacén Formato solicitud de materiales Formato Orden de suministro Criterios de selección en comité de compras de materiales Formato de compras y contratación Formato de solicitud de papelería y gastos generales Programación de compras Registro presupuestal. Disponibilidad Presupuestal. Registro de proveedores Orden de Compra, Orden de Servicio. Kardex Formato de solicitud de bienes y servicios Facturas. Formatos de entrada de recursos. Formatos de salida de recursos</p>	<p>especificaciones de los materiales Control de inventarios Control de la calidad de los productos requeridos Evaluación y reevaluación de proveedores Cumplimiento de los requisitos en la entrega de los productos y servicios solicitados. Plan de compras Procedimiento de entrada de recursos físicos. Procedimiento de entrega de recursos físicos.. Procedimiento de almacén. Procedimiento de manejo de inventarios Procedimiento de requerimiento de bienes. Procedimiento de contratación de bienes y servicios (mínima y menor cuantía</p>
<p>ELABORO: Lizeth Carolina Portilla</p>	<p>REVISO: Jesús Chamorro</p>	<p>APROBO: Alexis Rodríguez</p>			

FLUGOGRAMA PROCESO DE COMPRAS

Figura 8. Flujograma Proceso de Compras

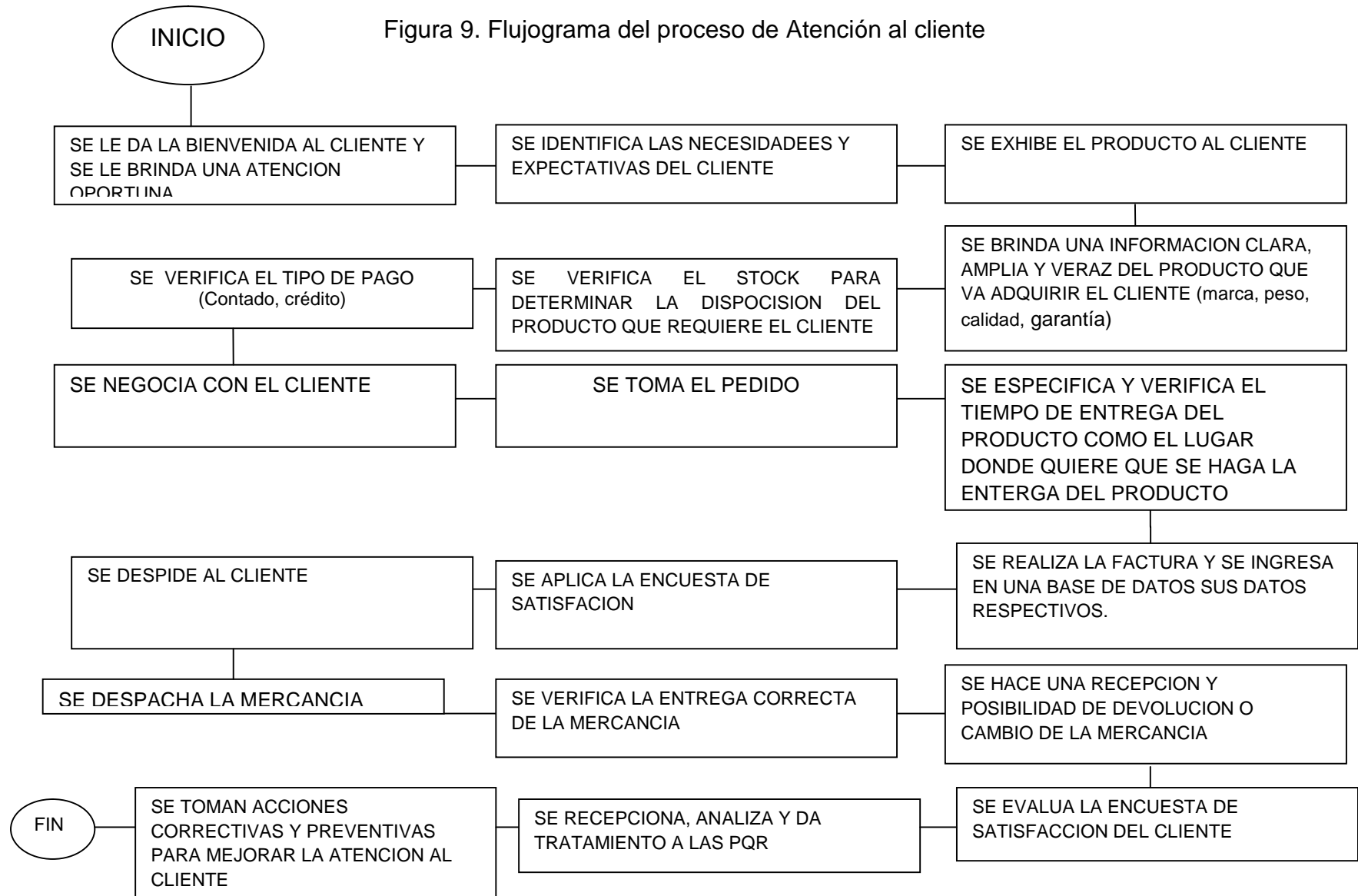


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código:P-AC-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	CARACTERIZACION DEL PROCESO APOYO PROCESO: ATENCION AL CLIENTE			Fecha: 17 DE FEBRERO 2012
OBJETIVO: Establecer directrices para la atención oportuna, como de los requerimientos de los clientes en materia de quejas , reclamos y sugerencias, con el fin de establecer los mecanismos para garantizar el buen estado de la mercancía que será entregado al cliente, manteniendo su satisfacción y atendiendo oportunamente sus requerimientos después de haber recibida la mercancía.				
ALCANCE: desde el ingreso del cliente hasta la aplicación de encuesta de satisfacción y la atención de quejas, reclamos y sugerencias.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE VENTAS				
TIPO: ESTRATEGICO:		MISIONAL:		APOYO: X
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS	EFICIENCIA DEL SERVICIO Contacto con el cliente Relación con el cliente Atención al cliente Atención rápida	1. INGRESO DEL CLIENTE	PLANEACION DE SERVICIO Amabilidad y buen trato al cliente Bienvenida al cliente cortesía cliente reconocido	LA COMUNIDAD.
LÍDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	CICLOS Y TIEMPOS DEL SERVICIO Puntualidad y cumplimiento en e TE Atención personalizada	2. INFORMACION	Excelente servicio, información completa y segura del producto.	
LIDER DE VENTAS.	Política y Plan de Comunicación	3. ESPECIFICACION DE ENTREGA Y CONTROL DELSERVICIO	Información del producto	
	Personal informado y capacitado Asesoría del producto Garantías, Soporte técnico	4. SALIDA DEL CLIENTE	Asesoría y asistencia Brindada.	
	Cierre de la venta	5. ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	ENTREGA DEL SERVICIO confiabilidad AGRADECIMIENTO CON EL CLIENTE, satisfacción del cliente.	
Atención de, peticiones, quejas, reclamos,			Respuesta y solución a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos	
Evaluación del servicio			Informe de satisfacción al cliente Encuesta satisfacción.	


RECURSOS DE SOPORTE	REQUISITOS			DOCUMENTOS Y REGISTROS DE SOPORTE	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO
	CLIENTES	LEGALES	ORGANIZACIÓN		
HUMANOS: líder de atención al cliente jefe de ventas ocupacional FINACIEROS: Presupuesto FISICOS: Instalaciones, muebles y enseres TECNOLOGICO S: Equipos de computo Impresoras Internet, teléfonos Hardware, software,	Necesidad de crear una eficiencia en el servicio y atención del cliente.	Norma ISO 9001:2008 LEY 1480 DE 2011-ESTATUTO DEL CONSUMIDOR	Cámara de comercio Registro Invima. Permiso del Ica Registro de marca	Atención de quejas reclamos y sugerencias Encuesta de satisfacción Registro de clientes	Quejas reclamos y sugerencias. Evaluación de la encuesta de satisfacción
ELABORO:: Lizeth Carolina Portilla	REVISO: Jesús Chamorro		APROBO: Alexis Rodríguez		

FLUJOGRAMA ATENCION AL CLIENTE

Figura 9. Flujoograma del proceso de Atención al cliente




11.1 LISTA DE DOCUMENTOS INTERNOS DE LA EMPRESA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>		LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: D-BCD-01
		LISTADO MAESTRO DE CONTROL DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS		Versión: 01
				Fecha: 17 de febrero de 2012
CODIGO	VERSION	DESCRIPCION		
DOCUMENTOS INTERNOS Y PROCESOS				
MC-BCD 001	01	Manual de Calidad		
MF-BCD 001	01	Manual de Funciones		
RIT-BCD 001	01	Reglamento Interno De Trabajo		
CST-BCD 001	01	Código sustantivo de trabajo		
P-DE-BCD-01	01	Proceso de direccionamiento estratégico de la bodega comercial la despensa		
P-GTH-BCD-01	01	Proceso de gestión de talento humano en la bodega comercial la despensa		
P-GF-BCD-01	01	Proceso de gestión financiera den la bodega comercial la despensa		
P-ME-BCD-01	01	Proceso de mantenimiento e infraestructura en la bodega comercial la despensa		
P-CP-BCD-01	01	Proceso de compras en la bodega comercial la despensa		
P-AC-BCD-01	01	Proceso de atención al cliente en la bodega comercial la despensa		
P-GC-BCD-01	01	Proceso de gestión de calidad en la bodega comercial la despensa		
P-TG-BCD-01	01	Proceso de Transformación de Materia prima		
P-CP-BCD-01	01	Proceso de Comercialización de Productos de la canasta Familiar		
F-PM-BCD-01	01	Formato Plan de mejoramiento Bodega Comercial Despensa		
PROCEDIMIENTOS				
PC-PE-BCD-01	01	Procedimiento de planeación estratégica en la bodega comercial la despensa		
PC-PP-BCD-01	01	Procedimiento de planeación presupuestal en la bodega comercial la despensa		
PC-TD-BCD-01	01	Procedimiento de toma de decisiones en la bodega comercial la despensa		
PC-RIG-BCD-01	01	Procedimiento de revisión de indicadores de gestión en la bodega comercial la despensa		

PC-AE-BCD-01	01	Procedimiento de la adopción de alianzas estratégicas en la bodega comercial la despensa
PC-SGC-BCD-01	01	Procedimiento de sistema de gestión de calidad en la bodega comercial la despensa
PC-ECD-BCD-01	01	Procedimiento de elaboración y control de documentos en la bodega comercial la despensa
PC-CR-BCD-01	01	Procedimiento de control de registros en la bodega comercial la despensa
PC-PNC-BCD-01	01	Procedimiento de manejo y control del producto no conforme en la bodega comercial la despensa
PC-AI-BCD-01	01	Procedimiento de auditoría interna de calidad en la bodega comercial la despensa
PC-AC-BCD-01	01	Procedimiento de acciones correctivas en la bodega comercial la despensa
PC-AP-BCD-01	01	Procedimiento de acciones preventivas en la bodega comercial la despensa
PC-MC-BCD-01	01	Procedimiento de mejora continua en la bodega comercial la despensa
PC-RSC-BCD-01	01	Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación en la bodega comercial la despensa.
PC-IR-BCD-01	01	Procedimiento de inducción y Reinducción en la bodega comercial la despensa
PC-CP-BCD-01	01	Procedimiento en capacitación de personal en la bodega comercial la despensa
PC-BSI-BCD-01	01	Procedimiento de bienestar social e incentivos en la bodega comercial la despensa
PC-MCD-BCD-01	01	Procedimiento de medición clima y desempeño laboral en la bodega comercial la despensa
PC-N-BCD-01	01	Procedimiento de contabilización de nómina en la bodega comercial la despensa
PC-SOSI-BCD-01	01	Procedimiento de salud ocupacional y seguridad industrial en la bodega comercial la despensa
PC-D-BCD-01	01	Procedimiento de desvinculación en la bodega comercial la despensa
PC-P-BCD-01	01	Procedimiento de presupuesto y ejecución presupuestal en la bodega comercial la despensa
PC-C-BCD-01	01	Procedimiento de contabilidad en la bodega comercial la despensa
PC-CR-BCD-01	01	Procedimiento de cartera en la bodega comercial la despensa
PC-CT-BCD-01	01	Procedimiento de crédito y Tesorería en la bodega comercial la despensa
PC-MC-BCD-01	01	Procedimiento de mantenimiento correctivo en la bodega comercial la despensa
PC-MP-BCD-01	01	Procedimiento de mantenimiento preventivo en la bodega comercial la despensa

PC-GC-BCD-01	01	Procedimiento de gestión de compras en la bodega comercial la despensa
PC-ES-BCD-01	01	Procedimiento de entrega de suministro en la bodega comercial la despensa
PC-IC-BCD-01	01	Procedimiento de ingreso del cliente en la bodega comercial la despensa
PC-I-BCD-01	01	Procedimiento de información en la bodega comercial la despensa
PC-EC-BCD-01	01	Procedimiento de especificación de entrega y control del servicio.
PC-PQR-BCD-01	01	Procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
PC-SC-BCD-01	01	Procedimiento de salida del cliente en la bodega comercial la despensa
PC-SP-BCD-01	01	Procedimiento de Selección de Proveedores
PC-C-BCD-01	01	Procedimiento de Compras de Materia prima
PC-RMP-BCD 01	01	Procedimiento de Recepción de Materia Prima
PC-TA-BCD-01	01	Procedimiento de Transformación de arroz
PC-TM-BCD-01	01	Procedimiento de Transformación de Maíz
PC-EE-BCD-01	01	Procedimiento de Empaque y embalaje
PC-AP-BCD-01	01	Procedimiento Almacenaje de Producto final
PC-MP-BCD-01	01	Procedimiento de mercadeo y Publicidad
PC-VM-BCD-01	01	Procedimiento de Ventas de mercancía
PC-ED-BCD-01	01	Procedimiento de Entrega y Despacho de Mercancía
PC-SP-BCD-01	01	Procedimiento de Servicio Post venta


11.2 LISTA DE FORMATOS BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA

 Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal</small> <small>NIT 900.022.450-0</small>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: LF-BCD-01
			Versión: 01
	LISTA DE FORMATOS		Fecha: 17 de febrero de 2012
CODIGO	VERSION	DESCRIPCION	
SV-BCD-01	01	Solicitud vacante de la bodega comercial la despensa	
C-BCD-01	01	Contrato de trabajo en la bodega comercial la despensa	
LCHI-BCD-01	01	Lista de chequeo de inducción la bodega comercial la despensa	
EI-BCD-01	01	Evaluación de la inducción en la bodega comercial la despensa	
LCHR-BCD-01	01	Lista de chequeo de Reinducción en la bodega comercial la despensa	
LA-BCD-01	01	Lista de asistencia en la bodega comercial la despensa	
EC-BCD-01	01	Evaluación de la capacitación en la bodega comercial la despensa	
CABS-BCD-01	01	Cronograma de actividades de bienestar social en la bodega comercial la despensa	
CCBS-BCD-01	01	Cronograma cumpleaños bienestar social en la bodega comercial la despensa	
ED-BCD-01	01	Evaluación de desempeño en la bodega comercial la despensa	
MCL-BCD-01	01	Medición clima laboral en la bodega comercial la despensa	
N-BCD-01	01	Nomina en la bodega comercial la despensa	
OP-BCD-01	01	Orden de pago en la bodega comercial la despensa	
E-BCD-01	01	Entrega del producto en la bodega comercial la despensa	
RL-BCD-01	01	Recibo de liquidación en la bodega comercial la despensa	
PP-BCD-01	01	Planilla de presupuesto en la bodega comercial la despensa	
P-BCD-01	01	Presupuesto en la bodega comercial la despensa	
CB-BCD-01	01	Conciliación bancaria en la bodega comercial la despensa	
IAF-BCD-01	01	Inventario activos fijos en la bodega comercial la despensa	
RC-BCD-01	01	Recibo de caja en la bodega comercial la despensa	
LE-BCD-01	01	Lista de equipos en la bodega comercial la despensa	

CE-BCD-01	01	Calibración de equipos en la bodega comercial la despensa
HVE-BCD-01	01	Hoja de vida de equipos en la bodega comercial la despensa.
FOC-BCD001	01	Formato de Orden de Compra
FFP-BCD001	01	Formato Ficha de proveedor
FSP-BCD001	01	Formato de Selección de Proveedores
FEP-BCD001	01	Formato de Evaluación de Proveedores
FRM-BCD001	01	Formato de Recepción de Materia Prima
FCM-BCD001	01	Formato de Control de Mermas
FIM-BCD001	01	Formato inventario de Mercancía
FLP-BCD001	01	Formato Lista de Proveedores
FMD-BCD001	01	Formato Memorando Devolución de Mercancía por los clientes
FCP-BCD001	01	Formato Cotización de Mercancía Proveedores
FSC-BCD001	01	Formato Encuesta Satisfacción al cliente
FLP-BCD001	01	Formato Lista de Precios
FTB-BCD001	01	Formato Tiquete de Bascula
M-BCD-01	01	Registro de mantenimiento en la bodega comercial la despensa
SP-BCD-01	01	Salida de productos en la bodega comercial la despensa
ESC-BCD-01	01	Encuesta de satisfacción al cliente en la bodega comercial la despensa
PQR-BCD-01	01	Atención de peticiones quejas reclamos y sugerencias en la bodega comercial la despensa
SBS-BCD-01	01	Solicitud de bins y servicios en la bodega comercial la despensa
MI-BCD-01	01	Matriz de indicadores en la bodega comercial la despensa
LMD-BCD-01	01	Listado maestro de documentos en la bodega comercial la despensa
PA-BCD-01	01	Plan de auditoría en la bodega comercial la despensa
PR-BCD-01	01	Programa de auditoría en la bodega comercial la despensa
IA-BCD-01	01	Informe de auditoría en la bodega comercial la despensa
LVA-BCD-01	01	Lista de verificación de auditoría de la bodega comercial la despensa.

12. MATRIZ DE INDICADORES


12.1 MATRIZ DE INDICADORES PROCESO ESTRATEGICO

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>				MATRIZ DE INDICADORES			
Nivel:	ESTRATEGICO	<input checked="" type="checkbox"/>	MISIONAL	<input type="checkbox"/>	APOYO	<input type="checkbox"/>	

PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICION DEL INDICADOR	FORMULA PARA EL CALCULO	FRECUENCIA
Planeación estratégica	Eficacia en la realización planes y proyectos	Medir la eficacia de los planes y proyectos realizados por la empresa	$\frac{\text{Número planes y proyectos aprobados}}{\text{Numero de planes y proyectos realizados}} \times 100$	Semestral
Planeación presupuestal	efectividad de la distribución del presupuesto	Medir el la efectividad en la distribución del presupuesto.	$\frac{\% \text{ de presupuesto distribuido a las áreas de la Empresa}}{\text{total presupuestó}}$	Anual
Revisión de indicadores	Eficiencia en la revisión e interpretación de indicadores	Determinar la eficiencia en la revisión e interpretación de los indicadores	$\frac{\text{Número de indicadores revisados e interpretados}}{\text{Total de indicadores}}$	Trimestral
Auditorías internas de calidad	Eficiencia en la programación de auditorias	Determinar la eficiencia en la programación de las auditorías internas de calidad	$\frac{\text{Numero de auditorías realizadas}}{100} \times \text{Numero de auditorías programadas}$	Semestral


Manejo y control del producto no conforme	Eficiencia en la detención del producto no conforme	.determinar la eficiencia en la detención de productos no conformes	<u>Numero de productos no conformes</u> Total productos	Trimestral
Elaboración y control de documentos	Eficiencia en la elaboración y control de documentos	Medir la eficiencia en la elaboración y control de documentos	<u>Numero de documentos aprobados</u> Total documentos elaborados	Mensual
Control de registros de calidad	Eficiencia en la recuperación de registros	Medir el nivel de recuperación de los registros	<u>Numero de registros recuperados</u> Total registros	Mensual

12.2. MATRIZ DE INDICADORES PROCESOS MISIONALES

 MATRIZ DE INDICADORES				
Nivel: ESTRATEGICO <input type="checkbox"/> MISIONAL <input checked="" type="checkbox"/> APOYO <input type="checkbox"/>				
PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICION DEL INDICADOR	FORMULA PARA EL CALCULO	FRECUENCIA
Proveedores	Nivel de cumplimiento de Proveedores	Medir el grado de cumplimiento de los proveedores frente a los requerimientos que les exige la empresa.	$\frac{\text{Pedidos Recibidos Fuera de Tiempo} \times 100}{\text{Total Pedidos Recibidos}}$	Mensual
	Índice de evaluación de proveedores	Permite verificar si se está evaluando de manera continua y oportuna a los proveedores.	$\frac{\text{Proveedores evaluados} \times 100}{\text{Total proveedores}}$	Semestral
Compras	Índice de control de inventarios	Implementar un control exhaustivo sobre los inventarios para ejercer una adecuada administración de los mismos.	$\frac{\text{Materia prima empleada en el mes} \times 100}{\text{Inventario de materia prima}}$	Mensual
	Cumplimiento de compras	Se pretende identificar el nivel de compras que se realizan mensualmente.	$\frac{\text{Requerimiento de compras aceptadas} \times 100}{\text{Total requerimientos de compra}}$	Mensual
Recepción de Materia prima	Control de calidad Materia Prima	Definir la cantidad de materia prima que se acepta porque cumple con	$\frac{\text{Materia prima recibida} \times 100}{\text{Total Materia prima requerida}}$	Mensual

		los requisitos exigidos frente a materia prima rechazada		
Producción	Conformidad de la producción	Medir el número de productos conformes por lote de producción	$\frac{\text{Número de producto conforme por lote} \times 100}{\text{Total productos por lote}}$	Mensual
	Cumplimiento Cronograma de Producción de Granos	Medir el cumplimiento del Cronograma de Producción	$\frac{\text{Número de unidades producidas} \times 100}{\text{Número de unidades programadas}}$	Mensual
Almacenamiento	Costo de Almacenamiento por Unidad	Determinar el costo en el que incurren los productos mientras se encuentran almacenados.	$\frac{\text{Costo de almacenamiento} \times 100}{\text{Número de unidades almacenadas}}$	Mensual
Ventas	Cumplimiento del requerimiento	Eficacia en la oportunidad en atención de requerimiento.	$\frac{\text{Requerimientos atendidos} \times 100}{\text{Requerimientos recibidos}}$	Mensual
Entrega y Distribución de Mercancía	Oportunidad de Entrega	Medir la oportunidad de entrega de productos adquiridos por el cliente	$\frac{\text{Numero de requerimientos atendidos oportunamente}}{\text{Total de requerimientos}} \times 100$	Mensual
	Nivel de Cumplimiento Del Despacho	Determinar el grado de cumplimiento de despachos de mercancías adquirida por el cliente.	$\frac{\text{Número de despachos cumplidos} \times 100}{\text{Número total de despachos requeridos}}$	Mensual
Servicio Post venta	Satisfacción del cliente	Medir el nivel de satisfacción de los clientes frente a los productos que ofrece la Empresa.	$\frac{\text{Percepción del cliente}}{\text{Necesidades y Expectativas}}$	Trimestral
Mercadeo y publicidad	Fidelización de clientes	Medir el nivel de fidelización de los clientes de la empresa.	$\frac{\text{Clientes Satisfechos} \times 100}{\text{Total clientes}}$	Trimestral

12.3 MATRIZ DE INDICADORES PROCESOS DE APOYO

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>				MATRIZ DE INDICADORES			
Nivel:		ESTRATEGICO <input type="checkbox"/>	MISIONAL <input type="checkbox"/>	APOYO <input checked="" type="checkbox"/>			

PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICION DEL INDICADOR	FORMULA PARA EL CALCULO	FRECUENCIA
Reclutamiento, selección y contratación.	Eficacia plan de contratación del talento humano	Medir el nivel de eficacia en la contratación.	$\frac{\text{Número de contratos ejecutados} \times 100}{\text{Número de contratos programados}}$	Mensual
Inducción y Reinducción de personal	Nivel de cumplimiento del programa de inducción	Medir el cumplimiento del programa de inducción en la empresa	$\frac{\text{Número de empleados con inducción} \times 100}{\text{número de empleados nuevos}}$	Diario
	Nivel de cumplimiento del programa de Reinducción	medir el cumplimiento del programa de Reinducción en la empresa	$\frac{\text{Número de empleados con Reinducción} \times 100}{\text{Total empleados}}$	Semestral
Capacitación	Cumplimiento de las capacitaciones	Medir el cumplimiento de las capacitaciones programadas	$\frac{\text{Número de capacitaciones desarrolladas} \times 100}{\text{Numero de capacitaciones planeadas}}$	Mensual
Bienestar social e incentivos	Cumplimiento del programa de bienestar social	Medir el cumplimiento de las actividades de bienestar social.	$\frac{\text{Número de actividades ejecutadas} \times 100}{\text{Número de actividades programas}}$	Anual
Medición y evaluación del clima y desempeño laboral.	Nivel de evaluación del desempeño	Medir el nivel de desempeño de los empleados.	$\frac{\text{Número de empleados evaluados} \times 100}{\text{Total empleados}}$	Trimestral
Nomina	Eficacia del la entrega de orden de pago de nomina	Medir el tiempo de entrega de los desprendibles de pago	$\frac{\text{Numero de desprendibles de pago entregados} \times 100}{\text{Total desprendibles de pago programados}}$	Mensual

			numero de desprendibles de pago	
contabilidad	Eficiencia en el ingreso de transacciones al sistema	Determinar la eficiencia en el ingreso de transacciones al sistema	$\frac{\text{Número de transacciones ingresadas al sistema} \times 100}{\text{Total transacciones}}$	Diario
Cartera	Eficiencia en el recaudo de cartera	Determinar el nivel de cumplimiento del pago de deudas a la empresa.	$\frac{\text{Número de clientes hecho el cobro} \times 100}{\text{número de clientes morosos}}$	Mensual
Crédito	Eficiencia en la solicitud del crédito	Determinar la eficiencia de adquirir crédito	$\frac{\text{Número de créditos aprobados} \times 100}{\text{número de créditos solicitados}}$	Anual
Tesorería	Cumplimiento en causar las cuentas por pagar	Determinar la eficiencia en el pago de las cuentas por pagar	$\frac{\text{Número de cuentas pagadas} \times 100}{\text{número de cuentas} \times \text{pagar}}$	Diario
	Cumplimiento en causar las cuentas por cobrar	Determinar la eficiencia en el pago de las cuentas por cobrar	$\frac{\text{Número de cuentas cobradas} \times 100}{\text{número de cuentas} \times \text{cobrar}}$	Diario
presupuesto	Medir el cumplimiento de entrega de CDP	Determinar la eficiencia en la entrega de CDP solicitados	$\frac{\text{Número de CDP entregadas} \times 100}{\text{Numero de CDP o de registro solicitadas}}$	Diario
Mantenimiento correctivo y preventivo	Eficiencia en el mantenimiento preventivo de la maquinaria y equipos	Determinar la eficacia del mantenimiento preventivo	$\frac{\text{Número de veces que se le ha realizado mantenimiento}}{\text{Total máquinas y equipos}}$	Trimestral
	Eficiencia en el mantenimiento correctivo de la maquinaria y equipos	Determinar la eficacia del mantenimiento correctivo	$\frac{\text{Numero de máquinas corregidas las fallas}}{\text{Numero de máquinas y equipos inspeccionados y verificados}}$	Trimestral

Gestión de compra de suministros	Eficiencia en la atención de requerimientos de suministros	Determinar la eficiencia en atención de requerimientos de suministros de cada área de la empresa.	$\frac{\text{Número de solicitudes de suministros atendidas}}{\text{Número de solicitudes de suministros}} \times 100$	Semestral
Entrega de suministros	Eficiencia en la entrega de suministros	Determinar la eficacia en la entrega de suministros a cada área de la empresa.	$\frac{\text{Número de suministros entregados}}{\text{Total suministros}} \times 100$	Mensual
Atención PQR	Eficacia en la atención de PQR	Determinar la eficacia en la atención y tratamiento de las PQR	$\frac{\text{Número de PQR atendidas y hecho tratamiento}}{\text{Total PQR}} \times 100$	Diario
Salida del cliente	Eficacia en la aplicación y evaluación de la encuesta	Determinar la eficacia en la aplicación y evaluación de la encuesta de satisfacción al cliente	$\frac{\text{Número de encuestas de satisfacción evaluadas}}{\text{Número de encuestas de satisfacción aplicadas}} \times 100$	Diario

13. MODELO MANUAL DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
3. ALCANCE
4. REQUISITOS LEGALES
5. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
- 5.1. QUIENES SOMOS
- 5.2. RESEÑA HISTORICA
6. MISIÓN
7. VISION
8. OBJETIVOS CORPORATIVOS
9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
- 9.1. ORGANIGRAMA
10. PRODUCTOS COMERCIALIZADOS
12. INTERRELACION DE PROCESOS
13. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
- 13.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION
14. POLITICA DE CALIDAD
15. OBJETIVO DE CALIDAD
16. COMUNICACIÓN INTERNA
17. REVISION DE LA DIRECCION
- 18. RECURSO HUMANO**
19. ENFOQUE AL CLIENTE
- 19.1 PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES
20. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
- 21- MAPA DE PROCESOS
13. CARACTERIZACION DE PROCESOS
14. TERMINOS Y DEFINICIONES

Ver Anexo A. Manual de Calidad Bodega Comercia Despensa

14. PROGRAMA Y PLAN DE AUDITORIA

14.1. PROGRAMA DE AUDITORIA BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA

 Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal</small> <small>NIT 900.022.450-0</small>		PROGRAMA DE AUDITORIA		Código: PRA-BCD-01 Fecha: 17 de febrero 2012 Versión: 1
OBJETIVO DEL PROGRAMA: Evaluar el nivel de implementación y del cumplimiento de los requisitos según la norma ISO 9001:2008				
ALCANCE DEL PROGRAMA: PROCESOS ESTRATEGICOS: Direccionamiento Estratégico y Gestión de Calidad. PROCESOS MISIONALES: Transformación de Granos y Comercialización. PROCESOS DE APOYO: Gestión Talento Humano, Gestión Financiera, Compras, Mantenimiento e Infraestructura, Atención al Cliente.				
RECURSOS: Equipo de Auditores Internos, equipos de computo, Hardware, software, papelería, presupuesto y instalaciones.				
FECHA DE ACTUALIZACION: Semestral 17 de Febrero de 2012 17 de Agosto de 2012				
PROCESOS	FECHAS DE CRONOGRAM A	AUDITADO	AUDITOR	
Direccionamiento Estratégico	20 de Febrero	JOSE MARTINEZ	MANUEL RODRIGUEZ	
Gestión de Calidad	21 de Febrero	ALEXIS CARDONA	ELIZABETH FIGUEROA	
Trasformación y Comercialización	22 y 23 de Febrero	MARY ALVAREZ	MANUEL RODRIGUEZ	
Gestión de Talento Humano	24 de Febrero	CARLOS VALLEJO	ELIZABETH FIGEROA	
Gestión Financiera	27 de Febrero	LUIS ENRIQUEZ	MANUEL RODRIGUEZ	
Compras	28 de Febrero	RODRIGO SOLARTE	ELIZABETH FIGUEROA	
Mantenimiento e Infraestructura	29 de Febrero	LORENA MONTOYA	MANUEL MARTINEZ	
Atención al Cliente	01 de Marzo	JHON PATIÑO	ELIZABETH FIGUEROA	

OBSERVACIONES: Se trabajara en 2 sesiones de 8 a 12 A.M y de 2 a 6 P.M (Horario de Oficina)
Se utilizaran las Normas ISO 9001:2008 y la Norma 19011


APROBADO:

LIZETH CAROLINA PORTILLA

ELABORADO POR:

VIVIANA NATALY CUASTUMAL

14.2 PLAN DE AUDITORIA

 Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</small>	PLAN DE AUDITORIA ETAPA 1: PROCESOS ESTRATEGICOS, MISIONALES Y DE APOYO	Código: PA-BCD001
		Fecha: 17 de febrero 2012
		Versión: 1

BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA			
Dirección:	Sede centro: Vía Rumichaca, Carrera 11 No. 5 -109 Ipiales, Nariño, Colombia		
Representante:	Lizeth Carolina Portilla Viviana Nataly Cuastumal	Fax:	7296211
Cargo:	Líder proceso de calidad	e-mail: lizcaropi1987@hotmail.com vivisnathao88@hotmail.com	Tel: 7734080
Alcance: Procesos Estratégicos: Direccionamiento estratégico, gestión de calidad, Procesos de Apoyo: Gestión del talento humano, Gestión financiera, Mantenimiento e infraestructura, Atención al cliente, Compras.(Será revisado en Auditoría Etapa 1)			
CRITERIOS DE AUDITORIA:	ISO 9001:2008		
TIPO DE AUDITORÍA:	<input checked="" type="checkbox"/> ETAPA 1 X <input type="checkbox"/> X AUDITORÍA INICIAL <input type="checkbox"/> AUDITORÍA DE RENOVACIÓN		
Reunión de Apertura:	2012-03-01	Hora:	08:00
Reunión de Cierre:	2012-03-01	Hora:	15:30

Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta de Plan de Auditoría de la etapa 1 que se realizará en el Sistema de Gestión de la organización. Sírvase por favor indicar en la columna, el nombre y título de las personas que asistirán a cada reunión y enviarlo por favor a mi correo electrónico. Asimismo, para la sesión de apertura de la auditoría agradezco por favor invitar a las personas que la organización considere relevantes de las áreas a auditar. En términos de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarnos el día de la visita y organizar el suministro de equipos de protección personal que sean necesarios.


La información que se obtenga por la realización de esta auditoría será tratada confidencialmente por el equipo de auditor y de por parte del ICONTEC. El lenguaje de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la Etapa 1 de la auditoria son:


- a. Confirmar el alcance de la certificación
- b. Auditar la documentación del sistema de gestión de la organización y su adecuación a los criterios.
- c. Evaluar la organización y las condiciones específicas de su sitio e intercambiar información con el personal de la organización con el fin de determinar el estado de preparación para la auditoria en Etapa 2.
- d. Revisar el estado de la organización, su comprensión de los requisitos especificados, en particular en lo que concierne a la identificación del desempeño clave o de aspectos, procesos, objetivos y operación significativos del sistema de gestión;
- e. Reunir la información necesaria correspondiente al alcance del Sistema de Gestión, a los procesos y a los sitios de la organización, así como a los aspectos reglamentarios y jurídicos conexos y su capacidad de cumplimiento;
- f. Revisar la asignación de recursos para la auditoría Etapa 2 y acordar con la organización los detalles para su realización;
- g. Brindar un enfoque para la planificación de la auditoria Etapa 2, mediante la comprensión suficiente del sistema de gestión y de las operaciones del sitio en un contexto en el que pueden haber aspectos significativos del Sistema de Gestión de la organización;
- h. Evaluar si las auditorías internas y la Revisión por la Dirección han sido planificadas y realizadas y si el nivel de implementación del Sistema de Gestión garantiza que la organización está preparada para la auditoria Etapa 2-.
- i. Elaborar un informe de Revisión Previa, que incluya los resultados y conclusiones en relación con la viabilidad de realizar la Etapa 2– Auditoria en Sitio.
- j. Establecer el plan para la auditoria Etapa 2, si los resultados lo ameritan.

Nota 1: Para los sistemas de gestión como: ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 28000, se solicita por favor, que la organización tenga disponibles al iniciar la etapa 1 de auditoría la información relacionada con planos de la infraestructura para conocer la actualidad de los procesos, actividades e instalaciones y conocer los límites de la organización con los vecinos y determinar el diseño de la red de alcantarillado, el diseño de tiros libres (chimeneas y ductos de emisiones al aire) y los sistemas de agua de superficie, de drenaje, ubicación de los equipos de extinción de incendios, sistemas de manejo de residuos y desperdicios, de modo que facilite que todos los aspectos del medio ambiente, los peligros y los riesgos se han identificado.

