

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC – ISO 9001:2008 EN
MERCAECONÓMICO LA 10**

**ORLANDO ALFREDO MARTÍNEZ ANDRADE
HENRY MAURICIO MORCILLO MUÑOZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE
CALIDAD BASADO EN LA NORMA NTC – ISO 9001:2008 EN
MERCAECONÓMICO LA 10**

**ORLANDO ALFREDO MARTÍNEZ ANDRADE
HENRY MAURICIO MORCILLO MUÑOZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Administración de empresas**

**Asesor:
JULIO IGNACIO GARZÓN NARVÁEZ
Docente Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2013**

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, Junio de 2013

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	11
1. GENERALIDADES.....	12
1.1. TEMA.....	12
1.2. PROBLEMA	12
1.2.1. Descripción del problema.....	12
1.2.2. Formulación del problema.....	12
1.3 OBJETIVOS.....	13
1.4. JUSTIFICACIÓN	14
1.5. METODOLOGÍA: INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA.....	14
2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SITUACIONAL ACTUAL.	15
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	16
3.1. MISION	16
3.2. VISION.....	16
3.3. POLITICA.....	16
3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	16
3.5. PRINCIPIOS DE CALIDAD	17
3.6. MAPA DE PROCESOS.....	19
4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. DOCUMENTACIÓN. MANUAL DE CALIDAD	20
4.2 DOCUMENTACION	40
4.3 MANUAL DE CALIDAD.....	43
5. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA.	62

5.1.	PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	62
5.2.	PLAN DE AUDITORIA.	64
6.	PLAN DE MEJORAMIENTO.	66
7.	CONCLUSIONES	67
8.	RECOMENDACIONES	69
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
	ANEXOS	71

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo No. 001.....	72
Anexo No. 002.....	92
Anexo No. 003.....	93
Anexo No.004.....	94
Anexo No. 005.....	95
Anexo No. 006.....	96
Anexo No. 007.....	97
Anexo No. 008.....	100
Anexo No. 009.....	101
Anexo No. 10.....	102
Anexo No. 11.....	104
Anexo No. 12.....	114
Anexo No. 13.....	115
Anexo No. 14.....	116
Anexo No. 15.....	117
Anexo No. 16.....	118
Anexo No. 17.....	119
Anexo No. 18.....	120
Anexo No. 19.....	121
Anexo No. 20.....	122
Anexo No. 21.....	123
Anexo No. 22.....	124

Anexo No. 23.....125

Anexo No. 24.....126

Anexo No. 25.....127

Anexo No. 26.....128

RESUMEN

La importancia de documentar un sistema de gestión de calidad, está en cómo la empresa se ve proyectada y guiada por la alta dirección y sus procesos y procedimientos a lo largo del tiempo, ya que además de una guía para la empresa a futuro, el presente estará garantizando una búsqueda incansable de la mejora continua del sistema y por ende, de la organización misma.

ABSTRACT

The importance of documenting a quality management system, is in how the company is planned and guided by senior management and its processes and procedures over time, as well as a guide for the company in the future, this will ensure a relentless search for continuous improvement of the system and thus the organization itself.

INTRODUCCION

Cuando el cliente pasó a “tener la razón”, las organizaciones han venido preparando sus ventas basadas en principios lógicos de captación de personas que accedan a adquirir sus productos terminados, con base en la agregación valor a éstos. De esta manera, una propuesta en la administración, la calidad total, muy bien vista de un tiempo hacia acá, manteniéndose aún en vigencia y con proyecciones de éxito casi que notorias se hace cada vez más popular en todos los sectores que “formalizan” sus procesos internos en pos de buscar el beneficio máximo a partir de la satisfacción del cliente que accede a adquirir sus productos o sus servicios.

Así, la calidad total se refleja en una serie de pasos, reducidos a un escrito muy importante con el cual es posible llegar a implementar un sistema basado en la importancia de esos procesos que tiene la organización, optimizarlos y guiarlos en su totalidad hacia el cliente, esa es la norma NTC ISO 9001:2008, una generalidad para todos, pero muy aplicable a cualquier empresa que desee guiarse por el camino de la calidad y se sensibilice hacia el logro de ésta, debiendo identificar ciertos detalles que hacen única a cada empresa, con el fin de encontrar medios para la reducción de costos, el aumento del valor agregado, el aprovechamiento eficaz, eficiente y efectivo de los recursos con los que la organización cuenta, llegando a consecuencias positivas como lo son el aumento significativo de los ingresos en la empresa, todo ello gracias a los clientes quienes se ven beneficiados por la aplicación de ésta norma, que busca la unificación y diseminación de algo tan importante como lo es la calidad.

Autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10 pretende dar un paso más hacia el logro de sus objetivos más próximos y de sus pretensiones más evidentes, todo esto configurado con una “alianza” con los agentes que la rodean, buscando calidad y beneficio tanto para la empresa misma, como para el cliente fiel que asiste y adquiere un servicio con el cual goza de tal calidad, logrando satisfacción total.

1. GENERALIDADES

1.1. TEMA

Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC – ISO 9001:2008 en MERCAECONÓMICO LA 10

1.2. PROBLEMA

1.2.1. Descripción del problema

MERCAECONÓMICO LA 10 es una empresa dedicada principalmente al comercio de Productos de la canasta Familiar, por lo tanto debe cumplir una serie de requisitos para brindar un servicio de calidad. Es vital para la organización contar con herramientas que aumenten y mantengan unos óptimos niveles de satisfacción; lograr un sistema donde no se encuentren inconsistencias ni fallas tanto en sus procesos, actividades, recursos, retrasos de tiempo o pérdidas.

Sin importar el sector al que pertenecen, el tamaño, o la región, una empresa si quiere mantenerse en el mercado, tiene que ser competente en el presente y mantenerse en el futuro. Es así como MERCAECONÓMICO LA 10 plantea la necesidad de implementar en todos sus procesos un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma NTC – ISO 9001:2008 para poder competir con las empresas que ya han adoptado este sistema. Desea implantar en toda la organización una cultura y un compromiso serio de calidad, como también documentar planes permanentes de mejora y adoptar una filosofía de calidad, con el fin de poder entregar un adecuado servicio al cliente que cumpla sus requisitos y nos otorgue un alto nivel de satisfacción.

1.2.2. Formulación del problema

¿Cómo estructurar un Sistema de Gestión de Calidad basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC – ISO 9001:2008 en MERCAECONÓMICO LA 10?

1.3 OBJETIVOS

Objetivo General

Estructurar una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en MERCAECONÓMICO LA 10 basado en la norma NTC – ISO 9001:2008.

Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico estratégico de la situación actual de MERCAECONÓMICO LA 10 teniendo en cuenta parámetros de la norma NTC – ISO 9001:2008.
- Rediseñar el direccionamiento estratégico de MERCAECONÓMICO LA 10 LA 10, teniendo en cuenta conceptos de calidad expresados en la norma NTC – ISO 9001:2008.
- Determinar la estructura documental y la caracterización de los procesos y procedimientos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en MERCAECONÓMICO LA 10
- Establecer el programa y el plan de auditoría en MERCAECONÓMICO LA 10 con las guías, instructivos y formatos pertinentes.
- Diseñar un plan de mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad en MERCAECONÓMICO LA 10.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Cuando se habla de Calidad, es preciso expresar la importancia que genera su adhesión a la empresa que está dispuesta a encontrar en la satisfacción del cliente el logro de sus objetivos, maximización de ingresos, y por tal de beneficios, así como la minimización de costos que le permitan estar uno o más pasos adelante en este mercado capitalista tan competitivo.

La importancia de documentar un sistema de gestión de calidad, está en cómo la empresa se ve proyectada y guiada por la alta dirección y sus procesos y procedimientos a lo largo del tiempo, ya que además de una guía para la empresa a futuro, el presente estará garantizando una búsqueda incansable de la mejora continua del sistema y por ende, de la organización misma.

De acuerdo a lo anterior, el autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10 pretende implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008, ya que, se asemeja a lo que sus propietarios desean que la organización llegue a ser en un corto y mediano plazo, buscando sólo en el cliente y su debida atención y satisfacción de sus necesidades y deseos el crecimiento sostenible, y garantizado en el largo plazo que sus procesos se vean beneficiados por el impacto que el adecuar esta norma, específicamente para el autoservicio, pueda generar.

1.5. METODOLOGÍA: INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA

Para el desarrollo de este trabajo, el método que se ha de utilizar es el método descriptivo, en el cual “se selecciona una serie de y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para sí (valga la redundancia) describir lo que se investiga”¹; de esta forma, se recogen, miden y analizan datos hallados en MERCAECONÓMICO LA 10 para, posteriormente, establecer el sistema de gestión de calidad propuesto.

Para este trabajo, se utilizará como fuente de información las siguientes:

Observación directa, cuestionarios y encuestas, entrevistas, normatividad y documentos legales para la actividad en MERCAECONÓMICO LA 10 y la norma NTC – ISO 9001:2008.

¹ HERNANDEZ Sampieri, Roberto, *et al.* Metodología de la investigación, cuarta edición. McGraw Hill. 2006. Bogotá. P. 102

2. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO SITUACIONAL ACTUAL.

Ver Anexo No. 001

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

3.1. MISION

Somos MERCAECONÓMICO LA 10, una organización dedicada al comercio al por mayor y menor de víveres y abarrotes, destinados a satisfacer las necesidades de las familias nariñenses mediante la distribución y comercialización de productos de la canasta familiar, miscelánea, y demás variedades de excelente calidad y a bajos precios; contamos con un talento humano eficiente y competente en pro de lograr el mejoramiento continuo.

3.2. VISION

Para el 2016 consolidarnos como un autoservicio reconocido en La Ciudad de San Juan de Pasto, generando un mayor grado de satisfacción de nuestros clientes atendiendo a sus gustos, necesidades y preferencias por encima de la competencia, a través de la innovación tecnológica, contando con personal capacitado que permita la mejora de los procesos que a diario realizamos.

3.3. POLITICA

MERCAECONÓMICO LA 10 cuenta con un talento humano comprometido y satisfecho para prestar un servicio de calidad, que trabaja diariamente con el fin de garantizar la mejora continua y la efectividad en sus procesos, para satisfacer las necesidades de sus clientes con base en el sistema de gestión de calidad, cumpliendo los objetivos, la normatividad y la legislación aplica.

3.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar una cultura de calidad propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos establecidos.
- Prestar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requerimientos y requisitos respectivos.
- Desarrollar un talento humano competente, inculcando sentido de pertenencia para con la empresa y dispuestos a realizar un trabajo en equipo.

- Establecer actividades de medición, análisis y mejora de los procesos llevados a cabo en la empresa, con el fin de optimizar los recursos en pro de la satisfacción del cliente.
- Garantizar los recursos y herramientas necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad en MERCAECONÓMICO LA 10.

3.5. PRINCIPIOS DE CALIDAD

- **ENFOQUE HACIA EL CLIENTE:** Las organizaciones dependen de sus clientes. Esto hace que deban comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y pensar en exceder en sus expectativas.
- **LIDERAZGO:** Los directores establecen la orientación de la organización, la Política de la Calidad y los objetivos cuantificables. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** El personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usufructuadas para el beneficio de la organización.
- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **ENFOQUE HACIA LA GESTIÓN DE UN SISTEMA DE PROCESOS:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **MEJORA CONTINUA:** La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente.
- **ENFOQUE BASADO EN ANÁLISIS DE DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES:** Las mejores decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

- **RELACIONES COOPERATIVAS CON LOS PROVEEDORES:** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.6. MAPA DE PROCESOS



4. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. DOCUMENTACIÓN. MANUAL DE CALIDAD

		AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO				Código: ME-SGC-13
						Versión 1
		LISTADO DE PROCESOS				Página 1 de 1
						Fecha: 08/04/2013
TIPO DE PROCESO	PROCESO	CODIGO	FECHA APROB	ESTADO	MODIFICACION	FECHA MODIFICACION
ESTRATEGICO	PROCESO DIRECCION ORGANIZACIONAL	DO-CR-01	08/04/2013	APROBADO	NO	NO APLICA
ESTRATEGICO	PROCESO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	SGC-CR-02	08/04/2013	APROBADO	NO	NO APLICA
ESTRATEGICO	PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	AC-CR-03	08/04/2013	APROBADO	NO	NO APLICA
MISIONALES	PROCESO COMERCIAL	CO-CR-04	08/04/2013	APROBADO	NO	NO APLICA
MISIONALES	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS	DI-CR-05	08/04/2013	APROBADO	NO	NO APLICA
DE APOYO	PROCESO DE TALENTO HUMANO	TH-CR-06	08/04/2013	APROBADO	NO	NO APLICA
DE APOYO	PROCESO FINANCIERO Y CONTABLE	FC-CR-07	08/04/2013	APROBADO	NO	NO APLICA
DE APOYO	PROCESO DE TECNOLOGÍA, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO	TSM-CR-08	08/04/2013	APROBADO	NO	NO APLICA