Auditor Líder:	María del Socorro Infante Muriel	Correo electrónico	minfante@icontec.net
----------------	----------------------------------	--------------------	--


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA		Código: PA-BCD-01	
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Versión: 01	
PLAN DE AUDITORIA			Fecha: 17 de febrero de 2012	
FECHA: 20 de febrero de 2012			AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Asegurar que el proceso de direccionamiento estratégico se efectúe de manera oportuna de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa.			ALCANCE: Desde la planeación presupuestal hasta la adopción de alianzas estratégicas	
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008			AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA	
PROCESO/ REQUISITO	Direccionamiento estratégico	LUGAR – UBICACIÓN	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	
Reunión de apertura	20/02/2012	Reunión de Cierre	20/02/2012	

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
20/02/2012	10:00 am a 10:30 am	Revisión del procedimiento de planeación estratégica	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
20/02/2012	11:00 a 11:30 am	Revisión del procedimiento de planeación presupuestal	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
20/02/2012		Receso	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
20/02/2012	2:00pm a 2:30 pm	Revisión de procedimiento de toma de decisiones		MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
20/02/2012	3:00 pm a 3:30 pm	revisión del procedimiento de revisión de indicadores de gestión	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
20/02/2012	4:00 pm a 6:00 pm	Revisión del procedimiento de adopción de alianzas estratégicas.	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: PA-BCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012	
	PLAN DE AUDITORIA			
FECHA: 21 de febrero de 2012			AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Asegurar que el proceso de gestión de calidad se efectúe de manera eficiente de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa y del cliente.			ALCANCE: Desde la elaboración del manual de calidad, hasta la determinación de las acciones de mejora.	
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008			AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA	
PROCESO/ REQUISITO		Gestión de calidad	LUGAR – UBICACIÓN BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	
Reunión de apertura		21/02/2012	Reunión de Cierre 21/02/2012	

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
21/02/2012	8:00 am a 8:30 am	Revisión del procedimiento de sistema de gestión de calidad	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
21/02/2012	9:00 am a 9:30 am	Revisión del procedimiento de auditorías internas de calidad	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
21/02/2012	10:00 am a 10:30 am	Revisión del procedimiento de manejo y control del producto no conforme	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
21/02/2012	11:00 a 11:30 am	Revisión del procedimiento de elaboración y control de documentos	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
21/02/2012		Receso	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
21/02/2012	2:00pm a 2:30 pm	Revisión de procedimiento de control de registros de calidad		MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
21/02/2012	3:00 pm a 3:30 pm	revisión del procedimiento de acciones correctivas y acciones preventivas	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
21/02/2012	4:00 pm a 6:00 pm	Revisión del procedimiento de mejora continua	líder de la gestión de calidad	MANUEL RODRIGUEZ

				ELIZABETH FIGUEROA
--	--	--	--	--------------------

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NTT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código: PA-BCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012
	PLAN DE AUDITORIA	

FECHA: 22 de febrero de 2012	AUDITORIA N. 1
-------------------------------------	-----------------------


OBJETIVO: Conocer el proceso de transformación de los granos.		ALCANCE: Desde el requerimiento de la materia prima para la transformación hasta el almacenaje de los granos.	
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008		AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA	
PROCESO/ REQUISITO	Trasformación de granos	LUGAR – UBICACIÓN	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA
Reunión de apertura	22/02/2012	Reunión de Cierre	22/02/2012

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
22/02/2012	8:00 am a 8:30 am	Revisión del procedimiento selección de proveedores	Jefe de compras	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
22/02/2012	9:00 am a 9:30 am	Revisión de el procedimiento de compras de materia prima	Jefe de compras	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
22/02/2012	10:00 am a 10:30 am	Revisión de el procedimiento de transformación del arroz	Jefe de producción	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
22/02/2012	11:00 a 11:30 am	Revisión de el procedimiento de transformación del maíz	Jefe de producción	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
22/02/2012		Receso		MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
22/02/2012	2:00pm a 2:30 pm	Revisión de procedimiento de empaque y embalaje	Jefe de producción	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
22/02/2012	3:00 pm a 3:30 pm	revisión del procedimiento de almacenamiento	Jefe de producción	MANUEL RODRIGUEZ

				ELIZABETH FIGUEROA
22/02/2012	4:00 pm a 6:00 pm	Revisión del procedimiento de distribución.	Jefe de producción.	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: PA-BCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012	
	PLAN DE AUDITORIA			
FECHA: 23 de febrero de 2012			AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Conocer el proceso de comercialización de la empresa.			ALCANCE: Desde la recepción de los clientes hasta la entrega del producto al cliente..	
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008			AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA	
PROCESO/ REQUISITO		Comercialización	LUGAR – UBICACIÓN	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA
Reunión de apertura		23/02/2012	Reunión de Cierre	23/02/2012

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
23/02/2012	8:00 am a 8:30 am	Revisión del procedimiento de publicidad	Jefe de compras	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
23/02/2012	9:00 am a 9:30 am	Revisión del procedimiento de ventas	Jefe de compras	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
23/02/2012	10:00 am a 10:30 am	Revisión del procedimiento de entrega	Jefe de producción	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
23/02/2012	11:00 a 11:30 am	Revisión del procedimiento del servicio postventa	Jefe de producción	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: PA-BCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012	
	PLAN DE AUDITORIA			
FECHA: 24 de febrero de 2012			AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Conocer el proceso de gestión de talento humano en la empresa.			ALCANCE: Desde el estudio de necesidades de personal y subsidios de vivienda hasta su desvinculación..	
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008			AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA	
PROCESO/ REQUISITO		gestión de talento humano	LUGAR – UBICACIÓN	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA
Reunión de apertura		24/02/2012	Reunión de Cierre	24/02/2012

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
24/02/2012	8:00 am a 8:30 am	Revisión del procedimiento de reclutamiento, selección y contratación.	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
24/02/2012	9:00 am a 9:30 am	Revisión del procedimiento de inducción y Reinducción de personal	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
24/02/2012	10:00 am a 10:30 am	Revisión del procedimiento de capacitación de personal	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
24/02/2012	11:00 a 11:30 am	Revisión del procedimiento de bienestar social e incentivos	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
24/02/2012		Receso		MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
24/02/2012	2:00pm a 2:30 pm	Revisión de procedimiento de contabilización de nomina	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
24/02/2012	3:00 pm a 3:30 pm	revisión del procedimiento de salud ocupacional y seguridad industrial	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
24/02/2012	4:00 pm a 6:00 pm	Revisión del procedimiento de desvinculación.	Jefe de talento humano.	MANUEL RODRIGUEZ

				ELIZABETH FIGUEROA
--	--	--	--	--------------------

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NTF 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código: PA-BCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012
	PLAN DE AUDITORIA	

FECHA: 27 de febrero de 2012	AUDITORIA N. 1
-------------------------------------	-----------------------

OBJETIVO: Evaluar la objetividad del proceso y los procedimientos de la gestión financiera en la empresa	ALCANCE: Desde la elaboración del presupuesto hasta el arqueo de caja. .
--	--

CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008	AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
---	--

PROCESO/ REQUISITO	Gestión financiera	LUGAR – UBICACIÓN	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA
---------------------------	--------------------	--------------------------	---------------------------------


Reunión de apertura	27/02/2012	Reunión de Cierre	27/02/2012
----------------------------	------------	--------------------------	------------

ENTREVISTAS


FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
29/02/2012	8:00 am a 8:30 am	Revisión del procedimiento de presupuesto y ejecución presupuestal	Jefe de presupuesto	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
29/02/2012	9:00 am a 9:30 am	Revisión del procedimiento de contabilidad	Contador	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
29/02/2012	10:00 am a 10:30 am	Revisión del procedimiento de cartera	Jefe de gestión financiera	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
29/02/2012	11:00 a 11:30 am	Revisión del procedimiento de crédito	Jefe de gestión financiera	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
29/02/2012		Receso		MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
29/02/2012	2:00pm a 3:00 pm	Revisión de procedimiento de tesorería	Jefe de tesorería	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: PA-BCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012	
	PLAN DE AUDITORIA			
FECHA: 29 de febrero de 2012			AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Determinar la eficacia del proceso de mantenimiento e infraestructura en la empresa.			ALCANCE: Desde la identificación de las necesidades de mantenimiento preventivo o correctivo hasta el diseño de un plan de mejoramiento.	
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008			AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA	
PROCESO/ REQUISITO	Mantenimiento e infraestructura	LUGAR – UBICACIÓN	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	
Reunión de apertura	29/02/2012	Reunión de Cierre	29/02/2012	

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
29/02/2012	8:00 am a 9:30 am	Revisión del procedimiento de mantenimiento correctivo.	Jefe de mantenimiento	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
29/02/2012	10:00 am a 11:30 am	Revisión del procedimiento de mantenimiento preventivo	Jefe de mantenimiento	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: PA-BCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012	
	PLAN DE AUDITORIA			
FECHA: 28 de febrero de 2012			AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Asegurar que el proceso de compras se efectúa de manera oportuna de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa..			ALCANCE: Desde la determinación de necesidades y requerimientos hasta la distribución de los mismos.	
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008			AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA	
PROCESO/ REQUISITO		compras	LUGAR – UBICACIÓN	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA
Reunión de apertura		28/02/2012	Reunión de Cierre	28/02/2012

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
28/02/2012	8:00 am a 9:30am	Revisión del procedimiento de gestión de compras	Jefe de compras	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
28/02/2012	10:00 am a 11:00 am	Revisión del procedimiento de entrega de suministros	Jefe de compras	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: PA-BCD-01 Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012	
	PLAN DE AUDITORIA			
FECHA: 01 de marzo de 2012			AUDITORIA N. 1	
OBJETIVO: Evaluar la eficiencia de proceso de atención al cliente en la empresa			ALCANCE: Desde la entrada del cliente hasta el la atención de peticiones, quejas y reclamos.	
CRITERIOS DE AUDITORIA: ISO 9001: 2008			AUDITORES: MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA	
PROCESO/ REQUISITO		Atención al cliente	LUGAR – UBICACIÓN	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA
Reunión de apertura		01/03/2012	Reunión de Cierre	01/03/2012

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
01/03/2012	8:00 am a 8:30 am	Revisión del procedimiento de ingreso del cliente	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
01/03/2012	9:00 am a 9:30 am	Revisión del procedimiento de información	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
01/03/2012	10:00 am a 10:30 am	Revisión del procedimiento de especificación de la entrega y control del servicio	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
01/03/2012	11:00 a 11:30 am	Revisión del procedimiento de salida del cliente	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
01/03/2012		Receso		MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA
01/03/2012	2:00pm a 2:30 pm	Revisión de procedimiento de atención PQR	Jefe de talento humano	MANUEL RODRIGUEZ ELIZABETH FIGUEROA

15. PLAN DE MEJORAMIENTO

Como fruto del proceso de autoevaluación que se realizó a la empresa se identificó diferentes aspectos que deben ser mejorados para continuar avanzando en el camino de la excelencia, estos puntos fueron determinados a partir del análisis de los resultados de la autoevaluación que se realizó mediante un diagnóstico de la situación actual de la empresa, en donde deberían pensar en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que les permita mejorar su posición competitiva frente al mercado al cual se enfrentan con el fin de cumplir con los requerimientos de los clientes y trabajar en un continuo mejoramiento de las actividades que se desarrollan para lograr eliminar todas las falencias por las que incurren al no tener las armas suficientes para combatir los problemas que se presentan a diario.

La excelencia de un programa se define por su capacidad de mejorar de manera continua en todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria, Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda, la mejor opción de cambio. La planificación y ejecución de su estrategia de mejoramiento es el principal modo de conseguir un avance cualitativo en cuanto a los productos que la Empresa ofrece a la sociedad, para ello se requiere realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra (autoevaluación), luego del cual, es factible determinar las acciones que deben seguirse para que los clientes perciba, de forma significativa, la mejora implementada. El proceso de autoevaluación no es un fin en sí mismo, sino un medio para promover e implementar procesos de mejoramiento y aseguramiento de la calidad. El mejoramiento se produce cuando el programa aprende de sí mismo, y de otros, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno en el que se desarrolla y el conjunto de fortalezas y debilidades que lo determinan¹⁰.

El plan de mejoras es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades. Al implementar el plan de mejoramiento en BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA permitirá alinear la empresa hacia el cumplimiento de sus objetivos, permitiéndole mejorar las actuaciones que a nivel corporativo afectan o impiden su desempeño, dentro de este plan debe participar cada uno de los colaboradores que hacen parte de la

¹⁰ consultado en: http://www.portalcalidad.com/docs/246-formato_documentar_plan_mejora ; 26/01/12 (5:30 P.M)

organización, mejorando las actividades y/o tareas bajo su responsabilidad y propiciando con ello el mejoramiento de los procesos, los procedimientos y los resultados del área a la cual pertenecen, la implementación lograra realizar acciones tendientes a mejorar la calidad de las características débiles, plasmadas en objetivos claros y alcanzables. Tiene como base los resultados de la autoevaluación realizada a la empresa en el cual se determinan unos hallazgos que se identificaron a lo largo de la realización del trabajo para lo cual se debe realizar un mejoramiento continuo.

El plan de mejoramiento considera y describe claramente las causas de las debilidades y permite plantear acciones que van a permitir superarlas, una de las razones que justifica la necesidad de elaborar este plan se relaciona con que lo que no se planifica pierde posibilidades de logro, debido a que los recursos siempre son escasos y están comprometidos, un Plan de Mejoramiento es una estrategia que implica varias actividades y comprende un conjunto de acciones que se realizan para corregir los hallazgos identificados después de la aplicación de una herramienta de diagnóstico.


El objetivo primordial es mantener a la Empresa orientada hacia el cumplimiento de sus objetivos permitiéndole mejorar las actuaciones que a nivel corporativo le afecten o impidan su desempeño y mejorar los niveles de efectividad en las operaciones que realiza.

Se recomienda a la empresa que realice y lleve a cabo un proceso de mejoramiento continuo que permita determinar las necesidades y errores en los que está incurriendo de tal manera que se puedan corregir y optimizar los procesos para llevar a cabo un proceso que permita a la organización ser altamente competitiva y reaccionar de forma inmediata frente a los posibles peligros y riesgos a los que se enfrenta.

A continuación se presenta un formato de Plan de Mejoramiento es práctico e importante permite establecer las diferentes no conformidades y hallazgos que se encontraron a lo largo de la evaluación que se realizo en la empresa de tal manera que se pueden determinar las causas por las cuales suceden las diferentes falencias y desarrollar acciones correctivas que admitan eliminar esas no conformidades que afectan tanto a la empresa como a los clientes y mejorar el nivel de desempeño de la organización.

15.1 FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA

1. Nombre De La Entidad _____
2. Nombre del representante legal _____
3. NIT _____
4. Períodos que cubre. _____
5. Nombre de la auditoria a la cual corresponde el Plan de Mejoramiento. _____

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>		<p align="center">PLAN DE MEJORAMIENTO BODEGA COMERCIAL DESPENSA</p>			Código: F-PM-BCD-01			
					Versión: 01			
					Fecha:			
No	DESCRIPCION NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE LA AUDITORIA	CAUSA	ACCIONES	RESPONSABLE DE EJECUCION		FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION	RECURSOS
				NOMBRE	CARGO			

15.2 INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO

1. Escriba el nombre del Sujeto o punto de control
2. Escriba el nombre del representante legal en la fecha de presentación del plan de mejoramiento.
3. Coloque el número de identificación tributario de la Empresa.
4. Relacione cuantos periodos cubre el plan que suscribe
5. Identifique la Auditoria que fue realizada por la Empresa
6. No: Numeración o consecutivo de la no conformidad o hallazgo de auditoría.
7. DESCRIPCION NO CONFORMIDAD O HALLAZGO DE AUDITORIA: Registre la No conformidad u hallazgo evidenciado y realice una breve descripción del mismo.
8. CAUSA (S): Causa o causas concretas que originaron la situación observada. Evidencie en papeles de trabajo u otro documento dicho análisis.
9. ACCIONES: Diligencie las casillas con las acciones para eliminar la no conformidad o hallazgo y sus causas.
10. RESPONSABLE DE EJECUCIÓN: Nombre y cargo del funcionario responsable de implementar la acción.
11. FECHA DE INICIO: Fecha prevista a partir de la cual se iniciará la ejecución de las acciones, (dd/mm/aa)
12. FECHA DE TERMINACION: Fecha prevista en que se concluirá la ejecución de las acciones. (dd/mm/aa)
13. RECURSOS: Identifique los recursos físicos, financieros y talento humano adicionales requeridos para implementar acciones.

CONCLUSIONES

- Es importante considerar que para realizar el diseño del sistema de gestión de calidad, un paso necesario es hacer el diagnóstico de la empresa tanto interno como externo, determinando a si el actual estado en que se encuentra la empresa, para esto se utiliza una lista de chequeo donde se analiza, verifica y detecta las carencias que la empresa tiene respecto a procesos y procedimientos, así como también es ineludible realizar el diagnóstico basándose en herramientas empresariales como son la aplicación de matrices por ejemplo la DOFA, MEFI,MEFE, MPC, POAM, para determinar un estudio y análisis amplio de la empresa con el propósito de identificar claramente la realidad en que se halla la empresa y por ende poder tomar decisiones respecto a la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Se considera que además de realizar un diagnóstico situacional de la empresa tanto interno como externo, es primordial hacer también el direccionamiento estratégico, determinando y creando una misión, visión, objetivos, política y cultura de calidad (manual de calidad) con el propósito de dar inicio al diseño del sistema de gestión de calidad en la empresa con el objeto de que esta emprenda acciones de calidad estableciendo y encajando conceptos y acciones de calidad con el fin de que se contribuyan a la implementación y certificación de la empresa
- Dentro del marco del diseño del sistema de gestión de calidad es importante reconocer que existen factores fundamentales que hacen que la interrelación de los procesos como de los procedimientos se haga de manera efectiva por lo tanto es necesario construir el mapa de procesos, cuya finalidad es mostrar cómo funciona el sistema de gestión de calidad en la empresa determinado a si los procesos estratégicos, misionales y de apoyo como también sus procedimientos y la interrelación que existe en el sistema, a si como también se muestra los proveedores y clientes de la empresa, esto con único fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente interno como externo y cumplir con los requerimientos de este.

- Es importante que la alta dirección se comprometa con la implementación del sistema de gestión de calidad ,y este compromiso sea visible para lo cual es necesario que se tomen algunas acciones que permitan que el personal perciba el compromiso existente por la alta dirección como por ejemplo comunicar e informar la importancia, el beneficio y las oportunidades que traerá consigo la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa, esto con el fin de que los empleados de la empresa acojan y se motiven de manera efectiva y cumplan con los objetivos planteados con la implementación del sistema de gestión de calidad.
- El proceso de implementación del sistema de gestión de calidad no puede abordarse únicamente por la alta dirección es necesario una implicación activa de toda la empresa y de todos los empleados, por lo tanto es importante definir responsables del proceso es decir elegir un comité de calidad y dentro de este un coordinador cuyo fin es el de que estas personas se encarguen de la ejecución del proceso con el fin del que el proceso se realice dentro de los parámetros establecidos por la norma con el propósito que se obtenga la certificación de la empresa.
- Un paso primordial dentro del sistema de gestión de calidad es la caracterización de los procesos por que mediante esta caracterización se muestra específicamente las actividades que se realizan a detalle en el proceso, esto da un panorama más amplio del proceso, aquí también se puntualizan los proveedores, clientes, entradas, salidas y procedimientos que incluyen el proceso, el propósito de la caracterización es conocer a detalle su funcionamiento y por ende tomar acciones que conlleven a que el proceso sea más eficiente y eficaz y se dé una toma de acciones de mejora para los diferentes procesos que hay en la empresa.
- Para que el diseño del sistema de gestión de calidad se lleve de manera efectiva es elemental que se presupueste su ejecución puesto que a si no se presentaran imprevistos y obstáculos en el desarrollo de diseño e implementación del sistema de gestión de calidad.

- Se concluye que con la construcción de la matriz de indicadores, se mide el nivel de eficacia, eficiencia, efectividad y compromiso de cada uno de los procesos de la empresa, como también mediante su análisis e interpretación se hacen los respectivos ajustes.
- Se concluye que con la ejecución del plan y programa de auditoría contribuye a tomar acciones correctivas y preventivas, a detectar y controlar el producto no conforme, a eliminar y a prevenir las causas de las no conformidades y por ende hacer planes de mejoramiento de cada proceso de la empresa.
- Se concluye que con la realización de planes de mejoramiento se corrige, optimiza y perfecciona cada uno de los procesos y procedimientos de la empresa, con el fin de que el cliente se sienta más satisfecho, se supla sus expectativas, se fidelice, y no dude la adquisición del producto, puesto que siempre va a tener en su mente la calidad del producto y por ende el nombre de la empresa.
- Se finiquita que con la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008, la empresa determina la efectividad de los procesos y procedimientos a si como también la homologación de la calidad de los productos ofrecidos, ya que se ha estudiado, analizado, descrito, explorado y evaluado detenidamente y detalladamente cada una de las actividades mediante el ciclo PHVA , con el único fin de que los productos de la empresa puedan se adquieran de manera satisfactoria y por lo tanto que esto se vea reflejado en la rentabilidad y crecimiento de la empresa, como también con el propósito de satisfacer las necesidades, expectativas, requerimientos y exigencias de los clientes, todo esto para que la empresa se catalogue dentro de las mejores en la producción de granos , para que sea competitiva y sea reconocida por el cliente y los competidores.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se realice el acta de compromiso por la dirección respecto al sistema de sistema de gestión de calidad
- Se recomienda que haya una documentación del sistema de gestión de calidad, determinando un listado de documentos, formatos, instructivos.
- Presupuestar la implementación del sistema de gestión de calidad con el fin de que no se detenga y no se presenten imprevistos en el desarrollo del sistema de gestión de calidad y con el fin de que siga su curso.
- Realizar e implementar un instructivo de salud ocupacional, normas de higiene y seguridad industrial para prevenir posibles accidentes, disminuir el ausentismo, y conservar normas de higiene y salubridad.
- Realizar capacitaciones constantemente para que los empleados puedan desempeñar sus actividades más eficientemente y estén al tanto de los cambios del entorno.
- Se recomienda que se haga mantenimiento preventivo de maquinaria y equipos trimestralmente en la empresa.
- Tener en cuenta el formato de encuestas de satisfacción al cliente para conocer la perspectiva del cliente frente a la organización y de la misma manera se haga su evaluación respectiva.
- Se recomienda que se de tratamiento a las PQR, en un tiempo oportuno.
- La compra de suministros se debe realizar cumpliendo con los requerimientos de cada área de la empresa.
- Realizar el análisis e interpretación respectiva de la matriz de indicadores, para determinar el grado de cumplimiento de los mismos.
- Se recomienda caracterizar todos los procesos existentes en la empresa.

- El programa y plan de auditoría debe ser comunicado y asociado con los empleados con el fin de que estos se encuentren preparados para la auditoria y todo salga de forma satisfactoria.
- Se recomienda que se hagan planes de mejoramiento en cada uno de los procesos de la empresa con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas respecto a dicho proceso.
- Implementar acciones correctoras que permitan identificar y controlar el producto no conforme.
- Se recomienda que se analice y corrija las no conformidades.
- al ser una empresa en proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se deben realizar auditorías semestralmente.
- realizar un seguimiento a las auditorias para evitar que se presenten falencias que perjudiquen a la organización.
- Se recomienda revisar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas.
- Se recomienda que actualice y revise la vigencia de dichos documentos
- Se recomienda que se haga un seguimiento y evaluación del sistema de gestión de calidad con el fin de que este se sostenga en la empresa.
- Se recomienda que se actualice, revise y mejore el sistema de gestión de calidad
- Se recomienda que se proteger y recuperar los registros.
- Determinar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.
- Realizar una inducción pertinente para el personal nuevo.

- se realizó un manual de funciones y un reglamento interno para la empresa, se recomienda que la organización lo tenga en cuenta con el fin de identificar de manera correcta las funciones de cada empleado y además cumplan con el reglamento interno que beneficia tanto al empleado como al empleador.

BIBLIOGRAFIA

- GILLES, Legault. Alcanzar la calidad total en una empresa de servicios. Editorial trillas. México. 1999.
- MORENO-LUZON, PERIS, GONZALES. *Gestión de la calidad y diseño de las organizaciones Teoría y estudio de casos*. Editorial Prentice Hall.
- MONTERROSO Eida Universidad Nacional de Luján, Obtenido de: <http://www.monterroso.com>. Lic. Eida Monterroso Consultado: (20-05-2011, 7:12 pm.)
- EL TIEMPO, SECCION ECONOMICA obtenido de: <http://www.islatumaco.galeon.com/iso18000.html>. Economía - normas de calidad. Consultado: (20-05-2011, 7:19 pm.)
- KOONTZ, Harold y WEHRICH, Heinz. Administración: Una perspectiva global. Mc Graw Hill. México D.F. 1994.
- SALLENAVE, Jean-Paul. Gerencia y planeación estratégica, Bogotá: Grupo Editorial Norma, 1993.
- ROMAGNOLI, Sergio. Herramientas de Gestión: Diagnostico Empresarial [http://: www.inta.gov.ar/altovalle/info/biblio](http://www.inta.gov.ar/altovalle/info/biblio)

ANEXOS

Anexo 1. Lista de Chequeo

LISTA DE CHEQUEO DEL SGC									
ELEMENTOS DE SGC 9001	PREGUNTAS	VALORACION					OBSERVACIONES	DOCUMENTOS DE SOPORTE	
		1	2	3	4	5			
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									
4.1 Requisitos generales	La Dirección ha estructurado su SGC bajo un enfoque de procesos, orientado hacia la mejora continua de su eficacia, bajo las directrices y requisitos de ISO 9001	X					La empresa no tiene direccionamiento estratégico ni una planeación estratégica		
	El enfoque de procesos del SGC ha tenido en cuenta: a. La identificación y determinación de la secuencia de los procesos b. El establecimiento de criterios y métodos para la operación y control de los procesos c. La asignación de recursos y la implementación efectiva del seguimiento y control d. La mejora continua de su eficacia. e. El control sobre los procesos subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito del SGC.	X					Para ser una Empresa altamente competitiva debería realizar el diseño e implementación del SGC		
4.2 Requisitos de la documentación	La organización dispone de un manual de calidad en el que describe el SGC, su alcance y exclusiones, presenta la política de calidad, referencia los procedimientos y documentos de soporte, e ilustra la interacción entre los procesos.	X					La empresa no tiene dispone de un manual de calidad, ni política de calidad y tampoco de objetivos		
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	X					Al tener una documentación de los procesos no se maneja un control de los documentos ni registros		
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN									

5.1 Compromiso de la dirección	La alta dirección hace evidente su compromiso con el SGC, mediante su liderazgo y participación en la formulación y despliegue de la política y objetivos de calidad, en la revisión del SGC, al igual que en las comunicaciones a toda la organización en donde destaca la importancia de cumplir con los requisitos.	X					No existe SGC		
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular	X					La empresa no identifica las necesidades de los clientes de forma sistematizada.		
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios	X							
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad acorde con su naturaleza y características.	X					No se ha realizado		
	Las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas y consideradas como punto de referencia para formular la política de calidad	X						No se ha realizado	
	La política calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X						No se ha realizado	
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	X						No se ha realizado	
5.4 Planificación	Con el liderazgo de la alta dirección, se establecen y despliegan los objetivos de calidad, en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.	X					No se ha realizado		
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	X						No se ha realizado	
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	X						No se ha realizado	
	La dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos	X						No se ha realizado	
	La planificación del SGC se ha configurado de tal manera que permite asegurar tanto el cumplimiento de los requisitos de calidad, como el de los objetivos y metas establecidos.	X						No se ha realizado	

	La organización ha establecido e implementado de manera efectiva disposiciones que le permiten asegurar la integridad del SGC, no obstante los cambios que se puedan requerir.	X					No se ha realizado	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.		X				Se designan las responsabilidades y funciones del personal pero no existe un manual de cargos y funciones.	
	Se ha designado a un representante de la dirección, del nivel directivo para retroalimentar a la gerencia acerca del desempeño del SGC, asegurar la planificación, implementación y mejora del SGC, y para promover la toma de conciencia acerca de los requisitos del cliente.	X					No ha diseñado e implementado un SGC	
	Las comunicaciones hacen énfasis en la retroalimentación acerca del cumplimiento de los requisitos, objetivos y logros de calidad, al igual que en la mejora en el desempeño y eficacia del SGC.	X					No ha diseñado e implementado un SGC	
	La alta dirección asegura que los procesos de comunicación interna son adecuados, y que sus empleados conocen a dónde acudir por información sobre la gestión de la calidad en la organización	X					No ha diseñado e implementado un SGC	
	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X					No ha diseñado e implementado un SGC	
5.6 Revisión por la dirección	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	X					No ha diseñado e implementado un SGC	
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	X					No ha diseñado e implementado un SGC	
	Durante la revisión por la dirección se evalúa y analiza la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos de la organización.	X					No ha diseñado e implementado un SGC	
	La revisión del SGC genera salidas en las que se consideran decisiones claves para el futuro y proyecciones del SGC, asignación de recursos, y reformulación de objetivos y metas de calidad, según se requiera.	X					No ha diseñado e implementado un SGC	

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS							
6.1 Provisión de recursos	La organización asegura que los recursos que son esenciales para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad y buscar la satisfacción del cliente, sean identificados y asignados de manera oportuna y adecuada.	X					No ha diseñado e implementado un SGC
6.2 Recursos humanos	La organización promueve la participación y el apoyo de las personas para la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización.				X		La organización permite la participación, colaboración y apoyo de sus colaboradores para que aporten al desarrollo de la empresa, pero no existe un documento soporte o un documento interno que especifique este proceso
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y próximas				X		La organización tiene en cuenta las competencias y habilidades que deben tener las personas que hacen parte de la empresa pero no maneja un control documentado de este proceso.
6.3 Infraestructura	Se asegura que la infraestructura (instalaciones físicas, equipos, transporte, comunicaciones, hard y soft), es apropiada para la consecución de los objetivos de la organización y para la operación de sus procesos.				X		La organización tiene en cuenta que para el funcionamiento adecuado de sus procesos se debe mantener una infraestructura y maquinaria en constante mantenimiento para el cumplimiento adecuado y preciso de su labor.
6.4 Ambiente de trabajo	La configuración y condiciones del ambiente de trabajo son adecuadas y consistentes con los requerimientos y necesidades de los procesos, con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto.				X		Las condiciones de trabajo en la empresa son adecuadas y pertinentes con los requisitos que debe cumplir un producto.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto	<p>La planificación para la realización del producto tiene en cuenta:</p> <p>a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC</p> <p>b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto</p> <p>c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición, seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos</p> <p>d. La definición de los registros que se deben llevar.</p>							<p>En la realización del producto se tiene en cuenta todos los procesos acordes para el buen desempeño y logro de un producto de excelente calidad pero no se registran estos procesos en ninguna clase de documento o formato.</p>
	<p>La planificación se ha documentado en un plan o en un documento similar en el que se establecen las disposiciones relativas al hacer y controlar para el producto.</p>							
7.2 Procesos relacionados con el cliente	<p>Se han definido e implementado los procesos de interacción con los clientes para asegurar la definición, conocimiento y dominio de las necesidades, expectativas, y todo tipo de requisitos aplicables.</p>							<p>No se han manejado o implementado procesos de interacción con los clientes por lo tanto se recomendaría que se lleven a cabo para medir la satisfacción de los clientes o la insatisfacción.</p>
	<p>Los requisitos definidos son sometidos a revisión para asegurar la claridad en su definición, la solución de discrepancias con el cliente al respecto, al igual que la capacidad de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.</p>							<p>No se someten a ningún tipo de revisión.</p>
	<p>La organización ha establecido canales y medios de comunicación con sus clientes, en lo relacionado con información sobre sus productos, atención, respuesta y trámite a solicitudes, requerimientos y/o llamados o cualquier tipo de retroalimentación de los clientes.</p>							<p>El tipo de retroalimentación que existe con el cliente se hace por manera telefónica o vía email</p>

7.3 Diseño y desarrollo	La organización ha establecido los procesos de diseño y desarrollo en forma tal que permiten responder a las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo de manera efectiva los requisitos aplicables.	X				La organización identifica las necesidades del mercado de tal manera que ofrece productos de excelente calidad y se preocupa que cumplan con las necesidades y requerimientos del cliente, pero no se realiza este proceso de una forma documentada.	
	Cada diseño tiene una planificación de sus etapas con la asignación de tiempos y responsables, que se actualiza según se requiera durante su desarrollo.	X				Se planifica de manera verbal como se van a llevar a cabo las etapas de diseño y se define los tiempos y responsable pero no se maneja un sistema de verificación documentado.	
	Están definidos de manera adecuada los datos de entrada de los diseños y son cotejados contra los requisitos aplicables. Existen evidencias acerca de la revisión de los datos de entrada	X				No se lleva un manejo de registros	
	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.	X				No se lleva un control de registros	
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado	X				No se realiza este proceso	
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.	X				No se realiza ningún tipo de documentación	
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.	X				No se realiza este proceso	
7.4 Compras	El proceso de compras se ha definido en forma tal que permite asegurar que los productos y servicios comprados satisfacen las necesidades de la organización y los requisitos establecidos.			X		El proceso de compras que realiza la empresa permite que se reciban productos de excelente calidad que cumplan con las expectativas tanto de la empresa y esencialmente del cliente.	No existe ningún tipo de documentación

	Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acordes con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.	X				No Tiene establecido disposiciones de seguimiento documentadas para el proveedor.	
	Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	X				No se han establecidos los criterios contemplados en el SGC	
	Los datos de compras contienen la información completa relacionada con los requisitos de los productos y/o servicios a comprar, incluyendo requisitos específicos acerca del control, las competencias, los equipos y el SGC del contratista o proveedor. Además son objeto de revisión y aprobación			X		no se maneja un formato para comprobar la información con los requisitos exigidos pero en la empresa el gerente como tiene mucho conocimiento de la calidad de los productos se encarga de realizar la revisión de la calidad y especificaciones realizadas pero no se encuentran documentadas	
	Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.			X		Para verificar la calidad del producto en la empresa se toma muestras aleatorias del producto comprado y el Gerente se encarga de determinar si cumple o no con los requisitos exigidos por la organización	
	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.						
7.5 Producción y prestación del servicio	La planificación y realización de la producción y/o prestación del servicio se realiza bajo condiciones controladas en las que se tiene en cuenta: a. La definición de procesos y la documentación de los instructivos o procedimientos que se requieran b. La disponibilidad y mantenimiento de los equipos de operación y control requeridos c. Las competencias del personal involucrado en las operaciones. d. La disponibilidad del material requerido e. La definición e implementación efectiva de disposiciones relativas a la liberación, entrega y posventa.			X		Para realizar el proceso de producción la gerencia y principalmente el jefe de bodega se encarga de determinar si la maquinaria se encuentra en optimas condiciones para desarrollar el proceso, se tienen en cuenta personalmente calificado y que tenga conocimiento del proceso para lograr un producto de excelente calidad, pero todos estos procesos no se encuentran documentados.	