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código DO-CR-01
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: DIRECCIÓNAMIENTO ORGANIZACIONAL			Tipo de proceso: ESTRATÉGICO		Página 1 de 2
						Fecha 08/04/2013
Objetivo	Elaborar, presupuestar y ejecutar los planes que garanticen el desarrollo adecuado de la organización.					
Alcance	Todos los procesos que determinan el Sistema de Gestión de Calidad del autoservicio.					
Responsable	Gerente General					
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
Todos los procesos del sistema de gestión del autoservicio Clientes Proveedores de productos y/o servicios	Diagnóstico Organizacional	Planificación de la elaboración de planes estratégicos, de mercadeo y de mejoramiento	P	Gerente General	Plan estratégico Plan de mercadeo	Todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del autoservicio
	Plan Estratégico anterior	Elaboración de los planes estratégicos y de mercadeo	H	Gerente General		
	Requisitos y necesidades del cliente	Gestión de recursos presupuestados	H	Gerente General	Portafolio de inversiones	
	Resultado de la evaluación del plan estratégico anterior	Implementación y ejecución de los planes	H	Gerente General	Informes de gestión organizacional	
	Resultado de encuestas de satisfacción al cliente	Evaluación de la ejecución de los planes antes mencionados	V	Gerente General	Plan de mejoramiento	Proveedores de productos y/o servicio
		Revisión por la dirección	V	Gerente General		
		Implementación del plan de mejoramiento	A	Gerente General		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código DO-CR-01
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: DIRECCIÓN ORGANIZACIONAL			Tipo de proceso: ESTRATÉGICO		Página 2 de 2
						Fecha 08/04/2013
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
		Acciones correctivas y preventivas	A	Gerente General		
Recursos		Requisitos		Documentos y Registros		
Talento Humano: Gerente General Empleados Clientes Tecnológicos: Computadores Impresoras Internet Infraestructura: Planta Física Información: Archivo Histórico específico Financieros		Norma NTC ISO 9001:2008: 4.1, 4.2.3, 4.2.4 5.2, 5.4, 5.5.1 6.1, 6.3, 6.4 7.2.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.5.6 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3		• Mapa de procesos • Portafolio de productos • Solicitud de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias • Listado de acciones correctivas y preventivas • Requisitos del cliente • Encuesta de satisfacción al cliente • Acta de revisión por la dirección		
Indicador				Fórmula		
% Cumplimiento de actividades propuestas en planes				N° de actividades cumplidas / Total de actividades x 100		
% Satisfacción al cliente				N° de clientes cumplidas / Total de clientes x 100		
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código SGC-CR-02
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			TIPO DE PROCESO: ESTRATEGICO		Página 1 de 2
						Fecha 08/04/2013
Objetivo	Direccionar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10 cumpliendo con los requisitos de normalización y de los clientes					
Alcance	Involucra todos los procesos asociados al Sistema de Gestión de Calidad					
Responsable	Gerente General, Líder proceso de Sistema de Gestión de Calidad					
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
Todas las dependencias, Procesos, Usuarios, clientes y Proveedores de MERCAECONÓMICO LA 10 LA 10. Clientes	Plan Estratégico/Inversiones.	Diagnostico situación actual en SGC	P-H	Equipo de Calidad	Reporte de Observaciones y No conformidades.	Todas las dependencias, Procesos, Usuarios, clientes y Proveedores de MERCAECONÓMICO LA 10. Clientes
		Direccionamiento estratégico de calidad	P	Equipo de Calidad		
	Plan de Mejoramiento	Implementación del Sistema de Gestión de calidad según Norma	H	Equipo de calidad		
		Realizar Auditorías Internas	V	Equipo Auditor		
	Norma ISO 9001-2008.	Control de Observaciones y al servicio No Conforme	V – A	Equipo de calidad	Implementación de Acciones.	
		Tomar Acciones preventivas y correctivas	A	Gerente general		
	Quejas y Reclamos del cliente.	Participación Activa en la Auditoria Externa	H	Auditor Externo		
	Cambios en la Superintendencia de Sociedades.					

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código SGC-CR-02
			Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	TIPO DE PROCESO: ESTRATEGICO	Página 2 de 2
			Fecha 08/04/2013
Recursos	Requisitos	Documentos y Registros	
Talento Humano: Gerente General Empleados Clientes Tecnológicos: Computadores Impresoras Internet Infraestructura: Planta Física Información: Norma NTC ISO 9001:2008 Financieros	4.1, 4.2.3, 4.2.4 5.2, 5.4, 5.5.1 6.1, 6.3, 6.4 7.2.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.5.6 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	Control de registros Control de Documentos Listado maestro de documentos Listado maestro de Registros Programa de Auditoria Plan de Auditoria Lista De verificación	
Indicador		Fórmula	
% de eficacia del Sistema de Gestión de Calidad		Procesos Eficaces / Total de Procesos x 100	
Auditorías internas cumplidas		N° de auditorías internas / Total de auditorías realizadas x 100	
Efectividad en la resolución de acciones correctivas y preventivas		N° de acciones correctivas y preventivas resueltas / Total de acciones correctivas y preventivas encontradas x 100	
Nivel de satisfacción del cliente		N° de Clientes satisfechos / Total de Clientes x 100	
Elaboró	Revisó	Aprobó	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código AC-CR-03
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE			Tipo de proceso: ESTRATÉGICO		Página 1 de 2 Fecha 08/04/2013
Objetivo	Proporcionar las herramientas necesarias para brindar atención adecuada y oportuna al cliente del autoservicio, propendiendo por la satisfacción de éste					
Alcance	Aplica a los procedimientos desde la solicitud del cliente hasta el seguimiento posventa y verificación de su satisfacción					
Responsable	Gerente General, Líder del proceso Talento Humano					
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
Proceso de Talento Humano Proceso Comercial Proceso de Sistema de Gestión de Calidad Clientes Proveedores de productos	Plan estratégico	Definición de estrategias de atención al cliente	P	Gerente General Talento Humano del autoservicio	Plan de atención al cliente	Gerente general Todos los procesos Clientes Comunidad en general
		Requerimientos del cliente	P	Gerente General Clientes	Cliente atendido	
	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Elaboración del portafolio de líneas de productos y sus respectivos	H	Gerente General	Portafolio de productos	
	Encuesta de satisfacción al cliente	Orientación al cliente dentro del autoservicio	H	Talento Humano del autoservicio	Eventos desarrollados	
		Integración con eventos programados	H	Gerente General	Estudio, evaluación y ejecución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	
	Información de líneas de productos	Seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	V/A	Gerente General	Acciones correctivas y preventivas	
		Determinación de acciones correctivas y preventivas	A	Gerente General Talento Humano del autoservicio		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código AC-CR-03
			Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE	Tipo de proceso: ESTRATÉGICO	Página 2 de 2
			Fecha 08/04/2013
Recursos	Requisitos	Documentos y Registros	
Talento Humano: Gerente General Empleados Clientes Tecnológicos: Computadores Impresoras Internet Teléfono Infraestructura: Planta Física Oficina de atención al cliente Buzón de PQRS Información: Información proporcionada por el cliente Financieros	Norma NTC ISO 9001:2008: 5.2 7.1 ,7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5 8.2.1, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	• Encuesta de satisfacción al cliente • Solicitud de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias • Requisitos del cliente • Listado de acciones correctivas y preventivas	
Indicador	Fórmula		
% Efectividad en la respuesta	N° de solicitudes respondidas/ Total de solicitudes x 100		
% Atención de PQRS	N° de PQRS atendidas / Total de PQRS recibidas x 100		
% Satisfacción del cliente	N° de Clientes satisfechos / Total de Clientes atendidos x 100		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código CO-CR-04
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: COMERCIAL			Tipo de proceso: MISIONAL		Página 1 de 3
						Fecha 08/04/2013
Objetivo	Determinar las directrices adecuadas para llevar a cabo un servicio de comercialización de calidad a cliente					
Alcance	Desde el proceso de compra y adquisición de productos hasta la venta de los mismos y su respectivo servicio posventa					
Responsable	Gerente General, Líder de Compras, Líder de Talento Humano					
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
Proceso de Dirección Organizacional Proceso Comercial Proceso de Gestión Financiera y contable Proveedores de productos Proceso de Talento Humano Proceso de Sistema de Gestión de Calidad Clientes	Información, necesidades y requerimientos de los clientes	Analizar requerimientos de productos faltantes y/o agotados	P	Proceso Comercial	Clientes captados	Proceso de Dirección Organizacional Proceso Comercial Proceso de Gestión Financiera y contable Proceso de Sistema de Gestión de Calidad Clientes
	Inventarios necesarios	Determinar los recursos necesarios para la adquisición de productos	P	Proceso Comercial	Productos necesarios para su adquisición	
	Flujo de caja				Presupuesto específico para compra de productos	
	Lista de proveedores certificados por el autoservicio	Selección de proveedores	H	Gerente General Proceso Comercial	Proveedores seleccionados para compra de productos	
	Orden de compra	Solicitud de pedido según inventario y condiciones del proveedor	H	Proceso Comercial	Factura de compra	
	Factura de compra	Recibir, revisar y aprobar la entrada de productos solicitados al inventario	H/V	Gerente General Proceso Comercial	Factura de venta	
	Factura de venta				Cliente satisfecho	
	PQRS del cliente					
	Informe de auditoría interna	Orientación al cliente en su visita al autoservicio	H	Gerente General	Encuesta de satisfacción del cliente	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código CO-CR-04
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: COMERCIAL			Tipo de proceso: MISIONAL		Página 2 de 3
						Fecha 08/04/2013
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
		Recepción en caja registradora y selección de método de pago	H	Talento Humano de cajas registradoras	Acciones correctivas y preventivas	
		Gestión del servicio posventa	H/V	Gerente General Proceso Comercial		
		Medición de la satisfacción del cliente.	V	Gerente General Proceso Comercial		
		Atención de acciones correctivas y preventivas	A	Gerente General Proceso Comercial		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código CO-CR-04
			Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: COMERCIAL	Tipo de proceso: MISIONAL	Página 3 de 3
			Fecha 08/04/2013
Recursos	Requisitos	Documentos y Registros	
Talento Humano: Gerente General Empleados Clientes Tecnológicos: Caja Registradoras Infraestructura: Planta Física Información: Información de inventario Información del cliente Financieros	Norma NTC ISO 9001:2008: 4.1, 4.2.3, 4.2.4 5.2, 5.4, 5.5.1 6.1, 6.3, 6.4 7.2.3, 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.5.6 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	• Requisitos del cliente • Portafolio de productos • Inventario de productos • Lista de precios • Listado de proveedores • Formato de Evaluación de Proveedores • Factura de Compra • Factura de Venta • Formato de flujo de caja • Encuesta de satisfacción al cliente • Orden de compra • Comprobante de egreso	
Indicador	Fórmula		
% de clientes captados	$\text{N}^\circ \text{ de clientes captados} / \text{Total de clientes potenciales} \times 100$		
% de productos agotados	$\text{N}^\circ \text{ de productos agotados} / \text{Total de productos disponibles para la venta} \times 100$		
Capital Neto de Trabajo	$\text{Activos Circulantes} - \text{Pasivos Circulantes}$		
% Proveedores Certificados	$\text{N}^\circ \text{ de proveedores certificados} / \text{Total de proveedores en Base de Datos} \times 100$		
% Satisfacción del cliente	$\text{N}^\circ \text{ de clientes satisfechos} / \text{Total de clientes atendidos} \times 100$		
% de Acciones correctivas y preventivas atendidas	$\text{N}^\circ \text{ de acciones correctivas y preventivas atendidas} / \text{Total de PQRS} \times 100$		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código ADI-CR-05
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS			Tipo de proceso: MISIONAL		Página 1 de 3
						Fecha 08/04/2013
Objetivo	Implementar las acciones necesarias para el desarrollo adecuado y competente del proceso de distribución en el autoservicio					
Alcance	Desde la ubicación adecuada en la bodega hasta el surtido de productos en las góndolas del punto de venta					
Responsable	Gerente general, Proceso de Administración de Inventarios					
Proveedor	Entradas	Actividades	PHV A	Responsable	Salidas	Cliente
Proceso de Dirección Organizacional Proceso de Administración de inventarios Proceso Comercial Proceso de Talento Humano Proceso de Sistema de Gestión de Calidad Proveedores de productos	Disposición espacial y distributiva de la superficie en bodega y punto de venta	Planificar la Administración de inventarios y almacenamiento de la mercancía en bodega y unidades en góndolas	P	Gerente General	Protocolo de ubicación de productos en góndolas Formato de requisición de productos Formato Kardex debidamente diligenciado Acciones correctivas y preventivas atendidas	Proceso de Dirección Organizacional Proceso de Administración de inventarios Proceso Comercial Proceso de Sistema de Gestión de Calidad Clientes
	Inventario de mercancía	Determinar las cantidades necesarias de cada producto a distribuir y exhibir	P	Gerente General		
	Plan estratégico			Proceso de Administración de inventarios		
	Layout del espacio adecuado para punto de venta	Realizar la ubicación de los productos dispuestos según el orden requerido en las góndolas	H	Proceso Comercial		
	Formato de requisición de productos			Proceso de Talento Humano		
	Formato de requisición de productos	Diligenciar formato de requisición de productos, dejar constancia de salidas en bodega	H/V	Talento Humano del autoservicio		
	Formato Kardex			Proceso de Administración de Inventarios Talento Humano		
Procedimiento de Auditoría interna						

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10				Código ADI-CR-05	
					Versión 1	
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS			Tipo de proceso: MISIONAL		Página 2 de 3
					Fecha 08/04/2013	
		Abastecer nuevamente los espacios que los productos agotados y faltantes dejan descubiertos	H	Proceso de Administración de inventarios Talento Humano del autoservicio		
		Realizar un seguimiento permanente y continuo al inventario tanto en bodega, como en las góndolas	V	Gerente General Proceso de Administración de inventarios		
		Atención de acciones correctivas y preventivas	A	Gerente General Proceso de Administración de inventarios Proceso de Sistema de Gestión de Calidad		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ADI-CR-05
			Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS	Tipo de proceso: MISIONAL	Página 3 de 3
			Fecha 08/04/2013
Recursos	Requisitos	Documentos y Registros	
Talento Humano: Gerente General Empleados Tecnológicos: Computadores Equipo de inventario Red Interna Infraestructura: Planta Física Información: Información de inventario Información de la distribuciones anteriores Financieros	Norma NTC ISO 9001:2008: 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4 5.2, 5.4.1, 5.6.2, 5.6.3 6.3, 6.4 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.4.3, 7.5.5 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	• Inventario de productos • Formato de requisición de productos • Formato Kardex • Lista de precios • Encuesta de satisfacción al cliente	
Indicadores	Fórmula		
Días de inventario completo	Número de días en completar el Inventario rotativo o cíclico		
Rotación de Inventarios	Coste mercancías vendidas/Promedio inventarios		
Duración del inventario	Inventario Final / Ventas Promedio x 30 días		
Vejes del Inventario	(Unidades dañadas + obsoletas + vencidas) / Unidades disponibles en inventario		
Costo unidad almacenada	Costo del almacenamiento / Unidades almacenadas		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código TH-CR-06
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO			TIPO DE PROCESO: APOYO		Página 1 de 2
						Fecha 08/04/2013
Objetivo	Poseer personal competente y capacitado que cumpla los requerimientos del mercado					
Alcance	Desde análisis y descripción de cargos hasta seguimiento y análisis de los resultados del empleado					
Responsable	Gerente General, Líder de proceso de Talento Humano					
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
Aspirantes a cargos en MERCAECONÓMICO LA 10 Proceso de Direccionamiento Organizacional Requisición de cargo interno.	Requisitos de la norma ISO 9001-2008. Hoja de vida. Lista de candidatos. Nuevo trabajador. Solicitud de capacitación. Quejas Internas.	Reclutamiento	P	Proceso de Talento Humano	Hojas de vida.	Todas las dependencias de MERCAECONÓMICO LA 10 LA 10
		Selección de personal	H - V	Proceso de Talento Humano Gerente General	Personal idóneo que cumple los requisitos laborales	
		Inducción y capacitación	P- A	Proceso de Talento Humano	Plan de Capacitación	
		Bienestar social	P	Proceso de Talento Humano	Mejora del clima organizacional	
		Evaluación del desempeño	V	Proceso de Talento Humano Gerente General	Proponer acciones correctivas	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código TH-CR-06
			Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: TALENTO HUMANO	TIPO DE PROCESO: APOYO	Página 2 de 2
			Fecha
Recursos	Requisitos	Documentos y Registros	
Talento Humano: Gerente General Empleados Aspirantes a cargos Tecnológicos: Computadores Internet Infraestructura: Planta Física Oficina de Talento Humano Información: Banco de Hojas de vida Financieros	4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4 5.1, 5.4.1, 5.5.1, 5.5.3, 5.6 6.1, 6.2, 6.2.2, 6.3, 6.4 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	• Hojas de Vida • Manual de procesos y procedimientos • Formato de Requisición de Personal • Formato de Convocatoria • Formato de Informe de entrevista • Formato integrado de requerimiento de Capacitación • Formato de evaluación de capacitación • Formato de evaluación de desempeño	
Indicador	Fórmula		
Cumplimiento en la Evaluación de desempeño	N° de Empleados que aprueban la Evaluación de desempeño / Total de empleados x 100		
Cumplimiento en las capacitaciones	N° de empleados que aprueban la evaluación de capacitación / Total de empleados capacitados		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código FC-CR-07
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTION FINANCIERA Y CONTABLE			TIPO DE PROCESO: APOYO		Página 1 de 2
						Fecha 08/04/2013
Objetivo	Disponer de información contable y financiera clara, veraz y confiable que permita una buena toma de decisiones.					
Alcance	Todos los procesos que interactúan en la empresa					
Responsable	Líder Proceso Gestión Financiera y Contable					
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
Contabilidad. Caja. Bodega. Procesos de la empresa.	Balance general. Estado de resultados. Facturas de Venta. Facturas de Compras. Nómina. Extractos Bancarios. Información contable pertinente para elaboración de estados y balances	Elaboración de presupuestos (inversión y cartera)	P	Gerente general – Contador	Presupuesto de Inversión Anual.	Contabilidad. Dian Bancos Gerencia.
		Elaboración de Declaraciones de impuestos	P	Contadores		
		Realización de Inventario periódico y su informe respectivo	V	Jefe Bodega – Encargado de Pasillo	Inventario de Mercancías.	
		Elaboración de Arqueo de Cajas	H -V	Cajero		
		Pago a proveedores	H	Gerente general	Cartera Liquidada.	
		Pago de impuestos	H	Gerente general		
		Pago de nómina	H	Gerente general	Balances y estado de Resultados	
		Cobro de cartera	A	Cajero		
		Elaborar Conciliación de cuentas bancarias	H -V	Contador		
		Análisis de información financiera y contable	V - A	Contador		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código FC-CR-07
			Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: GESTION FINANCIERA Y CONTABLE		Página 1 de 2
	TIPO DE PROCESO: APOYO		Fecha 08/04/2013
Recursos	Requisitos	Documentos Y Registros	
Talento Humano: Gerente General Empleados Tecnológicos: Computadores Software contable Internet Infraestructura: Planta Física Información: Información Histórica estadística Facturas canceladas Financieros	4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3 6.1, 6.3 7.5.1 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	• Comprobantes de egreso • Conciliación Bancaria • Arqueo de caja	
Indicador		Fórmula	
Índice de Liquidez		Activo corriente / Pasivo corriente	
Índice de rentabilidad		Utilidad / Patrimonio	
Capital Neto de Trabajo		Activo circulante – Pasivo Circulante	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código TSM-CR-08
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: TECNOLOGÍA,SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO			TIPO DE PROCESO: APOYO		Página 1 de 3
						Fecha 08/04/2013
Objetivo	Mantener Equipos en óptimas condiciones para brindar el mejor servicio al cliente.					
Alcance	Desde la requisición de mantenimiento de un equipo hasta su posterior cumplimiento y evaluación.					
Responsable	Gerente general					
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
Gerente general Proceso de Tecnología, Seguridad y Mantenimiento Proveedores de servicio	Requerimientos de los productos comercializados. Plan de Instalaciones necesarias Plan de revisión y mantenimiento preventivo Solicitud De repuestos o piezas dañadas	Programar Planes de Instalación y mantenimiento	P	Gerente General – Encargados de equipos.	Instalaciones Requeridas Plan de revisión y mantenimiento preventivo Informe inconformidades en los equipos.	Clientes Tecnologías y equipos reparados y calibrados Producto comercializado
		Instalación de equipos tecnológicos, cámaras de vigilancia, refrigeración y congelamiento, etc.	H	Proceso de Tecnología, Seguridad y Mantenimiento Agentes externos Proveedor del servicio		
		Calibración de equipos instalados	H	Proceso de Tecnología, Seguridad y Mantenimiento Agentes externos Proveedor del equipo		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10					Código TSM-CR-08
						Versión 1
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: TECNOLOGÍA,SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO				Página 1 de 3	Página 2 de 3
						Fecha 08/04/2013
Proveedor	Entradas	Actividades	PHVA	Responsable	Salidas	Cliente
		Realizar mantenimiento y revisión de los equipos.	V	Proceso de Tecnología, Seguridad y Mantenimiento Agentes externos Proveedor del equipo		
		Reparación o cambios de piezas de los equipos	A	Proceso de Tecnología, Seguridad y Mantenimiento Agentes externos Proveedor del equipo		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código TSM-CR-08
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: TECNOLOGÍA, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO		Versión 1
			TIPO DE PROCESO: APOYO Página 3 de 3 Fecha 08/04/2013
Recursos	Requisitos		Documentos y Registros
Talento Humano: Gerente General Empleados Proveedores de Maquinaria y equipo Tecnológicos: Computadores Máquinas Infraestructura: Planta Física Información: Información Histórica estadística de la maquinaria y equipo Facturas canceladas Financieros	4.1, 4.2.3, 4.2.4 5.2, 5.4, 5.5.2 6.1, 6.3 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.6 8.1, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3		Ficha de mantenimiento preventivo
Indicador		Fórmula	
% de maquinaria y equipo realizado mantenimiento		Maquinaria y equipo realizado mantenimiento / Total de Maquinaria y equipo x 100	
% de equipo calibrado		Equipos calibrados/ Total de Equipos disponibles x 100	
Elaboró:	Revisó:		Aprobó:

4.2 DOCUMENTACION

Bajo las directrices de la norma ISO 9001:2008 se elaboran y manejan los documentos registros y formatos requeridos por MERCAECONÓMICO LA 10, para asegurar de que su preparación, revisión, aprobación y administración permita agilidad en el flujo de información dentro y fuera de la empresa, mostrando una imagen corporativa acorde y competente en el mercado.

MERCAECONÓMICO LA 10 maneja el siguiente encabezado en sus documentos formatos y registros, donde se muestra el Logo y Razón social de la empresa, Nombre del documento, la identificación, versión, fecha de aprobación y número de páginas. (Numeral 4.2.3)

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código
		Versión
	FORMATO	Página 1 de
		Fecha

Para lograr una clara identificación de toda la documentación requerida en el Sistema de Gestión de la Calidad de MERCAECONÓMICO LA 10 se usaran las siguientes siglas:

ME: MERCAECONÓMICO LA 10

CR: Caracterización

MF: Manual de Funciones y Competencias Laborales

MC: Manual de Calidad

MP: Mapa de Procesos

DO: Direccionamiento organizacional

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

AC: Atención al Cliente

CO: Comercial

ADI: ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS

TH: Talento Humano

FC: Financiero y Contable

TSM: Tecnología Seguridad y Mantenimiento

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10			Código: ME-SGC-03
				Versión 1
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			Página 1 de 2
				Fecha: 08/04/2013
NOMBRE DE DOCUMENTO	CODIGO	PROCESO	FECHA APROB	VERSION
CARACTERIZACION DEL PROCESO DIRECCION ORGANIZACIONAL	DO-CR-01	DIRECCION ORG.	Abril 8 de 2013	1
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE SGC	SGC-CR-02	SGC	Abril 8 de 2013	1
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	AC-CR-03	ATEN. AL CLIENTE	Abril 8 de 2013	1
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE COMERCIAL	CO-CR-04	COMERCIALIZACION	Abril 8 de 2013	1
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS	ADI-CR-05	ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS	Abril 8 de 2013	1
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE TALENTO HUMANO	TH-CR-06	TH	Abril 8 de 2013	1
CARACTERIZACION DEL PROCESO FINANCIERO Y CONTABLE	FC-CR-07	FIN Y CONTABLE	Abril 8 de 2013	1
CARACTERIZACION DEL PROCESO TECNOLOGÍA,SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO	TSM-CR-08	TECN, SEG Y MANT	Abril 8 de 2013	1
MAPA DE PROCESOS	MP-DO-01	DIRECCION ORG.	Abril 8 de 2013	1
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	ME-DO-02	DIRECCION ORG.	Abril 8 de 2013	1
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	ME-AC-01	ATEN. AL CLIENTE	Abril 8 de 2013	1
SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	ME-AC-02	ATEN. AL CLIENTE	Abril 8 de 2013	1
REQUISITOS DEL CLIENTE	ME-AC-03	ATEN. AL CLIENTE	Abril 8 de 2013	1
FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES	ME-CO-01	COMERCIAL	Abril 8 de 2013	1
FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	ME-CO-02	COMERCIAL	Abril 8 de 2013	1
ORDEN DE COMPRA	ME-CO-03	COMERCIAL	Abril 8 de 2013	1
FORMATO DE REQUISICIÓN DE PRODUCTOS	ME-DI-01	COMERCIAL	Abril 8 de 2013	1
FORMATO KARDEX	ME-DI-01	COMERCIAL	Abril 8 de 2013	1
LISTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	ME-SGC-07	SGC	Abril 8 de 2013	1
CONTROL DE DOCUMENTOS	ME-SGC-12	SGC	Abril 8 de 2013	1
CONTROL DE REGISTROS	ME-SGC-02	SGC	Abril 8 de 2013	1
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	ME-SGC-03	SGC	Abril 8 de 2013	1
LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	ME-SGC-04	SGC	Abril 8 de 2013	1