	Se han identificado los procesos o actividades que requieran validación.	X				No se han documentado estos procesos		
	Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	X				No se han definido e implementado estas validaciones		
	Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X				No Se han implementado		
	Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	X				Se conocen estos mecanismos pero no se han documentado		
	Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.	X				No se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables		
	Se han establecido e implementado de manera efectiva disposiciones para el control y administración de los elementos tangibles o de propiedad intelectual del cliente, que siendo suministrados por él, son empleados para la planificación o realización del producto.				X	Se tiene en cuenta los elementos intelectuales proporcionados por el cliente para el mejoramiento de los productos y el cumplimiento de los requisitos del mismo.		
	Se ha establecido un sistema efectivo para la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de materiales productos en proceso, productos terminados o productos en proceso de despacho, transporte y entrega.					X	Se tiene pleno conocimiento de estos procesos y se llevan a cabo para ofrecer un producto de excelente calidad y que cumpla con el registro sanitario	Registro sanitario
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.							
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	La organización planifica y determina qué mediciones y verificaciones debe realizar y determina tanto los requerimientos de medición, como los equipos que dan respuesta a estos requerimientos.	X						
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrologico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuado, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.	X					No ha tenido en cuenta	


La gestión metrológica de la empresa (interna o externa), tiene en cuenta la verificación, mantenimiento, identificación, calibración y reclasificación, según se requiera, de los elementos de medición.	X					El mantenimiento, calibración y verificación de las maquinarias se hace por los mismos operarios de la empresa aunque tienen conocimiento lo ideal sería que se haga por una persona o empresa especializada en el tema.	
Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	X					No manejan un control estricto de este proceso	
Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado	X					No se mantiene ningún registro	

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA							
8.1 Generalidades	La gestión de medición, retroalimentación, análisis y mejora es planificada e implementada bajo la perspectiva de asegurar la conformidad del producto con los requisitos, del SGC con ISO 9001 y otros requisitos aplicables, al igual que el progreso continuo de la organización en cuanto a su eficacia.	X					No aplica
8.2 Seguimiento y medición	La organización ha establecido métodos y disposiciones para medir la percepción y satisfacción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, al igual que para analizar la información como punto de partida para la mejora continua.	X					No se han establecidos métodos para medir la percepción y satisfacción del cliente.
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de auditorías internas de calidad, como mecanismo independiente para evaluar el cumplimiento de los requisitos de ISO 9001, al igual que para verificar el mantenimiento eficaz del SGC.	X					Sería importante que se realice auditorías de calidad para evaluar el cumplimiento de los requisitos
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	X					No se realiza

	La dirección de la organización o los responsables de cada proceso realizan un seguimiento al cierre y efectividad de las acciones correctivas generadas por las no conformidades detectadas en las auditorías.	X					No se realiza	
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los procesos, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas.	X					Se deberían implementar mecanismos de seguimiento y control para conocer el cumplimiento de objetivos planteados.	
	Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X					No se realiza	
	Se han establecido e implementado efectivamente disposiciones y mecanismos de seguimiento y control sobre los productos y servicios, en cuanto al cumplimiento de objetivos, requisitos, condiciones y demás reglas de juego previstas. Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera	X					Se debería tener un control más estricto y una disponibilidad de control para estos procesos.	
	La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto	X					Para realizar la liberación adecuada de los productos se realiza a través de la factura que la firma quien entrega el pedido y quien lo recibe	FACTURA
8.3 Control del producto no conforme	Existe un procedimiento implementado de manera efectiva para realizar el control de no conformidades de procesos y productos?	X					No existe una implementación de un procedimiento de control de no conformidades	
	El tratamiento de las no conformidades incluye la re inspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.	X					No se realiza	

8.4 Análisis de datos	<p>La organización analiza de manera integral la información relacionada con: la satisfacción del cliente, el comportamiento y no conformidades del producto, el comportamiento y no conformidades del procesos, los resultados de auditorías de calidad, el desempeño del sistema en cuanto al cumplimiento de los objetivos de calidad, al igual que el desempeño de los proveedores, como punto de partida para la planificación y desarrollo de acciones de mejora.</p>	<p>X</p>					<p>Al no llevar un registro o documentación del proceso no se puede realizar.</p>	
8.5 Mejora	<p>La organización planifica e integra la mejora en los ejes producto, proceso, sistema, de tal manera que puede hacer evidente la mejora en la eficacia del SGC.</p>	<p>X</p>					<p>No se realiza</p>	
	<p>Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas</p>	<p>X</p>					<p>No se ha implementado</p>	
	<p>Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas</p>	<p>X</p>					<p>No Se ha implementado</p>	

ANEXO 2. MATRIZ DOFA

<p style="text-align: center;">MATRIZ</p>  <p>DOFA</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1. Reconocimiento de la empresa en el mercado local y regional. F2. Capital propio, facilidad en la obtención de recursos F3. Alianzas y buenas relaciones con los proveedores. F4. Infraestructura y maquinaria adecuada F5. Productos de Excelente Calidad F6. Posicionamiento de las Marcas de los productos.</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Carencia en el seguimiento o estudio al mercado en donde participa D2. Carencia de direccionamiento estratégico. D3. Costos de Producción D4. Ausencia de promoción y divulgación de los productos.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Mercados en crecimiento. O2. Innovación de productos O3. Desarrollo en Tecnología de información y telecomunicaciones.</p>	<p>ESTRATEGIAS FO</p>	<p>ESTRATEGIAS DO</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Ingreso de productos de contrabando A2. Inseguridad A3. Sector altamente competitivo A4. Competencia desleal.</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p>

ANEXO 3. MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS-MEFE

FACTOR EXTERNO	PONDERACION	CALIF.	RESULTADO	AMENAZA	OPORTUNIDAD
Mercados en crecimiento.	20%	4	0.8		X
Innovación de productos	15%	4	0.6		X
Desarrollo en Tecnología de información y telecomunicaciones	16%	4	0.64		X
Ingreso de productos de contrabando	15%	1	0.15	X	
Inseguridad	10%	2	0.2	X	
Sector altamente competitivo	12%	1	0.12	X	
Competencia desleal	12%	1	0.12	X	
	100 %		2.63		

OPORTUNIDAD MAYOR	4
OPORTUNIDAD MENOR	3
AMENAZA MENOR	2
AMENAZA MAYOR	1

ANEXO4. EVALUACION DE FACTORES INTERNOS MATRIZ MEFI

FACTORES INTERNOS	PONDERACION	CALIF.	RESULTADO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Reconocimiento de la empresa en el mercado local y regional.	15%	4	0.6	X	
Capital propio, facilidad en la obtención de recursos	12%	4	0.48	X	
Alianzas y buenas relaciones con los proveedores	8%	4	0.32	X	
Infraestructura y maquinaria adecuada	12%	4	0.48	X	
Productos de Excelente Calidad	12%	4	0.48	X	
Posicionamiento de las Marcas de los productos	10%	4	0.4	X	
Carencia en el seguimiento o estudio al mercado en donde participa.	8%	2	0.16		X
Falta de objetivos organizacionales	8%	2	0.16		X
Costos de Producción	10%	1	0.1		X
Ausencia de promoción y divulgación de los productos	5%	2	0.1		X
	100 %		3.12		

FORTALEZA MAYOR	4
FORTALEZA MENOR	3
DEBILIDAD MENOR	2
DEBILIDAD MAYOR	1

ANEXO 5. MATRIZ PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS - POAM

FACTOR CLAVE O VARIABLE	OPORTUNIDADES	AMENAZAS	IMPACTO	
			MAYOR	MENOR
FACTOR ECONÓMICO			X	
Mercados en crecimiento.	X		X	
Ausencia de promoción y divulgación de los productos		X	X	
FACTOR TECNOLÓGICO			X	
Innovación de productos	X		X	
Desarrollo en Tecnología de información y telecomunicaciones	X		X	
FACTOR COMPETITIVO			X	
Falta de objetivos organizacionales		X	X	
Costos de Producción		X		
Carencia en el seguimiento o estudio al mercado en donde participa.		X	X	


ANEXO 6. MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO - MPC

FACTORES DE ÉXITO FCE	PONDERACION	BODEGA COMERCIAL DESPENSA	TOTAL	COMERCIALIZADORA NAVA DEL SUR	TOTAL	GESCOM	TOTAL
	%	CALIF.		CALIF.		CALIF.	
1. COMPETENCIAS Y CAPACIDAD DEL PERSONAL.	15%	4	0.6	4	0.6	4	0.6
2. INNOVACION TECNOLOGICA	16%	4	0.64	2	0.32	3	0.48
3. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO.	20%	4	0.8	3	0.6	3	0.6
4. ALIANZA CON PROVEEDORES Y CLIENTES	14%	3	0.42	3	0.42	3	0.42
5. EFICIENCIA DE LOS PROCESOS DE TRANSFORMACION	15%	4	0.6	3	0.45	3	0.45
6. PRESTIGIO EN EL MERCADO	10%	4	0.4	4	0.4	4	0.4
7. PUBLICIDAD ESTRATEGICA DE LA EMPRESA.	10%	1	0.1	1	0.1	2	0.2
	100%		3.56		2.87		3.15

FORTALEZA MAYOR	4
FORTALEZA MENOR	3
DEBILIDAD MENOR	2
DEBILIDAD MAYOR	1

ANEXO A MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


ANEXO 7. PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código:PC-TD-BCD-01 Versión: 01 Pagina.1-2 Fecha: 17 de febrero de 2012
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCEDIMIENTO: TOMA DE DECISIONES			
OBJETIVO: tomar la decisión más conveniente con el fin de que genere beneficio para la empresa				
ALCANCE: Inicia desde la identificación de las posibles opciones para la toma de decisiones hasta la toma de decisión.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: líder de la alta dirección (gerente)				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
IDENTIFICACION DE LAS OPCIONES POSIBLES	P	Se realiza una Lluvia de ideas y se identifica cuales alternativas existen	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
RECOPIACION DE LA INFORMACION NECESARIA PARA DECIDIR	P	Se debe Conocer a fondo todo lo que se debe saber sobre la situación, como se identifica lo que hace falta por saber , se debe saber Dónde se debe buscar La información.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
SE HACE UNA LISTA DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CADA OPCION.	H	Se determina cuales son los posibles riesgos y beneficios que acompaña a cada alternativa.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
SE PIENSA EN CÓMO RESOLVER O REDUCIR LAS DESVENTAJAS DE CADA OPCION	H	Se analiza se Puede superar los inconvenientes de cada Opción	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
SE PIENSA SI EXISTE LA POSIBILIDAD DE OBTENER LAS VENTAJAS DE UNA OPCION ELIGIENDO LAS OTRAS OPCIONES	H	Se estudia Cómo podría conseguir las ventajas de una opción eligiendo las otras	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
SE HACE UNA PONDERACIÓN SUBJETIVA DE LAS VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE CADA OPCION	V	Se analiza Cuál es el valor medio que concedo a las ventajas y desventajas de cada opción (Puntúo de 1 a 10 cada ventaja, sumo la puntuación de todas las ventajas de cada opción y Divido por el nº de ellas para obtener la media; y así mismo con las desventajas de cada opción.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA

SE HACE LA VALORACIÓN DEL COSTE OPERACIONAL, EMOCIONAL Y RELACIONAL DE CADA OPCIÓN	V	Se detecta cómo me sentiré si decido una cosa u otra y si afecta los costos de la empresa.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
SE TOMA DE LA DECISIÓN Y SE HACE UN RAZONAMIENTO DE ESA ELECCIÓN	A	se Toma de la decisión y se hace un razonamiento de esa elección	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---


ANEXO 8. PROCEDIMIENTO TOMA DE DECISIONES REVISIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	<p align="center">LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTOS AL POR MAYOR Y DETAL</p>	<p>Código: PC-RIG-BCD-01</p>
	<p align="center">PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCEDIMIENTO: REVISION DE INDICADORES DE GESTION</p>	<p>Versión: 01 Pagina:1</p> <p>Fecha: 17 de febrero de 2012</p>
<p>OBJETIVO: lograr la revisión de los indicadores de gestión concernientes a los procesos y procedimientos de la empresa, con el fin de determinar la efectividad del proceso y procedimientos de la empresa.</p>		
<p>ALCANCE: inicia desde la solicitud de la matriz de indicadores de cada proceso hasta la evaluación y seguimiento de dichos indicadores.</p>		
<p>RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER DE LA ALTA DIRECCION (GERENTE)</p>		

ACTIVIDAD	CICL O PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitud de la matriz de indicadores a cada dependencia	P	Se solicita a cada uno de los departamentos el listado de indicadores donde debe haber su respectivo cálculo y análisis de estos.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	Matriz de indicadores
Presentación de el listado de los indicadores a los al comité	H V	Se analiza el listado de indicadores mediante un sistema de comités de la dirección que anteriormente ya es elegido es te comité está conformado por los jefes de las áreas, y que se reúnen trimestralmente.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
Interpretación de los indicadores de gestión.	A	Se interpretan la información de los indicadores, que son explicados en el comité se detectan desviaciones y en el caso de detectarse desviaciones significativas de los objetivos fijados..	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA


Evaluación y seguimiento de los indicadores de gestión.	A	Se analizan las causas y se acuerdan medidas correctivas precisadas en las actas de reunión y se hace el seguimiento.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	Acciones correctivas de los indicadores.
ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA		REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General	

ANEXO 9. PROCEDIMIENTO ADOPCIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>		LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código:PC-AE-BCD-01	
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCEDIMIENTO: ADOPCION DE ALIANZAS ESTRATEGICAS		Versión: 01 Pagina:1-2 Fecha: 17 de febrero de 2012	
OBJETIVO: lograr hacer alianzas estratégicas con el fin de que haya un crecimiento de la empresa y esta sea competitiva.					
ALCANCE: inicia desde la búsqueda de aliados estratégicos hasta la evaluación de la alianza estratégica.					
RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER DE LA ALTA DIRECCION (gerente)					
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	
BÚSQUEDA DE ALIADOS ESTRATÉGICOS.	P	Se hace la búsqueda de aliados estratégicos consultando las empresas que son semejantes a las nuestras.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	Matriz de indicadores	
RECONSIDERACIÓN ESTRATÉGICA	P	Antes de tomar la decisión de formar una alianza estratégica es necesario conocer si se trata de una estrategia apropiada, si es deseable para la empresa, se deberá definir cuál es el papel que debe desempeñar dicha alianza dentro del plan global. Incluso cuando se decida la conveniencia de llevar a cabo la Alianza, la empresa debe ser consciente de la posible aparición de conflictos ante cambio bruscos en el seno de la misma.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA	
ELECCIÓN DEL SOCIO.	H	Una vez tomada la decisión de llevar a cabo una alianza, la empresa elegirá al socio más adecuado. Para ello se precisa una selección consciente, es decir, no sólo se deben tener en cuenta las solicitudes de otras empresas para ser elegidas como socios, sino también aspectos como la experiencia previa en alianzas y las complementariedades existentes entre los potenciales socios.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA	
CONSTRUCCIÓN DE LA ALIANZA ESTRATÉGICA.	H	Antes de sentar las bases de una alianza estratégica, la empresa debe analizar las actividades de su cadena de valor. A través de este análisis, se pueden detectar las tareas que realiza la propia empresa eficientemente y aquellas susceptibles de ser desempeñadas por determinados socios sin ningún tipo de problema o riesgo. De esta forma, se distribuirán las actividades de la cadena entre la empresa y sus socios.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	. NA	
DETERMINACIÓN DE LA	V	Se determina que la incorporación de la estructura de una	LIDER DE LA ALTA	NA	

ESTRUCTURA DE LA ALIANZA ESTRATÉGICA		alianza, Sea flexible, que permita la adaptación tanto a los cambios tecnológicos que se producen en el entorno como a las modificaciones de la estrategia de la empresa. La elección de una estructura concreta dependerá de las necesidades de la estrategia de los socios, así como del poder de negociación de cada uno de ellos.	DIRECCIÓN (GERENTE)	
FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO	A	Una vez alcanzado el acuerdo general sobre la estrategia de la alianza se formaliza el acuerdo, mediante un contrato en el que figuren las cuestiones fundamentales. En cualquier caso se deberán recoger: Los mecanismos para el reparto de beneficios, Los procedimientos de toma conjunta de decisiones, Los sistemas de incentivos y de control que se van a instaurar.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
EVALUACIÓN DE LA ALIANZA ESTRATÉGICA	A	Se evalúa si la alianza estratégica que tenemos está dando resultados y se ha obtenido beneficios de ella, con el fin de que si es una buena opción mantener la alianza o si se debe finalizar con ella y buscar nuevas alianzas estratégicas que generen rentabilidad, oportunidad y beneficio para la empresa.	LIDER DE LA ALTA DIRECCIÓN (GERENTE)	NA
ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA		REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General	

ANEXO 10. PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código:PC-PE-DCD-01
				Versión: 01
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCEDIMIENTO: PLANEACION ESTRATEGICA			Fecha: 17 de febrero de 2012
OBJETIVO: Establecer políticas y directrices en la empresa, mediante la gestión permanente del sistema para asegurar el mejoramiento continuo				
ALCANCE: inicia identificando las necesidades de planes y proyectos hasta la evaluación y ajuste del plan estratégico.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: Líder de la alta dirección(gerente)				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE PLANES Y PROYECTOS	P	Se identifica las necesidades de planes y proyectos para la empresa, haciendo un diagnóstico de la empresa a partir de la construcción de matrices (DOFA, MEFI, MEFE, MPC, POA), con el fin de determinar y analizar el comportamiento de la empresa y por ende identificar las necesidades de planes y proyectos.	LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN	Diagnostico
CONSTRUIR Y DIRECCIONAR LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS HACIA EL DIRECCIONAMIENTO CONTINUO	H	Se construye planes y proyectos de la empresa haciendo una planificación estratégica, montando un plan de acción que determinara lo que se va hacer y que estrategias se van a implementar, con el fin de que haya un mejoramiento continuo en la empresa.	LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN	Plan de acción
PRESENTACION LOS PLANES Y PROYECTOS AL COMITÉ DE LA ALTA DIRECCIÓN	H	Se cita al comité de la alta dirección conformado por los jefes de cada área para presentar los planes y proyectos y con el fin de informarles del plan de acción y de las estrategias que se va ejecutar.	LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN	Acta de reunión de comité de alta calidad
APROBACIÓN DE PLANES Y PROYECTOS.	V	Mediante la reunión del comité de alta calidad y el gerente se verifica, se acuerda y se aprueba la ejecución de los planes y proyectos que se van a realizar en la empresa.	LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN	Aprobación de planes y proyectos
EJECUCIÓN DE LOS PLANES Y PROYECTOS.	A	Se ejecuta los planes y proyectos, el plan de acción, así como se aplican las estrategias con el fin de que la empresa siga funcionando correctamente como para incrementar su rentabilidad y su competitividad.	LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN	
REALIZAR EVALUACIONE Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	A	Se hace la evaluación de la ejecución del plan estratégico determinando su avance, y la efectividad de su proceso.	LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN	Evaluación plan estratégico

SOCIALIZAR EL RESULTADO DE LAS EVALUACIONES AL COMITÉ DE CALIDAD.	A	Se cita a una reunión al comité de alta calidad donde se socializa de los resultados de la ejecución de los planes y proyectos.	LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN	Resultados de la evaluación plan estratégico
AJUSTAR O MODIFICAR EL PLAN ESTRATÉGICO	A	Se ajusta el plan estratégico si este no está cumpliendo con planeado.	LÍDER DE LA ALTA DIRECCIÓN	Ajustes o modificaciones de plan estratégico

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 11. PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN PRESUPUESTAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código:PC-PP-DCD-01	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PROCEDIMIENTO: PLANEACION PRESUPUESTAL			Versión: 01	
				Fecha:17 de febrero de 2012	
OBJETIVO: lograr realizar una planeación presupuestal idónea de acuerdo a las necesidades de la empresa, con el fin de que se supla las necesidades de esta.					
ALCANCE: Inicia con la planeación del presupuesto y finaliza con el control del presupuesto.					
RESPONSABLE DEL PROCESO: líder de presupuesto líder de la alta dirección(gerente)					
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	
SE HACE LA PLANEACIÓN DEL PRESUPUESTO	P	Se realiza el respectivo presupuesto de la empresa teniendo en cuenta tanto los ingresos como los gastos de la organización con el fin de contar con los recursos necesarios para llevar a cabo todas las actividades planeadas.	Jefe de presupuesto Alta dirección	Plan de presupuesto	
DIRECCIONAMIENTO DEL PRESUPUESTO	H V	Una vez que los planes de presupuesto están puestos, estos se usan para dirigir y coordinar las unidades del negocio y sus operaciones, con el fin de lograr las metas establecidas de la empresa, se verifica el presupuesto donde puede ser usado por los gerentes de unidad para reajustar las operaciones.	Jefe de presupuesto Alta dirección	Presupuesto	
CONTROLAR EL PRESUPUESTO	A	Conforme pasa el tiempo, el desempeño actual del presupuesto puede ser comparado contra las metas planeadas, con el fin de proporcionar una pronta retroalimentación a los empleados acerca de su desempeño además un control permanente del presupuesto se realiza con el fin prevenir gastos no planeados Y alienta a los empleados a establecer sus prioridades de gasto.	Jefe de presupuesto Alta dirección	Presupuesto	
ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA		REVISADO POR: JESUS CHAMORRO		APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General	


ANEXO 12 PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

	LA DESPENSA			Código:PC-SGC-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			Fecha:17 DE FEBRERO 2012
OBJETIVO: Adoptar criterios y objetivos concretos de calidad, los cuales serán norma de conducta y compromiso para todos Los funcionarios de la institución; proporcionando de esta manera la satisfacción integral de nuestros clientes.				
ALCANCE: inicia con la identificación de los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad hasta la actualización y revisión del plan de mejoramiento del sistema de gestión de calidad en la empresa.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: líder de calidad				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Se informa a la alta dirección sobre la implementación del sistema de gestión de calidad..	P	Se le comunica a la alta dirección de la implementación del sistema de gestión de calidad, para que dé su visto bueno y su compromiso y poder seguir con la implementación de este.	LIDER DE CALIDAD	Acta de revisión por la dirección.
Identificar los procesos para el sistema de gestión de calidad	P	Se identifica los procesos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad y su aplicación en la empresa.	LIDER DE CALIDAD	NA
Análisis de entorno	H	Se hace un análisis del entorno interno y externo de la empresa, para analizar y determinar que procesos tiene y que procesos le hacen falta.	LIDER DE CALIDAD	Lista de chequeo
Definición de políticas y objetivos de calidad.	H	Se construye políticas y objetivos de calidad	LIDER DE CALIDAD	.NA
Determinación de planeación estratégica manual de calidad, (visión, misión, política y objetivos de calidad)	H	Se construye el manual de calidad determinado la planeación estratégica y se replantea misión, visión, política y objetivos de calidad	LIDER DE CALIDAD	Manual de calidad
Determinación de la estructura de calidad (responsables)	H	Se determina los responsables de proceso se elige al comité de calidad y a su líder.	LIDER DE CALIDAD	NA
Determinación de recursos	H	Se construye un presupuesto conjuntamente con el jefe de	LIDER DE CALIDAD	Presupuesto.

		presupuesto, la alta dirección y el comité de calidad para determinar el gasto y los recursos necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad.		
Identificación de macro procesos , interrelación y procedimientos	V	Se construye el mapa de procesos identificando el proceso estratégicos, misionales y de apoyo, así como también los procedimientos. Así como también se caracteriza los procesos	LIDER DE CALIDAD	Mapa de procesos Caracterización de procesos
Definición de objetivos e indicadores por proceso.	A	Se definen los objetivos de la implementación del sistema de gestión de calidad así como también se construye la matriz de indicadores.	LIDER DE CALIDAD	Indicadores de gestión.
Documentación del sistema, procedimientos, instructivos, flujos de procesos.	A	Se documenta los procesos determinando instructivos, lista de formatos y de documentos, Flujograma	LIDER DE CALIDAD	Lista de instructivos Lista de formatos Lista de documentos
Elaboración del plan de implementación o mantenimiento del sistema de gestión de calidad .(capacitación , auditorías , planes de mejora)	A	Se construye un plan de implementación y mantenimiento del sistema de calidad, a través de la capacitación de los respónsables de gestión de calidad, como también se programa y se realiza un plan de auditoría y se hace un plan de mejora al sistema de gestión de calidad.	LIDER DE CALIDAD	Auditorías internas Plan de mejoramiento al sistema
Revisión del sistema (seguimiento y evaluación del plan de implementación o sostenimiento del sistema de gestión de calidad).	A	Se hace una revisión del sistema de gestión de calidad en cuanto a su implementación y sostenimiento, como a su evolución y seguimiento.	LIDER DE CALIDAD	Formato de revisión
Implementación de medidas preventivas , correctivas , planes de mejora	A	Se implementa acciones correctivas y preventivas y un plan de mejora respectivo a las acciones correctivas y preventivas, (no conformidades) para el mejoramiento.	LIDER DE CALIDAD	Acciones correctivas Acciones preventivas Plan de mejora.


ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 13. PROCEDIMIENTO ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código: PC-ECD-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS.			Fecha: 17 de febrero de 2012
OBJETIVO: elaborar y controlar los documentos necesarios para el oportuno funcionamiento de la empresa.				
ALCANCE: inicia con la elaboración de los documentos y finaliza con prevención del uso de documentos obsoletos.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER DE CALIDAD				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Elaborar los documentos	P	Se elabora los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad de acuerdo a las actividades de los procesos y procedimientos que se realizan en la empresa	JEFE DE CALIDAD	Listado maestro de documentos
Aprobar de los documentos	H	Se entregan los documentos a el líder de gestión e calidad, al líder del proceso y gerente para que los documentos se han aprobados para su adecuación antes de su emisión.	JEFE DE CALIDAD	Aprobación de los documentos
Actualizar y revisar los documentos.	H	Se actualiza y se revisa los documentos cuando sea necesario para ser aprobados nuevamente	JEFE DE CALIDAD	Registro de actualización de los documentos
Identificación de los cambios y la vigencia.	V	Asegurarse de que se identifiquen los cambios y el estado de la versión vigente en los documentos	JEFE DE CALIDAD	Registro de cambios de los documentos
Asegurar que las versiones aplicables se encuentren disponibles para su uso.	V	Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en el lugar de trabajo para su oportuno uso.	JEFE DE CALIDAD	NA
Asegurar la legibilidad de los documentos	A	Asegurarse de que los documentos se encuentren legibles y fácilmente identificables	JEFE DE CALIDAD	NA
Asegurarse de que los documentos de origen externo se identifiquen y controlen su distribución.	A	Asegurarse que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de calidad, se identifican y controlan su distribución.	JEFE DE CALIDAD	NA
Prevenir del uso de documentos obsoletos	A	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicar una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón	JEFE DE CALIDAD	NA

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 14. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	<p align="center">LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL</p>	Código: PC-CR-BCD-01
	<p align="center">PROCESO: GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD</p>	<p>Versión: 01 Pagina:1-2 Fecha: 17 de febrero de 2012</p>

OBJETIVO: Asegurar el almacenamiento, archivo y acceso para evitar el uso no propuesto y o perdida de registros de Calidad


ALCANCE: Inicia con la identificación de los registros y termina con la disposición de los registros.

RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER E CALIDAD

ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
IDENTIFICAR LOS REGISTROS	P	Asegurarse de que se identifiquen y que se realicen los respectivos registros según el proceso o procedimiento que lo requiera.	JEFE DE CALIDAD	Listado de registros
PROTEGER LOS REGISTROS	H	Se debe brindar una protección a los registros, conservándolos y archivándolos en un lugar adecuado.	JEFE DE CALIDAD	NA
RECUPERAR LOS REGISTROS.	V	Hay que Asegurarse de que haya una recuperación de todos los registros.	JEFE DE CALIDAD	NA
RETENER LOS REGISTROS	V	Cerciorarse de que haya una retención de de los registros.	JEFE DE CALIDAD	NA
DETERMINAR LA DISPOSICION DE REGISTROS.	A	Se debe asegurar de que haya la disposición de todos los registros para su respectivo uso.	JEFE DE CALIDAD	NA


ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 15. PROCEDIMIENTO MANEJO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código: PC-PNC-BCD-01
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: MANEJO Y CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012
OBJETIVO: Describir la retención, documentación, disposición y manejo de producto no conforme o sospechoso				
ALCANCE: inicia con la identificación y control de producto no conforme y finaliza con el mantenimiento de los registros de las no conformidades.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER DE CALIDAD.				
ACTIVIDAD	CICL O PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar y controlar el producto no conforme.	P	Se debe asegurar de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto se identificado y controlado para prevenir su producción y entrega no intencionados.	JEFE DE CALIDAD	formato producto no conforme
Incluir un procedimiento documentado	H	Se debe incluir un procedimiento documentado para definir los controles del producto no conforme y las responsabilidades y autoridades relacionadas para controlar el producto.	JEFE DE CALIDAD	Procedimiento documentado
Tomar acciones para eliminar la no conformidad.	H	Se realizan acciones pertinentes para eliminar la No conformidad.	JEFE DE CALIDAD	Plan de mejoramiento
Autorizar la no conformidad.	H	Se debe autorizar el uso liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable por el cliente tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente tomando acciones apropiadas a los efectos o efectos potenciales de la no conformidad se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya haya comenzado su uso.	JEFE DE CALIDAD	Autorización de no conformidad
Verificar el producto no conforme	V	Cuando se corrige el producto no conforme, se debe someter a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.	JEFE DE CALIDAD	Verificación de productos
Mantener registros de las no conformidades	A	Se debe mantener registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.	JEFE DE CALIDAD	REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---


ANEXO 16 PROCEDIMIENTO AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código:PC-AI-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD			Fecha: 17 de febrero de 2012
OBJETIVO: Describir las actividades y sus responsables para la ejecución de las auditorías internas de calidad en la empresa.				
ALCANCE: Cubre la elaboración del programa y plan de auditoría, la ejecución de las mismas y el seguimiento a las acciones correctivas definidas en la auditoría.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: Líder de calidad				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
INICIAR Y PLANIFICACION DEL PROGRAMA DE AUDITORIA.	P	Se planifica un tomando como consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorias previas ,	Líder de calidad Auditor interno Gerente.	Programa de auditoria
COMUNICAR ACERCA DE LA AUDITORIA	P	Se comunica a la empleados de la empresa de la auditoria que va a realizarse, como se reparte el programa a los jefes de cada área que van hacer auditados .(15 días antes de la auditoria)	Líder de calidad Auditor interno Gerente.	Acta de reunión
SELECCIONAR A LOS AUDITORES	H	Se selecciona a los auditores, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso, como también se debe cerciorar que los auditores no auditen su propio proceso.	Líder de calidad Auditor interno Gerente.	NA
PREPARAR EL PLAN DE AUDITORIA.	H	Se determina el alcance y objetivo, las áreas a evaluar, personas (cargos que atenderán la auditoria, los auditores, fecha y lugar de la auditoria, la duración prevista para esta actividad, personas y cargos a quien entregar el informe de auditoría.	Líder de calidad Auditor interno Gerente.	Plan de auditoria
DEFINIR LOS, objetivos y CRITERIOS DE LA AUDITORIA	H	Se define los criterios de la auditoria ,El alcance de la misma su frecuencia y metodología	Líder de calidad Auditor interno Gerente.	Hoja de verificación
EJECUTAR LA AUDITORIA	A	Se realiza la reunión de apertura, se presenta la evidencia objetiva, se realiza la técnica de indagación y se hace la reunión	Líder de calidad Auditor interno	

		de cierre de la auditoria.	Gerente.	
ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO	A	Se debe establecer el procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorias establecer los registros e informar los resultados, como de recolectar la evidencia, mediante los hallazgos encontrados.	Líder de calidad Auditor interno Gerente.	Informe de auditoria
ESTABLECER ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	A	La dirección responsable del área que este siendo auditada debe asegurarse de que se realizan y tomen acciones y correctivas y preventivas y de mejora necesarias sin demora injustificada para eliminar no conformidades detectadas y sus causas	Líder de calidad Auditor interno Gerente.	Formato de acciones correctivas y preventivas y de mejora
HACER SEGUIMIENTO A LA AUDITORIAS	A	Se debe hacer el seguimiento a las auditorias determinando la eficacia de la acción, donde las actividades deben incluir verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.	Líder de calidad Auditor interno Gerente.	Programa seguimiento reporte de las no conformidades


ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 17. PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código: PC-AC-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS			Fecha: 17 de febrero de 2012
OBJETIVO: Establecer un procedimiento para el manejo de las acciones correctivas a establecer en La Empresa.				
ALCANCE: inicia desde la revisión de las no conformidades hasta la revisión de la eficacia de las acciones tomadas.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: líder de calidad AUDITOR INTERNO				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Revisar las no conformidades.	P	Hacer la revisión de las No conformidades incluyendo las quejas reclamos y sugerencias.	Líder de calidad Auditor interno	Solicitud Acciones Correctivas Y Preventivas
Determinar de las causas de las no conformidades.	H	Se determina las causas de las no conformidades	Líder de calidad Auditor interno	Formato Plan de mejoramiento
Evaluar de la necesidad de adoptar acciones de las no conformidades.	H	Se evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.	Líder de calidad Auditor interno	Formato Plan de Mejoramiento
Determinar y adoptar acciones necesarias.	V	Se determina y adopta las acciones necesarias	Líder de calidad Auditor interno	Formato de acciones correctivas
Registrar los resultado de las acciones tomadas	A	Se registra los resultados de las acciones tomadas para realizarle su respectivo seguimiento.	Líder de calidad Auditor interno	Formato Plan de mejoramiento

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 18. PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código: PC-AP-BCD-01
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: ACCIONES PREVENTIVAS	Versión: 01 Fecha: 17 de febrero de 2012

OBJETIVO: : Establecer un procedimiento para el manejo de las acciones correctivas a establecer en LA EMPRESA


ALCANCE: inicia desde la determinación de las causas de las no conformidades hasta revisar la eficacia de las acciones tomadas

RESPONSABLE DEL PROCESO:

ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Determinar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	P	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO	Solicitud Acciones Correctivas Y Preventivas
Determinar las conformidades potenciales y sus causas.	H	Se determina las no conformidades potenciales y sus causas para determinar las respectivas acciones preventivas que se deben realizar.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO	Registro de conformidades y sus respectivas causas
Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de la no conformidad.	V	Se evalúa la necesidad del actuar para prevenir la ocurrencia de la no conformidad.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO	Evaluación de No conformidades
Determinar e implementar acciones necesarias.	A	Se determina e implementa las acciones necesarias para prevenir futuros inconvenientes que se pueden presentar en los diferentes procesos.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO	Formato de acciones preventivas.
Registrar los resultados de las acciones tomadas	A	Se registra los resultados de las acciones tomadas de tal manera que permita realizar un seguimiento continuo a estas actividades.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO	Registro de acciones tomadas
Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.	A	Se revisa la eficacia de las acciones preventivas tomadas para determinar si se obtiene los resultados deseados.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO	Plan de mejoramiento

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---


ANEXO 19. PROCEDIMIENTO MEJORA CONTINUA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código: PC-MC-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD PROCEDIMIENTO: MEJORA CONTINUA			Fecha: 17 de febrero de 2012
OBJETIVO Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad				
ALCANCE: Inicia desde la determinación del uso de la política de calidad hasta determinar la revisión por la dirección.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Determinar el uso de la política de calidad	P	Asegurarse que la política de calidad sea adecuada al propósito de la organización, incluyendo un compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad es comunicada y atendida dentro de la organización y es revisada para su continua adecuación.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO	Política De Calidad
Determinar el uso de los objetivos de calidad	H	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad, incluyendo de aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO GERENTE	Objetivos de Calidad
Determinar el uso de los resultados de las auditorias.	V	La revisión de la dirección debe incluir los resultados de las auditorias, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, el estado de las acciones correctivas y preventivas, las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas a los cambios que podrán afectar al sistema de gestión de calidad y las recomendaciones para la mejora.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO GERENTE	Informe de auditoria
Determinar las acciones preventivas y correctivas	A	Se debe determinar las acciones correctivas y preventivas.	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO GERENTE	Acciones correctivas y preventivas.
Determinar el uso de la revisión de la dirección.	A	Los resultados de la revisión por la dirección debe incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia, del sistema de gestión de calidad y	LIDER DE CALIDAD AUDITOR INTERNO GERENTE	Programa de seguimiento

		sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos.		
--	--	---	--	--

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 20. PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-SP-BCD 01
	PROCESO: TRANSFORMACION	Versión 001
	Selección de Proveedores	Fecha:

OBJETIVO: Suministrar oportunamente insumos y materiales necesarios para los procesos, de acuerdo con las especificaciones y requerimientos exigidos por la empresa, contando con proveedores confiables y oportunos.