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10			Código: ME-SGC-03	
				Versión 1	
	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS			Página 2 de 2	
				Fecha: 08/04/2013	
NOMBRE DE DOCUMENTO	CODIGO	PROCESO	FECHA APROB	VERSION	
MANUAL DE CALIDAD	MC-SGC-01	SGC	Abril 8 de 2013	1	
PROGRAMA DE AUDITORIA	ME-SGC-05	SGC	Abril 8 de 2013	1	
PLAN DE AUDITORIA	ME-SGC-06	SGC	Abril 8 de 2013	1	
LISTA DE CHEQUEO	ME-SGC-08	SGC	Abril 8 de 2013	1	
CARTA DE COMPROMISO	ME-SGC-09	SGC	Abril 8 de 2013	1	
ACTA DE REVISION POR LA DIRECCION	ME-SGC-10	SGC	Abril 8 de 2013	1	
PLAN DE MEJORAMIENTO	ME-SGC-11	SGC	Abril 8 de 2013	1	
LISTADO DE PROCESOS	ME-SGC-13	SGC	Abril 8 de 2013	1	
REQUISICION DE PERSONAL	ME-TH-01	TH	Abril 8 de 2013	1	
FORAMATO DE CONVOCATORIA	ME-TH-02	TH	Abril 8 de 2013	1	
INFORME DE ENTREVISTA	ME-TH-03	TH	Abril 8 de 2013	1	
INTEGRADO DE REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN	ME-TH-04	TH	Abril 8 de 2013	1	
EVALUACION DE CAPACITACION	ME-TH-05	TH	Abril 8 de 2013	1	
EVALUACION DE DESEMPEÑO	ME-TH-06	TH	Abril 8 de 2013	1	
MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	MF-TH-07	TH	Abril 8 de 2013	1	
CONCILIACION BANCARIA	ME-FC-01	FIN Y CONTABLE	Abril 8 de 2013	1	
ARQUEO DE CAJA	ME-FC-02	FIN Y CONTABLE	Abril 8 de 2013	1	
COMPROBANTE DE EGRESO	ME-FC-03	FIN Y CONTABLE	Abril 8 de 2013	1	
FICHA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	ME-TSM-01	TECN, SEG Y MANT	Abril 8 de 2013	1	

4.3 MANUAL DE CALIDAD

Para dar cumplimiento al numeral 4.2.2 de la Norma ISO 9001:2008, donde requiere que la empresa debe establecer y mantener un Manual de Calidad; se propone la Versión 01 del Manual de calidad (MC-SGC-01) para la Organización MERCAECONÓMICO LA 10.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 1 de 18
		Fecha 08/04/2013
TABLA DE CONTENIDO		
1. GENERALIDADES		
1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD		
1.2 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD		
1.3 RESPONSABLE		
2. MERCAECONÓMICO LA 10 LA 10		
2.1 RESEÑA HISTÓRICA		
2.2 MISIÓN		
2.3 VISIÓN		
2.4 POLÍTICA DE CALIDAD		
2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD		
3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
3.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
4.1 REQUISITOS GENERALES		
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL		
4.2.1 Generalidades		
4.2.2 Manual de la calidad		
4.2.3 Control de documentos		
4.2.4 Control de los registros		
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE		
5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD		
5.4 PLANIFICACIÓN		
5.4.1 Objetivos de la calidad		
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad		

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

5.5.2 Representante de la dirección

5.5.3 Comunicación interna



**AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO
LA 10**

Código MC-SGC-01

Versión 1

MANUAL DE CALIDAD

Página 2 de 18

Fecha 08/04/2013

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información de entrada para la revisión

5.6.3 Resultados de la revisión

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

6.2 TALENTO HUMANO

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

6.3 INFRAESTRUCTURA

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO o PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio

7.2.3 Comunicación con el cliente

7.4 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

7.4.1 Proceso de adquisición de bienes y servicios

7.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.4 Propiedad del cliente

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.2 Auditoría interna

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO		Código MC-SGC-01
	LA 10		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD		Página 3 de 18
			Fecha 08/04/2013
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva			

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 4 de 18 Fecha 08/04/2013
1. GENERALIDADES 1.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD Detallar, Documentar y Comunicar la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de MERCAECONÓMICO LA 10, cumpliendo los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, orientado a la satisfacción del cliente. 1.2 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD La aplicación de este manual de Calidad abarca a todos y cada uno de los procesos y actividades del Sistema de Gestión de La Calidad (Estratégicos, Misionales, Apoyo) de MERCAECONÓMICO LA 10. 1.3 RESPONSABLE El Gerente General, Grupo de Calidad y Asesor de SGC, se hacen responsable por el contenido documentado en este manual de Calidad para la organización MERCAECONÓMICO LA 10. 2. MERCAECONÓMICO LA 10 2.1 RESEÑA HISTORICA MERCAECONÓMICO LA 10, es una microempresa del Municipio de San Juan de Pasto, propiedad de HENRY MORCILLO BRAVO, dedicada al “comercio al por menor de víveres y abarrotes en otro tipo de establecimientos no especializados” además de papelería, frutas verduras y licores, entre otros elementos de uso personal y de familia. Constituida desde el 26 de Octubre de 2002, con la idea de ofrecer un servicio novedoso para la época en el sector del barrio La Aurora ubicado en la calle 10 # 32-35. Nace al ver la oportunidad de constituir un negocio familiar en primera instancia, en donde cabe señalar que en primer momento se dio la compra del lote, posteriormente la construcción y el diseño del negocio. En aquella época el negocio estaba conformado por 5 personas, su propietario y administrador y 4 empleados adicionales. El negocio tuvo una temporada de gran acogida, temporada que perduró		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 5 de 18
		Fecha 08/04/2013

aproximadamente 5 años desde su creación, por ser los únicos en el sector, después de esto aparece un nuevo negocio en el sector que se consolida como un competidor directo del establecimiento en mención, competidor que genero una disminución considerable de las utilidades por su ubicación cercana al barrio La Aurora, sin embargo se ha mantenido y sobrevivido a la arremetida de dos grandes superficies cercanas Carrefour y Éxito.

AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10 tiene una infraestructura de dos plantas, inicialmente solo se ejercía el servicio con surtido en la primera planta, aproximadamente después de 3 años de creada la empresa se habilito la segunda planta debido al crecimiento de la demanda de nuevos productos entre ellos papelería y artículos para el hogar.

En la actualidad encontramos a la empresa conformada por 10 personas distribuidas de la siguiente manera, 7 empleados de tiempo completo, uno de medio tiempo y dos contratados solo los fines de semana y su propietario y gerente. Cabe destacar que este negocio tiende cada vez más a expandirse no solo con la ampliación de variedad de nuevos productos que cada día se ofrecen en el establecimiento sino con la apertura de la primera sucursal, llamada Autoservicio MERCAECONÓMICO LA 32, ubicada en la Cra 32 No 13-12, lleva 1 año y 8 meses de apertura y ha obtenido gran acogida por los clientes del barrio san Ignacio.

2.2 MISION

Somos MERCAECONÓMICO LA 10, una organización dedicada al comercio al por mayor y menor de víveres y abarrotes, destinados a satisfacer las necesidades de las familias nariñenses mediante la distribución y comercialización de productos de la canasta familiar, miscelánea, y demás variedades de excelente calidad y a bajos precios; contamos con un talento humano eficiente y competente en pro de lograr el mejoramiento continuo.

2.3 VISION

Para el 2016 consolidarnos como un autoservicio reconocido en La Ciudad de San Juan de Pasto, generando un mayor grado de satisfacción de nuestros clientes atendiendo a sus gustos, necesidades y preferencias por encima de la competencia, a través de la innovación tecnológica, contando con personal

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 6 de 18
		Fecha 08/04/2013

capacitado que permita la mejora de los procesos que a diario realizamos.

2.4 POLITICA DE CALIDAD

MERCAECONÓMICO LA 10 cuenta con un talento humano comprometido y satisfecho para prestar un servicio de calidad, que trabaja diariamente con el fin de garantizar la mejora continua y la efectividad en sus procesos, para satisfacer las necesidades de sus clientes con base en el sistema de gestión de calidad, cumpliendo los objetivos, la normatividad y la legislación aplica.

2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar una cultura de calidad propendiendo por el mejoramiento continuo en los procesos establecidos.
- Prestar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente mediante el cumplimiento de los requerimientos y requisitos respectivos.
- Desarrollar un talento humano competente, inculcando sentido de pertenencia para con la empresa y dispuestos a realizar un trabajo en equipo.
- Establecer actividades de medición, análisis y mejora de los procesos llevados a cabo en la empresa, con el fin de optimizar los recursos en pro de la satisfacción del cliente.
- Garantizar los recursos y herramientas necesarias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad en MERCAECONÓMICO LA 10.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 7 de 18
		Fecha 08/04/2013

3. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Aplica para todos los procesos desarrollados en MERCAECONÓMICO LA 10 (Estratégicos, Misionales y de Apoyo).

3.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En MERCAECONÓMICO LA 10 se excluye el numeral 7.3 que hace referencia al Diseño y Desarrollo, ya que no hay diseño de ningún producto en específico; la base fundamental del negocio es prestar un servicio de comercialización de productos para satisfacer las necesidades y deseos del cliente.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Calidad de MERCAECONÓMICO LA 10 ha definido tres niveles de procesos que interactúan entre sí, para lograr satisfacción del cliente por medio de efectividad de los procesos y mejoramiento continuo. Véase MP-DO-01 Mapa de procesos.

PROCESOS ESTRATEGICOS

Direccionamiento Organizacional DO-CR-01
Sistema de Gestión de la Calidad SGC-CR-02
Atención al Cliente AC-CR-03

PROCESOS MISIONALES

Comercial CO-CR-04
Administración de Inventarios ADI-CR-05

PROCESOS DE APOYO

Financiero y Contable FC-CR-06

Gestión de Talento Humano TH-CR-07		
	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	
	Código MC-SGC-01	
	Versión 1	
	Página 8 de 18	
	MANUAL DE CALIDAD	Fecha 08/04/2013
Tecnología, seguridad y mantenimiento. TSM-CR-08		
4.2 GESTIÓN DOCUMENTAL		
4.2.1 Generalidades		
El SGC de MERCAECONÓMICO LA 10 incluye la siguiente documentación: Política y Objetivo de calidad (Numeral 2.4 y 3.1 del Manual), Manual de Calidad, Documentos requeridos Por la norma (Listado Maestro de Documentos. ME-SGC-03).		
4.2.2 Manual de la calidad		
El manual de Calidad de MERCAECONÓMICO LA 10 LA 10 define el Objetivo, alcance, exclusiones (Véase numeral 1.1 y 1.2 y 3.2 del Manual de Calidad) y cumplimiento década unos de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.		
4.2.3 Control de documentos		
MERCAECONÓMICO LA 10 para crear, modificar o eliminar un documento del Sistema de Gestión de Calidad, recibe solicitudes de las diferentes áreas, y junto con su asesor de calidad, evalúan la necesidad de avalar la solicitud (Véase Formato ME-SGC-01).		
4.2.4 Control de los registros		
MERCAECONÓMICO LA 10 para crear, modificar o eliminar un registro del Sistema de Gestión de Calidad, recibe solicitudes de las diferentes áreas, y junto con su asesor de calidad, evalúan la necesidad de avalar la solicitud (Véase Formato ME-SGC-02). Los empleados conservan en su área de trabajo, sólo aquellos registros necesarios para desarrollar las actividades diarias pertinentes a su labor.		
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN		

MERCAECONÓMICO LA 10 LA 10 en cabeza del Gerente general, señor Henry Morcillo se siente comprometido en cuanto al desarrollo e implementación de Sistema de gestión de Calidad Bajo la norma ISO 9001:2008 y lo evidencia atreves de la carta de compromiso (ME-SGC-09)

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 9 de 18
		Fecha 08/04/2013

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

Con el propósito de aumentar y mantener la satisfacción de cliente, MERCAECONÓMICO LA 10 determina los requisitos del cliente (Véase Formato ME-AC-03).

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Se ha diseñado una Política de Calidad en base al propósito de MERCAECONÓMICO LA 10, incluyendo un compromiso para cumplir los requisitos, referencia para revisar (Numeral 5.6) los objetivos, mejoramiento continuo para su debida adecuación, todo esto con el fin de lograr la eficacia del SGC para la empresa. Ver Numeral 2.4 del Manual.

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la calidad

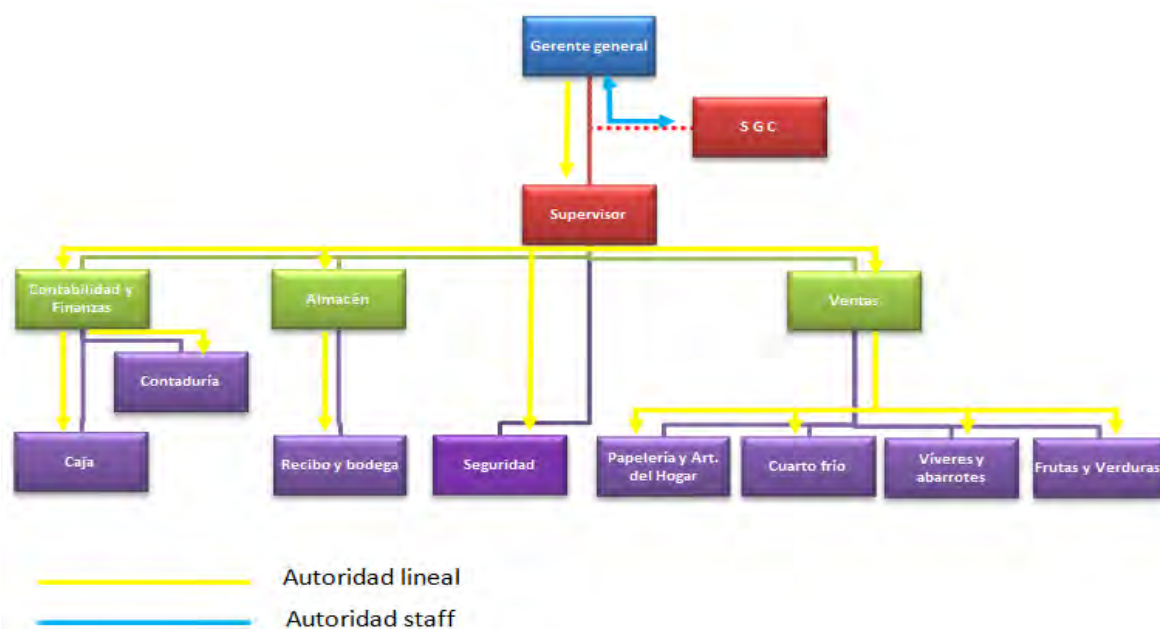
Véase el numeral 2.5.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

Se han definido un enfoque basado en procesos, donde interactúan 8 procesos caracterizados, permitiendo controlar y mejorar el cumplimiento de requisitos del cliente. La misión, visión, objetivos, política documentados en este manual también muestran la Planificación que MERCAECONÓMICO LA 10 ha realizado.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y autoridad



5.5.2 Representante de la dirección

MERCAECONÓMICO LA 10 ha designado a Francisco Lasso Delgado para que ejerza como representante de la alta dirección en el proceso de implementación del SGC bajo la Norma ISO 9001:2008, y debe encargarse de: Implementación y Mantenimiento de los procesos necesarios, informar y promover los avances desarrollados dentro de la organización.

5.5.3 Comunicación interna

MERCAECONÓMICO LA 10 asegura que los procesos de comunicación interna son apropiados, y se hacen por medio de sensibilizaciones a todos los empleados para que se tome conciencia de los requisitos del cliente, además la alta dirección lo hace a través de las reuniones de revisión. ME-SGC-10

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO		Código MC-SGC-01
	LA 10		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD		Página 11 de 18
			Fecha 08/04/2013

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

El Sistema de Gestión de Calidad en MERCAECONÓMICO LA 10 es revisado anualmente, el representante de la dirección es el responsable de recopilar toda la información necesaria y entregar a la alta dirección para su respectiva revisión; una vez concluida la revisión, la alta dirección es la encargada de proponer acciones de mejora. Ver Acta de Revisión por la Dirección ME-SGC-10.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

- ✓ Objetivos de Calidad
- ✓ Política de Calidad
- ✓ Informes de Auditorias
- ✓ Retroalimentación del Cliente
- ✓ Desempeño de los Procesos y conformidad del servicio
- ✓ Estado de acciones Correctiva y Preventivas
- ✓ Acciones de Seguimiento
- ✓ Recomendaciones de Mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

- ✓ Mejora de la Eficacia del SGC y sus procesos
- ✓ Mejora en el servicio al cliente en relación a sus requisitos
- ✓ Necesidad de recursos

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

MERCAECONÓMICO LA 10 dispone de infraestructura técnica y operativa para el buen funcionamiento de las actividades, además está comprometido a proporcionar todos los recursos determinados en la caracterización de los procesos, necesarios para implementar y mantener el SGC y aumentar la satisfacción del cliente.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código MC-SGC-01
			Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD		Página 12 de 18
			Fecha 08/04/2013
6.2 TALENTO HUMANO 6.2.1 Generalidades MERCAECONÓMICO LA 10 cuenta con personal competente capaz de realizar tareas de conformidad a los requisitos del servicio, basados en la descripción de perfil de cargo que nos brinda el manual de Funciones y Competencias laborales MF-TH-07 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia Una vez MERCAECONÓMICO LA 10 o alguna de sus dependencias requiere (Requisición de personal ME-TH-01) de personal se procede a Convocar potenciales interno o externos (Formato de convocatoria ME-TH-02), son evaluados en el momento de la selección (Informe de entrevista ME-TH-03) basándose en disposiciones de competencias, educación, formación y experiencia (manual de Funciones y Competencias laborales MF-TH-07). Cuando se detecta la necesidad o se solicita Capacitación (Integrado de requerimiento de capacitación ME-TH-04), se brinda los recursos necesarios para esta. Luego se realiza la evaluación pertinente para indicar el grado de asimilación del tema (Evaluación de capacitación ME-TH-05). Sin dejar a un lado la evaluación de desempeño requerida por la empresa (Evaluación de desempeño ME-TH-06). 6.3 INFRAESTRUCTURA Para lograr conformidad con los requisitos del servicio, MERCAECONÓMICO LA 10 cuenta con infraestructura adecuada, dotada de personal competente, sistemas informáticos, sistemas de comunicación, maquinarias y equipos en optima condiciones que brindan el mejor servicio al cliente ME-TSM-01. 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO MERCAECONÓMICO LA 10 gestiona que sus empleados realicen las actividades diarias en un ambiente laboral adecuado, buscando siempre el beneficio común, trabajando en equipo, regulando los factores como ruido, iluminación, temperatura. Así reflejamos al cliente buena imagen corporativa.			

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 13 de 18
		Fecha 08/04/2013
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO Para la prestación de servicio en la organización MERCAECONÓMICO LA 10, se planifico y se involucró a 8 procesos necesarios para el buen funcionamiento de Sistema, Documentados así: ✓ Mapa de Procesos MP-DO-01 ✓ Caracterización (ver Numeral 4.1 del manual) ✓ Manual de calidad MC-SGC-01 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio La determinación de los requisitos del cliente que afecta a la prestación del servicio en MERCAECONÓMICO LA 10 se realizan atreves del formato ME-AC-03 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio MERCAECONÓMICO LA 10 realiza la revisión de los requisitos atreves de la auditoria internas que se hace a cada proceso además de los respectivos seguimientos al servicio, objetivo, solicitudes y todas la actividades que conforman el SGC. Es muy importante esto ya que proporcionan las características de la prestación del servicio y por consiguiente de la satisfacción de nuestro cliente. 7.2.3 Comunicación con el cliente Se determinó e implemento realizar la comunicación con el cliente a través de los siguientes medios y documentos: ✓ Correo, Fax, Teléfono, Celular. ✓ Solicitud de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ME-AC-02 ✓ Encuesta de satisfacción del Cliente ME-AC-01		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 1
		Página 14 de Fecha 08/04/2013

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

El proceso de compras en MERCAECONÓMICO LA 10 se hace teniendo en cuenta los artículos y mercancías faltantes y/o agotadas, esperando reabastecerse con nuevos de cada una de las referencias anotadas (Véase Formato ME-CO-03). Para ellos se selecciona al mejor proveedor de una lista que el autoservicio ha establecido, teniendo en cuenta sus fortalezas y virtudes en pro de darle valor a MERCAECONÓMICO LA 10 y a sus clientes (Véase formatos ME-CO-01 y ME-CO-02)

7.4.2 Información de las compras

Esta información se expresará en el formato de orden de compra ME-CO-03, según requerimientos de la empresa y sus necesidades, pensando en las necesidades y requerimientos del cliente.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

En MERCAECONÓMICO LA 10, los productos comprados se verifican al momento de su llegada proveniente del proveedor seleccionado, contrastando los productos y las cantidades adquiridas con las propuestas en la orden de compra ME-CO-03, además, verificando el estado y composición de dichos productos.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la prestación del servicio

MERCAECONÓMICO LA 10 realiza el control del servicio prestado bajo unas condiciones controladas, teniendo en cuenta aspectos tales como lo son, el buen estado y presentación del producto, su correcto cálculo y marcación del precio indicado, la ubicación estratégica que beneficie la compra del cliente y el talento humano requerido para un correcto funcionamiento y prestación del servicio.

7.5.2 Validación del proceso de la prestación del servicio

MERCAECONÓMICO LA 10 valida su proceso de prestación del servicio al tener

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 1
		Página 15 de 18
		Fecha 08/04/2013

en cuenta aspectos de aprobación del talento humano y su papel en el proceso, como baluarte del mismo y su apoyo al cliente; los equipos los cuales sirven para la exhibición y manutención del buen estado de los productos comercializados y en general, los procesos que permiten llevar a cabo la prestación del servicio en el autoservicio.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Desde la elaboración de la orden de compra para solicitud de mercancía faltante, agotada y en ocasiones, de nueva presentación, hasta su llegada a la zona de desembarque, en donde, la mercancía se verifica y se valida mediante proceso de Comercial y de Administración de inventarios. Éste último, se encarga firmemente de regular las cantidades de productos que sean necesarias para satisfacer las necesidades de existencias dentro del punto de venta, además de supervisar las cantidades remanentes de dichos productos existentes en la bodega, permitiendo llevar un control más que minucioso, permitiendo así que haya un flujo constante de mercancía en el punto de venta y que haya respaldo absoluto en la bodega al momento de requerirse más producto para comercializar en caso de faltante o agotamiento. Además de lo anterior, lo importante en el autoservicio es satisfacer las necesidades y deseos de sus clientes mediante la Comercial de productos que reflejen calidad; para ello, es importante contar con un respaldo fiable por parte de los proveedores, quienes se encargarán de surtir el autoservicio. Así, es imperativa la necesidad de seleccionar a aquellas organizaciones proveedoras de producto terminado que puedan garantizar, de igual forma, un servicio de calidad, con lo cual, el autoservicio se ve en la obligación casi que inmediata de escoger a las empresas precisas, trabajar con ellas, y desarrollar una relación gana/gana/gana entre el proveedor, el autoservicio, y como eslabón final, el cliente.

Además de contar con buenos proveedores y productos de calidad, el servicio dentro del mismo supermercado, orientado por cada proceso que conforma el sistema debe ser impecable; el talento humano debe ser competente a las áreas a las cuales se les ha asignado su deber, instalaciones e infraestructura adecuadas para el tránsito cómodo y una estancia agradable, adquisición de productos a bajos costos y precios competitivos y muy bien marcados, además de productos en oferta y promociones que hagan rendir el presupuesto del cliente; de la misma manera, una facturación superlativa, cero equivocaciones con el tema dinero y mucho menos con pérdida de productos ya pagados, incluido un servicio posventa

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 16 de 18
		Fecha 08/04/2013
que genere comodidad y respaldo a la hora de una cuestión por parte del cliente. Todo esto, acompañado de principios y valores que la empresa profiere y que debe mantener y reflejar si quiere llegar al éxito esperado. 7.5.4 Propiedad del cliente MERCAECONÓMICO LA 10 protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente, se ha definido el paquetero como lugar para guardar productos que el cliente quiere dejar pertenencias o mercancía pendiente de sacar. Se debe informar al cliente si la mercancía se puede deterioran al tenerla en ese guardar. Y cuando se vaya entregar, debe verificar la identificación de propietario. 7.5.5 Preservación del producto y/o servicio MERCAECONÓMICO LA 10, cuenta con un manejo adecuado de sus productos ya adquiridos para su Comercial al cliente. Se realizan controles permanentes una vez por semana para verificación de estado, si es el caso, fecha de expiración y índice de rotación. 7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN Con el fin de mantener los equipos en óptimas condiciones para brindar el mejor servicio al cliente, MERCAECONÓMICO LA 10 realiza seguimiento, medición y mantenimiento siguiendo los parámetros de la ficha de mantenimiento preventivo ME-TSM-01. 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 8.1 GENERALIDADES Para demostrar la conformidad con la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema implementado, MERCAECONÓMICO LA 10 cuenta con Auditorías internas, Revisión por la dirección, tratamiento de quejas y reclamos, análisis de indicadores, evaluación de satisfacción del cliente, acciones correctivas y preventivas.		