ALCANCE: Abarca todo procedimiento de selección de proveedores de materia prima.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Requerimiento de Materia prima	P	Se verifica la cantidad de mercancía que será solicitada de acuerdo con los pedidos que se encuentren programados	Área de compras	Carta de solicitud de mercancía
Identificación de Proveedores	P	El área administrativa identifica los proveedores activos para iniciar el proceso de análisis y selección teniendo en cuenta la materia prima que se va a solicitar.	Área de compras	Listado de proveedores
Solicitud de Información	P	Esta acción es muy útil para establecer el primer contacto con los potenciales proveedores, en la solicitud de información se tiene en cuenta los siguientes requisitos que debe suministrar el proveedor: Rut Cámara de comercio Referencias comerciales Portafolio de productos	Área de compras	Cartas de solicitud de información especificando los requisitos con los que debe cumplir
Análisis de proveedores	H	En esta etapa se realiza un análisis exhaustivo para determinar cuál de todos los proveedores es el más importante según nuestra empresa teniendo en cuenta factores claves como: <ol style="list-style-type: none"> 1. Precio, teniendo en cuenta la calidad. 2. Calidad del producto. 3. Plazos de entrega. En muchos casos es importante que la entrega sea rápida, ya que se precisan menos materias primas paradas en almacén. 	Gerente	Cotizaciones

		4. prestigio de la marca y el producto.		
Selección de proveedor	V	Después de haber realizado un análisis exhaustivo se procede con la selección del proveedor que ofrezca el producto y las condiciones más adecuadas a las necesidades de la empresa teniendo en cuenta los criterios económicos y la calidad de la materia prima.	Gerente	Formato de selección de proveedores
Orden de compra	A	Se envía orden de compra al proveedor especificando las cantidades y productos que requiere la empresa.	Área de compras	Orden de compra
Evaluación de proveedor	A	En el proceso de la evaluación de proveedores se tiene como objetivo esencial asegurar la calidad, oportunidad y continuidad del abastecimiento adecuado ya sea de materia prima o productos terminados a la empresa.	Área de compras	Formato de evaluación de proveedores

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 21 PROCEDIMIENTO COMPRAS DE MATERIA PRIMA


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-C- BCD 01
	PROCESO: TRANSFORMACION	Versión 001
	Compras de Materia Prima	Fecha:
OBJETIVO: Coordina, controlar y asegurar el abastecimiento de mercancía y demás recursos, garantizando que los recursos comprados cumplen con los requisitos exigidos y contar con proveedores calificados		
ALCANCE: Este procedimiento inicia con la solicitud de compra y termina con la entrega de la Materia prima.		

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Solicitud de materia prima.	P	El área de compras verifica el stock de materia prima para determinar el requerimiento de uno o varios productos que se necesitan para iniciar el proceso de transformación, se debe especificar en el documento de solicitud el producto, la cantidad y el tiempo de entrega.	Jefe de Bodega	Solicitud de compra
2. Autorización	P	El Gerente se encarga de revisar la respectiva requisición de materia prima y si considera conveniente autoriza para que se realice la compra.	Gerente	Solicitud de compra
3. lista de proveedores	P	El área de compras maneja una lista de proveedores para facilitar el proceso de compra.	Jefe de Bodega	Lista de proveedores
4. Selección de Proveedores	P	Teniendo en cuenta la lista de proveedores se selecciona dependiendo de los productos que se van a comprar.	Jefe de Bodega	Lista de proveedores
5. Solicitud de cotizaciones	H	Se solicita cotizaciones de los proveedores seleccionados para proceder a realizar su evaluación.	Jefe de Bodega	Cotizaciones
6. Estudio de cotizaciones	H	Por medio de las cotizaciones, se recopila la información necesaria para evaluar criterios esenciales para seleccionar al proveedor teniendo en cuenta las condiciones económicas de la compra, tales como precio de mercado, oferta, garantías, fechas de	Gerente	Cotizaciones

		entregas, legalidades, entre otras.		
7. Definir proveedor	H	Después de haber analizado y estudiado al menos 3 cotizaciones se selecciona al proveedor que cumple con las exigencias y requerimientos exigidos por la empresa.	Gerente	Formato de selección de proveedores
8. Orden de compra	H	Se realiza el pedido especificando el producto, las cantidades y presentación.	Gerente	Orden de Compra
10. Recepción de Materia prima	H	Se realiza la respectiva recepción de la materia prima, se recibe el tiquete de báscula para verificar la cantidad recibida.	Jefe de Bodega	Tiquete de Bascula
11. Verificar materia prima	V	Se realiza la respectiva inspección de la materia prima para verificar que cumpla con los requerimientos de calidad exigidos por la empresa.	Jefe de Bodega	Control de calidad del producto
12. Almacenamiento	H	Se almacena la materia prima en un lugar seco y en las mejores condiciones higiénicas que cumplan con la normatividad exigida.	Jefe de Bodega	N.A
13. Informe de evaluación de Proveedores	H	Se realiza la evaluación pertinente al proveedor en donde se destaca la calidad de sus productos y la atención al cliente, verificando si cumplió o incumplió con los requisitos del cliente	Jefe de Bodega	Evaluación de proveedor

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---


ANEXO 22. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA		Código: PC-RMP-BCD 01
	PROCESO: TRANSFORMACION		Versión 001
	Recepción de Materia Prima		Fecha:
OBJETIVO: Verificar que los proveedores cumplan con los criterios y requerimientos de calidad establecidos por la empresa.			
ALCANCE: Este procedimiento es aplicable para el área que requiera De materia prima.			

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Recepción de Orden de Compra	P	Revisar la orden de compra recibida para comparar que lo que se recibe físicamente es lo que especifica en el documento.	Jefe de Bodega	Orden de Compra
Recepción de tiquete de bascula	H	Verificar las cantidades mediante la orden de compra y el tiquete de báscula.	Jefe de Bodega	Tiquete de bascula
Inspección de mercancía	V	Se procede a verificar el estado en el que se encuentra la mercancía.	Jefe de Bodega	Hoja de verificación
control de calidad entrada	V	El control de calidad permite determinar si la mercancía cumple con los estándares de calidad exigidos por el cliente.	Gerente y Jefe de producción	Hoja de verificación
Registro de Mercancía	A	Se registra la mercancía en el sistema contable para llevar un control estricto y adecuado.	Contador y auxiliar contable	Inventario
Almacenamiento temporal o definitivo de la mercancía	A	Después de verificar la mercancía y si cumple con los requerimientos se procede almacenar la materia prima ya sea de manera temporal o definitiva	Jefe de Bodega	Formato de recepción de Materia prima

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 23. PROCEDIMIENTO TRANSFORMACION DE ARROZ


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-TA-BCD-01
	PROCESO: TRANSFORMACION	Versión 001
	Transformación de Arroz	Fecha:

OBJETIVO: Transformar un arroz de calidad que satisfaga y cumpla con las necesidades de los clientes.

ALCANCE: Desde que llega la materia prima hasta que se obtiene un producto terminado

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
REQUERIMIENTO DE MATERIA PRIMA	P	Se programa y planifica la cantidad requerida de arroz blanco para iniciar el proceso de transformación.	Área de producción y Gerente	Inventario
RECEPCION DE MATERIA PRIMA ARROZ BLANCO.	H	Se inspecciona la calidad del arroz para verificar que cumpla con los requerimientos de calidad exigidos	Jefe de Bodega	NA
ALMACENAMIENTO EN TOLVAS.	H	Se almacena el arroz en tolvas para facilitar los siguientes procesos.	Jefe de Bodega	NA
CLASIFICADORA DE ARROZ.	V	La máquina clasificadora realiza el proceso de selección y clasificación del arroz y sus subproductos como arrocillo además desecha impurezas que afectan la calidad del producto.	Jefe de Bodega	Formato de control de mermas
POLICHADORA DE ARROZ	V	En este paso la maquina Polichadora pule y da brillo al arroz.	Jefe de Bodega	NA
PASA NUEVAMENTE A TOLVAS PARA FINALIZAR EL PROCESO DE TRANSFORMACION	H	se pasa a las tolvas para facilitar el empaque del producto terminado "ARROZ DORADO"	Jefe de Bodega	NA
EMPAQUE Y ETIQUETADO	H	Se empaca el arroz en diferentes presentaciones como son Bulto de 50 Kilos, de 45 kilos, arrobas de 12.5, 11.25 y 10 kilos según los requerimientos del cliente.	Jefe de Bodega	NA
ALMACENAMIENTO	A	Se almacena el producto en la Bodega la cual cuenta con instalaciones adecuadas para el mantenimiento y conservación del Arroz.	Jefe de Bodega	Formato de almacenamiento de producto final
Elaborado por: Viviana Nataly Cuastumal		Revisado por: Jesús Chamorro		Aprobado por: Alexis Rodríguez

ANEXO 24. PROCEDIMIENTO TRANSFORMACION DE MAIZ

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</small></p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PR-TM-BCD 01
	PROCESO: TRANSFORMACION	Versión 001
	Transformación de Maíz	Fecha:


OBJETIVO: Transformar un arroz de calidad que satisfaga y cumpla con las necesidades de los clientes.

ALCANCE: Desde que llega la materia prima hasta que se obtiene un producto terminado

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
REQUERIMIENTO DE MATERIA PRIMA	P	Se programa y planifica la cantidad requerida de maíz blanco y amarillo para iniciar el proceso de transformación.	Jefe de Bodega y Gerente	Inventario
RECEPCION DE MATERIA PRIMA MAIZ	H	Se inspecciona la calidad del maíz para verificar que cumpla con los requerimientos de calidad exigidos	Jefe de Bodega	Formato de verificación de calidad del producto
ALMACENAMIENTO EN TOLVAS	H	Se almacena el maíz en tolvas para facilitar los siguientes procesos.	Jefe de Bodega	NA
TRILLADORA	V	El maíz pasa a la maquina trilladora es el único proceso que tiene este producto, se trilla el maíz según sea el requerimiento del cliente si es mazamorra, arniada, molido entre otros	Jefe de Bodega	NA
EMPAQUE Y ETIQUETADO	H	Se empaca el maíz en diferentes presentaciones como son Bulto de 70, 60, 50 y 45 Kilos, arrobas de 12.5, 11.25 todo depende del as exigencias y requerimientos del cliente.	Jefe de Bodega	NA
ALMACENAMIENTO	A	Se almacena el producto en la Bodega la cual cuenta con instalaciones adecuadas para el mantenimiento y conservación del Maíz.	Jefe de Bodega	Formato de almacenamiento de producto final

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 25. PROCEDIMIENTO EMPAQUE Y EMBALAJE

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</small></p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-EE-BCD 01
	PROCESO: TRANSFORMACION	Versión 001
	Empaque y embalaje	Fecha:


OBJETIVO: Proteger el producto y ser promotor del artículo dentro del canal de distribución.

ALCANCE: Inicia desde que se transforma el producto hasta que se empaqueta y almacena el producto final.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Maquina empaquetadora	P	Se pasa el producto después de realizar todo el proceso a las tolvas en donde se inicia el proceso de empaque.	Jefe de Bodega	NA
Empaque según presentación.	H	Se empaqueta el producto en diferentes presentaciones de 50 kilos, 45 kilos, 12 kilos, 12.5 kilos, 11.25 kilos y 10 kilos, según sea el requerimiento del cliente.	Jefe de Bodega	Factura
Sellar el empaque	H	Después de realizar el llenado del producto en el empaque se procede a sellar de forma muy cuidadosa para que el producto no se salga y por cuestiones de manejo higiénico.	Jefe de Bodega	NA
Colocar etiqueta	H	Se procede a colocar la etiqueta del producto en donde se tiene en cuenta: el nombre de proveedor, fecha, descripción del producto, cantidad.	Jefe de Bodega	NA
Colocar reempaque	V	Se coloca el reempaque en caso de que sean arrobas en donde se empaquetan 24 unidades de cualquier producto para evitar que el producto se dañe y cumpla con las condiciones de higiene y salubridad.	Jefe de Bodega	NA
Almacenar	A	Para finalizar este proceso se almacena el producto final en un lugar seco y sobre estibas para mayor control de calidad e higiene del producto.	Jefe de Bodega	NA

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---


ANEXO 26. PROCEDIMIENTO DE ALMACENAJE DE PRODUCTO FINAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NTT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-AP-BCD 01
	PROCESO: TRANSFORMACION	Versión 001
	Almacenaje	Fecha:
OBJETIVO: Establecer los criterios y las condiciones necesarias para el manejo y almacenamiento adecuado de los productos de la empresa.		
ALCANCE:		

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Lugar seco y Limpio	P	Las instalaciones en donde se almacena el producto se limpia continuamente para mantener un control de higiene y salubridad	Servicios generales	NA
Clasificación de productos según presentación	H	Se clasifica el producto según la presentación para colocar bultos y arrobos en diferentes lugares para evitar daños a los productos.	Jefe de Bodega	NA
Colocar el producto en estibas	V	se arruma el producto sobre estibas para controlar la inocuidad e higiene del producto	Jefe de Bodega	Formato de almacenamiento de producto
Apilamiento del Producto	A	Se acomoda la mercancía de forma adecuada para garantizar que éste llegará al mercado en las adecuadas condiciones de calidad.	Jefe de Bodega	NA

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 27 PROCEDIMIENTO DE VENTAS


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NTT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-V-BCD 01
	PROCESO: COMERCIALIZACION	Versión 001
	Ventas	Fecha:
OBJETIVO: Garantizar el control y seguimiento a los pedidos desde el momento en que se toma hasta su entrega final, buscando la satisfacción del cliente por el producto y por el servicio recibido.		
ALCANCE: Inicia con la recepción del cliente y finaliza con la entrega y seguimiento de la mercancía.		

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Recepción del cliente por el vendedor.	P	Se recibe al cliente de manera oportuna y se ofrece la información requerida de forma clara y precisa.	Área de ventas	Ficha comercial
Identifica necesidades del cliente.	P	Se verifica stock de inventario para determinar la disponibilidad de los productos requeridos por el cliente y se genera cotización informando nuestros precios.	Área de ventas	Lista de productos y precios
Decisión del cliente	P	Este paso es decisivo para la empresa ya que se obtiene la aceptación o no del cliente respecto	Área de ventas	Requisitos del cliente
Toma de pedido con la correcta codificación.	H	Se toma el pedido de forma adecuada de tal manera que se maneje una codificación pertinente y adecuada de los productos que va a adquirir.	Área de ventas	Registro de codificación de productos
Verifica tipo de pago	V	Se realiza un acuerdo para determinar si el pago se va a realizar de contado o a crédito y el plazo de tiempo para realizar su respectivo pago.	Área de ventas	Factura
Realización de la factura	H	Se realiza la factura por parte del cajero y cobro de la misma. Si el pago es por crédito se hace remisión.	Área de ventas	Factura

Entrega los productos a los clientes.	A	Se hace la entrega de la mercancía previamente verificada por el cliente y se entrega su respectiva documentación en regla.	Área de ventas	Factura
Seguimiento	A	Se realiza seguimiento a la mercancía para controlar y garantizar que llegue en perfecto estado a su origen.	Área de ventas	NA

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 28 PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y DISTRIBUCION DE MERCANCIA

 <p style="font-size: small;">Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-ED-BCD -01
	PROCESO: COMERCIALIZACION	Versión 001
	Entrega y Distribución De Mercancía	Fecha:


OBJETIVO: Establecer los mecanismos para garantizar el buen estado de los productos que serán entregados al cliente, manteniendo su satisfacción.

ALCANCE: Inicia desde la recepción de factura y finaliza con la entrega del producto al cliente.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Entregar la orden de pedido al Jefe de Bodega.	H	El vendedor reporta la venta al Jefe de Bodega para que proceda a realizar la entrega de los productos.	Jefe de venta	Factura
2. Verificación de Factura	H	Se verifica la factura para determinar la cantidad y el productor requerido por el cliente.	Jefe de Bodega	Factura
3. Entrega de mercancía al cliente	A	Se entrega la mercancía al cliente	Jefe de Bodega	Factura con sello de entrega
4. Revisión de mercancía antes de salir de la empresa	V	El Jefe de Bodega indica al cliente la calidad y el estado en que se entrega los productos que adquirió para evitar inconvenientes después de que sale la mercancía de la empresa.	Jefe de Bodega	Formato verificación de Mercancía
5. Realizar un reporte al finalizar la entrega	H	se realiza un reporte final de entrega de mercancía en donde se registra las condiciones del producto despachado	Jefe de Bodega	Reporte de entrega de mercancía

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 29. PROCEDIMIENTO DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</small></p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-MP-BCD 01
	PROCESO: COMERCIALIZACION	Versión 001
	Mercadeo y publicidad	Fecha:


OBJETIVO: Velar por la correcta utilización de la imagen corporativa y difundir de manera clara, concisa, oportuna y eficaz, tanto interna como externamente las actividades que realiza la Entidad

ALCANCE: Aplica desde la identificación de las oportunidades del cliente y tendencias del mercado hasta la medición de la satisfacción de los clientes

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificación necesidades del cliente y tendencias del mercado	P	En esta etapa se realiza un análisis del mercado para determinar las condiciones en las que se encuentra y se identifica las tendencias y requerimientos del cliente.	Gerente	Requerimiento del Cliente
Plan de mercadeo y publicidad	P	En este punto se aprueba el presupuesto para realizar el plan de mercadeo y publicidad con el fin de incrementar la participación de la empresa en el mercado.	Jefe de Ventas	Plan de Mercadeo
Diseñar estrategias Publicitarias	H	Realizar estrategias necesarias para garantizar una adecuada promoción y difusión de los diferentes productos que tiene la empresa con el fin de incrementar la participación en el mercado.	Jefe de ventas	Lista de estrategias
Encuesta de satisfacción	V	Verificar el cumplimiento del plan y programa de mercadeo y publicidad que realiza la empresa.	Jefe de ventas	Encuesta de satisfacción al cliente
Acciones de Mejora	A	Implementar acciones para la mejora del proceso de mercadeo y publicidad en la organización.	Gerente y Jefe de ventas	Plan de acción

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 30. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO POST VENTA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: PC-SP-BCD-01
	PROCESO: COMERCIALIZACION	Versión 001
	Servicio Post venta	Fecha:


OBJETIVO: Establecer los mecanismos para garantizar el buen estado de los productos que será entregado al cliente, manteniendo su satisfacción y atendiendo oportunamente sus requerimientos después de haber recibido el inmueble.

ALCANCE: Inicia con la revisión de características del producto y finaliza con el análisis y seguimiento del mismo.

ACTIVIDAD	PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. Verificación de tiempos y condiciones	P	Se programa y planea tiempos y condiciones de entrega de la mercancía despachada.	Jefe de producción	NA
2. Verifica entrega correcta	H	se verifica el estado de la mercancía, en caso de que tenga error se procede a realizar la respectiva corrección del mismo	Jefe de producción	Formato verificación de mercancía
3. Garantía del producto	A	Se garantiza que la mercancía enviada llegue segura y en las mejores condiciones por eso la empresa paga a una aseguradora para que se encargue de este proceso de logística.	Gerente	Formato de Seguro de mercancía
4. Posibilidad de devolución o cambio del producto	A	Se admite devoluciones o cambios del producto en caso de que no satisfaga las expectativas de los clientes.	Gerente	Memorando de devolución de mercancía
5. Descuentos especiales	A	Una de las estrategias que maneja Bodega Comercial Despensa son los descuentos comerciales que se ofrece a los clientes en caso de futuras negociaciones.	Gerente	NA
6. Seguimiento	V	Se realiza seguimiento a los clientes para determinar si los productos adquiridos por ellos cumplen con las expectativas y requisitos del cliente o por el contrario es un producto No conforme.	Jefe de ventas	Encuesta grado de satisfacción

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL B.	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
---	---------------------------------	---

ANEXO 31 PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código: PC-RSC-BCD-02
	PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCEDIMIENTO: RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACION.			Versión: 01
Fecha:				
OBJETIVO: Garantizar el ingreso adecuado de personal y mantener las competencias según las necesidades del proceso				
ALCANCE: Este proceso inicia estableciendo la necesidad de requerimiento de personal y termina con el candidato seleccionado Y contratado.				
RESPONSABLE DEL PROCESO:				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Requisición de personal	P	Se planea y evalúa las necesidades reales de requisición de personal y se hace una Identificación de vacantes.	JEFE DE LA DIRECCIÓN	Hojas de vida
Disponibilidad de personal	P	Se analiza si la vacante está entre el personal interno o externo.	JEFE DE TALENTO HUMANO	
Requerimientos del puesto	P	se analiza el perfil y funciones	JEFE TALENTO HUMANO	Manual de funciones
Canales de reclutamiento	H	Se determina los canales de reclutamiento a utilizar, por recomendaciones de los empleados de la empresa, anuncios en la prensa, instituciones educativas o agencias de empleo.	JEFE TALENTO HUMANO	Anuncios En Periódicos
Publicación de la vacante	H	Se publica la vacante en los diferentes medios (prensa, radio, internet) para hacer el reclutamiento, con su descripción y requerimientos del puesto como: perfil del cargo: nivel de educación, experiencia, conocimientos, habilidades, actitudes, aspectos personales.	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	Solicitud vacante
Recepción de hojas de vida	H	Se recibe las hojas de vida, se analiza y preseleccionar hojas de vida que cumplen con los requerimientos establecidos por la empresa.	JEFE TALENTO HUMANO	Hojas de vida Base de datos de preseleccionados
Entrevista y pruebas de idoneidad	H	Se cita al personal preseleccionado, se entrevista al personal se realizan diferentes pruebas de aptitud, personalidad y conocimiento, se hace una evaluación de la entrevista y las pruebas.	JEFE DE TALENTO HUMANO	Base datos de las personas preseleccionadas Pruebas de idoneidad, personalidad y conocimiento, formato de evaluación de las entrevistas y pruebas.

VERIFICACION DE LA INFORMACION	V	Se verificar la información registradas en las hojas de vida seleccionadas como estudio, experiencia, referencias.	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	Hojas de vida
SELECCIÓN DE LAS PERSONA MAS IDONEA	A	Análisis Y selección de la persona con el puntaje más alto en la entrevista y pruebas.	JEFE DE TALENTO HUMANO	Evaluación de entrevista y pruebas.
SOLICITUD DE EXAMANES MEDICOS	A	Se solicita a las persona seleccionada para el cargo la entrega de exámenes médicos (exámenes de laboratorio: serología por parte de la persona seleccionada para la vacante y se hace la revisión de los exámenes	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	Exámenes médicos
CONTRATACION	A	Se entrega el contrato a la persona a contratar, donde se especifica el tiempo, termino fijo o indefinido, su sueldo, se firma del contrato por la persona a contratar y gerente de la empresa.	JEFE DE TALENTO HUMANO	Contrato
AFILIACIÓN, CARNETIZACION Y DOCUMENTACION	A	Se afilia al empleado a seguridad social, ARP, se abre una carpeta con toda la documentación y se elabora y entrega el carne	JEFE TALENTO HUMANO AUXILIAR TALENTO HUMANO	Carpeta de documentación del empleado, carne.

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---


ANEXO 32 PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DEL PERSONAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código: PC-IR-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCEDIMIENTO: INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL.			Fecha:
OBJETIVO: Facilitar la adaptación e integración del nuevo trabajador a la empresa y a su puesto de trabajo, mediante el suministro de la información relacionada con las características y dimensiones de la misma, logrando que la empresa cuente con un equipo de trabajo de alto rendimiento en todas sus dimensiones con un sentido de pertenencia, y con el fin de enfocar los esfuerzos en la obtención de la eficiencia y eficacia, amor al trabajo y la satisfacción de compartir con otros el desarrollo organizacional.				
ALCANCE: La Inducción y Reinducción inicia con lo que el empleado debe saber de la empresa su funcionamiento hasta entrenar al personal.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE TALENTO HUMANO				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificación de la persona para realizar la inducción o reinducción.	P	Se determinar si el empleo se hizo a través de un reclutamiento interno o externo.	Auxiliar de talento humano	Registros del reclutamiento
Se analiza lo que la persona debe saber de la empresa.	P	determinar que debe saber el empleado de la compañía y su funcionamiento para su adaptación	Auxiliar talento humano	Lista de chequeo
Comunicación de la inducción al personal que la va a dictar.	P	Se les informa a los funcionarios responsables que van a realizar la inducción a los nuevos empleados, así como también se les comunica a los responsables de la inducción los temas que deben dictar, como la finalidad y objetivo del dicha inducción	Jefe de talento humano	Comunicado.
Se realiza la inducción A la persona contratada	H	Se recibe al nuevo trabajador, se le da la bienvenida y les indica los documentos necesarios para la legalización de su ingreso, se entrega el Manual de Funciones, el Reglamento Interno de trabajo, el Manual de Bienestar Social y el Código de Ética.	Jefe de talento humano	Registro entrega manual de funciones, reglamento interno, código de ética.
Se realiza la introducción a la organización.	H	En esta etapa se suministra al nuevo trabajador información general sobre la empresa con el fin de facilitar su integración con la organización, haciéndole conocer: Reseña Histórica, Organigrama Actualizado, Política de Calidad, Visión, Misión, Objetivos de Calidad, Lineamientos Éticos, Funciones y responsabilidades que debe cumplir en la organización.	Jefe de talento humano	Lista de asistencia de la inducción

SE HACE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LA INDUCCION	V	Se evalúan los resultados obtenidos, con la aplicación del formato Evaluación de la inducción teniendo en cuenta la Eficacia de las Capacitaciones y/o Entrenamiento, a fin de aplicar los correctivos correspondientes.	Jefe de recursos humanos	Evaluación de la inducción
ENTRENAMIENTO	A	Se orienta a la persona sobre cómo hacer su trabajo correctamente, con seguridad y eficiencia el propósito es brindar toda la información necesaria para que la persona pueda desarrollar las habilidades y destrezas que le permitan desempeñar su trabajo de manera precisa y adecuada.	Jefe de recursos humanos	NA
PREPARACION	A	De acuerdo a cada área se define claramente los objetivos en términos de las habilidades o destrezas que se espera adquiera el trabajador al finalizar el periodo de entrenamiento, Se especifican las tareas que desempeñará el nuevo empleado, y el tiempo que se dispone para el entrenamiento y como se desarrolla cada una de las sesiones de trabajo.	Jefe de recursos humanos	Manual de funciones
REINDUCCION	A	La Reinducción se hace con el fin promover el desarrollo humano en la Empresa y para que se pueda cumplir adecuadamente con la misión, este programa de Re inducción se desarrollará en jornadas con todo el personal, donde se expondrán algunos de los siguientes temas: Marco estratégico de la entidad, Planes de Mejoramiento, actividades de Capacitación y Bienestar Social, entre otras de tal manera que el personal se sienta motivado y tenga sentido de pertinencia con la organización.	Jefe de recursos humanos	Lista de chequeo de Reinducción. Lista de asistencia


ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 33 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: PC-C-BCD-01	
	PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCEDIMIENTO: CAPACITACION		Versión: 01 pagina:	
Fecha: 17 DE FEBEREO 2012				
OBJETIVO: lograr Capacitar a todos los empleados de la empresa con el propósito que los miembros de la empresa amplíen y fortalezcan sus conocimientos, competencias y habilidades y se desempeñen de forma eficaz y eficiente en cada una de sus actividades de la empresa.				
ALCANCE: inicia desde la realización de un diagnostico de necesidades de capacitación hasta su evaluación.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: Jefe de talento humano				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
REALIZAR UN DIAGNOSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION ENTRE LOS FUNCIONARIOS	P	Se elabora una descripción de todos los puestos de trabajo de la empresa, se detectan las necesidades de capacitación mediante la aplicación de una encuesta, se determina clase y que cursos de capacitación se requiere. Se selecciona que empleados son los adecuados para recibir la capacitación.	Jefe de talento humano	Formato de necesidades de capacitación.
DETERMINAR EL OBJETIVO DE LA CAPACITACION.	H	Se establece los objetivos que se quiere alcanzar con la capacitación.	Jefe de talento humano	NA
SELECCION DE FACILITADORES	V	Se revisa la base de datos de facilitadores, Se hace la convocatoria, se hace la selección hojas de vida y se contrata.	Jefe y auxiliar de talento humano	Contrato
EVALUACION DE LA CAPACITACION	A	Se aplica al personal después de la finalización de la capacitación una encuesta, se analiza los resultados de la capacitación, y se realiza un plan de mejoramiento.	Jefe talento humano	Formato de evaluación de la capacitación Lista de asistencia

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 34. PROCEDIMIENTO DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código:PC-BSI-BCD-01	
	PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCEDIMIENTO: BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS		Versión: 01 pagina: Fecha: 17 DE FEBEREO 2012	
OBJETIVO: Formular el Plan y programa de Bienestar social E Incentivos para los funcionarios la empresa, con el propósito de contribuir a su bienestar y motivación y de que mejoren el entorno laboral y se aporte al mejoramiento del desempeño institucional con mayor eficiencia y eficacia.				
ALCANCE: inicia con determinación del presupuesto para bienestar social e incentivos hasta la elaboración de un cronograma de las actividades del mismo				
RESPONSABLE DEL PROCESO: Jefe de talento humano				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Presupuesto	P	Se realiza un presupuesto para la ejecución de las actividades de bienestar social e incentivos.	Jefe de talento humano, auxiliar de presupuesto	Presupuesto
Se determinar el programa de bienestar social	H	Se programa las diferentes actividades como: Reconocimiento y celebración de cumpleaños, reuniones y fechas especiales (día de la mujer, día de la secretaria, semana santa, día de la madre, día del padre, navidad, amor y amistad, día del trabajador), así como también se otorgara beneficios para los empleados como : Fondo de empleados, integración 1 anual, recreación y deporte.	Auxiliar talento humano	Cronograma de actividades
Elaborar programa de incentivos	H	Se determina un programa de incentivos a los trabajadores para que se sientan motivados para realizar sus labores de la mejor manera.	Jefe de talento humano	Programa de Incentivos
Cronograma de las actividades de bienestar social e incentivos	H	Se realiza una programación de las actividades de bienestar social e incentivos	Jefe talento humano	Programación de actividades
Ejecución de bienestar social e incentivos	V	Se realiza una base de datos donde se especifica el nombre y fecha de cumpleaños de los empleados.	Auxiliar de talento humano	Base de datos de los empleados
Publicación de las personas que cumplen años y las fechas de celebración y recreación.	A	Se publica y se informa de manera verbal, intranet, pego de carteleras en cada dependencia de las celebraciones y reconocimiento del empleado más eficaz.	Auxiliar talento humano	


ANEXO 35. PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DEL CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código: PC-CDL-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: pagina:
PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCEDIMIENTO: MEDICION DEL CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL.				Fecha: 17 DE FEBEREO 2012
OBJETIVO: medir y evaluar el clima y el desempeño laboral de los empleados, con el fin de mejorar las interrelaciones y el desarrollo de las actividades de cada empleado en la empresa.				
ALCANCE: inicia con el establecimiento de los objetivos de la medición y evaluación de clima laboral y desempeño laboral hasta hacer la retroalimentación del empleado.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: jefe de talento humano				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Establecer los objetivos de la medición y evaluación del clima y desempeño laboral	P	Se determina y se plantea los objetivos fundamentales para Permitir condiciones de medición del talento humano en el sentido de determinar su plena aplicación, para Permitir el tratamiento del mismo como un elemento básico de la empresa.	JEFE DE TALENTO HUMANO	Formato de medición del clima laboral Formato de evaluación de desempeño laboral
Se hace la programación de las fechas en la que se va medir y evaluar el clima laboral y el rendimiento	H	Se hace un cronograma con las fechas y horarios que se realizara la evaluación de desempeño y la medición del clima laboral	AUXILIAR DE TALENTO HUMANO	Cronograma.
Se establece la metodología y criterios en que se evaluaran a los empleados de las diferentes áreas de la empresa.	H	Se describen métodos y criterios de evaluación y sus ventajas y desventajas, Se determina los criterios y escoge las técnicas en la q se hará la evaluación: (Mapas Mentales, Solución de problemas, Método de casos, Proyectos Debate, Ensayos, Técnica de la Pregunta, para evaluar y comprobar la eficacia de los sistemas de selección y promoción interna.	JEFE DE TALENTO HUMANO	Formato de evaluación de desempeño.
Se valida los estilos de liderazgo, motivación, comunicación.	V	Se Valida métodos y estilos de liderazgo, motivación, comunicación, como también se Establecen sistemas de retribución más justos, basados en las diferencias de rendimientos individuales y el logro de los objetivos. Con el fin de Obtener información sobre el clima laboral existente.	JEFE DE TALENTO HUMANO	Formato de medición de clima laboral.
Definición y preparación de quienes serán los evaluadores en cada uno de los casos a ser	A	Se selecciona, prepara y se da a conocer a el personal que va a realizar la evaluación	JEFE DE TALENTO HUMANO	Comunicado a las personas escogidas para evaluar a los empleados.

evaluados				
Mecanismos de comunicación de la actividad	A	Se comunica a todo el personal de la evaluación, por resoluciones, intranet y comunicados a cada dependencia.	AUXILIAR TALENTO HUMANO	Comunicado de la evaluación que se va llevar a cabo.
Efectuar la medición y Evaluación de clima y desempeño laboral.	A	Se efectúa la medición de clima y la evaluación del desempeño laboral a los empleados de cada dependencia.	JEFE DE CADA DEPENDENCIA JEFE DE TALENTO HUMANO	Lista de las personas evaluadas.
Analizar los resultados, prever planes y acciones a tomar como resultado de tal instancia de evaluación	A	Se realizar el diagnostico de la evaluación de desempeño y clima laboral, se identifica las acciones buenas y que están fallando para diseñar un plan de mejoramiento	JEFE DE TALENTO HUMANO	Diagnostico de la evaluación. Plan de mejoramiento.
Retroalimentar al empleado	A	Se Habla con los empleados para comunicarle los resultados de la evaluación, lo que debe mejorar y hacer el reconocimiento de sus errores. Dar al trabajador una idea clara acerca de cómo está desempeñando su trabajo, haciendo énfasis en sus puntos fuertes y débiles, comparándolos con los patrones de desempeño esperados. Se Concertar objetivos de trabajo, se Establece las posibilidades de promoción y desarrollo de carreras y se determina para que Sirvió la evaluación y la medición de desempeño y el clima laboral, como de elemento motivador para la mejora y desarrollo de los trabajadores, la Mejora la comunicación y relaciones personales entre jefe y subordinado y las relaciones con sus compañeros y su satisfacción en su puesto de trabajo.	JEFE DE TALENTO HUMANO JEFE DE CADA DEPENDENCIA	Evaluación

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 36. PROCEDIMIENTO CONTABILIZACIÓN DE NOMINAS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código:PC-N-BCD-01
	PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCEDIMIENTO: CONTABILIZACION DE NOMINA	Versión: 01 pagina: Fecha: 17 DE FEBEREO 2012

OBJETIVO: contabilizar la nomina de cada mes de manera oportuna, determinando el pago efectivo a cada empleado.


ALCANCE: Inicia con el cálculo de los costos de nómina y termina con la entregas de desprendibles a cada empleado que labora en la empresa.