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
	MANUAL DE CALIDAD	Versión 1
		Página 17 de 18
		Fecha 08/04/2013

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

MERCAECONÓMICO LA 10 estimula a su personal para que la comunicación con el cliente sea continua y amable, con la finalidad de detectar las inquietudes y observaciones que tengan respecto a la prestación del servicio. Basados en el Proceso Estratégico de Atención Al Cliente (AC-CR-03) se diseñó una encuesta de satisfacción del cliente (ME-AC-01), un formato para atender sus quejas y reclamos (ME-AC-02), y un formato de requisitos del cliente (ME-AC-03).

8.2.2 Auditoría interna

MERCAECONÓMICO LA 10 realiza auditorías internas coordinando las fechas, ajustes y programa definitivo con los responsables de los procesos, se revisa este programa con el delegado de alta dirección y se define el grupo auditor, luego recopilan la información de entrada, que va hacer analizada hasta llegar a un informe de auditoría el cual será entregado en la revisión por parte de la dirección donde se tomaran prevenciones, seguimientos y si es necesario correctivos.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

MERCAECONÓMICO LA 10 realiza el seguimiento y medición de sus procesos a través de La revisión por parte de la dirección (Véase el Numeral 5.6 del Manual).

8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio

MERCAECONÓMICO LA 10 realiza el seguimiento y medición de su servicio para verificar que se cumplen los requisitos, además realiza Encuestas de satisfacción del cliente y determinar el nivel en el que se encuentra la empresa.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME

Una vez identificada la no conformidad se procede a informar al responsable, y registrar en el formato de Control tratamiento producto no conforme (ME-SGC-12), además se decide el tratamiento a seguir se lo implementa y se analiza los resultados.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MC-SGC-01
		Versión 1
	MANUAL DE CALIDAD	Página 18 de 18
		Fecha 08/04/2013

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

MERCAECONÓMICO LA 10 determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Debe incluir los datos generados en los resultados del seguimiento y la medición. (Véase Formatos ME-AC-01 y ME-AC-02).

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

En MERCAECONÓMICO LA 10 se busca mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad en forma continua, teniendo en cuenta la política y objetivos de la calidad como carta de navegación; además, se utilizan recursos como los hallazgos encontrados en las auditorias, su análisis pertinente, y la posterior toma de acciones correctivas y preventivas (Véase formato ME-SGC-11).

8.5.2 Acciones correctivas y preventivas

El responsable del proceso auditado determina y describe en forma clara la no conformidad, se asegura de que las acciones tomadas (correctivas y preventivas) sean eficaces y eliminen el origen del problema o prevengan una nueva generación de dichas no conformidades (Véase el formato ME-SGC-07).

5. PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA.

5.1. PROGRAMA DE AUDITORÍA

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-SGC-05
			Versión 1
	PROGRAMA DE AUDITORIA		Página 1 de 2
			Fecha 08/04/2013
Objetivo del programa: Determinar el grado de implementación, establecimiento, documentación y manutención del Sistema de Gestión de Calidad con base en los requisitos expuestos en la norma NTC ISO 9001:2008 en el autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10 LA 10			
Alcance del programa: Todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo establecidos en MERCAECONÓMICO LA 10 LA 10			
Recursos: Equipo de auditores internos, Equipos de cómputo y oficina, papelería, hardware y software relacionado, instalaciones y recursos financieros.			
Fecha de actualización: Frecuencia: Semestral Propuesta: • 10 de Julio de 2013 • 10 de Enero de 2014		Documento de referencia: • Normograma • Manual de calidad • Normatividad aplicable a los Procesos • Listados Maestros de Documentos • Listados Maestros de Registros • Norma NTC ISO 9001:2008	
Procesos		Fechas cronograma	Responsable
Procesos Estratégicos			
Proceso de Dirección Organizacional	10 de Julio de 2013		Equipo de Calidad
Proceso de Sistema de Gestión de Calidad	11 de Julio de 2013		Equipo de Calidad
Proceso de Atención al Cliente	12 de Julio de 2013		Equipo de Calidad

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-SGC-05
			Versión 1
	PROGRAMA DE AUDITORIA		Página 2 de 2
			Fecha 08/04/2013
Procesos		Fechas cronograma	Responsable
Procesos Misionales			
Proceso de Comercial	15 de Julio de 2013	Equipo de Calidad	
Proceso de Administración de inventarios	16 de Julio de 2013	Equipo de Calidad	
Procesos de Apoyo			
Proceso de Talento Humano	17 de Julio de 2013	Equipo de Calidad	
Proceso de Gestión Financiera y Contable	18 de Julio de 2013	Equipo de Calidad	
Proceso de Tecnología, Seguridad y Mantenimiento	19 de Julio de 2013	Equipo de Calidad	
Observaciones: La auditoría se realizará en días hábiles semanales, en la jornada de 8:00 a.m. a 12:00 m.			
Elaboró:		Revisó:	Aprobó:

5.2. PLAN DE AUDITORIA.

“El plan de auditoría debería considerar el efecto de las actividades de auditoría en los procesos del auditado y proporcionar la base para el acuerdo entre el cliente de la auditoría, el equipo auditor y el auditado en lo relativo a la realización de la auditoría. El plan debería facilitar la programación en el tiempo y la coordinación eficientes de las actividades de auditoría a fin de alcanzar los objetivos. El nivel de detalle proporcionado en el plan de auditoría debería reflejar el alcance y la complejidad de ésta, así como el efecto de la incertidumbre en el logro de los objetivos de la auditoría.”²

Ej. Auditoría para el proceso misional de Comercial de autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-SGC-06
			Versión 1
	PLAN DE AUDITORIA		Página 1 de 2
			Fecha 08/04/2013
Empresa: Autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10		Dirección: Calle 10 # 32 – 35 B/ la aurora	
Representante: Henry Morcillo Bravo		Cargo: Gerente general	
Cel: 321 802 0665	Email: mercaeconómico@hotmail.com	Fax: (2) 7290973	
Alcance: Desde el proceso de compra y adquisición de productos hasta la venta de los mismos y su respectivo servicio posventa			
Criterios de auditoría: Norma NTC ISO 9001:2008.			
Tipo de auditoría:		☒ Auditoría inicial	
		☐ Auditoría de renovación	
Reunión de apertura: 15 de julio de 2013		Hora: 8:00 a.m.	
Reunión de cierre: 15 de julio de 2013		Hora: 11:30 a.m.	
Objetivo de la auditoría interna Evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ntc iso 9001:2008 para el proceso misional de Comercial.			
Auditor líder:		email:	
Fecha:		Celular:	

² Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 19011 : Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Bogotá : ICONTEC, 2012. 20 p.

		AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10			Código ME-SGC-06
					Versión 1
		PLAN DE AUDITORIA			Página 2 de 2
					Fecha 08/04/2013
Fecha	Hora	Proceso / actividad Requisito por auditar	Auditor	Cargo y nombre	
15/07/2013	8:00 a.m.	Reunión de apertura			
15/07/2013	8:30 a.m.	Recorrido por las instalaciones de la empresa			
15/07/2013	9:00 a.m.	Presentación del proceso de Comercial en general y su caracterización			
15/07/2013	9:30 a.m.	Revisión de los documentos de los procedimientos documentados del proceso de Comercial			
15/07/2013	10:00 a.m.	Receso			
15/07/2013	10:30 a.m.	Revisión de documentos afines a Compras, Proveedores y Ventas			
15/07/2013	11:00 a.m.	Informe final, hallazgos de la Auditoría			
15/07/2013	11:20 a.m.	Conclusiones			
15/07/2013	11:30 a.m.	Reunión de cierre			
Observaciones:					

6. PLAN DE MEJORAMIENTO.

	PLAN DE MEJORAMIENTO			Código ME-SGC-11	
				Versión 1	
				Página 1 de 1	
				Fecha 08/04/2013	
Aspectos de mejora	Acción Correctiva	Inicio	Fin	Responsable	
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	

7. CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de Calidad reúne todos los esfuerzos colectivos con los que la organización cuenta para utilizar el método apropiado y específico que permita satisfacer las necesidades y deseos de los clientes a los cuales se entrega un producto y/o servicio, buscando, en base a lo anterior la optimización de los procesos, y así lograr la mejora continua.

La sensibilización de todos los personajes quienes laboran en MERCAECONÓMICO LA 10 debe hacerse por parte de la alta dirección, dando a entender que el cliente es el eslabón final, a quien hay que satisfacer y quien decidirá la suerte de la organización, apoyado en una retroalimentación en la gestación o reformatión de los procesos que conlleven a el logro de los objetivos y la misión de calidad

Los recursos que se consiguen en favor de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad son de una importancia tal como la del compromiso de la dirección y la de todos los empleados, ya que es necesario contar con ellos a lo largo de todo el proceso de diseño, implementación y mejora, para garantizar la estabilidad e inversión necesaria para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Al orientar la misión, visión y objetivos que MERCAECONÓMICO LA 10 tenía hacia un enfoque de calidad, hubo un cambio radical en los procesos ya que todos ellos se reformaron e iniciaron una transformación y encaminamiento hacia la satisfacción del cliente y la búsqueda de la mejora continua.

El levantamiento de los procesos acordes y su respectiva caracterización permite a MERCAECONÓMICO LA 10 formalizar una secuencia en sus actividades y organizarlas de tal forma que permitan planificar los procesos y asimismo su posterior gerenciamiento, además de representar una clara optimización de los recursos con los que la organización cuenta, todo esto con el fin de garantizar la implementación y puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad.

Una buena realización de la auditoría posterior a la completa implementación del Sistema de Gestión de Calidad permitirá ajustar acertadamente las acciones correctivas y preventivas que un proceso así lo requiera, todo esto con el fin de estabilizar y garantizar la existencia del Sistema en MERCAECONÓMICO LA 10.

La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en MERCAECONÓMICO LA 10 debe realizarse de acuerdo al plan de mejoramiento propuesto, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados, dándoles el tratamiento respectivo y llevándolos a la realidad de manera planificada y ordenada.

La búsqueda de la certificación como último paso a realizar, permitirá la solidez necesaria para que el Sistema de Gestión de Calidad se mantenga arraigado a la organización y permita crear una sinergia entre los elementos constitutivos de la organización y el SGC que permitirá consolidar el crecimiento y desarrollo.

8. RECOMENDACIONES

Es imperativo, antes de iniciar el proceso de implementación en MERCAECONÓMICO LA 10 lograr una sensibilización a cerca del proceso de calidad que se aplicará en el establecimiento, sus bases teóricas, prácticas y el impacto que éste proceso va a generar en todos y cada uno de los participantes activos y pasivos.

A pesar de contar con un trabajo bien elaborado y basado en cómo MERCAECONÓMICO LA 10 puede alcanzar la calidad a través de un SGC, es necesario hacerse a los servicios de un personal calificado y certificado formalmente, que pueda dar garantías para una implementación exitosa y posterior orden de certificación.

Así sea un punto determinante en el Sistema de Gestión de Calidad, la alta dirección de MERCAECONÓMICO LA 10 tiene que comprometerse con el proceso, dando ejemplo hacia los cargos subalternos y comprometiéndose a garantizar los espacios y los recursos necesarios para lograr el éxito en su implementación.

Se sugiere mantener un contacto activo y continuo con el cliente, ya que éste es la base para entender cómo se puede desplegar el Sistema de Gestión de Calidad, como desarrollar sus procesos pertinentes y demás partes determinantes de dicho sistema.

Es importante contar con un servicio adecuado de auditoría posterior a la implementación del SGC que garantice continuidad y constancia en el sistema, para poder acceder con prontitud a la certificación ISO 9001:2008.