RESPONSABLE DEL PROCESO: jefe de talento humano

ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Elaboración de la nomina	P	Se calcula los costos de nómina incluyendo todos los conceptos posibles a pagar ,Se generan los reportes resumen de nómina, parafiscales, seguridad social y cesantías, horas extras, auxilio de transporte, para revisión y ajustes	JEFE DE TALENTO HUMANO	Nomina, contrato de trabajo ,reportes asignaciones(sueldo H.E, vacaciones, comisiones,) deducciones(seguridad social, salud, ARP,)
Solicitud de CDP	H	Se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestal al ordenador del gasto	JEFE DE PRESUPUESTO	CDP
Liquidación de nomina	H V	Se imprime el reporte de nomina que incluye deducciones, órdenes de pago, seguridad social, parafiscales, cesantías auxilio de transporte, sueldo básico y total neto a pagar.	JEFE DE TALENTO HUMANO	Planilla de nomina impresa de reportes, sistema (Linux)
Envío de documentos	A	Se envían todos los documentos para firma del ordenador del gasto y posterior remisión a la oficina de Presupuesto	JEFE TALENTO HUMANO, JEFE DE PRESUPUESTO.	Órdenes de pago
Envío de desprendibles de pago	A	Se envía a cada departamento de la empresa los desprendibles de pago.	AUXILIAR TALENTO HUMANO	Desprendibles

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 37. PROCEDIMIENTO DE SALUD OCUPACIONAL, HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código:PC-S.O-S.I-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01 pagina:
PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCEDIMIENTO: SALUD OCUPACIONAL, HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL				Fecha:
OBJETIVO Controlar y minimizar la accidentalidad laboral y las enfermedades profesionales mediante la gestión de Salud Ocupacional, higiene y seguridad industrial en los puestos de trabajo, con el fin de evitar lesiones, muerte por accidente y para mejorar la seguridad y salubridad del trabajador y los productos.				
ALCANCE Inicia con la definición de necesidades de prevención de enfermedades profesionales y termina en la ejecución y desarrollo de las actividades del proceso.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: líder de gestión de talento humano Profesional de salud ocupacional				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Diagnostico de condiciones de trabajo, higiene y salud	P	Se hace el análisis de puestos de trabajo, para diagnosticar las condiciones de trabajo, higiene y salud, en este aspecto del programa incluye información resumida sobre los riesgos prioritarios. Esto con base a la información suministrada en el panorama de factores de riesgo, las estadísticas de accidentalidad, enfermedad de origen profesional y ausentismo y teniendo en cuenta las percepciones que tienen las personas sobre sus condiciones de trabajo y de salud.	Profesional de salud ocupacional	Diagnostico de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial de la empresa.
Se determina un programa de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial que generen hábitos de vida saludable	H	Se hace un programa de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial determinando programa de riesgos actualizado, actualizaciones de planes de emergencia, dotación de Elementos de protección personal normas de seguridad, normas higiénicas, capacitación, botiquines, condiciones de las instalaciones eléctricas, y riesgo eléctrico, protección contra incendios, protección personal, contaminación biológica y química material de primeros auxilios servicio médico.	PROFESIONAL DE SALUD OCUPACIONAL	Programa de salud ocupacional , higiene Y seguridad industrial planes de emergencia Panorama de riesgos.
Revisión de reglamentos de seguridad industrial, higiene e implementos de protección.	V	Se revisa y verifica que si se cumplen con los reglamentos de seguridad industrial, higiene y se los trabajadores cuentan con los implementos de protección.	PROFESIONAL DE SALUD OCUPACIONAL	Reglamento de de seguridad industrial, higiene, implementos de protección.


Se revisa y elabora el presupuesto de salud ocupacional e industrial	A	Se Analiza y elabora el presupuesto destinado a las actividades de seguridad ocupacional, higiene y seguridad industrial	PROFESIONAL DE SALUD OCUPACIONAL, JEFE DE PRESUPUESTO.	Presupuesto.
Dotación de implementos	A	Se dota a cada una de las personas sus implementos de seguridad industrial (uniformes, botas, guantes, tapabocas), higiene (implementos de aseo), salud ocupacional (entrega a cada dependencia de un botiquín.)	JEFE DE TALENTO HUMANO	Comprobante de entrega de implementos
Capacitación a los empleados	A	Se capacita a los empleados de los riesgos de su trabajo como de la importancia de la utilización de los implementos de seguridad industrial y de acoger los actividades de salud ocupacional y mantener la higiene en la transformación del producto.	PROFESIONAL DE SALUD OCUPACIONAL	Lista de asistencia de la capacitación.
Aplicación de la encuesta	A	Se Aplica y evalúa mediante la recolección de información sobre la satisfacción de los empleados en cuanto a la capacitación dictada	PROFESIONAL SALUD OCUPACIONAL	Encuesta Evaluación.
Plan de mejoramiento	A	Se realiza el plan de mejoramiento donde se establece acciones correctivas y preventivas del programa de salud ocupacional- elaboración de un manual de seguridad industrial	PROFESIONAL SALUD OCUPACIONAL	Plan de mejoramiento

ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 38. PROCEDIMIENTO DESVINCULACIÓN

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código:PC-D-DCD-01
	PROCESO: GESTION DEL TALENTO HUMANO PROCEDIMIENTO: DESVINCULACION			Versión: 01 pagina: Fecha: 17 DE FEBEREO 2012
OBJETIVO: Lograr desvincular y liquidar al personal de manera idónea con el fin de que la empresa no se involucre en problemas legales y que la empresa funciones de manera correcta.				
ALCANCE: inicia con el diseño de un plan de de salida hasta su liquidación				
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE TALENTO HUMANO				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Identificar la razón de la desvinculación	P	Se analiza e identifica la razón de la desvinculación si se hizo el Renuncio de manera voluntaria, despido, traslado O cumplió con los años de trabajo establecido por la ley.	JEFE DE TALENTO HUMANO	NA
Notificar la terminación	p	Se notifica las terminación del contrato o la desvinculación del empleado , se envía a cada una de las dependencias la circular de que el empleado ya no pertenece a la institución	JEFE DE TALENTO HUMANO	Notificación Circular
Diseñar un plan para la salida del personal	H	Se elabora un plan de desvinculación del personal, donde se establece acciones como el Recibimiento de los elementos de trabajo suministrados por la compañía, por ejemplo el computador, teléfono, fax, entre otros	JEFE DE TALENTO HUMANO	Constancia de devolución de los implementos de trabajo. Entrevista
Se hace la desafiliación seguridad social, ARP parafiscales Y cesantías	A	Desafiliar al empleado del sistema de salud, fondo de pensión, retirarlo del pago de nómina, Cancelar o deshabilitar los permisos de acceso a información de la compañía que el empleado poseía. Y se verifica antes las entidades que si se cumplió con la solicitud de desafiliación.	JEFE FE TALENTO HUMANO	Registro de desafiliación de las empresas de salud ARP, fondos.
Liquidación	A	Finalmente, para terminar el proceso, el empleado debe recibir la liquidación, respectiva a su tiempo laborado.	JEFE DE TALENTO HUMANO.	Recibo de liquidación
ELABORADO POR: VIVIANA NATHALIE CUASTUMAL		REVISADO POR: JESUS CHAMORRO		APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General


ANEXO 39 PROCEDIMIENTO DE PRESUPUESTO Y EJECUCION PRESUPUESTAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código: PC-P-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO: PRESUPUESTO Y EJECUCION PRESUPUESTAL			Fecha: 17 DE FEBEREO 2012
OBJETIVO: elaborar y adoptar el presupuesto teniendo en cuenta las políticas y directrices trazadas por la alta dirección necesidades y proyecciones de las diferentes áreas de la empresa con el objeto de normalizar los procedimientos básicos de ejecución del presupuesto.				
ALCANCE: inicia con la con la elaboración del presupuesto por parte de la dirección y jefe de presupuesto y finaliza con el análisis, aprobación, ejecución y distribución a cada una de las áreas de la empresa.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE PRESUPUESTO				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Consultar el presupuesto del año anterior como referente	P	Se consulta el presupuesto del año anterior con la finalidad de hacer ajustes	JEFE DE PRESUPUESTO	Presupuesto año anterior al de vigencia.
Elaboración del proyecto del presupuesto gasto de funcionamiento	H	Se elabora el presupuesto para compras, ventas, producción y funcionamiento de la empresa (mantenimiento preventivo, bienestar e incentivos, nómina, compra de suministros)	JEFE DE PRESUPUESTO LIDER DER DE ALTA DIRECCION	Presupuestó De Gastos para el presente año
Presentar el presupuesto al comité financiero	H	Se presenta el presupuesto al comité financiero para análisis y ajustes necesarios.	JEFE DE PRESUPUESTO	Registro de envió del presupuesto al comité financiero.
Enviar el presupuesto al comité de la alta dirección	H	Se envía el presupuesto para su conocimiento, análisis, aprobación y ejecución	JEFE DE PRESUPUESTO	acta aprobación
Apertura de libros de control presupuestal	H	Se abren los libros de control presupuestal y se Registra los respectivos conceptos en libros de control presupuestal	JEFE DE PRESUPUESTO	Libros de control de presupuesto.
Ejecución del presupuesto	V	Determinar las necesidades de presupuesto en cada una de las áreas , asignación de presupuesto a cada área de la empresa, realización de informes de ejecución	JEFE DE PRESUPUESTO	Planilla de presupuesto para cada área
Elaboración certificado de disponibilidad y registro presupuestal	A	Elaboración de certificado de disponibilidad y registro presupuestal	JEFE DE PRESUPUESTO	Certificado de DISPONIBILIDAD Y registro presupuestal.
Anulación de disponibilidades	A	Anulación de registros presupuestales y saldos,	JEFE DE PRESUPUESTO	Registro de anulación ,

presupuestales y saldos		tramitación de modificaciones presupuestales		tramitación y modificación presupuestal
Control del plan anual de caja	A	Se hace el control respectivo al plan anual de caja para el presupuesto.	JEFE DE PRESUPUESTO	Plan anual de caja
Conciliación presupuesto vs. Contabilidad	A	Se realiza la confrontación del presupuesto vs contabilidad	JEFE DE PRESUPUESTO	Conciliaciones contables

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---


ANEXO 40 PROCEDIMIENTO DE CONTABILIDAD

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código:PC-C-BCD-01
				Versión: 01 Pagina:1-2
	PROCESO: GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO: CONTABILIDAD			Fecha: 17 DE FEBEREO 2012
OBJETIVO: lograr que la empresa funcione eficientemente a través de un manejo adecuado de la contabilidad.				
ALCANCE: inicia desde la recepción de facturas y cuentas de cobro, hasta realizar el inventario de activos fijos.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER DEL AREA CONTABLE.				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Apertura De Libros Oficiales Y Acta De Apertura De Libros	P	Se abre los libros oficiales (libros de balances, inventarios, libros auxiliares (diario, mayor). Y se realiza la acta de la apertura de libros	CONTADOR	Libros de balances y inventarios, auxiliares(diario, mayor) Acta de apertura de libros.
Registró diario de transacciones y hechos en programa contable.	H	Se registra en el programa contable y Registrar en libros de inventarios y balances, se hace el registro de compras, registro de ventas, Se Contabiliza las notas contables de ajustes, depreciaciones, amortizaciones, provisiones y otros, , se lleva las hojas de trabajo , las hojas de enlace y comprobación	CONTADOR	Registro en el programa contable. Hojas de trabajo
Recepción Facturas Y Cuentas De Cobro	H	Radicar, revisar, elaborar y causar órdenes de pago de facturas y cuentas de cobro.	CONTADOR	Radicación de las facturas y cuentas de cobro.
Formular, Elaborar Y Verificar Estados Financieros Y Registros Contables	V	se elabora los estados financieros, Se realiza balance general, estado de resultados, estados de pérdidas y ganancias, se confrontan cuentas de balance y cuentas de resultado, registrar las transacciones en el diario, se realiza el estado de flujo de caja de efectivo, se hace notas a los estados financieros se Validan y revisan los estados financieros	CONTADOR	Balance general Estado de resultados Estado de pérdidas y ganancias. Registro de compras y ventas.
Conciliar Con Los Bancos	A	Efectuar el proceso de conciliación de	CONTADOR	Conciliación de cuentas

		cuentas bancarias, confrontando las transacciones y se realiza los debido registros.		bancarias, extracto bancarios
Efectuar Depreciación De Propiedad Planta Y Equipo	A	Se realiza el inventario de activos fijos, donde se registra los inventarios de bienes inmuebles y de la mercancía de la empresa.	CONTADOR	Inventario de activos fijos.

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 41 PROCEDIMIENTO DE CARTERA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código: PC-CR-BCD-01
	PROCESO: GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO: CARTERA	Versión: 01
		Fecha: 17 DE FEBEREO 2012

OBJETIVO: Disminuir el índice de morosidad, establecer los mecanismos, actividades y procedimientos, que conlleva el Proceso de Cartera y Normalización, para su ejecución en el menor tiempo posible y sin la duplicidad de acciones.

ALCANCE: inicia con la consulta en la base de datos de los clientes y finaliza con el recaudo de cartera.

RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER DE CARTERA

ACTIVIDAD	P	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Consultar la base de datos de clientes	P	Examinar la base de datos de clientes y escoger a los proveedores con saldos y créditos.	LIDER DE CARTERA	Base de datos de los clientes
Identificar los clientes	H	Identificar los clientes con deudas, saldos y con créditos	LIDER DE CARTERA	Base de datos de clientes con deudas
Sacar el listado de deudores	H V	Realizar el listado de clientes morosos menor a igual a 60 días	LIDER DE CARTERA	Listado de clientes morosos
Comunicarnos con los deudores morosos		Hacer llamadas telefónicas a los proveedores morosos, para informarles de su deuda especificándoles el monto, y el plazo de pago para realizar el cobro, y negociar con ellos.	LIDER DE CARTERA	Registro de llamadas telefónicas
Recaudo de cartera	A	Realizar el recaudo de las diferentes deudas, enviándoles la factura de las deudas y atreves del recaudo de los bancos.	LIDER DE CARTERA	Registro de recaudo.

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 42. PROCEDIMIENTO DE CREDITO


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código:PC-CT-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01 Pagina:1
	PROCESO: GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO: CREDITO			Fecha: 17 DE FEBEREO 2012
OBJETIVO: promover el financiamiento para el beneficio de la empresa.				
ALCANCE: inicia con la determinación de las necesidades de financiación y finaliza con el recaudo del mismo.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER DEL AREA FINACIERA				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Determinación y evaluación de las necesidades de financiación.	P	Se evalúa las necesidades de crédito y se determina el monto de crédito que se va a solicitar, como se solicita un portafolio de servicios a cada corporación de crédito, y se evalúa las diferentes corporaciones que ofrecen crédito identificando las tasas de interés más bajas.	LIDER DEL AREA FINACIERA ALTA DIRECCION	Portafolio de servicios de las corporaciones financieras.
Se hace unan reunión con el comité de crédito de la empresa para dar el visto bueno al crédito.	V	En un comité se reúnen los líderes de la alta dirección y el líder del área financiera con el fin de dar el visto bueno y la oficialización de las garantías y aprobación a la solicitud del crédito.	LIDER DEL AREA FINACIERA.	Registro del reunión Aprobación del crédito
Hacer la solicitud del crédito	H	Se hace la solicitud del crédito a las corporaciones que ya se escogió para solicitar el crédito.	LIDER DEL AREA FINACIERA	Solicitud del crédito
Enviar datos y soportes de requisitos para el estudio del crédito	A	Se abre una carpeta con la documentación requerida para la el estudio del crédito de acuerdo al reglamento y a la línea de crédito y se envía a la corporación crediticia.	LIDER DEL AREA FINACIERA	Documentos solicitados
Aceptación del crédito	A	Después de un tiempo de hacer la solicitud del crédito y que la corporación nos haya evaluado, se hacen llamadas telefónicas con el fin de recibir una respuesta de la solicitud.	LIDER DEL AREA FINACIERA	Carta de aceptación de crédito
Retiro del dinero.	A	Se contempla, la Orden de desembolso y se procede retirar el dinero en la entidad bancaria	LIDER DEL AREA FINACIERA	Orden de desembolso

ELABORADO POR:
LIZETH CAROLINA PORTILLA

REVISADO POR:
JESUS CHAMORRO


APROBADO POR:
ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ

Anexo 43. PROCEDIMIENTO DE TESORERIA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código:PC-T-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01 Pagina:1-2
	PROCESO: GESTION FINANCIERA PROCEDIMIENTO: TESORERIA			Fecha: 17 DE FEBEREO 2012
OBJETIVO: lograr causar las cuentas por pagar y cobrar con el objeto de que la empresa funcione de manera eficiente.				
ALCANCE: inicia desde la recepción y el diligenciamiento de facturas hacer el pago hasta realizar el arqueo de caja.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE TESORERIA				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Apertura de libros y registro en libros	P	Se da la apertura de libros y se procede a registrar.		Libros contables
Recepción y de facturas.	H	Se recepcióna las facturas y se dirigencia los respectivos formatos ara hacer el pago de ellas.	JEFE DE TESORERIA	Facturas
Pago obligaciones Causar las cuentas por pagar		Recepcionar , diligenciar facturas y hacer el pago de nomina, proveedores, de bienes y servicios, cancelación de impuestos DIAN y cámara de comercio, pago aportes seguridad social y parafiscales de nomina pago de impuesto predial Cancelación de servicios públicos	JEFE DE TESORERÍA	Facturas de compra, Facturas pago servicios públicos, Facturas pago seguridad social, facturas pago parafiscales, Desprendibles de liquidación de nomina, Facturas de pago de impuestos entre otros.
Recaudo ingresos Causar cuentas por cobrar	V	Se recauda los ingresos a través de recibos de caja Elaborar el árbol de ingresos de la empresa, ingresos de ventas, se realizan boletines de información de ejecución de ingresos y egresos.	JEFE DE TESORERÍA	Recibos de caja Boletines de ingresos y egresos
Realizar conciliaciones Bancarias	A	Cruces de cuentas , se hace las respectivas conciliaciones bancarias con extracto bancario, y los cheques, consignaciones trasferencias bancarias ,tarjetas de crédito, desprendible de pago, notas de crédito	JEFE DE TESORERÍA	Conciliación bancaria
Practicar retenciones, diligenciar formatos, efectuar pagos	A	Declaración de retención en la fuente ICA	JEFE DE TESORERÍA	Formato de declaración de IVA y Retefuente
Realizar el arqueo de caja	A	Se determina cuánto hay de dinero en efectivo, cheques y vales	JEFE DE TESORERÍA	Formato de movimiento diario

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---


ANEXO 44 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: PC-MC-BCD-01	
			Versión: 01	
PROCESO: GESTION DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO CORRECTIVO			Fecha: 17 DE FEBRERO 2012	
OBJETIVO: realizar el mantenimiento correctivo de la empresa con el objeto de inspeccionar y verificar el funcionamiento de las maquinas, equipos e instalaciones y con el fin de corregir los defectos que se han presentado en estas.				
ALCANCE: inicia con el análisis de las hojas de vida de los equipos y maquinas hasta la solicitud adquisición de equipos nuevos.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: Jefe de mantenimiento				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Análisis de las hojas de vida de las maquinas, equipos e instalaciones	P	Se examina las hojas de vida de las maquinas, equipos e instalaciones, que han tenido más fallas y a las que se le haga hecho un mantenimiento más frecuente para tener un conocimiento de los que equipos, maquinas e instalaciones, con el fin de determinar si o no dar la baja de aquellos equipos que ya no funcionan de manera idónea.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Hojas de vida
Se solicita y se da la orden de mantenimiento correctivo	H	Se recepcióna y se da la orden de mantenimiento correctivo, se analiza a los proveedores de mantenimiento, se los selecciona y contrata.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Orden de mantenimiento correctivo Contrato con empresas de mantenimiento
Se ejecuta el mantenimiento correctivo.	V	Se hace la verificación de los equipos, máquinas instalaciones con el fin de corregir los defectos presentados durante la inspección de estos.	FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DEL PROCESO MANTENIMIENTO	Registro de verificación de equipos
Informe de mantenimiento correctivo	A	La persona encargada de hacer mantenimiento correctivo informa de las equipos, maquinas e instalaciones que se les ha podido corregir su funcionamiento, como las maquinas y equipos que se encuentran en buen estado y si siguen haciendo mantenimiento así como también del mal estado u obsoletas para dar la baja a estos.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Informe del mantenimiento correctivo
Dar baja de maquinaria y equipos de la empresa	A	Se identifica cual mediante el registro en las hojas de vida de las máquinas y equipos que están en buenas	JEFE DE MANTENIMIENTO	Registro de la baja de maquinaria y equipos.

		o en malas condiciones para tomar la decisión de las que las máquinas y equipos que no se les puede corregir más dar la baja de la maquinaria y equipos en mal estado o obsoletos, se informa al líder de mantenimiento de la empresa.		
Solicitud de compra de maquinas y equipos nuevos	A	Se hace la solicitud al jefe de compras de la necesidad de adquirir maquinas como equipos nuevos	JEFE DE MANTENIMIENTO	Solicitud de compra
Solicitud de adecuación de instalaciones.	A	Se hace la solicitud al jefe de mantenimiento de la adecuación de las instalaciones que se ha inspeccionado y se ha encontrado con imperfecciones.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Solicitud de adecuación
Realización de acciones correctivas y preventivas	A	Se realiza acciones correctivas y preventivas de acuerdo a los datos arrojados por el análisis de las hojas de vida de la maquinaria y equipos y instalaciones	JEFE DE MANTENIMIENTO	Formato de acciones correctivas y preventivas

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---


ANEXO 45 PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código: PC-MP-BCD-01
				Versión: 01 Pagina: 1-2
PROCESO: GESTION DE MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO				Fecha: 17 DE FEBRERO 2012
OBJETIVO: garantizar que los equipos e instalaciones de la empresa cumplan con las funciones requeridas, durante su ciclo de vida útil dentro del contexto operacional como también para, alargar sus ciclos de vida con el fin de prevenir la ocurrencia de fallas, y mantener en un nivel determinado a las máquinas y equipos e instalaciones.				
ALCANCE: inicia con el cálculo de vida de las maquinas, equipo e instalaciones.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE MANTENIMIENTO				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Se analiza el ciclo de vida de las maquinas, equipos y instalaciones.	P	Se examina las hojas de vida de los equipos, como se va a los registros de depreciación de las instalaciones para tener un conocimiento de las máquinas que hay en la empresa y para dar un tratamiento de los históricos que ayudará en gran medida a controlar la maquinaria e instalaciones.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Hojas de vida Depreciación
Inspeccionar y detectar fallas de las maquinas, equipos y instalaciones,	V	Se hace un recorrido por toda la empresa haciendo una verificación del estado de la maquinaria equipos como de las instalaciones Se determina que equipos como instalaciones necesitan de mantenimiento, según las hojas de vida de las maquinas	JEFE DE MANTENIMIENTO	Formato de inspección de maquinaria
Se realiza la solicitud y orden del mantenimiento preventivo	H	Se recepcióna la orden de mantenimiento preventivo se analiza a los proveedores de mantenimiento, se los selecciona y contrata.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Orden de mantenimiento
Se ejecuta el mantenimiento preventivo	A	Se procede hacer mantenimiento a cada una de las maquinas, equipos e instalaciones de la empresa, con el fin de prevenir la ocurrencia de fallas, se hace el registro en cada una de las hojas de vida.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Formato de mantenimiento de maquinaria
Informe de mantenimiento	A	La persona encargada de hacer mantenimiento preventivo informa de las equipos, maquinas e	JEFE DE MANTENIMIENTO	Informe de mantenimiento


		instalaciones han tenido fallas, con el objeto de hacer mantenimiento con mayor frecuencia.		
Análisis semestral de hojas de vida de maquinaria y equipos	A	Se analiza semestralmente las hojas de vida de maquinaria y equipos, con el fin de determinar si hay que realizar mantenimiento y para programar dicho mantenimiento.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Formatos de maquinarias
Plan de mejoramiento	A	Se procede a hacer seguimiento continuo a las hojas de vida de las maquinas, equipos e inspecciones de instalaciones con el fin de determinar que el mantenimiento se haga más seguido, como retirar las maquinas equipos y hacer adecuaciones a las instalaciones y de esta manera disminuir costos para la empresa.	JEFE DE MANTENIMIENTO	Plan de mejoramiento
Realización de acciones correctivas y preventivas	A	Se realiza acciones correctivas y preventivas de acuerdo a los datos arrojados por el análisis de las hojas de vida de la maquinaria y equipos.	Jefe de mantenimiento	Formato de acciones correctivas y preventivas.

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 46 PROCEDIMIENTO GESTION DE COMPRAS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código:PC-GC-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: COMPRAS PROCEDIMIENTO: GESTION DE COMPRAS			Fecha:17 DE FEEBRERO 2012
OBJETIVO: Adquirir de manera oportuna bienes y servicios necesarios, que cumplan con los requisitos especificaciones establecidas, en las cantidades requeridas, en el lugar indicado y con precios favorables para asegurar el adecuado funcionamiento de la empresa.				
ALCANCE: Inicia desde la determinación de necesidades de suministros hasta su compra				
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE COMPRAS Jefe talento humano				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Solicitar requerimientos de bienes y servicios a las áreas para elaborar plan anual de compras.	P	Se establece las necesidades de suministros mediante las solicitudes de cada una de las áreas de la empresa	Jefe de compras Jefe talento humano	Formato solicitud de bins y servicios
Solicitar la disponibilidad presupuestal para el plan de compras.	H	Se hace el cálculo de precios unitarios promedios de los suministros y se realiza un presupuesto para el plan de compras.	Jefe de compras Jefe talento humano	Presupuesto para compras. CDP
Elaboración y aprobación del plan de compras	V	Se elabora el plan de compras y se lo envía al a presupuesto para su aprobación	Jefe de compras Jefe talento humano	Aprobación de presupuesto de compras.
Diseñar registro de proveedores	A	Se hace una llama a los proveedores ya seleccionados y evaluados para hacer la orden de pedido de los sumisitos , se envía la orden de compra	Jefe de compras Jefe talento humano	
Ejecutar el plan de compras	A	Se realiza la orden de pedido	Jefe de compras Jefe talento humano	Orden de pedido
Recepción y revisión de bienes y servicios recibidos de los proveedores	A	Se recibe la mercancía, se verifica la mercancía si está en buenas condiciones,	Jefe de compras Jefe talento humano	Formato de recepción de mercancía.
Registro en Kardex e ingreso a almacén	H	Se registra(Kardex) y almacena los suministros	Jefe de compras Jefe talento humano	Registro en Kardex
ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA		REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General	


ANEXO 47 PROCEDIMIENTO ENTREGA DE SUMINISTROS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código: PC-ES-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01
	PROCESO: COMPRAS PROCEDIMIENTO: ENTREGA DE SUMINISTROS			Fecha: 17 DE FEBRERO 2012
OBJETIVO: Entregar el suministro a cada una de las áreas de la empresa en el momento oportuno de acuerdo a su pedido.				
ALCANCE: inicia desde la atención de suministros de cada área hasta la distribución del mismo.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: JEFE DE COMPRAS				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Recepción de solicitudes de bienes y servicios de los procesos.	P	Determinación de necesidad de suministros de cada dependencia, se atiende a cada una de las solicitudes de suministros de cada área de la empresa	JEFE DE TALENTO HUMANO DE TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS	Solicitud de bienes y servicios
Verificación de existencias en inventarios	H	Se verifica la existencia de inventarios de suministros.	JEFE DE TALENTO HUMANO DE TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS	Inventario
Realizar entrega a los procesos los bienes y servicios solicitados	H	Se realiza la respectiva entrega de los suministros a cada dependencia teniendo en cuenta la solicitud de suministro llenando un formato de la cantidad, como la descripción del suministro entregado y las firmas de quien recibe.	JEFE DE TALENTO HUMANO DE TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS	Formato de entrega de bienes y servicios.
Registró de movimientos en inventarios.	H	Se registra en los inventarios de los movimientos de suministros.	JEFE DE TALENTO HUMANO DE TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS CONTADOR	Registro en inventario
Verificar que las solicitudes fueron atendidas de acuerdo a los requerimientos del servicio.	V	Hacer una verificación de que las solicitudes fueron atendidas de acuerdo a los requerimientos de cada dependencia de la empresa.	JEFE DE TALENTO HUMANO DE TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS	Registro de calidad de los productos adquiridos
Distribución de suministros	A	La persona a quien se le entrega los suministros es la encargada de distribuirlos a cada uno de	JEFE DE TALENTO HUMANO DE TALENTO	Requisición de Mercancía

		sus compañeros.	HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS	
Tomar las acciones correctivas	A	Se toma acciones correctivas en caso que bienes y servicios entregados no corresponden a los solicitados	JEFE DE TALENTO HUMANO DE TALENTO HUMANO Y RECURSOS FÍSICOS	Formato de acciones correctivas.
Realizar las supervisiones e interventoría de los contratos de suministro suscritos y sugerir los ajustes necesarios en su desarrollo	A	Se realiza las supervisión e interventoría sobre los contratos de los suministro a suscritos para sugerir ajustes necesarios en el desarrollo.	FUNCIONARIOS DELEGADOS A LA ACTIVIDAD	Registro de información encontrada.


ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 48 PROCEDIMIENTO INGRESO DEL CLIENTE

	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código:PC-IC-BCD-01
				Versión: 01 Pagina:1-2
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE PROCEDIMIENTO: INGRESO DEL CLIENTE			Fecha:17 DE FEBRERO 2012
OBJETIVO: brindar una atención cordial y oportuna al cliente que ingresa a la empresa.				
ALCANCE: inicia desde el saludo al cliente hasta la exhibición del producto.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: LIDER DE AREA DE VENTAS				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Recepción del cliente por el vendedor	P	El vendedor recibe al cliente, le da la bienvenida al cliente con un saludo cordial y se dirige a él con un trato amable y una atención oportuna con el objetivo de tener acercamiento necesario con el cliente.	LIDER DEL AREA DE VENTAS	Ficha comercial
Comunicación	H	El vendedor abre una comunicación de forma tal que el cliente se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto, confianza, para ser escuchado por el personal , quien lo orientará en la adquisición del producto	LIDER DEL AREA DE VENTAS	NA
Identificación de necesidades	A	El vendedor analiza las necesidades y prioridades del cliente, preguntándole lo que necesita como los busca, y cuanto que cantidad requiere del producto.	LIDER DEL AREA DE VENTAS	Requerimientos del cliente
Verificación del stock de inventario.	V	Se verifica stock de inventario para determinar la disponibilidad de los productos requeridos por el cliente y se genera cotización informando nuestros precios	LIDER DEL AREA DE VENTAS	Lista de productos y precios
Exhibición del producto.	A	Se indica el producto exhibido al cliente para que mire la calidad y la presentación del mismo	LIDER DEL AREA DE VENTAS	NA

ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---


ANEXO 49 PROCEDIMIENTO DE INFORMACION

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código:PC-I-BCD-01
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE PROCEDIMIENTO: INFORMACION			Versión: 01
Fecha: 17 DE FEBRERO 2012				
OBJETIVO: informar al cliente de manera amplia con el fin de que este se convenza y adquiera el producto.				
ALCANCE: inicia des de la identificación de la persona más idónea para informar y finaliza negociación con el cliente.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: GEFE DEL AREA DE VENTAS				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Se identifica a la persona más idónea para informar al cliente de los diferentes productos que ofrece la empresa.	P	La persona líder en atención al cliente, identifica y escoge a la persona más idónea para brindar la información acerca de los productos que ofrece la empresa con el fin para llegarle al cliente con el fin de detectar sus necesidades y cumplir las expectativas.	LIDER DE VENTAS	NA
Brindar una información clara y oportuna acerca del producto.	H	El vendedor debe brindar una información clara y oportuna, acerca de los productos que el cliente desea adquirir.	LIDER DE VENTAS	NA
Verifica tipo de pago	V	Se informa y verifica que el producto se lo puede adquirir a crédito o de contado, especificándole que si es de contado puede tener descuentos, y si es a crédito el plazo de tiempo y el interés que podría generar.	LIDER DE VENTAS	Cartera de clientes
Negociación con el cliente y decisión de compra	A	El vendedor utiliza todas sus estrategias para convencer al cliente de que adquiera los productos ya que cumplen con los estándares de calidad.	LIDER DE VENTAS	NA
DECISIÓN DEL CLIENTE	A	Este paso es decisivo para la empresa ya que se obtiene la aceptación o no del cliente respecto a la adquisición del producto	LIDER DE VENTAS	NA
TOMA DE PEDIDO CON LA CORRECTA CODIFICACIÓN.	A	Se toma el pedido de forma adecuada de tal manera que se maneje una codificación pertinente y adecuada de los productos que va a adquirir	LIDER DE VENTAS	NA

SEGUIMIENTO	A	Se realiza seguimiento de los productos para determinar si cumple con las expectativas y requisitos del cliente o por el contrario es un producto no conforme.	LIDER DE VENTAS	NA
-------------	---	--	-----------------	----


ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA	REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General
--	---------------------------------	---

ANEXO 50 PROCEDIMIENTOS ESPECIFICACION DE ENTREGA Y CONTROL DEL SERVICIO


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código: PC-EC-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 1
PROCESO: ATENCION AL CLIENTE PROCEDIMIENTO: ESPECIFICACION DE ENTREGA Y CONTROL DEL SERVICIO				Fecha: 17 DE FEBRERO 2012
OBJETIVO: lograr que la entrega de la mercancía y el control del servicio se realicen de manera oportuna de acuerdo a los requerimientos del cliente.				
ALCANCE: inicia des de la especificación de entrega hasta y finaliza con la recepción de devoluciones.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: jefe del área de ventas				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Planeación de la entrega de los productos a los clientes.	P	Se planea la entrega de la mercancía mediante un acuerdo entre el vendedor y el cliente.	AREA DE VENTAS	Cronograma de entregas
Especificación y verificación de tiempos y condiciones de la entrega de los productos a los clientes.	H	Se programa y se especifica tiempos y condiciones de entrega de la mercancía despachada	AREA DE VENTAS	Cronograma de entregas
Salida de la mercancía	V	Después de haber cancelado la factura si es de contado la compra o acreditado, se ordena la salida de la mercancía del almacén. Especificando la cantidad y las condiciones de la mercancía, se carga la mercancía en un transporte contrato por la empresa	AREA DE VENTAS	Formato de salida del pedido Contrato con la empresa transportadora
Verifica entrega correcta	V	se verifica el estado de la mercancía, en caso de que tenga error se procede a realizar la respectiva corrección del mismo	AREA DE VENTAS	Registro de control de mercancía
Garantía del producto	A	Se garantiza que la mercancía enviada llegue segura y en las mejores condiciones por eso la empresa paga a una aseguradora para que se encargue de este proceso de logística.	AREA DE VENTAS	Seguro de Mercancía
Entrega de la mercancía	A	Se hace la entrega de la mercancía previamente verificada por el cliente y se entrega su respectiva documentación en regla, Se entrega el producto, en el lugar, hora y	AREA DE VENTAS	formato de entrega del producto

		fecha que lo requiera el cliente, se hace la descarga y se llena un registro de entrega del servicio especificando la cantidad como las condiciones de la mercancía		
Recepción y posibilidad de devolución o cambio del producto	A	Se admite devoluciones o cambios del producto en caso de que no satisfaga las expectativas de los clientes. Si la mercancía no cumple con la condiciones de calidad que se especifico , se atiende las solicitudes de devolución con el registro en un formato por parte de el cliente para la empresa, se analiza la razón de la devolución y si es correcta se envía nuevamente la mercancía al cliente	AREA DE VENTAS	Factura.
Seguimiento	A	Se realiza seguimiento a la mercancía para controlar y garantizar que llegue en perfecto estado a su origen.	AREA DE VENTAS	Formato de seguro de mercancía
ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA		REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General	

ANEXO 51 PROCEDIMIENTOSALIDA DEL CLIENTE


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA			Código:PC-SC-BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Versión: 01 Pagina:1-2
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE PROCEDIMIENTO: SALIDA DEL CLIENTE			Fecha: 17 DE FEBRERO 2012
OBJETIVO: Lograr que el cliente se haya sentido satisfecho con la compra y la atención prestada por la empresa y evaluar su satisfacción.				
ALCANCE: desde el despido del cliente hasta la aplicación de la encuesta de satisfacción.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: líder área de ventas				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Realización de la factura	P	Se realiza la factura por parte del cajero y cobro de la misma. Si el pago es por crédito se hace remisión.	CAJERO	Factura
Ingreso de los datos del cliente en una base de datos	H	Cuando se va hacer la factura del producto que llevo se ingresa en la factura sus datos como en una base de datos; especificando el nombres y apellidos, cedula de ciudadanía, teléfonos, dirección de residencia	CAJERO	Base de datos de los clientes
Aplicación de encuestas de satisfacción	V	Se aplica la encuesta de satisfacción al cliente, diseñando con anterioridad un cuestionario del la atención al cliente.	LIDER DEL AREA DE VENTAS	Encuesta
Despido del cliente	A	Después de que el cliente ha efectuado su compra, conviene expresarle lo grato que fue para nosotros su visita y se le invita nuevamente a que regrese, utilizando frases simples como ¡vuelva pronto!, ¡me dio gusto atenderlo!, ¡esperamos su visita!, y muchas otras que el vendedor requiera agregar con el fin de que el cliente sienta que será bien atendido en una próxima compra.	LIDER DEL AREA DE VENTAS.	NA
Evaluación de la encuesta	A	Se analiza y evalúa la encuesta y se toma acciones correctivas y un plan de mejoramiento del servicio.	LIDER DEL AREA DE VENTAS	Evaluación de la encuesta
ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA		REVISADO POR: JESUS CHAMORRO		APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General

ANEXO 52 PROCEDIMIENTO ATENCION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código: PC-APQR-BCD-01
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE PROCEDIMIENTO: ATENCION, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.			Versión: 01 Pagina: 1-2 Fecha: 17 DE FEBRERO 2012
OBJETIVO: atender y dar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.				
ALCANCE: inicia desde la recepción hasta el establecimiento de mejora de atención al cliente.				
RESPONSABLE DEL PROCESO: Jefe de Ventas				
ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
Recepción de peticiones, quejas reclamos y sugerencias	P	Se recepcióna las quejas reclamos y sugerencias personales o por escrito	LÍDER DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	formato PQR
Análisis y evaluación.	H	Se analiza cada una de las peticiones quejas reclamos y sugerencias y se evalúa cada una de ellas.	LIDER DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Evaluación de PQR
Tratamiento de PQRS	V	Se identifica las causas de las peticiones quejas reclamo y sugerencias y se crean aplicar métodos para conocer la percepción del cliente	LÍDER DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Evaluación de PQR
Dar respuesta a la petición de quejas y reclamos y sugerencias	A	Se da respuesta a la PQR a las personas que sugirieron un una petición, una queja o reclamo.	LÍDER DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Carta de respuesta a PQR
Establecer un plan de mejora para la atención al cliente	A	Se crea un plan de mejoramiento dentro del cual se crea un manual de atención al cliente teniendo en cuenta las peticiones, quejas , reclamos y sugerencias con el fin de que las personas encargadas de brindar la atención al cliente brinde una atención eficiente , como el cliente se sienta satisfecho con su atención.	LIDER DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Plan de mejoramiento
ELABORADO POR: LIZETH CAROLINA PORTILLA		REVISADO POR: JESUS CHAMORRO	APROBADO POR: ALEXIS RODRIGUEZ MARTINEZ Gerente General	

FORMATOS


ANEXO 53. Formato Orden de Compra

 <p>Bodega Comercial DESPENSA Venta y abastecimiento al por mayor y al detal S.E. C.M.A.S. - Asociados</p>	<p>BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA Nit. 12.994.036-3</p>	<p>Código: FOC- BCD001</p>										
<p>ORDEN DE N. 001</p> <p>PROVEEDOR: _____</p> <p>FECHA DE PEDIDO: _____ FECHA DE PAGO: _____</p> <p>Sírvase por este medio suministrar los siguientes artículos</p> <table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th data-bbox="375 825 402 846">N.</th><th data-bbox="578 825 699 846">ARTICULO</th><th data-bbox="824 825 946 846">CANTIDAD</th><th data-bbox="1027 825 1239 846">PRECIO UNITARIO</th><th data-bbox="1292 825 1471 846">PRECIO TOTAL</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="5" data-bbox="1019 1024 1130 1056" style="text-align: center;">VALOR</td></tr></tbody></table> <p>Elaborado por: _____ Autorizado por: _____ Recibido por: _____</p>			N.	ARTICULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	VALOR				
N.	ARTICULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL								
VALOR												

ANEXO 54. Formato Ficha de proveedor

	BODEGA COMERCIAL DESPENSA FICHA DE PROVEEDOR		Código:FFP-BCD001
	Versión: 1		
Nombre:	Nit:		
Domicilio:	Tel:		
Ciudad:	E-mail:		
Producto o Servicio que Suministra			
Condiciones Comerciales			
Precio	Descuento	Forma de Pago	Plazo de Entrega

ANEXO55. Formato de Selección de Proveedores

	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA FORMATO DE SELECCION DE PROVEEDORES		Código:FSP-BCD001
	Versión:1		
Material:			
Referencia:			
ITEM	PROVEEDOR 1	PROVEEDOR 2	PROVEEDOR 3
NOMBRE PROVEEDOR			
MARCA DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO.			
PRECIO			
TRANSPORTE			
FORMA DE PAGO			
TIEMPO DE ENTREGA			
CERTIFICADO CALIDA			


ANEXO56. Formato de Evaluación de Proveedores

BODEGA COMERCIAL DESPENSA		CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		
		Código: FEP-BCD001		
		Versión: 1		
Proveedor:	<u>SURTIGRANOS</u>	C.C. o Nit:	<u>13.017.231-7</u>	
Correo electrónico:	<u>surtigranosdistribuciones@hotmail.com</u>		Día	Mes
Contrato/Orden No:	<u>147727</u>	Fecha de la evaluación:	28	ENE
			Año	2011
Los siguientes son los criterios para realizar la evaluación del proveedor una vez finalizada la entrega del producto.				
SERVICIOS			Cumple	Puntaje Máximo
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Logística: contó con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato 	<input checked="" type="checkbox"/>	45	
	<ul style="list-style-type: none"> Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio 	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<ul style="list-style-type: none"> El servicio se prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio. 	<input checked="" type="checkbox"/>		
	<ul style="list-style-type: none"> Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio. 	<input checked="" type="checkbox"/>		
Cumplimiento en los tiempos de entrega	<ul style="list-style-type: none"> Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la prestación del servicio <p style="text-align: center;">FALSO</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	25	
Cumplimiento en cantidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con la entrega de las cantidades solicitadas. 	<input checked="" type="checkbox"/>	10	
Servicio durante y posventa	<ul style="list-style-type: none"> Dio respuesta a los requerimientos o reclamos realizados 	<input checked="" type="checkbox"/>	5	
	<ul style="list-style-type: none"> La respuesta dada a los requerimiento realizados fue oportuna 	<input checked="" type="checkbox"/>		
			VERDADERO	85
Observaciones:				
INTERPRETACIÓN				
CALIFICACIÓN:	Mayor a 80 puntos Entre 60 y 79 puntos Menor a 60 puntos	<ul style="list-style-type: none"> El contratista permanece por un periodo más de tiempo en la organización. El contratista queda en periodo de prueba El contratista es retirado del listado de proveedores 		

ANEXO57. Formato de Recepción de Materia Prima

		FORMATO DE RECEPCION DE MATERIA PRIMA BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA			Código: FRM-BCD001	
					Versión: 1	
PRODUCTO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE CADUCIDAD	CANTIDAD	PROVEEDOR	FIRMA	

ANEXO 58. Formato de Control de Mermas

		FORMATO DE CONTROL DE MERMAS BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA		Código: FCM-BCD001	
				Versión:1	
PRODUCTO	CANTIDAD	MOTIVO DE LA MERMA			

INVENTARIO DE MERCANCIA
BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA

Código: FIN-BCD001

Versión: 1

Artículo:

Referencia:

Localización:

FECHA	DETALLE	VR. UNITARIO	ENTRADA		SALIDA		SALDO	
			CANTIDA D	VALOR	CANTIDAD	VALOR	CANTIDAD	VALOR

ANEXO.60 Formato Lista de Proveedores

 Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</small>						Código:FLP-BCD001 Versión:1	
LISTA DE PROVEEDORES ACTIVOS							
No	PROVEEDOR	IDENTIFICACION	DIRECCION	TELEFONO	E-MAIL	PRODUCTOS QUE SUMISTRA	OBSERVACIONES
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
Elaboro:				Aprobó:			

ANEXO 61 Formato Factura de Venta




Bodega Comercial
LA DESPENSA
 Viveres y abarrotes al por mayor y al detal
 NIT 900.022.450-0

FACTURA DE VENTA

Fecha:	FACTURA No
Cliente:	
Dirección:	

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO	
		UNITARIO	TOTAL
		Subtotal:	
		IVA	
		Retención en la Fuente	
		NETO A PAGAR	
OBSERVACIONES:		Despachado por:	Recibido por:

ANEXO 62 Formato Devolución de Mercancía por parte de los Clientes


 Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal</small> <small>NIT 900.022.450-0</small>	MEMORANDO DE DEVOLUCION DE CLIENTES BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código: FMD-BCD 001
		Versión: 1

Cliente:	Factura No
	Fecha:
	Valor de la Factura:

PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Razones para la aceptación:			Total:	
			IVA:	
			Total Devolución:	
			Vr. Total factura	

Almacenista:
Proveedor:

ANEXO 63 Formato Cotización de Mercancía Proveedores

 Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</small>	FORMATO COTIZACION DE MERCANCIA PROVEEDORES	Código:FCP-BCD001
	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Versión: 1

COTIZACION No.

Para: _____ _____ _____ _____	Ciudad y Fecha: Solicitada por: Válida hasta: _____
--	--

CANTIDAD	ARTICULO	PRECIO	VR.

OBSERVACIONES	ATENTAMENTE:
----------------------	---------------------



Encuesta de Satisfacción al Cliente

	ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTES	Código: FSC-BCD 001
	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Versión: 1

¿Cuánto tiempo lleva comprando los productos de Bodega Comercial la Despensa?

- Menos de un mes
- De uno a tres meses
- De tres a seis meses
- Entre seis meses y un año
- Entre uno y tres años
- Más de tres años
- Nunca los he utilizado

2. ¿Cómo conoció Bodega Comercial la Despensa?

- TV
- Radio
- Prensa o revistas
- Amigos, colegas o contactos
- No la conozco

3. ¿Con qué frecuencia compra nuestros productos?

- Una o más veces a la semana

- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes
- Menos de una vez al mes
- Nunca lo he utilizado

4. Por favor, indíquenos su grado de satisfacción general con Bodega Comercial La Despensa en una escala de 1 a 10, donde 10 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. En comparación con otras alternativas que concepto tiene de nuestros productos.

- Mucho mejor
- Algo Mejor
- Más o menos igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No lo sé

6. Por favor, valore del 1 al 10 (donde 1 es pobre y 10 es excelente) los siguientes atributos de Bodega Comercial La Despensa.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
* Profesionalidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Buena calidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Orientada a satisfacer al cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Servicio postventa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Bien organizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Relación calidad- precio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Calidad del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Y ahora valore del 1 al 10 la importancia que tienen para usted esos mismos atributos:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/A
* Relación calidad-precio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Calidad del servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Orientada a satisfacer al cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Bien organizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Profesionalidad.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Buena calidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Servicio postventa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Ha recomendado usted Bodega Comercial la Despensa a otras personas?

- Sí
- No

9. ¿Recomendaría usted Bodega comercial la Despensa a otras personas?

- Sí

No

ANEXO65. Formato Lista de Precios

 Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0	LISTA DE PRECIOS BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código:FLP-BCD001
		Versión:1


MEDIANTE LA PRESENTE COTIZAMOS NUESTRA LINEA DE PRODUCTOS "PRODEAGRO"

LA PRESENTE COTIZACION ES DE CONTADO.

DETALLE DEL PRODUCTO	UNIDADES	VALOR
ARROBA DE ARROZ DORADO X 500 GRS	25 UNID	23,500
ARROBA DE ARROZ DORADO X 450 GRS	25 UNID	21,150
ARROBA DE ARROZ BLANCOX 500 GRS	25 UNID	22,000
ARROBA DE ARROZ BLANCOX 450 GRS	25 UNID	20,000
ARROBA DE LENTEJA X 500 GRS	25 UNID	28,000
ARROBA DE LENTEJA X 450 GRS	25 UNID	25,000
ARROBA DE ALVERJA X 450 GRS	25 UNID	17,500
ARROBA DE FRIJOL LIMA X 500 GRS	25 UNID	39,000
ARROBA DE FRIJOL LIMA X 450 GRS	25 UNID	35,000
ARROBA DE ARROCILLO X 450 GRS	25 UNID	13,300
ARROBADE CEBADA X 450 GRS	25 UNID	19,000
ARROBA DE AVENA PRODEAGRO X 500 GR	20 UNID	16,500
ARROBA DE HARINA NEVADA X 500 GRS	25 UNID	19,500
ARROBA DE FIDEO ZONIA X 250 GRS	24 UNID	17,000
ARROBA AZUCAR CAÑAVERAL X 500 GRS	25 UNID	24,000
ARROBA AZUCAR CAÑAVERAL X 450 GRS	25 UNID	21,500
ARROBA GARBANZO DELGADO X 500GRS	25 UNID	38,500
ARROBA GARBANZO DELGADO X 450GRS	25 UNID	34,500
ARROBA DE SAL NATUSAL X KILO X 1000 GRS	20 UNID	10,500
ARROBA DE SAL NATUSAL X LIBRA X 500 GRS	25 UNID	7,300
ARROBA DE ARNIADA AMARILLAX 450 GR	25 UNID	15,500
ARROBA DE ARNIADA BLANCA X 500 GRS	25 UNID	17,500
ARROBA DE ARNIADA BLANCA X 450 GRS	25 UNID	16,000
ARROBA DE MAZAMORRA/PILADO BLANCA X 450 GRS	25 UNID	16,000
ARROBA SUPERAREPA AMARILLA X 500 GR	24 UNID	22,000
ARROBA SUPERAREPA BLANCA X 500 GR	24 UNID	22,000
BULTO DE SAL CUEROS X 50 KILOS		16,000
BULTO DE SAL GANADO X 50 KILOS		17,000
BULTO DE SAL EXTRASECA FINA X 50 KILOS		23,000
BULTO DE LENTEJA X 45.6 KILOS		95,000
BULTO DE LENTEJA X 50 KILOS		106,000
BULTO DE ALVERJA X 50 KILOS		71,000


ARROBA DE PROMASA BLANCA		33,000
ARROBA DE PROMASA AMARILLA		32,000

ANEXO 66 Formato Tiquete De Báscula


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Vivres y abarrotes al por mayor y al detal NT 900.022.450-0</p>	TIQUETE DE BASCULA BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código:FTB-BCD001
		Versión:1

TIQUETE DE BASCULA No.	
FECHA:	HORA:
PROVEEDOR:	
CONDUCTOR	
PLACA VEHICULO:	
PESO BRUTO:	
PESO NETO:	
TARA:	

ANEXO 67. SOLICITUD VACANTE

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código:SB.BCD-01
			Versión: 001
	SOLICITUD VACANTE		Fecha: 17 de febrero 2012
1.	NOMBRE DE LA EMPRESA:		
2.	TIPO DE EMPRESA:		
3.	CIUDAD:		
4.	PERFIL DE CARGO:		
5.	PUESTO SOLICITANTE:		
6.	No DE VACANTES:		
7.	ESCOLARIDAD:	PRIMARIA SECUNDARIA PROFESIONAL OTROS CUAL	
8.	EXPERIENCIA:		
9.	CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS NECESARIOS:		
10.	EDAD:		
11.	SEXO:		
12.	OTROS REQUISITOS:		
13.	MANEJA ALGUN IDIOMA:	LEIDO % HABLADO % ESCRITO%	
14.	ACTIVIDADES A REALIZAR:		
15.	FECHA DE CIERRE DE CONTRATACION:		
16.	OFRECIMIENTOS:		
17.	SUELDO:		
18.	PRESTACIONES:		
19.	OTROS:		
20.	HORARIO DEL PUESTO :		
21.	INTERESADOS COMUNICARSE CON: TELEFONOS: EXTENCION: FAX: EMAIL: DIRECCION: HORARIO:		

ANEXO 68. FORMATO CONTRATO DE TRABAJO

 <p style="font-size: small;">Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA	Código:C.BCD-01
	VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Versión: 001
	CONTRATO DE TRABAJO	Fecha: 25 de febrero 2012
	TERMINO: INDEFINIDO NO INDEFINIDO	


Entre los suscritos a saber XXXXXXXXXXXX, ciudadano colombiano, mayor de edad, con domicilio y residencia en esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía No. , quien actúa en nombre y representación de la EMPRESA, entidad legalmente constituida con Nit No. , con domicilio principal , quien para efectos del presente contrato se denominará el EMPLEADOR de una parte y de la otra, XXXXXXXXXXXX, mayor de edad, con domicilio y residencia en la misma ciudad, identificado con la C.C. No. XXXXXXXX de Bogotá, quien en adelante se llamará EL EMPLEADO, hemos celebrado el contrato de trabajo de que dan cuenta las siguientes cláusulas: - CLAUSULA PRIMERA: - OBJETO.- EL EMPLEADO se obliga para con el EMPLEADOR a: Incorporar toda su capacidad normal de trabajo, a su servicio exclusivo, en el desempeño de las funciones propias al siguiente cargo: o ASOCIADO, comprendiendo dentro de él las funciones propias de dicho cargo, las del manual de funciones y las demás que le encomendare LA EMPRESA de conformidad con las reglamentaciones, órdenes e instrucciones que le imparta por medio de sus representantes, observando en su trabajo el cuidado y la diligencia necesarios para el correcto desempeño de su cargo en forma personal y directa. - CLAUSULA SEGUNDA: - FUNCIONES ESPECIALES. - EL EMPLEADOR podrá ordenar al EMPLEADO, además de la realización de las funciones propias de su cargo, las necesarias para otras personas naturales o jurídicas, entidades o instituciones que estime convenientes para el desarrollo de los fines propuestos por el EMPLEADOR sin que el EMPLEADO pueda alegar exclusividad o derecho alguno. - CLAUSULA TERCERA: - OBLIGACIONES DEL EMPLEADO.- Son obligaciones del EMPLEADO, además de las anteriores las siguientes: 3.1. Aceptar y dar aplicación a las instrucciones y órdenes del EMPLEADOR. 3.2. No demandar ni solicitar servicios personales o préstamos de dineros Al personal de la Iglesia. 3.3.No prestar directa o indirectamente servicios laborales a otros empleadores. 3.4.Guardar estricta reserva de la información que llegare a su conocimiento por razones de su oficio sobre las actividades ministeriales, administrativas, operacionales, negocios, procedimientos industriales y comerciales o cualquier otra información referente al EMPLEADOR 3.5. El EMPLEADO desempeñará un cargo de confianza y manejo de conformidad con la estipulación legal pertinente. El EMPLEADO no prestará sus servicios en días festivos, domingos ni nocturno, salvo autorización especial y expresa por parte del EMPLEADOR, las partes convienen que El EMPLEADOR no queda obligado al pago de sobre remuneración alguna. 3.6. Concurrir puntualmente a las reuniones que cite el EMPLEADOR y en especial a las que se vayan a tratar temas relacionados con su oficio y funciones, procurando aportar ideas en las reuniones respectivas cuando a ello hubiere lugar y participando activamente en ellas. 3.7. Laborar todo el tiempo que sea necesario para dejar bien cumplido sus deberes. 3.8. Cumplir todas las órdenes que se le den sobre asistencia a cursos de capacitación o sobre incentivos, campañas, promociones o publicaciones aprobadas por el EMPLEADOR para el incremento de sus negocios y mejoramiento del personal. 3.9. No retirar bienes o utensilios del EMPLEADOR sin el permiso previo y expreso por escrito de la empresa. 3.10. Prestar sus servicios por orden de LA EMPRESA a otras empresas o compañías concesionarias o afiliadas o con las que tenga alguna vinculo empresarial o comercial. 3.11. Asistir a los devocionales programados por el EMPLEADOR y de más actividades. 3.12.- Las demás funciones y obligaciones que le encomienden sus superiores jerárquicos. 3.13.Responder económicamente, con el valor comercial de los bienes enseres, elementos y demás valores entregados al EMPLEADO con ocasión del ejercicio de su cargo, que sufran daños o pérdidas no imputables al deterioro normal y corriente o por hechos de fuerza mayor o caso fortuito. -CLAUSULA CUARTA:- REMUNERACION.- Las partes expresamente estipulan un SALARIO base de M/CTE \$ 000.00- mensuales, pagadero por quincenas vencidas, como única remuneración por la labor desarrollada. El periodo de pago podrá ser variado por el EMPLEADOR Los contratantes declaran y se deja claramente estipulado que el EMPLEADO no tendrá derecho a sobre remuneración por trabajo extra por tratarse de un EMPLEADO de dirección confianza y manejo y/o supervisión. PARÁGRAFO No. 1. Las partes acuerdan expresamente que los valores que reciba el EMPLEADO o llegare a recibir en el futuro, adicionales a su salario ordinario, ya sean beneficios, primas, auxilios ocasionales o habituales tales como: alimentación, habitación, vestuario, medios de transporte, gastos de representación, primas extralegales, de vacaciones, servicios, de navidad o de cualquiera índole que reciba el trabajador durante la vigencia de este contrato, en dinero o en especie, a cualquier título, bajo cualquier otra denominación, o todos aquellos que reciban no para su beneficio o enriquecimiento personal sino para desempeñar a cabalidad sus funciones, NO CONSTITUYEN SALARIO, ni se computará o tendrá en cuenta como factor de salario en ningún caso ni para ningún efecto. PARÁGRAFO No. 2. – Para todos los efectos legales, las partes establecen que la sede de trabajo es en la ciudad de Bogotá. En el evento de que accidentalmente o en forma esporádica u ocasional, El EMPLEADOR deba desplazarse de su sede de trabajo por orden o disposición del EMPLEADOR, y devengue viáticos, estos no constituyen salario, de acuerdo con la ley. PARÁGRAFO No. 3. El pago se hará por quincenas vencidas; el trabajador no tendrá derecho al reconocimiento de suma alguna por concepto de gastos de representación ocasionados en su labor normal. - CLAUSULA QUINTA: – TERMINO DE DURACIÓN. - El presente contrato será a termino INDEFINIDO, mientras subsistan las causas que le dieron origen y la materia del mismo. La fecha de inicio de este contrato es a partir del día 00 del mes de del año (200). - CLAUSULA SEXTA: - PERIODO DE PRUEBA. - El EMPLEADO ingresa al servicio del EMPLEADOR en Periodo de Prueba, por el término de dos (2) meses contados a partir del momento en que se inicie la relación contractual, termino dentro del cual cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente contrato, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso. –Vencido el periodo de prueba y encontrándose vigente este contrato tendrá vigencia mientras subsistan las causas que le dieron origen de acuerdo a las disposiciones legales sobre el particular. PARÁGRAFO No. 1. El EMPLEADO podrá dar por terminado el presente contrato, mediante aviso escrito con antelación a 30 días, para que el EMPLEADOR lo reemplace. Durante este

periodo de prueba el contrato puede darse por terminado unilateralmente y en cualquier momento, por cualquiera de las partes que en el intervinieron, sin previo aviso y sin indemnización alguna. - CLAUSULA SÉPTIMA: - CAUSALES DE DESPIDO. – El incumplimiento por parte del EMPLEADO de las obligaciones y funciones estipuladas en el presente contrato, en la ley, el Reglamento Interno de Trabajo, el reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las que se deriven de la naturaleza del oficio contratado, constituyen justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo, unilateralmente por parte del patrono al incurrir y se califican como faltas graves, las siguientes conductas: 7.1 .Las contempladas en el artículo 7 del decreto ley 2351 de 1965. 7.2. Cualquier violación de las obligaciones o prohibiciones contenidas Arts. 57 a 60 el C.S.T. 7.3. La violación por parte del EMPLEADO de cualquiera de las obligaciones legales, contractuales reglamentarias. 7.4. La no asistencia puntual al trabajo, sin excusa suficiente a juicio del empleador. 7.5. Las desavenencias con sus compañeros de trabajo 6.6. El hecho de que EL EMPLEADO llegue en estado de embriaguez al trabajo o ingiera bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas en su sitio de trabajo 7.7. La no asistencia a una jornada completa de su jornada de trabajo, sin excusa suficiente a juicio del empleador. 7.8. La ejecución por parte del EMPLEADO de funciones al servicio de terceros en actividades similares o competitivas del empleador. 7.9. La desobediencia o indisciplina a las órdenes que en forma particular le impartan los superiores inmediatos. 7.10. La utilización por parte de terceros de grabaciones hechas por el EMPLEADO en la empresa o litera de ella sin autorización escrita de la misma. 7.11. La revelación de sistemas, métodos o procedimientos exclusivos o ingeniosos en la empresa. 7.12. Los modales incultos y las respuestas descomedidas con sus superiores, compañeros de trabajo y el público en general. 7.13. La comprobada mala conducta social. 7.14. La falta de vigilancia y cuidado de los elementos de trabajo que le sean suministrados para el cumplimiento de su labor. 7.15. El incumplimiento de cualquiera de los compromisos previstos en este contrato. 7.16. No entregar oportunamente al EMPLEADOR la suma de dinero o valores que reciba para LA IGLESIA o por orden de la misma o sumas de dineros que le sean entregados por el EMPLEADOR para fines específicos, en razón de su cargo y no sean utilizados para los destinos que se hayan ordenado. - CLAUSULA OCTAVA: - TERMINO PARA EL PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES DERIVADAS DEL PRESENTE CONTRATO. - Las partes acuerdan como plazo razonable el de un (1) mes contados a partir de la Fecha de terminación del contrato de trabajo para que el empleador liquide y pague salarios, prestaciones sociales, indemnizaciones, auxilios, participaciones etc., a que haya lugar, por razón de la misma terminación del contrato de trabajo, sin que se causen indemnizaciones moratorias. - CLAUSULA NOVENA: ELEMENTOS DE TRABAJO: El EMPLEADOR se obliga a poner a disposición del EMPLEADO los elementos de trabajo que sean necesarios para la mejor prestación del servicio, correspondiendo al EMPLEADO conservarlos y restituirlos en el mismo estado, salvo los deterioros normales al uso cuidadoso de los mismos. -CLAUSULA DECIMA: - INVENCIONES. - Los descubrimientos o invenciones y las mejoras en los procedimientos, lo mismo que todos los trabajos y consiguientes resultados de las actividades del empleado, mientras preste sus servicios el empleador, así como los nombres o slogans de propiedad exclusiva del EMPLEADOR, además tiene este el derecho de hacer patentar a su nombre o a nombre de terceros esos inventos o mejoras para lo cual El EMPLEADO se obliga a facilitar el cumplimiento oportuno de las formalidades correspondientes y a dar su firma y a extender los documentos que sean necesarios para tal fin según y cuando se le solicite El EMPLEADOR Queda entendido que todo nombre o slogan, dicho, identificación o similares que utilice El EMPLEADO en el ejercicio del cargo, que cree o invente en dicha función es de propiedad y uso exclusivo del EMPLEADOR pudiendo este, sin lugar a ningún permiso, autorización, ni indemnizaciones ni pagos de ninguna naturaleza, a patentarlo o reservarlo a su nombre. - CLAUSULA DECIMAPRIMERA.- Las partes acuerdan que en el presente contrato, se encuentran incorporados en lo pertinente y en cuanto no se oponga a lo aquí estipulado, todas las disposiciones legales que regulan las disposiciones obrero patronales, especialmente lo dispuesto en cualquier tiempo por el reglamento interno de trabajo del EMPLEADOR. - CLAUSULA DECIMASEGUNDA: - AUTORIZACIÓN EXPRESA. - El EMPLEADO autoriza desde ahora en forma expresa. al EMPLEADOR para que de sus salarios, prestaciones sociales, vacaciones, primas comisiones e indemnizaciones, auxilios y demás, descuente las sumas de dineros que por cualquier concepto le llegare a adeudar, ya sea por los daños o pérdidas de las cuales pueda resultar responsable por negligencia, imprevisión, desobediencia o faltas a los reglamentos. Así mismo podrá descontar los dineros que el EMPLEADO se haya apropiado indebidamente. Igualmente desde ahora autoriza expresamente al EMPLEADOR para deducir de los mismos conceptos cualquier suma que a la terminación del contrato resulte a deber al EMPLEADOR a cualquier título. CLAUSULA DECIMATERCERA: - DECLARACIÓN EXPRESA.- El EMPLEADO manifiesta conocer el presente contrato de trabajo y estar de acuerdo con el mismo en todas sus partes y deja constancia que recibió un original del presente contrato. El presente contrato reemplaza en su integridad y deja sin valor ni efecto alguno cualquiera otro verbal o escrito, celebrado entre las partes con anterioridad, pudiendo las partes convenir por escrito modificaciones al mismo, las que formaran parte integrante de este contrato. Para constancia se firma por las partes en Pasto a los días del mes de .

EL EMPLEADOR


EL EMPLEADO

ANEXO 69. LISTA DE CHEQUEO PARA LA INDUCCION

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL			Código: I-BCD-01	
	LISTA DE CHEQUEO PARA LA INDUCCION			Versión: 001	
Fecha: 25 de febrero 2012					
OBJETIVO INDUCCION:					
NOMBRE DEL NUEVO EMPLEADO:					
CARGO:					
DEPENDENCIA:					
FECHA DE INGRESO:					
ACTIVIDAD	APLICA		EJECUTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
Explicar al nuevo empleado las actividades programadas en la inducción.					
Indicar el lugar exacto donde va a trabajar (puesto de Trabajo) y entregar los elementos necesarios.					
Si el lugar de trabajo es compartido, explicar que hacen las otras personas.					
Indicar las instalaciones de la empresa					
Entregar un inventario de los equipos, materiales e Información de los cuales será responsable. Y explicar cuál es su manejo.					
Hacer entrega de las llaves que pertenecen a su oficina si es el caso o a su escritorio.					
Dar a conocer el procedimiento para solicitar los elementos de oficina cuando lo requiera.					
Entregar una lista con nombre, cargo, ubicación y de las personas que trabajan en la dependencia					
Presentar a las personas de la dependencia con quienes Tendrá que trabajar					
Entregar una guía telefónica de las extensiones de la empresa.					
Entregar el manual de funciones, código de ética, manual de calidad.					
Dar a conocer la historia de la empresa y el organigrama					
Explicar la misión, visión, normas, valores y políticas establecidas en la empresa.					

Indicar el horario de trabajo.					
Brindarle información acerca de la adecuada atención al cliente tanto interno como externo.					
Dar la información necesaria de qué procedimiento debe realizar en el caso de un daño o mal funcionamiento de los equipos que están bajo su responsabilidad.					
Asignar una cuenta de correo electrónico o internet si lo requiere y explicar cuál debe ser el adecuado manejo.					
Dar a conocer y explicar las funciones que desarrollará el Nuevo empleado					
Presentar a los empleados de otras áreas con las que va a tener que entenderse para el desarrollo de su trabajo.					
Designar un compañero de trabajo como tutor en el Proceso de adaptación al cargo.					
<p>Nombre y firma del Jefe inmediato</p> <p>Nombre y Firma del Empleado</p> <p>Fecha de finalización</p>					

ANEXO 70. FORMATO EVALUACION DE LA INDUCCION


 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NT 900.022.459-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: E-BCD-01
			Versión: 001
EVALUACION DE LA INDUCCION			Fecha: 25 de febrero 2012
NOMBRE DEL NUEVO EMPLEADO:			
NOMBRE DE LA PERSONA QUE HIZO LA INDUCCION:			
CARGO:			
DEPENDENCIA:			
FECHA DE INGRESO:			
ACTIVIDAD	SI	NO	OBSERVACIONES
Se Explicó al nuevo empleado las actividades programadas en la inducción.			
Se Indicó el lugar exacto donde va a trabajar (puesto de Trabajo) y entregar los elementos necesarios.			
Se explicó si el lugar de trabajo es compartido, explicar que hacen las otras personas.			
Se Indicó las instalaciones de la empresa			
Se Entregó un inventario de los equipos, materiales e Información de los cuales será responsable. Y explicar cuál es su manejo.			
Se Hizo entrega de las llaves que pertenecen a su oficina si es el caso o a su escritorio.			
Se Dio a conocer el procedimiento para solicitar los elementos de oficina cuando lo requiera.			
Se Entregó una lista con nombre, cargo, ubicación y de las personas que trabajan en la dependencia			
Se Presentó a las personas de la dependencia con quienes Tendrá que trabajar			
Se entregó el manual de calidad, el código de ética, el manual de funciones de su cargo.			
Se Entregó una guía telefónica de las extensiones de la empresa.			
Se Dio a conocer la historia de la empresa y el organigrama			
Se Explicó la misión, visión, normas, valores y políticas establecidas en la empresa.			
Se Indicó el horario de trabajo.			
Se Brindó información acerca de la adecuada atención al cliente tanto interno como externo.			

Se Dio la información necesaria de qué procedimiento debe realizar en el caso de un daño o mal funcionamiento de los equipos que están bajo su responsabilidad.			
Se Asignó una cuenta de correo electrónico o internet si lo Requiere y explicar cuál debe ser el adecuado manejo.			
Se dio a conocer y explicar las funciones que desarrollará el Nuevo empleado			
Se Presentó a los empleados de otras áreas con las que va a Tener que entenderse para el desarrollo de su trabajo.			
Se Designó un compañero de trabajo como tutor en el Proceso de adaptación al cargo.			
Nombre y firma del Jefe inmediato	Nombre y Firma del Empleado		
Fecha de finalización			


ANEXO 71. FORMATO LISTA DE CHEQUEO DE REINDUCCION

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</small></p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código: I-BCD-01			
	LISTA DE CHEQUEO PARA REINDUCCION	Versión: 001			
OBJETIVO REINDUCCION:					
ACTIVIDAD	APLICA		EJECUTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	
Dar a conocer el marco estratégico de la empresa (planes y proyectos de la empresa, alianzas estratégicas)					
Dar a conocer los planes de mejoramiento					
Dar a conocer las actividades de bienestar social y capacitación					
Dar a conocer misión, visión, política de calidad					
Dar a conocer los indicadores de gestión y su avance.					
Indicar el modelo de operación por procesos					
Dar a conocer el sistema de gestión de calidad.					
Dar a conocer las actividades de gestión de conocimiento para que las personas capacitadas en diversos temas puedan compartir y dicten la capacitación con los compañeros de trabajo.					