La alta dirección tiene que tener claro que un Sistema de Gestión de Calidad puede potenciarse si hace parte de un Sistema INTEGRADO de Gestión de Calidad, el cual abarca más partes de la organización y puede generar mayor y mejor optimización de todos los recursos con los que se cuenta, logrando el cumplimiento superlativo y certificado en varios SGC para mayor beneficio de MERCAECONÓMICO LA 10 hacia adentro y hacia afuera.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

HERNANDEZ Sampieri, Roberto, et al. Metodología de la investigación, cuarta edición. Bogotá: McGraw Hill, 2006.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 19011 : Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. Bogotá : ICONTEC, 2012.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. Norma Técnica Colombiana ISO 9001 : Sistemas de gestión de la calidad, requisitos. Bogotá : ICONTEC, 2008.

Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Universidad de Nariño:

ANEXOS

ANEXO NO. 001

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO		Código ME-SGC-08
	LISTA DE CHEQUEO SGC		Versión 1
			Página 1 de
			Fecha 08/042013
FORMATO PARA LA REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MERCAECONÓMICO			

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					Para MERCAECONÓMICO LA 10 no aplica este ítem Debido a la inexistencia actual de un sistema de gestión de calidad, El cual si en un futuro se implementase contribuirá a satisfacer de mejor manera las necesidades de los clientes mejorando así el desempeño de los procesos que actualmente se realizan.	
	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			X			En MERCAECONÓMICO LA 10 se trabaja con procesos documentado, los cuales se encuentran en el manual de procesos, que deben ser evaluados para saber si son los adecuados en cuanto a eficiencia del procedimiento determinando: duración, documentación, herramientas, registros, desempeño del colaborador con respecto al proceso, entre otros, para así determinar se requieren alguna mejora o adecuación.	Manual de Procesos de MERCAECONÓMICO LA 10

	subcontratados o delegados a terceros, dentro del ámbito 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				MERCAECONÓMICO LA 10 carece de un manual de calidad puesto que se están realizando estudios para mirar la viabilidad de implementar el SGC, que contribuya a atender de mejor manera las necesidades de los clientes para lograr una mejor satisfacción, logrando una mejora continua de los procesos que se realizan, logrando eficiencia y eficacia generando así mejoras grandes que permitan obtener ventajas competitivas sobre la competencia.	
	Se han implementado de manera efectiva disposiciones (procedimientos), para el control de los documentos y de los registros.	X				En MERCAECONÓMICO LA 10 No se ha implementado procedimientos para el control de documentos y registros, que permitan tener orden y organización sobre los mismos.	

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				La alta dirección en MERCAECONÓMICO LA 10 no ha definido políticas ni objetivos de calidad, que orienten el proceso de implementación de SGC, dado que aun no se implementa, pero que ayudara a dar orientaciones sobre lo que la organización quiere lograr.	
5.2 Enfoque al cliente	La organización identifica las necesidades y expectativas de sus clientes de manera sistemática y regular	X				En Merca Económico la 10 se atiende a las necesidades de los clientes pero no de forma sistematiza, simplemente se escucha al cliente y se adopta medidas, que en ocasiones no son de mayor magnitud que pueden ser atendidas en corto ya sea en materia de solicitud de productos que el supermercado no los tienen. Cabe resaltar que sería importante que la organización tenga presente las sugerencias presentes y futuras de los clientes, esforzándose por exceder la expectativa del mismo.	
	Asegura la organización que se han considerado los requisitos legales y reglamentarios			X		El supermercado Merca Económico la 10, considera de gran importancia los requisitos legales y reglamentarios que lo regulan por lo tanto se acoge a ellos. Además aplica mecanismos de ética y protección al cliente ya que ofrece productos con precios sugeridos y de gran calidad.	Cámara de comercio. Rut Predial al Día Sayco
5.3 Política de la calidad	La organización ha establecido y divulgado una política de calidad	X				En autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10 no se ha establecido ni divulgado	

	acorde con su naturaleza y características.					ninguna política de calidad puesto que se está evaluando la posibilidad de implementar el SGC.	
	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				En MERCAECONÓMICO LA 10, al no tener política de calidad alguna no ha considerado las necesidades y expectativas de clientes y demás actores de mercado de manera implícita, ya que en cierto sentido las mismas son conocidas por parte de la gerencia.	
	La política de calidad incluye un compromiso formal con la mejora continua y con el cumplimiento de los requisitos.	X				Al no tener implementado el proceso de SGC no se especifica estos compromisos pero de cierta forma toda organización debe tener como objetivo primordial y permanente la mejora continua.	
	La política de calidad se revisa y actualiza, según las necesidades y dinámica de la organización.	X				Al no existir el proceso de implementación de SGC, no se tiene política de calidad establecida y por tanto no se puede mejorar o actualizar este ítem.	
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				MERCAECONÓMICO LA 10 si existe liderazgo en la alta dirección pero aún no ha definido objetivos de calidad.	
	Los objetivos están alineados con la política de calidad, y la traducen en metas medibles.	X				Para MERCAECONÓMICO LA 10 aún no ha definido objetivos de calidad, puesto que no existe en SGC.	
	Los objetivos son desplegados a cada nivel, para asegurar la contribución individual para su logro	X				No aplica puesto que no existe SGC ni si quiera el proceso de implementación para lograrlo.	
	La dirección asegura la disponibilidad de		X			Si se llegase a implementar el SGC la alta dirección de	

	los recursos necesarios para cumplir los objetivos					MERCAECONÓMICO LA 10, está plenamente comprometida con la disposición de recursos que de lograr grandes resultados son una inversión que dará grandes resultados a la organización	
	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				Al no estar implementado ni si quiera en proceso el SGC en Merca económico la 10, no podríamos hablar de este ítem, pero en este momento se debe empezar por recopilar información importante que permita elaborar un correcto plan que cumpla con requerimiento ideales de cumplimiento.	
	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				MERCAECONÓMICO LA 10 tiene la disponibilidad para asegurar el SGC, que es un gran paso puesto que existe apertura al cambio, pero aún no lo ha implementado.	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	La alta dirección asegura que se establezcan y comuniquen las responsabilidades al personal de la organización.	X				En MERCAECONÓMICO LA 10, la alta dirección establece y comunica las responsabilidades al personal de manera verbal, lo que agiliza el flujo de información pero que puede desviar el curso normal y causar inconvenientes.	
	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	X				En MERCAECONÓMICO LA 10 se dispondrá de un miembro de la alta dirección cuando se inicie el proceso de implementación de SGC para que controle y retroalimente el SGC.	

	cliente.						
	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				Aunque el SGC en MERCAECONÓMICO LA 10 aun no se ha implementado todo lo orientado a cumplir con el objetivo misional y la correcta atención al cliente se manejan por cursos adecuados de comunicación con su respectiva retroalimentación y correctivos.	
	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				En el momento en autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10 no ha implementado un SGC, lo que hace que no exista conocimiento sobre este tema.	
5.6 Revisión por la dirección	La alta dirección realiza de manera planificada y sistemática la revisión del SGC.	X				Para autoservicio MERCAECONÓMICO LA 10 no ha aplica este ítem puesto que aun no se ha implementado un SGC.	
	Se dispone de información de entrada válida para adelantar la revisión del SGC por parte de la dirección.	X				Si se realizara la implementación del SGC, la organización y ante todo la alta dirección se comprometen con el proceso para lo cual la intención es que las entradas sean veraces participativas.	
	Las revisiones del SGC consideran según se requiera, la revisión y/o cambios de su política y objetivos de calidad.	X				No aplica para MERCAECONÓMICO LA 10 ya que aun no ha 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					Aunque aún no se ha realizado la implementación del SGC, en MERCAECONÓMICO LA 10 no se hace seguimiento riguroso a los procesos estipulados que existen en la organización.	
	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						

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					En la actualidad en MERCAECONÓMICO LA 10 existe un compromiso grande y disposición para garantizar la correcta satisfacción del cliente.	
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			En MERCAECONÓMICO LA 10 está abierto a discusiones prácticas que conlleven a la mejora continua de la organización. Ya que los colaboradores son los que tienen relación directa con los clientes.	
	La organización asegura que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades			X			MERCAECONÓMICO LA 10, mediante el manual de funciones, asegura el nivel de competencia adecuado, pero se debe promover que el personal se	Manual de Funciones de MERCAECONÓMICO LA 10

	actuales y próximas					desarrolle en diversas áreas de su competencia que lo ayuden a crecer también a nivel personal.	
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			MERCAECONÓMICO LA 10 cuenta con infraestructura básica para su normal funcionamiento, sin embargo, existen falencias y ausencia de equipos tecnológicos para un funcionamiento superlativo.	
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		En MERCAECONÓMICO LA 10 se cumple con los requerimientos, aunque no se cuenta con espacios adecuados para el correcto funcionamiento de éstos, no entendidos como espacios de locación sino con adecuación de algunos de ellos.	

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO							
7.1 Planificación de la realización del producto	La planificación para la realización del producto tiene en cuenta: a. La definición de las actividades y secuencias requeridas para el cumplimiento de los requisitos aplicables, de manera consistente con otros requisitos del SGC b. El establecimiento de objetivos y requisitos específicos para el producto c. El establecimiento y documentación según se requiera, de las condiciones de operación, medición,		X			Dado que la razón de ser de la institución es la Comercial de productos como víveres y abarrotes y en si productos de la canasta familiar y se provee de varias marcas y tipos, los requisitos exigidos van encaminados a la calidad que deben tener los mismos y las condiciones de salubridad mas no a una unificación de ellos. Es decir no solo se comercializa de un proveedor sino de varios y por ende las características cambiaran.	

	seguimiento y control de las actividades y procesos requeridos d. La definición de los registros que se deben llevar.						
	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.	X				Debido a que no existe un SGC no se ha documentado la planificación respecto a las disposiciones del producto, pero esto se conoce por parte de todos los colaboradores de la organización, puesto que existen características que harán que se acepte o se rechace un producto si no cumple con las especificaciones requeridas.	
7.2 Procesos relacionados con el cliente	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.	X				En el momento no aplica para MERCAECONÓMICO LA 10 ya que no tiene implementado un proceso específico para ello.	
	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	X				Si bien este procedimiento se realiza no se aplica de manera formal puesto que brinda soluciones y muchas veces retroalimentación pero de manera empírica e informal no dentro de un SGC.	

	de cumplirlos por parte de la organización. Existen registros al respecto.						
	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.	X				Si bien en MERCAECONÓMICO LA 10 existen canales de comunicación con el cliente son informales y no están bien definidos ni detallados, se sugiere ampliarlo.	
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				Si bien no se han diseñado procesos de diseño y desarrollo, todas las medidas ya sean correctivas o preventivas van orientadas a mejora la atención al cliente y a satisfacer de mejor forma sus necesidades.	
	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				No Aplica Para MERCAECONÓMICO LA 10. Debido a que no ha implementado el SGC. Aunque si bien cada proceso se va mejorando de acuerdo a necesidades existentes.	
	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 Aplica Para MERCAECONÓMICO LA 10. Debido a que no ha implementado el SGC.	

	Los datos de salida de cada diseño son documentados de manera adecuada con respecto a los datos de entrada y requisitos aplicables.	X					No Aplica Para MERCAECONÓMICO LA 10. Debido a que no ha implementado el SGC.	
	Los diseños son objeto de verificación, validación y revisión de manera sistemática y coherente por personal competente y calificado	X					No Aplica Para MERCAECONÓMICO LA 10.No ha implementado el SGC.	
	La validación de los diseños considera de manera efectiva la verificación bajo condiciones de uso o de funcionamiento.	X					No Aplica Para MERCAECONÓMICO LA 10.No ha implementado el SGC.	
	Existe un sistema efectivo para la documentación, divulgación, manejo y control de los cambios de diseño, que integra todos los procesos relacionados.	X					No Aplica Para MERCAECONÓMICO LA 10.	
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					Si bien en MERCAECONÓMICO LA 10 no se tiene un proceso definido ni documentado para sus compras que permitan satisfacer a cabalidad las necesidades del cliente, este proceso se hace por sugerencias o algunas recomendaciones ya que no existe como tal una indicación o proceso enmarcado que permita determinar situaciones reales y puntuales de cuando se deba realizar.	

Se han establecido disposiciones de seguimiento y control sobre los proveedores, acuerdos con la naturaleza y características tanto del producto, como de los términos contractuales y la situación del proveedor o contratistas.	X				En MERCAECONÓMICO LA 10 se deben mejorar el seguimiento y control a los proveedores ya se deben entablar mejores relaciones con los mismos y esto no solo debe limitarse a realizar seguimiento y control únicamente en la recepción de pedidos.	
Se han establecido criterios específicos para determinar los productos y servicios comprendidos en el SGC	X				En MERCAECONÓMICO LA 10 no se ha implementado un SGC, pero esto no limita a determinar características específicas de productos que permitan satisfacer de forma adecuada las necesidades de los clientes.	
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				Debido a la inexistencia de un sistema adecuado de control de inventarios en MERCAECONÓMICO LA 10 no se procesa la información pertinente para llevar a cabo este procedimiento.	
Se han establecido disposiciones, medios, recursos y competencias para realizar la verificación de los productos o servicios comprados, según se requiera.			X		MERCAECONÓMICO LA 10 dispone de controles básicos para las compras realizadas, evaluando la correcta requisición de productos y las condiciones de calidad aptas para que sean comercializados y no le causen inconformidades en los clientes.	