ANEXO 72. FORMATO LISTA DE ASISTENCIA

 Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal</small> <small>NT 900.022.450-0</small>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código:LA-BCD-01
	LISTA DE ASISTENCIA (TEMA: XXXX)	Versión: 001
		Fecha: 25 de febrero 2012
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

ANEXO 73. FORMATO EVALUACION DE LA CAPACITACION


 Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal</small> <small>NT 900.022.450-0</small>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código:EC-BCD-01				
	FORMATO DE EVALUACION DE LA CAPACITACION	Versión: 001				
		Fecha: 25 de febrero 2012				
No	CONTENIDO DEL CURSO Y ESTRUCTURA DEL CURSO	1	2	3	4	5
	LOS TEMAS REVISADOS SON APLICABLES A SU ACTIVIDAD LABORAL					
	LOS TEMAS REVISADOS RESPONDIERON A SUS INTERESES Y EXPECTATIVAS					
	EL DESARROLLO DE LOS TEMAS SE REALIZÓ DE LO SENCILLO A LO COMPLEJO					
	LAS DINÁMICAS DE TRABAJO PERMITIERON AL EMPLEADO SER ACTIVO					
	LAS ACTIVIDADES VARIARON DE ACUERDO AL CONTENIDO DEL CURSO					

	LAS ACTIVIDADES PERMITIERON LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES EL MATERIAL DIDÁCTICO (LÁMINAS, ACETATOS, DIAPOSITIVAS, LECTURAS, ETC.) FUE VARIADO Y APROPIADO					
	SE REALIZARON EVALUACIONES CONSTANTES					
	DESPUÉS DE CADA EVALUACIÓN SE REALIZARON LOS AJUSTES NECESARIOS PARA ASEGURARSE DE QUE TODOS APRENDIERAN					
	LA PLANEACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO PERMITIÓ EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS					
No	HABILIDADES DEL INSTRUCTOR	1	2	3	4	5
	PROYECTÓ UNA IMAGEN AGRADABLE					
	DESPERTÓ Y MANTUVO EL INTERÉS DEL PARTICIPANTE					
	PRESENTÓ ESQUEMAS GENERALES DE LOS TEMAS Y EXPLICÓ LOS OBJETIVOS A LOGRAR					
	RELACIONÓ UN TEMA CON OTRO, REMARCÓ LO IMPORTANTE Y REALIZÓ SÍNTESIS Y CONCLUSIONES					
	AYUDÓ A LA COMPRESIÓN DE LOS TEMAS CON EJEMPLOS, ANALOGÍAS, ANÉCDOTAS, ETC.					
	UTILIZÓ UN LENGUAJE, UN RITMO DE EXPOSICIÓN Y UN TONO DE VOZ APROPIADOS					
	APOYÓ SU EXPOSICIÓN CON DESPLAZAMIENTOS EN EL AULA Y ADEMANES APROPIADOS					
	OBSERVÓ A LOS PARTICIPANTES, LOS ESCUCHÓ Y LOS LLAMÓ POR SU NOMBRE					
	LOGRÓ LA PARTICIPACIÓN DE LA MAYORÍA DEL GRUPO					
	RECOMPENSÓ LOS ACIERTOS Y SEÑALÓ LOS ERRORES					
	LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONÓ FUE CLARA, COMPLETA					

	Y CORRECTA					
	LAS REFERENCIAS DEL INSTRUCTOR INCLUYERON INFORMACIÓN ACTUALIZADA					
	ESTABLECIÓ RELACIONES AMISTOSAS CON LOS PARTICIPANTES					
No	ORGANIZACION	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
	EL TIEMPO ENTRE LA PUBLICACIÓN DE LA INVITACIÓN	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
	PARA PARTICIPAR EN LOS CURSOS Y EL CIERRE DE INSCRIPCIONES FUE	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre nunca	Satisfecho insatisfecho
	LA INFORMACIÓN QUE SE LE PROPORCIONÓ SOBRE EL TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN Y EL REGLAMENTO DE CAPACITACIÓN FUE	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
	EN GENERAL, EL TRATO QUE RECIBIÓ DEL PERSONAL DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN FUE	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
	EL MATERIAL QUE SE UTILIZÓ (MANUALES, PLUMONES, PROYECTORES, ETC.) FUE	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
	PROPORCIONADO OPORTUNAMENTE Y EN BUENAS CONDICIONES	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
	EN CUANTO A VENTILACIÓN, HIGIENE, ILUMINACIÓN Y MOBILIARIO, LAS INSTALACIONES FUERON	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
	LA SUPERVISIÓN QUE REALIZÓ EL DEPARTAMENTO FUE	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
	SE RESPETARON LAS FECHAS Y	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho

	TIEMPOS ESTABLECIDOS					
	AL TERMINAR EL CURSO SE ENCUENTRA	Suficiente insuficiente	completa incompleta	Buen a mala	Siempre Nunca	Satisfecho insatisfecho
AHORA, POR FAVOR ANOTE LO QUE LE GUSTÓ Y NO LE GUSTÓ DEL CURSO, Y SUS SUGERENCIAS: ----- ----- -----						


ANEXO 74. FORMATO CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES BIENESTAR SOCIAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código: DS-BCD-01
			Versión: 001
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES BIENESTAR SOCIAL		Fecha: 25 de febrero 2012
No.	ACTIVIDAD	FECHA	
1.	Navidad Despedida de fin de año (año viejo)	24 de diciembre 29 de diciembre	
2.	Día de la mujer	9 de marzo	
3.	Semana santa	5 y 6 de abril	
4.	Día del trabajador Día de la madre	1 de mayo 13 de mayo de 2012	
5.	Día del padre	20 de junio de 2012	
7.	Día de la secretaria	13 de julio de 2012	
8.	Amor y amistad	15 de septiembre	

ANEXO 75. FORMATO CRONOGRAMA CELEBRACION DE CUMPLEAÑOS BIENESTAR SOCIAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código:DS-BCD-01
			Versión: 001
	CRONOGRAMA CELEBRACION DE CUMPLEAÑOS BIENESTAR SOCIAL		Fecha: 25 de febrero 2012
No.	NOMBRE Y APELLIDO	FECHA	
1.		ENERO	
2.		FEBRERO	
3.		MARZO	
4.		ABRIL	
5.		MAYO	
7.		JUNIO	
8.		JULIO	
10.		AGOSTO	
11.		SEPTIEMBRE	
12.		OCTUBRE	
13.		NOVIEMBRE	
14.		DICIEMBRE	

ANEXO 76. FORMATO EVALUACION DE DESEMPEÑO

	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código: ED-BCD-01
	FORMATO EVALUACION DE DESEMPEÑO	Fecha: 25 de febrero 2012
Entidad:		
Departamento:		
EVALUADO	Nombres y Apellidos:	C.C:
	Dependencia:	
	Cargo:	
EVALUADOR	Nombres y Apellidos:	C.C:
	Cargo:	
PERÍODO EVALUADO: Desde Día ____ Mes ____ Año ____ Hasta Día ____ Mes ____ Año ____		
CLASE DE EVALUACIÓN		
EVALUACIÓN PARCIAL		EVALUACIÓN DEFINITIVA
Cambio de Empleo <input type="checkbox"/>	Primera Semestral <input type="checkbox"/>	extraordinaria <input type="checkbox"/>
Cambio de Jefe <input type="checkbox"/>	Segunda Semestral <input type="checkbox"/>	Anual u Ordinaria <input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES

Teniendo en cuenta el logro de los objetivos alcanzados y el nivel de ejecución de los indicadores de éste formato, califique así:

- a. Lea detenidamente la definición de cada indicador.
- b. Determine el grado que refleje con mayor proximidad el desempeño del empleado.
- c. Escriba en la casilla puntos, de acuerdo con el grado de valoración escogido, la puntuación correspondiente dentro del rango estipulado para el mismo.
- d. Sume los puntajes asignados a los factores. Este resultado deberá ser sumado al obtenido en la valoración del logro de los objetivos concertados, de acuerdo a los pesos porcentuales señalados, para así determinar la calificación de servicios.

GRADOS DE VALORACIÓN

La valoración de los indicadores se hará con base en los siguientes grados:

POR ENCIMA (P.ENC): Durante el período el indicador se presenta de manera tal que supera ampliamente los patrones y niveles establecidos.

ADECUADO (ADEC.): Durante el período el indicador se presenta en los niveles y patrones establecidos.

POR DEBAJO (P.D): Durante el período el indicador se presenta en forma tal que no alcanza los niveles y patrones establecidos. Requiere aplicar esfuerzos para satisfacer las exigencias mínimas del empleo.

MUY POR DEBAJO (M.P.D) : Durante el período el indicador no se presenta o su presencia dista mucho de los niveles y patrones establecidos.

INTERPRETACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para efectos de las decisiones que se derivan de la evaluación del desempeño , se tienen en cuenta los siguientes grados:

SOBRESALIENTE: de 884 a 1000 puntos

SUPERIOR: de 767 a 883

ADECUADO: De 650 a 766

INSATISFACTORIO: de 100 a 649 puntos

DE ACUERDO CON LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN, EVALÚE SÓLO LA QUE CORRESPONDA, SEGÚN EL CASO:

- A. FACTORES DE DESEMPEÑO PARA EL NIVEL ASESOR Y PROFESIONAL CON PERSONAL A CARGO
- B. FACTORES DE DESEMPEÑO PARA EL NIVEL ASESOR Y PROFESIONAL SIN PERSONAL A CARGO
- C. FACTORES DE DESEMPEÑO PARA EL NIVEL TÉCNICO Y ASISTENCIAL CON PERSONAL A CARGO
- D. FACTORES DE DESEMPEÑO PARA EL NIVEL TÉCNICO Y ASISTENCIAL SIN PERSONAL A CARGO

A. FACTORES DE DESEMPEÑO PARA EL NIVEL ASESOR Y PROFESIONAL CON PERSONAL A CARGO:

AREAS	DESCRIPCION Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCION				PUN TOS
		M.P.D		ADEC.	P.ENC	
PRODUCTIVIDAD	PLANEACION: Proyecta y establece metas y objetivos acordes con la misión de la organización, determinando las acciones pertinentes a seguir dentro del período respectivo y los medios través de los cuales dichas metas han de alcanzarse.	8-29	30-51	52-65	66-80	
	UTILIZACION DE RECURSOS: Asigna las labores de la dependencia de acuerdo con los perfiles de sus colaboradores y con los requerimientos de la institución, teniendo en cuenta los plazos y costos de dichas labores, proveyendo los equipos y elementos requeridos.	8-29	30-51	52-65	66-80	
	CALIDAD: Demuestra un nivel de conceptualización, rigor y acierto técnico en el señalamiento y verificación de las especificaciones de los productos finales de su dependencia.	6-21	22-38	39-49	50-60	
	COMPETENCIA TECNICA: Aporta los conocimientos de su formación y experiencia, y aplica las habilidades gerenciales necesarias para el desempeño de su área, Investiga y se capacita sobre temas apropiados para su desempeño.	4-14	15-25	26-32	33-40	
	RESPONSABILIDAD: Cumple las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo y a la dependencia, enmarcándose en los objetivos y metas de la organización, logrando la productividad de su área	4-14	15-25	26-32	33-40	
300	SUBTOTAL					

AREAS	DESCRIPCION Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCION				PUN TOS
		M.P.D	P.D	ADEC.	P.ENC	
ÓN DE PERSONAL	LIDERAZGO: Conduce, apoya y orienta para el logro de los objetivos de su dependencia, propiciando el crecimiento personal y técnico de su grupo de trabajo	10-36	37-64	65-82	83-100	
	TOMA DE DECISIONES: Elige oportunamente las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados a su dependencia	10-36	37-64	65-82	83-100	
	SUPERVISIÓN: Ejerce seguimiento y control del personal a su cargo y de los procesos desarrollados, aplicando los correctivos y ajustes necesarios para el logro de los objetivos concertados	8-29	30-51	52-65	66-80	

	DELEGACIÓN: Distribuye las actividades y tareas, permitiendo que sus colaboradores ejerzan la autonomía necesaria en la ejecución de las mismas	6-21	22-38	39-49	50-60	
	TRABAJO EN EQUIPO: Propicia la integración de su grupo de trabajo, en torno a los proyectos y programas de la entidad, e interactúa con éste para el logro de los objetivos	6-21	22-38	39-49	50-60	
400		SUBTOTAL				

AREAS	DESCRIPCION Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCION				PUN TOS
		M.P.D	P.D	ADEC.	P.ENC	
CONDUCTA LABORAL	COMPROMISO INSTITUCIONAL: Genera, asume y trasmite el conjunto de valores y principios organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad	10-36	37-64	65-82	83-100	
	RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene estrategias de comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores generando un ambiente laboral de cordialidad y respeto	8-29	30-51	52-65	66-80	
	INICIATIVA: Propone y desarrolla procedimientos y métodos que permitan mejorar los procesos de su dependencia frente a la misión de la entidad.	6-21	22-38	39-49	50-60	
	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Maneja y comparte la información institucional de manera confiable, teniendo en cuenta los niveles y competencias	6-21	22-38	39-49	50-60	
300		SUBTOTAL				
		PUNTAJE TOTAL				

<p>MEJORAMIENTO Y DESARROLLO</p> <p>PUNTOS FUERTES</p> <p>PUNTOS DÉBILES</p>

RECOMENDACIONES PARA EL MEJORAMIENTO

Firma del evaluador _____

Ciudad y fecha: _____

NOTIFICACION

Contra esta calificación procede el recurso de reposición y en subsidio el de apelación interpuesta ante el evaluador dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de Notificación. Los recursos deben presentarse por escrito, personalmente o mediante apoderado y exponiendo los motivos de inconformidad.

Firma del evaluado _____ Ciudad y
fecha _____


Al funcionario se le debe entregar copia de esta evaluación

RECURSOS

Interpuso Recurso de Reposición

Interpuso Recurso de Apelación

ANEXO 77. FORMATO MEDICION CLIMA LABORAL

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA <small>Viveres y abarrotes al por mayor y al detal</small> <small>NT 900.022.460-0</small></p>	<p>BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTOS AL POR MAYOR Y DETAL</p>	Código: MCL.BCD-01
	<p>MEDICION CLIMA LABORAL</p>	Versión: 001
		Fecha: 25 de febrero 2012

1. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, temperatura, ventilación, espacio, volumen de ruidos, etc.) usted considera que éste es:

MUY CONFORTABLE		CONFORTABLE
SOPORTABLE		
INCOMODO	MUY INCOMODO	

2. Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES
CASI NUNCA	NUNCA	

3. ¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que Trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES
CASI NUNCA	NUNCA	

4. ¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES
CASI NUNCA	NUNCA	

5. Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES
CASI NUNCA	NUNCA	

6. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

SIEMPRE
VECES

CASI SIEMPRE

ALGUNAS

CASI NUNCA

NUNCA

7. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por trabajar en la organización?

MUY ALTO

ALTO

REGULAR

BUENO

MALO

8. En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo

NUNCA

AVECES

CON CIERTA FRECUENCIA

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

9. Para el desempeño de de mis labores mi ambiente de de trabajo es

MUY MALO

MALO

REGULAR

MUY BUENO

BUENO

10. Los jefes en la organización se preocupan por mantener elevado el nivel de motivación del personal

NUNCA
FRECUENCIA

AVECES

CON CIERTA

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

11. La relación entre compañeros de de trabajo en la organización es

MUY MALO

MALO

REGULAR

MUY BUENO

BUENO

12. La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi

trabajo.	NUNCA	AVECES	CON CIERTA FERCUENCIA
	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
13.La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores	NUNCA	AVECES	CON CIERTA FERCUENCIA
	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
14.En la organización las funciones están claramente definidas	NUNCA	AVECES	CON CIERTA FERCUENCIA
	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
15.Las remuneraciones están al nivel de de los sueldos de de mis colegas en el mercado	NUNCA	AVECES	CON CIERTA FERCUENCIA
	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
16.Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades	NUNCA	AVECES	CON CIERTA FERCUENCIA
	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
17.Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza.	NUNCA	AVECES	CON CIERTA FERCUENCIA
	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
18.Mi jefe me proporciona información suficiente, adecuada para realizar bien mi trabajo	NUNCA	AVECES	CON CIERTA FERCUENCIA
	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	

19. jefe me brinda la retroalimentación necesaria para reforzar mis puntos débiles según la evaluación de desempeño.

NUNCA

AVECES

CON CIERTA FRECUENCIA

CASI SIEMPRE

SIEMPRE

20. El nivel de recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo es

MUY MALO

MALO

REGULAR

MUY BUENO

BUENO

21. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?

MUY BAJO

BAJO


REGULAR

MUY ALTO


ALTO

Te agradeceremos nos hagas llegar algunos comentarios acerca de aspectos que Ayudarían a mejorar nuestro ambiente de trabajo.


ANEXO 78. FORMATO DE NOMINA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NT 900.022.460-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL					Código:N-BCD-01			
	NOMINA					Versión: 001			
						Fecha: 25 de febrero 2012			
NOMINA DE FEBRERO 2012					DEVENGADOS				
No	NOMBRE DEL EMPLEADO	SALARIO MENSUAL	DIAS LABORADOS	SALARIO TOTAL	HORAS EXTRAS	VALOR HORAS EXTRAS	COMISIONES	AUXILIO DE TRANSPORTE	TOTAL DEVENGADO
TOTAL NOMINA									


ANEXO 79. FORMATO ORDEN DE PAGO

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTOS AL POR MAYOR Y DETAL		Código:OP-.BCD-01
	ORDEN DE PAGO		Versión: 001
			Fecha: 25 de febrero 2012
FECHA:		CHEQUE No.	
BENEFICIARIO:		MONEDA:	
CUENTA CORRIENTE No. (Banco)			
CONCEPTO: (pago de)			
DEPENDENCIA:	CONCEPTO:	MONTO:	TOTAL:
PESOS: (letras)			TOTAL:
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR :	
RECIBI CONFORME: Nombre y apellido			
FIRMA:			
CEDULA DE CIUDADANIA:			

ANEXO 80. FORMATO ENTREGA DE PRODUCTO

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	<p>BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL</p>	Código: E-BCD-01
	<p>ENTREGA DE PRODUCTOS</p>	Versión: 001
		Fecha: 25 de febrero 2012
TIPO DE ARTICULO:		
CANTIDAD:		
No DE UNIDAD DE ENTREGA:		
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA ENTREGA:		
NOMBRE Y FIRMA DE RECIBIDO		


ANEXO 81. FORMATO RECIBO DE LIQUIDACION

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	<p>BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL</p>	Código: RL-BCD-01
	<p>RECIBO DE LIQUIDACION</p>	Versión: 001
		Fecha: 25 de febrero 2012
<p>RECIBI de ____ (1) _____ la cantidad de \$ ____ (2) _____ (_____), en concepto de liquidación que me corresponde de acuerdo a la Ley del Trabajo, derivada de ____ (3) _____ al puesto de ____ (4) _____ que he venido desempeñando hasta el día de hoy ____ (5) _____, y que corresponde a los siguientes conceptos:</p> <p>FECHA DE INGRESO: (6) _____</p> <p>SALARIO DIARIO: \$ (7) _____</p> <p>\$ _____ Parte proporcional de Aguinaldo de 2012.</p> <p>\$ _____ Parte proporcional de Vacaciones de 2000.</p> <p>(8) \$ _____ Prima Vacacional (%) de 2012</p> <p>(9) \$ _____ NETO A RECIBIR</p> <p>=====</p> <p>La anterior cantidad se cubrió con el cheque número ____ () _____ a cargo del Banco _____ (11) _____ a ____ de _____ de 2012.</p> <p>(12) NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR.</p>		

ANEXO 82. FORMATO PLANILLA DE PRESUPUESTO

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NTT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código:P.BCD-01
			Versión: 001
	PLANILLA DE PRESUPUESTO		Fecha: 25 de febrero 2012
AREA(programa)			PRESUESTO PARA 2012(pesos)
IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD(auditorias) TALENTO HUMANO (nomina, capacitaciones, bienestar e incentivos, programa de salud ocupacional y seguridad industrial) GESTION FINANCIERA MANTENIMIENTO E INFRAESTRUCTURA COMPRAS (materia prima- suministros) OTROS			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR :	

ANEXO 83. FORMATO PRESUPUESTO

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NTT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código:P.BCD-01
			Versión: 002
	PRESUPUESTO		Fecha: 25 de febrero 2012
RUBRO	CONCEPTO	VALOR	
		VALOR TOTAL:	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR :	

Concepto	Fecha en que apareció en el extracto	Valor

\$

Total Saldo según Extracto

\$

ANEXO 85. FORMATO INVENTARIO ACTIVOS FIJOS

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL						Código: IAF-BCD-01		
							Versión: 001		
	FORMATO INVENTARIO ACTIVOS FIJOS						Fecha: 25 de febrero 2012		
PLACA DE ACTIVO	DETALLE DEL ACTIVO	CANT.	ESTADO	MARCA	MODELO	SERIE	OBSERVACIONES		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			AUTORIZADO POR :				

ANEXO 86. FORMATO RECIBO DE CAJA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NT 900.022.450-0</p>	<p>BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTOS AL POR MAYOR Y DETAL</p>	Código:RC-BCD-01
		Versión: 001
	<p>RECIBO DE CAJA</p>	Fecha: 25 de febrero 2012

				Recibo de Caja No.:	<input style="width: 80px;" type="text"/>
Agencia:	<input style="width: 180px;" type="text"/>	Fecha:	<input style="width: 80px;" type="text"/>	Hora:	<input style="width: 80px;" type="text"/>
Recibido de:	<input style="width: 180px;" type="text"/>	Ident.:	<input style="width: 80px;" type="text"/>		

Código	Descripción	Documento	Moneda	Valor

Medio de Recaudo				Valor
Efectivo				\$
Cheque				\$
No. Cheque	Valor	Banco	Plaza	
Total				<input style="width: 80px;" type="text"/>

Observaciones:

Firma Cajero

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR :

ANEXO 87. FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO

	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código: M-BCD-01
	REGISTRO DE MANTENIMIENTO	Versión:01
		Fecha: 25 de febrero 2012

Equipo: _____

FECHA	MANTENIMIENTO REALIZADO	REALIZADO POR:	FIRMA RESPONSABLE

ANEXO 88. FORMATO SALIDA DEL PRODUCTO


	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código:SP-.BCD-01
	SALIDA DEL PRODUCTO	Versión: 001
		Fecha: 25 de febrero 2012

DESCRIPCION DEL PRODUCTO	ESTADO DEL PRODUCTO		CANTIDAD
	BUENAS CONDICIONES	MALASCONDICIONES	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	AUTORIZADO POR :	


ANEXO 89 FORMATO DE PQR

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NTT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código: PQR.BCD-01
		Versión: 001
	FORMATO DE REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Fecha: 25 de febrero 2012
Marque con una X el tipo de PQRS Petición Queja Reclamo Sugerencia		
IDENTIFICACION DEL USUARIO Nombre y Apellidos Cédula de Ciudadanía. Dirección Teléfono Ciudad Correo Electrónico		
Medio de Información Oficio Telefónico Verbal Página Web		
IDENTIFICACION DEL DENUNCIADO. Dependencia Teléfono Correo Electrónico		
Nombre del funcionario que recibe la PQRS, en la Empresa:		
DESCRIPCION DE LA PQRS ----- ----- ----- -----		


ANEXO 90 FORMATO SOLICITUD DE BIENES Y SERVICIOS

	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código:MI-.BCD-01	
			Versión: 001	
	MATRIZ INDICADORES		Fecha: 25 de febrero 2012	
NIVEL: ESTRATEGICO: MISIONAL: APOYO:				
PROCEDIMIENTO	NOMBRE DE INDICADOR	DEFINICION DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUANCIA

ANEXO 92 FORMATO LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL				Código:LMD-.BCD-01			
					Versión: 001			
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS				Fecha: 25 de febrero 2012			
CONSECUTIVO					CODIGO(Doc.)	TITULO DE DOCUMENTO	REVISO	APROBO

ANEXO 93 FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código:MI-.BCD-01
		Versión: 001
	SOLICITUD ACCIONES DE MEJORA,ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Fecha: 25 de febrero 2012

PROCESO: _____

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA:

IMPACTO: Afecta efectividad: Afecta imagen: Afecta sostenibilidad: Otro:

ANÁLISIS DE CAUSAS:

METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSAS:

CATEGORÍA: Método no definido o inadecuado: Incumplimiento Procedimiento: Falta de Entrenamiento o

PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR															
No	Fecha de identificación del problema o servicio no conforme (d-m-a)	PROBLEMA O SERVICIO NO CONFORME					TIPO DE ACCIÓN				ACCIÓN	RESPONSABLE (Cargo, Dependencia)	FECHA DE SEGUIMIENTO (a-m-d)	FECHA DE CIERRE PROGRAMADA (a-m-d)	A EF S
		Potencial	Real	Requisito(s)			CORRECTORA	DE MEJORA	PREVENTIVA	CORRECTIVA					
				SOGCS	NTC 17025	MECI									
1															
2															
3															
4															
5															

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

ANEXO 94 FORMATO ACCIONES CORRECTIVAS

	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código:LMD-.BCD-01
		Versión: 001

		Fecha: 25 de febrero 2012	
		LISTA DE CHEQUEO DE ACCIONES CORRECTIVAS	
ETAPA	ACTIVIDAD	Ok	H
DECIDIR INICIAR ACCION CORRECTIVA	<p>Tiene un impacto alto : cliente, organización (\$)</p> <p>Tiene ocurrencia alta (poco vital en pareto)</p> <p>NOTA: CONOCE UD. EL PROBLEMA.- FORME UN EQUIPO (líder) CON AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</p> <p>Establezca el cómo reportar avance de cada etapa al área de calidad.</p>		
1.DETECCION DE LA ANOMALIA Describirla	<ul style="list-style-type: none"> • Que dice el cliente acerca del asunto? • Describir el síntoma como el cliente lo afecta? • Describa el problema en términos de Quien, cuando, donde, como, cuanto. • Priorice y simplifique. • Haga referencia a la diferencia entre el desempeño actual y el esperado. (que) • Use gráficos • Determine objetivo en términos de objetivo a la anomalía 		1 3
2. DETERMINACION DE LAS CAUSAS DE LA ANOMALIA	<ul style="list-style-type: none"> • Determine cambios y enlístelos (operario, procedimiento, materia prima etc) • Utilice la experiencia, conocimientos técnicos y habilidades. <i>Recolecte información.</i> • Se preguntó PORQUE? Tantas veces, no se conforme con los síntomas, busque conexión con otros problemas. • Priorice las causas. Clarifique la condición de causa raíz. • Verificó que los factores evaluados de causa raíz están presentes en el producto o proceso. • Puede la causa raíz identificar generalmente el problema? • NOTA: SI HAY DUDA....FALTA INFORMACION 		4 2 1
3. ELABORACION Y APROBACION PLAN DE ACCION	<ul style="list-style-type: none"> • Las acciones se plantean para eliminar la causa o situación raíz. • Se planeó el recurso necesario: tiempo, personal, presupuesto. • El plan de acción tiene autoridad para su realización • Se definió procedimiento de verificación? 		4 3 5
4. EJECUCION Y SEGUIMIENTO.	<ul style="list-style-type: none"> • El seguimiento del equipo es planificado? agenda • Definir un estándar, parámetro meta o indicador para el avance de las acciones. En términos de <i>voz del cliente</i> • Documentar avances, conclusiones, informar. • Replantear acciones. 		6 1
5. REVISION DE LA EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> • Quien, como se hará verificación de la acción correctiva? • Que información se recolectar para demostrar eficacia? • Han sido definidas las fechas para evaluar efectividad? (3 		7

	<ul style="list-style-type: none"> meses, 6 meses) Evaluó eficacia en términos del objeto inicial propuesto? 		1
6. NORMALIZAR Y FELICITAR EL EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> Efectuó los cambios a procedimientos y formatos respectivos donde se demostró eficacia y mejora? Entrenó? Felicito al equipo? 		5
<ul style="list-style-type: none"> HERRAMIENTAS 			
1.Pareto 2. Espina de pescado 3.Diagrama de Relación 4.Tormenta de ideas		5 Flujograma 6. Gráfica lineal 7. Listas de chequeo	

ANEXO 95. FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NIT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL		Código:PGA-.BCD-01
			Versión: 001
	PROGRAMA DE AUDITORIA		Fecha: 25 de febrero 2012
OBTETIVO:			
ALCANCE:			
RECURSOS:			
FECHA DE ACTUALIZACION:			
PROCESOS	FECHAS CRONOGRAMA	DE	RESPONSABLE
OBSERVACIONES:			
ELABORADOPOR: _____ APROBADO POR: _____			

ANEXO 96. FORMATO PLAN DE AUDITORIA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA</p>	BODEGA COMERCIAL	Código:PA-.BCD-01
---	-------------------------	-------------------

		LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTOS AL POR MAYOR Y DETAL		Versión: 001
		PLAN DE AUDITORIA		Fecha: 25 de febrero 2012
FECHA:		AUDITORIA N.		
OBJETIVO:		ALCANCE:		
CRITERIOS DE AUDITORIA:		AUDITORES:		
PROCESO/ REQUISITO		LUGAR - UBICACIÓN		
Reunión de apertura		Reunión de Cierre		

ENTREVISTAS				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	NOMBRE DE LAS PERSONAS AUDITADAS	NOMBRE DE LOS AUDITORES
		.		
		.		


	LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTÉS AL POR MAYOR Y DETAL	Versión: 001
	INFORME DE AUDITORIA	Fecha: 25 de febrero 2012

ANEXO 97. FORMATO INFORME DE AUDITORIA

PROCESO:				AUDITORÍA N°:			
AUDITOR				AUDITADO (S)			
CARGO		NOMBRE		CARGO		NOMBRE	
ASPECTOS FAVORABLES							
OPORTUNIDADES DE MEJORA							
NO CONFORMIDADES Y OBSERVACIONES							
Requisito				Hallazgo			Descripción de la Observación o no Conformidad
SOGCS	NTC 17025	MECI	ISO 9001 / NTCGP	Conforme	No Conformidad	Observación	
CONCLUSIONES							
AUDITOR (ES)							
CARGO:							
NOMBRE:							
FIRMA:							
FECHA:							
AUDITADO (S)							
CARGO :							
NOMBRE:							

FIRMA:			
FECHA:			

ANEXO 98. FORMATO DE LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIA

 <p>Bodega Comercial LA DESPENSA Viveres y abarrotes al por mayor y al detal NT 900.022.450-0</p>	BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA VIVERES Y ABARROTES AL POR MAYOR Y DETAL	Código:LVA-.BCD-01
		Versión: 001
	LISTA DE VERIFICACION DE LA AUDITORIA	Fecha: 25 de febrero 2012

PROCESO:	
-----------------	--

PHVA	Pregunta	Numeral				Conforme	No conformidad	Observación	PREGUNTAS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	COMENTARIOS/ OBSERVACIONES/ CONCLUSIONES / HALLAZGOS
		SOGCS	NTC 17025	MECI	NTCGP						
P	1										
	2										
	3										
	4										
	5										
H	6										
	7										
	8										
	9										
	10										
V	11										
	12										
	13										
	14										
	15										
A	16										
	17										
	18										
	19										
	20										

OBSERVACIONES:	
-----------------------	--

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

ANEXO B

MANUAL DE CALIDAD

ANEXO C

MANUAL DE

FUNCIONES BODEGA

COMERCIAL

DESPENSA

MANUAL DE FUNCIONES



BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA

IPIALES-NARIÑO

2012

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Dotar a BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA de una herramienta que le permita mejorar la gestión de cada una de las áreas en relación con las funciones.
- Mejorar la calidad de trabajo, mediante el conocimiento por parte de los funcionarios de sus obligaciones, responsabilidades y funciones.
- Mejorar la imagen corporativa mediante la adecuada atención tanto del cliente externo como interno.
- Facilitar a la empresa de mecanismos que permitan la identificación y conciliación de necesidades y objetivos entre la empresa y sus colaboradores, como elemento de integración para favorecer el Desarrollo organizacional.
- Proveer a la empresa de elementos de medición y evaluación del trabajo, para posterior toma de decisiones y aplicación de medidas que permitan ofrecer un servicio de calidad.

CARGO	CODIGO
GERENTE	GER
REVISOR FISCAL	RVF
CONTADOR	CON
AUXILIAR CONTABLE	AXC
SECRETARIA	SC
JEFE DE BODEGA	JDB
JEFE DE VENTAS	JDV
SERVICIOS GENERALES	SVG

IDENTIFICACION Y REQUISITOS DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	GERENTE
NIVEL	DIRECTIVO
JEFE INMEDIATO	JUNTA DE SOCIOS
AREA	GERENCIA
CODIGO	GER
EDUCACION	Título profesional en Administración de empresas, Economía, Ingeniería Industrial o afín.
EXPERIENCIA	Tres años de experiencia en cargos de dirección
RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Es un cargo directivo responsable de planear, dirigir, organizar, coordinar, controlar y evaluar las todas las actividades y operaciones de BODEGA COMERCIAL DESPENSA, para garantizar el correcto funcionamiento de la empresa.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

- Ejercer la representación legal de la Empresa.
- Ejecutar y adecuar conjuntamente con la Junta de Socios las políticas, normas técnicas, administrativas y los planes generales a desarrollarse en la Empresa.
- Diseñar, coordinar y controlar los planes, programas y proyectos que deben desarrollarse en la Empresa con previa aprobación de la Junta Directiva.
- Dirigir, controlar y velar por el cumplimiento de los objetivos de la Empresa, debidamente adoptados por la Junta de Socios.
- Administrar, planear, organizar, evaluar y controlar el funcionamiento general de la Empresa.
- Proponer ajustes a la estructura orgánica de acuerdo con las necesidades y políticas de la empresa y la Junta de Socios.
- Velar por el cumplimiento de las normas orgánicas de la Empresa y de las demás disposiciones legales que regulan los procedimientos y los trámites administrativos internos.
- Asesorar y Administrar los objetivos, políticas, programas y estrategias de provisión de personal, para garantizar la presentación de aspirantes y candidatos que mejor puedan integrarse con las necesidades y objetivos de la empresa y propiciar integralmente la motivación del personal y el desarrollo organizacional.

- Nombrar, remover y administrar el personal de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- Supervisar el recaudo de los recursos financieros para que estos se ejecuten de conformidad con los planes y programas establecidos y aprobados por la Junta Directiva y con la Ley.
- Presentar a consideración de la Junta Directiva los balances, cuentas, relaciones e informes sobre el funcionamiento general de la Empresa.
- Celebrar los contratos que sean necesarios para atender las actividades y operaciones de la empresa.
- Presentar a la Junta de Socios informes de labores de la Empresa en forma general.
- Impulsar el desarrollo integral de las áreas de personal e información.
- Establecer las necesidades de la Empresa y trazar los planes de formación y capacitación del personal.
- Coordinar los comités técnicos para planear, organizar coordinar y realizar actividades de las distintas dependencias de la empresa.
- Mantener la motivación y buenas relaciones entre el personal.
- Coordinar y realizar todas las actividades concernientes al desarrollo organizacional de la Empresa.
- Mantener informado al personal acerca de todas las decisiones y novedades que se presenten.
- Propiciar y desarrollar investigaciones de tipo aplicado tendiente a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de la Empresa.
- Formular políticas y determinar los planes y programas del área administrativa y financiera de la Empresa.
- Desarrollar los programas de bienestar social y de capacitación de los empleados de la Empresa.
- Participar en el diseño, la organización, la coordinación, la ejecución y el control de los planes, programas y proyectos y actividades financieras, garantizando la correcta aplicación de las normas y procedimientos vigentes sobre la materia y con el propósito de lograr el mejor rendimiento económico de esta.
- Realizar conjuntamente con el Revisor Fiscal el análisis del resultado económico y financiero de los balances de la empresa presentando las recomendaciones pertinentes.
- Controlar el recibo y registro de los ingresos y egresos de efectivo de la empresa.
- Analizar, revisar, controlar y evaluar los sistemas y los procedimientos contables y financieros para garantizar su efectividad.
- Revisar y actualizar los manuales de procedimientos y funciones de acuerdo a los requerimientos de la empresa.
- Ordenar la apertura, cancelación o traslado de cuentas bancarias, de ahorro, depósito a término, Entre otras.

IDENTIFICACION Y REQUISITOS DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	REVISOR FISCAL
NIVEL	ASESOR
JEFE INMEDIATO	GERENTE
AREA	REVISORIA FISCAL
CODIGO	RVF
EDUCACION	Contador Público titulado, Especialista en Revisoría fiscal.
EXPERIENCIA	Tres años en cargos similares
RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Es un cargo del nivel asesor, responsable de asesorar a la empresa en la formulación, coordinación y ejecución y control de las políticas y planes generales

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

- Asesorar a la administración en la coordinación, ejecución y control de políticas, objetivos, planes, proyectos y programas.
- Absolver consultas, prestar asistencia técnica y emitir conceptos en materia tributaria, manejo Administrativo y financiero.
- Aportar elementos de juicio para la toma de decisiones relacionado con la ejecución y control de las finanzas de la empresa.
- Dirigir, coordinar y participar en las investigaciones y estudios confiados por la Administración.
- Preparar y revisar los informes financieros para cada periodo.
- Verificar la correcta liquidación y pago de impuestos.
- Desempeñar las demás funciones asignadas por la junta directiva de acuerdo con el nivel, la naturaleza y área de Desempeño.
- Las demás señaladas en el código de comercio.

IDENTIFICACION Y REQUISITOS DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	CONTADOR
NIVEL	PROFESIONAL
JEFE INMEDIATO	GERENTE
AREA	CONTABILIDAD
CODIGO	CON
EDUCACION	Título profesional en Contaduría pública con matrícula profesional vigente.
EXPERIENCIA	Un año de experiencia.
RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Es un cargo profesional responsable de planear, evaluar y presentar informes de los estados financieros de la empresa

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

- Acordar con el jefe inmediato los planes de trabajo.
- Recepcionar, desarrollar la información para posteriores resultados financieros.
- Preparar, analizar y rendir informes de los estados financieros de la Empresa.
- Revisar y controlar Comprobantes de egreso en su liquidación y soporte para su giro respectivo.
- Elaborar los estados financieros mensuales.
- Preparar la declaración de renta, IVA, retención en la fuente, ICA y demás impuestos a cargo.
- Revisar y controlar la Liquidación de nomina y el pago de las prestaciones sociales del personal de la empresa.
- Revisar y controlar la nómina de la Empresa.
- Rendir informes que sean solicitados por el Jefe inmediato, además de los que normalmente se debe presentar.
- Aplicar y adoptar técnicas que sirvan de apoyo al desarrollo de las actividades de tesorería.
- Comprobar la eficacia de los métodos y procedimientos utilizados en el área de contabilidad.
- Diseñar y desarrollar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y conservación de recursos propios de la Empresa.

- Coordinar el correcto ingreso de la información al sistema contable.
- Dirigir y supervisar la contabilización de ingresos por venta de mercancía.
- Coordinar la contabilización de egresos por los diferentes conceptos.
- Coordinar la correcta liquidación de impuestos para el pago de los mismos.
- Supervisar el procedimiento de conciliación bancaria.
- Responsabilizarse de todos los documentos e información escrita y magnética y adoptar mecanismos para su conservación, buen uso y evitar su pérdida o deterioro.
- Suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados de conformidad con los trámites, las autorizaciones y procedimientos establecidos.
- Informar al superior inmediato en forma oportuna sobre las inconsistencias o anomalías encontradas en documentos o información contable, bajo su responsabilidad.
- Desempeñar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato.

IDENTIFICACION Y REQUISITOS DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR CONTABLE
NIVEL	TECNICO
JEFE INMEDIATO	CONTADOR
AREA	CONTABILIDAD
CODIGO	AXC
EDUCACION	Bachiller Comercial, más un Técnico en contabilidad de por lo menos dos (2) años de duración.
EXPERIENCIA	Un (1) año de experiencia
RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Es un cargo técnico encargado del manejo de clientes, nómina, bancos y viáticos, Coordina la entrega de información a la empresa.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

- Recibir, examinar, clasificar, codificar y efectúa el registro contable de documentos.
- Revisar y comparar lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archivar documentos contables para uso y control interno.
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Transcribir información contable en el sistema.
- Revisar y verificar planillas de retención de impuestos.
- Revisar y realizar la codificación de las diferentes cuentas bancarias.
- Recibir los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.
- Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.
- Participa en la elaboración de inventarios.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Realizar liquidación de prestaciones sociales.

IDENTIFICACION Y REQUISITOS DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	SECRETARIA - CAJERA
NIVEL	TECNICO
JEFE INMEDIATO	GERENTE Y CONTADOR
AREA	ADMINISTRATIVA
CODIGO	SC
EDUCACION	Sistema, contabilidad, y secretariado ejecutivo.
EXPERIENCIA	Mínimo seis meses
RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Desarrollar y mantener relaciones productivas y respetuosas con los demás proporcionando un marco de responsabilidad compartida.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

- Digital y redactar oficios, memorandos, informas, así como también lo tratado en reuniones y conferencias dadas por el Gerente.
- Orientación al cliente.
- Elaboración y envío de correspondencia
- Atención del teléfono y registro de llamadas
- Arqueo de caja
- Entregar cheques pro cancelación de cuentas, previa identificación y firma de comprobantes de recibo por parte del acreedor.
- Entregar al Gerente los cheques que éste debe firmar, adjuntando comprobantes, facturas y orden de compra correspondientes, previo visto bueno.
- Capturar, codificar y causar los movimientos de ingresos y egresos y movimientos bancarios
- Revisar y controlar los ingresos provenientes de la venta de mercancía.
- Recibir, revisar y relacionar los pagos que por compromisos adquiridos con proveedores deba cancelar la Empresa.
- Realizar y revisar los movimientos diarios

- Responsabilizarse de todos los documentos e información escrita y magnética y adoptar mecanismos para su conservación, buen uso y evitar su pérdida o deterioro.
- Suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados de conformidad con los trámites, autorizaciones y procedimientos establecidos.
- Desempeñar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato

IDENTIFICACION Y REQUISITOS DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	JEFE DE BODEGA
NIVEL	PROFESIONAL
JEFE INMEDIATO	CONTADOR
AREA	BODEGA
CODIGO	JDB
EDUCACION	Tecnólogo Comercial
EXPERIENCIA	Un año en cargos relacionados
RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Es un cargo responsable de controlar y custodiar la mercancía de BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA, además de servir de apoyo en las operaciones diarias.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

- Recibir, reservar, custodiar, ubicar y distribuir la mercancía que se adquiriera, además de verificar el estado de conservación.
- Verificar los comprobantes que soporten las transacciones.
- Aplicar y adaptar técnicas que sirvan de apoyo al desarrollo de las actividades de compra, venta y almacenamiento de mercancía y al cumplimiento de las metas propuestas para la dependencia.

- Participar en la planeación, programación, organización, ejecución y control de las actividades de compra y venta de mercancía.
- Diseñar, desarrollar sistemas de información, clasificación, actualización, manejo y/o conservación de los bienes a su cargo.
- Elaborar e interpretar cuadros, informes y estadísticas de ventas e inventario, presentar los resultados y proponer mecanismos orientados a optimizar la prestación del servicio y el fortalecimiento del área y del producto.
- Velar por el buen uso y manejo de los recursos y bienes a su cargo.
- Responder ante la Gerencia por merma, hurto, deterioro, pérdida de los elementos bajo su custodia.
- Solicitar las cotizaciones para las compras y verificar si el producto cumple con las características exigidas.
- Elaborar las órdenes de compra de acuerdo a las cotizaciones.
- Elaborar el inventario de mercancía y mantenerlo actualizado, además de realizar su codificación.
- Velar por la efectiva aplicación de las normas y procedimientos para el recibo, registro, distribución y venta de la mercancía que adquiera la empresa.
- Guardar documentos de archivo de movimiento de esta dependencia.
- Suministrar los elementos requeridos en forma oportuna.
- Desempeñar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato.

IDENTIFICACION Y REQUISITOS DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	JEFE DE VENTAS
NIVEL	ADMINISTRATIVO
JEFE INMEDIATO	GERENTE
AREA	VENTAS
CODIGO	JDM
EDUCACION	Secretariado Ejecutivo
EXPERIENCIA	Mínimo un año
RESPONSABILIDAD DEL CARGO	Es un cargo técnico responsable de tener al día sobre los movimientos diarios de la empresa.

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

- Realizar y recibir llamadas telefónicas y transmitir los mensajes a las personas correspondientes.
- Atender al público para dar información y concertar entrevistas, además de responder por los documentos a su cargo.
- Realizar la ejecución de los procesos de facturación, pedidos, devoluciones y ventas.
- Participar activamente en la organización de eventos, reuniones y programas sociales relacionados con su cargo, para el mejoramiento de su actividad y ejecución del trabajo.
- Las demás funciones relacionadas con el cargo, que por disposición legal, emergencia económica o necesidades del servicio sea necesario asignarle.

IDENTIFICACION Y REQUISITOS DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	SERVICIOS GENERALES
NIVEL	OPERATIVO
JEFE INMEDIATO	GERENTE
AREA	TODA LA EMPRESA
CODIGO	SVG
EDUCACION	Bachiller
EXPERIENCIA	Mínima de un año en cargos afines
RESPONSABILIDAD DEL CARGO	

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

- Cumplir con el horario asignado.
- Realizar las funciones asignadas por el jefe inmediato (Gerente).
- Mantener en condiciones óptimas de aseo las instalaciones de la empresa.
- Velar por el orden y aseo del lugar.

ANEXO D

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA**

CAPITULO I

ARTICULO 1. El presente es el Reglamento Interno de Trabajo tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de administración del Recurso Humano de **BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA**, domiciliada en la ciudad de IPIALES Carrera 11 No 16 – 31, con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Empresa y su personal.

CAPITULO II

CONDICIONES DE ADMISIÓN

ARTICULO 2. La etapa previa a la contratación de un trabajador juega un papel importante dentro de la selección del personal. La Empresa puede requerir del aspirante lo siguiente:

- Ser mayor de edad
- Poseer título académico, técnico o profesional, o el cumplimiento de los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades.
- Comprobación de las calidades profesionales mediante exámenes técnicos.
- Demostrar antecedentes personales satisfactorios y de buena conducta.
- Presentar una solicitud de empleo mediante hojas de vida de manera adecuada y oportuna.

ARTICULO 3. El solicitante declara que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Empresa.

La inexactitud de los datos o información consignados por el trabajador al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información importante tales como antecedentes penales, etc., constituyen faltas graves a este reglamento y son causa para la terminación del contrato de trabajo, de acuerdo al Art. 316, No. 2 del Código de Trabajo.

La Empresa se reserva el derecho de realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de los antecedentes e historial del aspirante a ocupar una vacante. Después de verificar los datos, la Empresa se reserva también la potestad de contratar o no al aspirante, sin que esto le otorgue ningún derecho a ocupar está vacante.

Quien aspire a desempeñar un cargo en **BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA**, debe hacer la solicitud por escrito para su registro como aspirante mediante una hoja de vida y acompañar los siguientes documentos:

- Cédula de ciudadanía
- Libreta Militar (para hombres)
- Certificado actualizado del último trabajo
- Dos certificados actualizados de honorabilidad y honradez
- Certificado de tipo de sangre.
- Certificado del lugar de domicilio
- Certificado de antecedentes disciplinarios y fiscales.

ARTICULO 4. REFERENCIAS: La Empresa podrá solicitar las referencias que estime necesarias sobre el aspirante, y se reserva la libertad de verificar la información antes y/o después de su contratación, así como los demás datos presentados. Después de verificar los datos obtenidos, la empresa se reserva el derecho de contratar o no al aspirante, sin que esto implique derecho alguno a ocupar está vacante.

CAPITULO III

CONTRATOS DE TRABAJO

ARTICULO 5. TIPOS DE CONTRATOS: La empresa podrá celebrar válidamente, cualquier tipo de contrato de trabajo con sus empleados utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la ley.

ARTICULO 6. CONDICIONES DE LOS CONTRATOS: Todos los trabajadores de la empresa serán contratados por escrito, Todos los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas en el Código del Trabajo.

Los contratos individuales que la empresa celebra por primera vez, tendrán necesariamente un período de prueba de sesenta (60) días.

En este período o al término del mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin indemnización alguna, mediante simple notificación.

La empresa podrá celebrar contratos a plazo fijo, por tiempo indefinido, ocasionales, eventuales, por hora o cualquier otro determinado por la ley, en la medida que considere necesario y estipulando las condiciones particulares en cada caso.

ARTICULO 7. VACANTES: Cuando se produzca vacantes o nuevas necesidades de personal, la Empresa buscará la persona más idónea para llenar la vacante. La selección de candidatos será efectuada por la gerencia, a través de un proceso técnico de selección diseñado para el efecto y los resultados de las pruebas tendrán el carácter de confidencial.

Los mecanismos, procesos y procedimientos para dicha selección serán bajo el diseño y formato de la empresa según su conveniencia y funcionalidad.

CAPITULO IV

CONTRATO DE APRENDIZAJE

ARTÍCULO 8. Contrato de aprendizaje es una forma especial dentro del derecho laboral, mediante la cual una persona natural desarrolla formación teórica práctica en una entidad autorizada, con el fin de adquirir formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación y esto le implique desempeñarse dentro del manejo administrativo, operativo comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades de la empresa, por cualquier tiempo determinado no superior a dos años, y por esto reciba un apoyo de sostenimiento mensual, el cual en ningún caso constituye salario (Ley 789 de 2002, artículo 30).

ARTÍCULO 9. Pueden celebrar contrato de aprendizaje las personas mayores de 14 años que han completado sus estudios primarios o demuestren poseer conocimientos equivalentes a ellos, en los mismos términos y con las restricciones de que trata el Código del Trabajo (Ley 188 de 1959, artículo 2º).

ARTÍCULO 10. El contrato de aprendizaje debe constar por escrito y debe contener por lo menos los siguientes puntos:

1. Nombre de la empresa o empleador.
2. Oficio que es materia del aprendizaje, programa respectivo y duración del contrato.
3. Obligación del empleador, y del aprendiz y derechos (Ley 188 de 1959, artículos 6º y 7º).
4. El apoyo del sostenimiento mensual.
5. Firmas de los contratantes y/o de sus representantes.

ARTÍCULO 11. Cuotas de aprendices en las empresas. La determinación del número mínimo de aprendices será no superior a dos practicantes, que colaboren con el desarrollo de las actividades del objeto social de la empresa y que sea en beneficio del conocimiento de los estudiantes, de esta manera contribuir con la enseñanza que brindan los centros de estudios de la ciudad.

CAPITULO V

HORARIO DE TRABAJO

ARTICULO 12. BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA, ha establecido las horas de entrada y salida de los trabajadores de la siguiente manera:

Días de trabajo de lunes a sábado En la mañana 8.00 a 12.00

Entrada en la tarde 2 p.m. a 6 p.m.

Periodo(s) de descanso de diez minutos a las 10 a.m. Y 4 p.m., en cada jornada.

PARÁGRAFO 1. El empleador y el trabajador podrán acordar que la jornada semanal sea cuarenta y ocho (48) horas se realice mediante jornadas diarias flexibles de trabajo, distribuidas en máximo seis días a la semana con un día de descanso obligatorio, que podrá coincidir con el domingo. En este, el número de horas de trabajo diario podrá repartirse de manera variable durante la respectiva semana y podrá ser de mínimo cuatro (4) horas continuas y hasta diez (10) horas diarias sin lugar a ningún recargo por trabajo suplementario, cuando el número de horas de trabajo no exceda el promedio de cuarenta y ocho (48) horas semanales dentro de la jornada ordinaria de 6 a.m. a 10 p.m. (Ley 789 de 2002, artículo 51).

CAPITULO VI

LAS HORAS EXTRAS Y TRABAJO NOCTURNO

ARTICULO 13. Trabajo diurno es el comprendido entre las 6:00 a.m. y 10:00 p.m., trabajo nocturno es el comprendido entre las 10:00 p.m. y las 6:00 p.m. (Ley 789/2002).

ARTICULO 14. El trabajo suplementario o de horas extras, es el que excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal (Art. 159 CST).

ARTICULO 15. El trabajo suplementario o de horas extras, a excepción de los casos señalados en el Artículo 163 del CST, solo, podrá efectuarse hasta por dos (2) horas diarias.

ARTICULO 16. Tasas y liquidación de recargos.

1. El trabajo nocturno, por el solo hecho de ser nocturno se remunera con un recargo del treinta y cinco (35%) sobre el valor del trabajo diurno, con excepción del caso de la jornada de treinta y seis (36) horas semanales previstas en el Artículo 20 literal c de la Ley 50 de 1990.
2. El trabajo extra diurno se remunera con un recargo del veinticinco por ciento (25%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.
3. El trabajo extra nocturno se remunera con un recargo del setenta y cinco por ciento (75%) sobre el valor del trabajo ordinario diurno.

Cada uno de los recargos antedichos se produce de manera exclusiva, es decir, sin acumularlo con ningún otro (Art. 24 Ley 50 de 1990).

ARTICULO 17. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y de recargo por trabajo nocturno, en su caso, se efectuará junto con el salario del periodo en que se ha causado o, a más tardar con el salario del periodo siguiente (Art. 134, ordinal 2°, CST).

ARTICULO 18. La empresa no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras, sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores.

PARÁGRAFO. En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

Cuando la jornada de trabajo se amplié por acuerdo entre empleadores y trabajadores a diez (10) horas diarias, no se podrá en el mismo día laborar horas extras (Art. 22 Ley 50 de 1990).

ARTICULO 19.NO LLAMAR / NO PRESENTARSE: En caso de ausencia y en la medida de lo posible, comuníquese antes de que su horario de trabajo empiece o en caso de cita médica presentar ante el jefe o jefe inmediato copia de la cita, ya que tal inobservancia daría como resultado una acción disciplinaria y correspondería a descontar el tiempo que se mantuvo ausente.

ARTICULO 20. PUNTUALIDAD: Todos los trabajadores se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de la Empresa, la puntualidad es indispensable, por lo que existirá un margen de

tolerancia de 10 minutos. En caso de producirse un atraso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.

ARTICULO 21. La Empresa podrá establecer los métodos que mejor estime conveniente para el control de asistencia y puntualidad de sus trabajadores.

ARTICULO 22. Sin embargo de lo establecido anteriormente, si un trabajador se atrasare o faltare a un turno sin previo aviso, quien estuviese cumpliendo el turno inmediato anterior, dará aviso del hecho al responsable del área, pero será su responsabilidad cubrir dicha función hasta ser relevado, ante lo cual se le pagará de acuerdo a la Ley.

CAPITULO VII

DIAS DE DESCANSO LEGALMENTE OBLIGATORIOS

ARTICULO 23. Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

PARÁGRAFO 1. Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas, no implique la prestación de servicios en todos los días laborales de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado (Art. 26, numeral 5° Ley 50 de 1990).

TRABAJO DOMINICAL Y FESTIVO, REMUNERACIÓN

ARTICULO 24. Aviso sobre trabajo dominical cuando se trate de trabajos habituales o permanentes en domingo, el empleador debe fijar en lugar público del establecimiento, con anticipación de doce (12) horas por lo menos, la relación del personal de trabajadores que por razones del servicio no pueden disponer del descanso dominical. En esta relación se incluirán también el día y las horas de descanso compensatorio (Art. 185 CST).

PARÁGRAFO 1. El trabajador podrá convenir con el empleador su día de descanso obligatorio el día sábado o domingo, le será reconocido en todos sus aspectos como descanso dominical obligatorio institucionalizado.

Interprétese la expresión dominical contenida en el régimen laboral en este sentido exclusivamente para el efecto del descanso obligatorio.

Se entiende que el trabajo dominical es ocasional cuando el trabajador labora hasta dos (2) domingos durante el mes calendario. Se entiende que el trabajo dominical es habitual cuando el trabajador labore tres (3) o más domingos durante el mes calendario.

ARTICULO 25. Cuando por motivo de fiesta no determinadas por la Ley 51 del 22 de Diciembre de 1983, el empleador suspendiere el trabajo, estará obligado a pagar por el salario de ese día, como si se hubiere realizado. No está obligado a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión del trabajo o su compensación en otro día hábil, o cuando la suspensión o compensación estuviere prevista en el reglamento pacto, convención colectiva o fallo arbitral. Este trabajo compensatorio se remunera sin que se entienda como trabajo suplementario o de horas extras (Art. 178 CST).

VACACIONES REMUNERADAS

ARTICULO 26. Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas (Art. 186 numeral 1° CST).

ARTICULO 27. La época de vacaciones debe ser señalada por el empleador a más tardar dentro del año siguiente, y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El empleador tiene que dar a conocer al trabajador con quince (15) días de anticipación la fecha en que se concederá las vacaciones (Art. 187 CST).

ARTICULO 28. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas (Art. 188 CST).

ARTICULO 29. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero el Ministerio de la Protección Social puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de estas en caso especial de perjuicio para la economía nacional o la industria.

Cuando el contrato termine sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador (Art. 189 CST) Ley 789 de 2002.

ACUMULACIONES.

ARTICULO 30. Durante el periodo de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que este devengando el día que comience a disfrutar de ellas.

En consecuencia, solo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea variable, las vacaciones se liquidaran con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.

ARTICULO 31. BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA llevará un registro de vacaciones en el que anotara la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas (Art. 5° Decreto 13 de 1967).

PERMISOS

ARTICULO 32. La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica, debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias.

- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10 % de los trabajadores.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente), el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa (Art. 57, numeral 6° CST).



Parágrafo: Todo permiso debe ser tramitado a través de la Gerencia.

CAPITULO VIII

SALARIO MÍNIMO, CONVENCIONAL, LUGAR, DÍAS, HORAS DE PAGO Y PERIODOS QUE LO REGULAN

ARTICULO 33. Formas y libertad de estipulación.

1. El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etcétera, pero siempre respetando el salario mínimo legal el fijado en los pactos, convenciones colectivas y fallos arbitrales.
2. No obstante lo dispuesto en los Artículos 13, 14, 16, 21 y 340 del Código Sustantivo de Trabajo y las normas concordantes con estas, cuando el trabajador devengue un salario ordinario superior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales, valdrá la estipulación escrita de un salario que además de retribuir el trabajo ordinario, compense de antemano el valor de las prestaciones, recargos y beneficios tales como el correspondiente al trabajo nocturno, extraordinario o al dominical y festivo, el de primas legales, extras legales, las cesantías y sus intereses, subsidios y suministro en especie; y en general, las que se incluyan en dicha estipulación, excepto las vacaciones. En ningún caso el salario integral podrá ser inferior al monto de diez (10) salario mínimos legales mensuales, más el factor prestacional correspondiente a la empresa que no podrá ser inferior al treinta por ciento (30%) de dicha cuantía.

3. Este salario no estará exento de las cotizaciones a la Seguridad Social, ni de los aportes al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, pero en el caso de estas tres últimas entidades, los aportes se disminuirán en un treinta por ciento (30 %).
4. El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo (Art. 18 Ley 50/90).

ARTICULO 34. Se denomina jornal al salario estipulado por días y, sueldo el estipulado por periodos mayores (Art. 133, numeral 1° CST).

ARTICULO 35. Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuara en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después que este cese (Art. 138, numeral 1° CST).

PARÁGRAFO. BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA, no existen prestaciones adicionales a las legalmente obligatorias (Art. 108 numeral 18 del CST).

PERIODOS

ARTICULO 36. El salario se pagara al trabajador directamente o a la persona que le autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por periodos iguales y vencidos. El periodo de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana y para sueldos no mayores de un mes.
2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por el trabajo nocturno debe efectuarse junto con el salario ordinario del periodo en que se han causado o a más tardar con el salario del periodo siguiente (Art. 134 CST).

ARTICULO 37. PAGO DE REMUNERACIONES: La Empresa liquidará mensualmente los valores correspondientes a ingresos y deducciones que tengan lugar de conformidad con la Ley con respecto a las remuneraciones, la misma que

será cancelada por mes vencido incluyendo todos los beneficios que determina la Ley. El pago la empresa lo realizará directamente en efectivo.

Las horas nocturnas y/o extraordinarias se pagarán una vez que se encuentren registradas en los formularios respectivos y debidamente autorizadas por la Presidencia y/o Gerencia General.

CAPITULO IX

DEL LUGAR DE TRABAJO

ARTICULO 38. LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO: La Empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso.

Cualquier empleado que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente reglamento.

Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad y que se trate de:

1. Tener el propósito de crear un lugar de trabajo ofensivo.
2. Tener el propósito de interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos.
3. Afectar el desempeño laboral.
4. Afectar en las oportunidades de crecimiento del trabajador.

ARTICULO 39. Los siguientes son ejemplos de comportamientos no aceptados por **BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA**, entre estos están:

- Hacer comentarios fuera de lugar ya sean estos escritos o verbales, también demostrar un comportamiento en contra de un trabajador ya sea por su color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad.
- Demostrar estereotipos, tratos y hechos negativos relacionados a color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad.

- No se permitirá el uso de rótulos colocados sobre paredes o cualquier tipo de circular que atente a la integridad de una persona.

ARTICULO 40. ACOSO SEXUAL: La Empresa estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo. Acoso sexual no se refiere a cumplidos ocasionales o comentarios que son socialmente aceptados. Se entenderá acoso sexual a lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado
- Pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir con el fin de ser promovido. Pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo.
- Cuando se intenta interferir en el desempeño de labores de un individuo.
- El acoso sexual puede incluir una variedad de comportamientos y hechos que se presentan en varios niveles: Contacto físico inapropiado como innecesarias caricias, rasguños, toques y palmadas. El forzar a un individuo a tener relaciones sexuales o favores sexuales.
- Acoso verbal en donde hay un abuso de la naturaleza sexual donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.
- Usar términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta o actividad sexual o inclinación sexual.
- El colgar rótulos, hojas, email, volantes sexualmente ofensivos en el lugar de trabajo.

ARTICULO 41. Si alguien ha incurrido en uno de los tipos de acoso sexual ya mencionados anteriormente, este reclamo se debe presentar a la persona encargada en la empresa con el fin de que inicien las respectivas investigaciones y tomar así una acción disciplinaria.

ARTICULO 42. La empresa no tolerará ninguna forma de reprimenda o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fe, de acoso y discriminación. Todo reclamo será investigado, y será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

ARTICULO 43. USO DE INTERNET: Los empleados solo pueden hacer uso de Internet para tareas oficiales de la empresa. Esta estrictamente prohibido el uso de

Internet para conversar, leer, navegar, bajar música y otros en horas de oficina ya que esto interfiere en el desempeño de labores. Si un empleado fuese encontrado haciendo mal uso del Internet en horas de trabajo, este será sancionado bajo la política de acciones disciplinarias de la empresa. De igual manera los compañeros de trabajo que no denuncien anomalías de mal uso de Internet serán sancionados por encubrir estos hechos. El uso de Internet para labores que no son de oficina se permitirá, previa la autorización correspondiente, únicamente en horas de almuerzo, antes o después de horas de oficina o feriados, con un máximo de 1 hora en cada periodo autorizado por la Empresa, caso contrario la empresa se reserva el derecho de cobrar o descontar los costos de conexión a Internet.

ARTICULO 44. POLÍTICA DE DROGAS, ALCOHOL Y TABACO: BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA, reconoce que su futuro depende de la salud física y mental de sus trabajadores. El uso y comercialización de drogas afecta la imagen de la empresa. La posesión, uso y venta de drogas ilegales y el consumo de bebidas alcohólicas durante horas de trabajo, está estrictamente prohibido.

Cualquier empleado bajo la influencia del alcohol o drogas que no demuestre juicio alguno, desempeño o seguridad a los empleados u otros dentro de la propiedad de la empresa, durante horas de trabajo, será sancionado conforme el presente reglamento.

Todo empleado está en la obligación de notificar a la empresa el uso de medicación que pueda afectar su desempeño y comportamiento.

CAPITULO X AUSENCIAS

ARTICULO 45.ABANDONO DEL TRABAJO: El abandono del trabajo por más de tres días consecutivos en un mes sin justa causa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral.

ARTICULO 46.PERMISO PARA SALIR DEL TRABAJO: Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

- Son permisos las autorizaciones concedidas por el gerente para que puedan ausentarse temporalmente del lugar de trabajo. Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del derecho a voto, enfermedad, orden médica, y en los demás casos previstos en la Ley y en este reglamento. La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico en plazo máximo de 72 horas.
- Los empleados están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 24 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización.

ARTICULO 47.Ningún permiso podrá exceder de 8 horas diarias. En el caso de que un trabajador se ausentara de su lugar de trabajo con permiso dentro de su horario de trabajo o en el caso que ocupe funciones que pueda requerir un contacto urgente e inmediato, el mismo deberá disponer de cualquier medio para ser contactado como: celular, correo electrónico, teléfono, razón, etc.

ARTICULO 48. Se entenderá por calamidad doméstica, los siguientes hechos:

- La muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre. Enfermedades graves del cónyuge, conviviente o hijos que requieran de la compañía del trabajador.

- Todos los permisos otorgados por cualquier índole o naturaleza por la empresa a través de las personas autorizadas deberán ser justificados y respaldados con los documentos pertinentes para cada caso a satisfacción total de la empresa. Caso contrario se tomarán las medidas pertinentes.

ARTICULO 49. LICENCIA SIN SUELDO: Es la situación en que se encuentra un empleado autorizado por el Presidente Ejecutivo o Gerente General, a quien se le permite ausentarse temporalmente del desempeño del cargo asignado, sin remuneración ni beneficio de ninguna clase.

ARTICULO 50. LICENCIA CON SUELDO: El Presidente y/o el Gerente de **BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA** podrán autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos:

- Por maternidad durante 12 semanas, de las cuales 2 deben tomarse antes del parto.
- Por lactancia 2 horas diarias, al principio o final de cada jornada diaria de trabajo, durante 6 meses posteriores al parto.
- Por calamidad doméstica debidamente justificada.
- En Caso de fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el grado segundo de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil, una licencia remunerada por luto de cinco (05) días hábiles.
- Por paternidad. El esposo o compañero permanente tendrá derecho a cuatro (4) días de licencia remunerada de paternidad, en el caso que sólo el padre esté cotizando al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Si ambos padres estén cotizando al Sistema General de Seguridad Social en Salud, se concederán al padre ocho (8) días hábiles de licencia remunerada de paternidad.

CAPITULO XI

**SERVICIOS MEDICOS, MEDIDAS DE SEGURIDAD, RIESGOS
PROFESIONALES, PRIMEROS AUXILIOS EN DE CASO DE ACCIDENTES
DE TRABAJO, NORMAS SOBRE LABORES EN ORDEN A LA MAYOR
HIGIENE, REGULARIDAD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.**

ARTICULO 51. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para implementar y ejecutar actividades permanentes en medicina preventiva y del trabajo, y en higiene y seguridad industrial, de conformidad al programa de salud ocupacional, y con el objeto de velar por la protección integral del trabajador.

ARTICULO 52. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales o EPS, ARP, a través de la IPS a la cual se encuentren asignados. En caso de no afiliación estarán a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

ARTICULO 53. Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si éste no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

ARTICULO 54. Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordenan la empresa en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

ARTICULO 55. Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriba la **BODEGA COMERCIAL LA DESPENSA** para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

ARTICULO 56. En caso de accidente de trabajo, el gerente ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la llamada al médico si lo tuviere, o uno particular si fuere necesario, tomará todas las demás medidas que se impongan y que se consideren necesarias para reducir al mínimo las consecuencias del accidente, denunciando el mismo en los términos establecidos en el Decreto 1295 de 1994 ante la EPS y la ARP.

ARTICULO 57. En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al empleador, a su representante o a quien haga sus veces, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes e indicará las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

ARTICULO 58. Todas las empresas y las entidades administradoras de riesgos profesionales deberán llevar estadísticas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales para lo cual deberán en cada caso determinar la gravedad y la frecuencia de los accidentes de trabajo o de las enfermedades profesionales de conformidad con el reglamento que se expida.

Todo accidente de trabajo o enfermedad profesional que ocurra en una empresa o actividad económica, deberá ser informado por el empleador a la entidad administradora de riesgos profesionales y a la entidad promotora de salud, en forma simultánea, dentro de los dos días hábiles siguientes de ocurrido el accidente o diagnosticada la enfermedad.

ARTICULO 59. En todo caso, en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas de riesgos profesionales del Código Sustantivo del Trabajo, a la Resolución 1016 de 1989 expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y las demás que con tal fin se establezcan.

De la misma manera ambas partes están obligadas a sujetarse al Decreto-Ley 1295 de 1994, y la Ley 776 del 17 de diciembre de 2002, del sistema general de riesgos profesionales, de conformidad con los términos estipulados en los preceptos legales pertinentes y demás normas concordantes y reglamentarias antes mencionadas.

CAPITULO XII PRESCRIPCIONES DE ORDEN

ARTICULO 60. Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

1. Respeto y subordinación a los superiores;
2. Respeto a sus compañeros de trabajo;
3. Respeto y cortesía con los clientes y usuarios de la empresa
4. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
5. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa; ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
6. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto respectivo superior y de manera fundada, medida y respetuosa.
7. Ser verídico en todo caso.
8. Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta general, con su verdadera intención, que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
9. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo e las máquinas o instrumentos e trabajo.
10. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar sus labores, siendo prohibido, salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

CAPITULO XIII ORDEN JERARQUICO

ARTICULO 61. El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente:

- Gerente y/o Representante Legal
- Contador

PARÁGRAFO. De los cargos mencionados, tiene facultad para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa, el Gerente.

CAPITULO XIV OBLIGACIONES ESPECIALES PARA EL EMPLEADOR Y LOS TRABAJADORES

ARTICULO 62. Son obligaciones especiales del empleador:

1. Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados ya las materias primas necesarias para la realización de las labores.
2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, periodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en el artículo 37 de este reglamento.

7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular, si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico. Se considera que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las practicas examen a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad trabajador. Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el empleador le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que determinaría su regreso al lugar donde residía anteriormente.
9. En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los de familiares que con él convivieren.
10. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y de trabajadores menores que ordena la Ley.
11. Conceder a las trabajadoras que estén en periodo de lactancia los descansos ordenados por el Artículo 238 Código Sustantivo de Trabajo.
12. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales periodos o que si acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
13. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.
14. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto de las Leyes.
15. Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, este garantizará el acceso del trabajador de menor edad a la capacitación laboral y concederá licencia no remunerada cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte, afiliarlos a los regímenes de Seguridad Social a todos los trabajadores menores de edad que laboren a su servicio, lo mismo que suministrarles cada cuatro (4) meses en forma gratuita, un par de zapatos y un vestido de labor, teniendo en cuenta que la

remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente de la empresa (Art. 57 CST).

ARTICULO 63. Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados, observar los preceptos de este reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta el empleador o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre asuntos que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que le hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estimen conducentes a evitar daños y perjuicios.
6. Prestar la colaboración posible en caso de siniestros o riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
8. Cumplir rigurosamente con lo preceptuado en los manuales y reglamentos adoptados por la empresa y con circulares e instrucciones que se impartan para la ejecución de las labores. Igualmente tienen la obligación de participar en todos los procesos de mejoramiento que adelante la empresa.
9. Observar la máxima diligencia en el manejo de la mercancía puesta a su disposición para la exhibición y venta y responder por la misma.

10. Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra (Art. 58 CST).

PROHIBICIONES ESPECIALES PARA LA EMPRESA Y LOSTRABAJADORES

ARTICULO 64. Se prohíbe al empleador:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores, sin autorización previa escrita de estos, para cada caso, o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
 - Respecto de salarios pueden hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo de Trabajo;
2. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancía o víveres en almacenes o proveerías que establezca el empleador.
3. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se le admita en el trabajo o por otro motivo cualquiera que se refiere a las condiciones de éste.
4. Limitar o presionar en cualquier forma a los trabajadores en el ejercicio de su derecho de asociación.
5. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho de sufragio.
6. Hacer, o autorizar o tolerar propaganda política en los sitios de trabajo.
7. Hacer o permitir todo género de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.
8. Emplear en las certificaciones de que trata el ordinal 7 del artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo, signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera

que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otras empresas a los trabajadores que se separen o sean del servicio.

9. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciere, además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones e indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquel, y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
10. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que le hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
11. Ejecutar o autorizar, cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad (Art. 59 CST).

ARTICULO 65. Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer de la fábrica, taller o establecimiento los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo, a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso del empleador, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Usar los útiles o herramientas suministradas por el empleador en objetos distintos del trabajo contratado (Art. 60 CST).

CAPITULO XV

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

ARTICULO 66. La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contrato de trabajo (Art. 114 CST).

ARTICULO 67. Se establece las siguientes clases de faltas leves y sus sanciones disciplinarias, así:

1. El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez, amonestación con copia a la hoja de vida, por la segunda vez, suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra; por tercera vez hasta por tres días y por cuarta vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.
2. La falta del trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.
3. La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa implica, por primera vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez, suspensión en el trabajo por dos meses.
4. La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

La imposición de multas no impide que la empresa prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar. El valor de las multas se consigna en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente cumplan con sus obligaciones.

PARÁGRAFO: Se considera que la conducta es reiterada cuando existen llamados de atención y sanciones en los últimos dos años de servicio.

ARTICULO 68. Constituyen faltas graves:

1. El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
2. La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
3. La falta total de trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
4. Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.
5. La inobservancia de las medidas y procedimientos de seguridad o falta de diligencia en el trabajo que de lugar a la pérdida de mercancía puesta bajo su cuidado para la administración, venta, exhibición, etcétera.
6. La inobservancia de las medidas de control o la no aplicación injustificada de herramientas de control, tales como procedimientos establecidos para bodega, devoluciones, etcétera o los programas y aplicaciones de inventarios.

CAPITULO XVI

RECLAMOS Y CONSULTAS

ARTICULO 69. Los trabajadores tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de las reclamaciones de trabajo, estas se harán ante la persona que ocupe en la empresa el cargo de Gerente, quien los oír y resolverá en justicia y equidad en forma definitiva en un tiempo prudencial.

ARTICULO 70. Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren el artículo anterior, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

CAPITULO XVII

GASTOS DE VIAJE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN

ARTICULO 71. El trabajador que por orden de la Empresa tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos para cubrir los gastos de viaje.

ARTICULO 72. Dicho trabajador está obligado a elaborar una cuenta de gastos, adjuntando los respectivos recibos, liquidando los viáticos solicitando el reembolso por la diferencia cuando se presentase.

ARTICULO 73. Si dicho trabajador suspendiese el viaje por calamidad doméstica, fuerza mayor o imposibilidad física está obligada a comunicar a la Empresa la razón alegada.

Si faltase esta comunicación la Empresa podrá considerar como falta injustificada de asistencia al trabajo.

Aprobado

ALEXIS RODRIGUEZ MARTINES
GERENTE
Bodega Comercial La Despensa