	Se consideran disposiciones para realizar la verificación del producto en las instalaciones del proveedor, de la organización, o del cliente, según se requiera.	X					MERCAECONÓMICO LA 10 posee un espacio reducido para el cumplimiento básico del procedimiento, en cuanto a la verificación de las instalaciones del proveedor si bien no se realizan, el autoservicio tiene proveedores reconocidos que se caracterizan por ofrecer calidad en sus productos.	
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					MERCAECONÓMICO LA 10 no cuenta con los documentos y registros necesarios para llevar a cabo este proceso. Únicamente se tiene en cuenta el conteo físico de inventarios para tal fin, además muchos procesos que si bien están documentados para ello en el manual de procedimientos no tienen seguimiento y verificación.	
	Se han identificado los procesos o actividades que requieren validación.	X					En MERCAECONÓMICO LA 10, no se han identificado los procesos o actividades que requieran validación, puesto que los mismos no se han evaluado ni verificado.	

Se han definido e implementado las disposiciones relativas a la validación de los procesos que lo requieren.	X					MERCAECONÓMICO LA 10 no ha implementado un SGC. No aplica.
Se han establecido criterios y disposiciones relativas a la revalidación de los procesos que lo requieren.	X					MERCAECONÓMICO LA 10 no ha implementado un SGC. No aplica.
Se han implementado de manera efectiva los mecanismos que conforman el sistema de identificación y trazabilidad del producto.	X					En MERCAECONÓMICO LA 10 no se han implementado los mecanismos adecuados para ello puesto que si bien su razón de ser es la Comercial los productos son adquiridos de proveedores que cuentan con reconocimiento y calidad.
Se tiene certeza de las obligaciones y requisitos legales aplicables en materia de identificación y trazabilidad. Se cumplen estos requisitos.			X			En MERCAECONÓMICO LA 10 tiene en cuenta los requisitos legales, y el reconocimiento y calidad de las empresas que proveen los productos que se comercializan en el establecimiento.
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					No aplica.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	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				En MERCAECONÓMICO LA 10 se tiene prácticas empíricas para estos procedimientos, pero que van orientados a la correcta disposición de los productos para la Comercial.	
	Los mecanismos de preservación de productos son adecuados tanto en la logística de suministro, como en la logística de distribución hasta el destino previsto.		X			MERCAECONÓMICO LA 10 cuenta con mecanismos para la preservación de productos que va desde la cadena de frío hasta la correcta distribución interna y rotación de inventarios de acuerdo a la vida útil del mismo.	
	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.					No se ha establecido este ítem para MERCAECONÓMICO LA 10 ya maneja mediciones y verificaciones básicas, mas no estipuladas formalmente.	
	La organización ha establecido un sistema de aseguramiento metrológico que le permite que sus dispositivos de medición y seguimiento sean adecuados, y que la información que se está obteniendo y usando para la toma de decisiones es confiable.	X				No aplica debido a que se realiza de forma empírica y no se ha establecido un SGC.	

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					MERCAECONÓMICO LA 10 no cuenta con gestión metrológica aplicada, por lo tanto no aplica.	
Los elementos de medición y/o calibración están trazados contra patrones reconocidos.	X					MERCAECONÓMICO LA 10 no tiene elementos de medición definidos.	
Se han establecido disposiciones para evaluar y registrar la validez de resultados anteriores, cuando se encuentre un equipo descalibrado	X					MERCAECONÓMICO LA 10 no tiene elementos de medición definidos. No aplica.	

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 debido a que en la organización no se ha implementado un SGC, aunque bien existen sugerencias que han sido tomadas en cuenta para lograr una mayor satisfacción del cliente y por ende que la organización este en un proceso de mejora continua, debido a que hay disposición a implementar procesos para la consecución de ello.	

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				En MERCAECONÓMICO LA 10, se tiene en cuenta las opiniones tanto del cliente interno como externo lo que ha permitido mejorar en ciertos sentidos y solucionar inconvenientes que se han presentado, pero no de manera formal ya que no existe un SGC implementado.	
	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			En merca económico la 10 los mecanismos que van orientados a hacer auditoria van encaminados a el área contable y a la supervisión de Comercial de productos, los cuales deben adecuarse a las normas impartidas por el ministerio de salud en tanto a salubridad e higiene y registros sanitarios, además de la regulación de precios de venta al cliente.	
	Las auditorías tienen en cuenta la totalidad de procesos del SGC, considerando su estado, importancia y resultados previos.	x				Ya que no existe un SGC implementado estas no se hacen formalmente y no abarcan todos los procesos.	
	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		En merca Económico la 10, se hace los correctivos necesarios a las sugerencias presentadas por parte de las autoridades competentes.	

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.					No aplica debido a que no existe un SGC implementado.	
Cuando no se cumplen las disposiciones antes mencionadas se realiza el tratamiento de las no conformidades y las acciones correctivas, según se requiera					No aplica debido a que no existe un SGC implementado	
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					No aplica debido a que no existe un SGC implementado	
La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta completar satisfactoriamente las disposiciones	X				Los productos que se comercializan en el autoservicio Merca Económico la 10 deben cumplir con especificaciones aptas para la Comercial, pero no especificadas. No	

	planificadas. Existen registros que indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto					existe un SGC implementado.	
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			En MERCAECONÓMICO LA 10, existe un proceso para ello pero fundamentado de manera empírica no documentado. Con especificaciones de que productos no puede ser comercializados por que no cumplen con ciertas especificaciones.	
	El tratamiento de las no conformidades incluye la reinspección o reevaluación en los casos que lo requieran, al igual que la interrelación con las acciones correctivas, según criterios establecidos.					No aplica debido a que no existe un SGC implementado	
8.4 Análisis de datos	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		X			En MERCAECONÓMICO LA 10, se realiza este proceso pero de manera informal, no estructurado ni documentado con el fin de dar atención a las sugerencias de los consumidores y proveedores.	

	planificación y desarrollo de acciones de mejora.						
8.5 Mejora	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.			x		La organización está dispuesta al cambio y a establecer mecanismos que logren satisfacer de mejor forma al cliente cumpliendo con sus expectativas y logrando generar ventajas que le permitan estar superiores a la competencia en calidad de servicio que prestan.	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones correctivas			x		En MERCAECONÓMICO LA 10 se han implementado procesos de mejora pero no formales ya que existen recomendaciones que son de forma mas no de fondo que pueden alcanzarse en el corto plazo	
	Se ha establecido e implementado de manera efectiva un procedimiento para la planificación y realización de acciones preventivas			x		MERCAECONÓMICO LA 10, está en busca de mecanismos que hagan que se disminuyan las sugerencias de los clientes en cuanto a inconformidades además busca la viabilidad de implementar mecanismos que le permitan realizar de forma adecuada procesos es decir con eficiencia y eficacia para lograr disminución de costos y ante todo mejorar el servicio de atención al cliente donde este sea establecido como cultura organizacional.	

ANEXO NO. 002.

				AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-SGC-12	
						Versión 1	
				CONTROL DE DOCUMENTOS		Página 1 de 1	
						Fecha 08/04/2013	
FECHA	ACTIVIDAD			NOMBRE DE DOCUMENTO	CODIGO	RESPONSABLE	
	CREACION	MODIFICACION	ELIMINACION				

ANEXO NO. 003.

				AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-SGC-02
						Versión 1
				CONTROL DE REGISTROS		Página 1 de 1
						Fecha 08/04/2013
FECHA	ACTIVIDAD			NOMBRE DE REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE
	CREACION	MODIFICACION	ELIMINACION			

ANEXO NO.004.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10			Código ME-SGC-04
				Versión 1
	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS			Página 1 de 1
				Fecha 08/04/2013
NOMBRE DE REGISTRO		ALMACENAMIENTO	RETENCION	DISPOSICIÓN

ANEXO NO. 005.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-TH-01	
	FORMATO DE REQUISICION PERSONAL		Versión 1	
			Página 1 de 1	
			Fecha 08/04/2013	
Área solicitante:				
Cargo a proveer:				
Sexo:		Edad:		
TIPO DE CONTRATACION				
Termino fijo: ____		Término indefinido: ____		
CONOCIMIENTOS NECESARIOS				
HABILIDADES REQUERIDAS				

ANEXO NO. 006.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código ME-TH-02	
	FORMATO DE CONVOCATORIA	Versión 1	
		Página 1 de 1	
		Fecha 08/04/2013	
AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO INFORMA Que se ha abierto la convocatoria Interna _____, Externa _____ al cargo _____, para suplir las necesidades de la oficina /área _____.			
REQUISITOS			
ESCOLARIDAD			
EXPERIENCIA			

ANEXO NO. 007.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-TH-03	
			Versión 1	
	FORMATO DE INFORME DE ENTREVISTA		Página 1 de 1	
			Fecha 08/04/2013	
DATOS PERSONALES DEL ASPIRANTE Primer Apellido: _____ Segundo Apellido: _____ Nombres: _____ Cargo al que aspira: _____ Nombre del entrevistador: _____ Cargo del entrevistador: _____				
ESCOLARIDAD				
Formación	Fecha	Institución	Observaciones	Realizó
Primaria				
Secundaria				
Tecnológica				
Universitaria				
Post grados				
Otros				
EXPERIENCIA				
Formación	Fecha	Institución	Observaciones	Realizó
REFERENCIAS FAMILIARES				
Fecha	Nombre	Parentesco	Observaciones	Realizó
REFERENCIAS PERSONALES				
Fecha	Nombre	Parentesco	Observaciones	Realizó

REFERENCIAS LABORALES				
Fecha	Nombre	Parentesco	Observaciones	Realizó
EVALUACIONES DE LA ENTREVISTA				
ACTITUD- MOTIVACION- METAS				
MALA	PROMEDIO	BUENA	SOBRESALIENTE	
(positivo, cooperativo, energético, Motivado, exitoso, Orientado a Metas)				
COMENTARIOS:				
CAPACIDAD DE COMUNICACION – PERSONALIDAD – PRODUCCIÓN				
MALA	PROMEDIO	BUENA	SOBRESALIENTE	
(Articulado, escucha, entusiasta, agradable, con tacto, aceptable, convincente)				
COMENTARIOS:				
PRESENCIA EJECUTIVA – TRATO CON PERSONAS DE ALTO NIVEL				
MALA	PROMEDIO	BUENA	SOBRESALIENTE	
(Impresionante, destacado, ganador, recordado, tranquilo, consciente)				
COMENTARIOS:				
CAPACIDAD INTELECTUAL				
MALA	PROMEDIO	BUENA	SOBRESALIENTE	
(Creativo, incisivo, curioso, imaginativo, entiende, razona, inteligente, preparado)				
COMENTARIOS:				
JUICIO – CAPACIDAD PARA TOMAR DECISIONES				
MALA	PROMEDIO	BUENA	SOBRESALIENTE	
(Maduro, conocedor, independiente, sentido común, seguro, decidido, lógico)				
COMENTARIOS:				
LIDERAZGO				
MALA	PROMEDIO	BUENA	SOBRESALIENTE	
(Autoconfianza, se hace cargo, eficaz, respetado, orientado a la gerencia, controla la autoridad)				
COMENTARIOS:				

RESUMEN DE LA ENTREVISTA			
MALA	PROMEDIO	BUENA	SOBRESALIENTE
Comentarios Generales:			
Calificación Técnica específica del cargo (Realizada por la dependencia solicitante)			
Calificación Psicotécnica:			
Resultado del proceso:	Aspirante apto		Aspirante no apto

ANEXO NO. 008.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código ME-TH-04
	FORMATO INTEGRADO DE REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN	Versión 1
		Página 1 de 1
		Fecha 08/04/2013
Fecha: _____ A: Gerente General Solicitante: _____ Cargo: _____ Área: _____ Tema de capacitación: _____ Describe su necesidad de capacitación: _____ Lugar y fecha programados: _____ Horario: _____ Valor estimado: _____ Verificación de necesidad: SI _____ NO: _____ Verificado con plan de capacitación: SI _____ NO: _____ Aprobado: SI _____ NO: _____ Motivo de rechazo: _____ _____ _____ Gerente General		

ANEXO NO. 009.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código ME-TH-05
	FORMATO DE EVALUACION DE CAPACITACIÓN	Versión 1
		Página 1 de 1
		Fecha 08/04/2013
Fecha: _____ Nombre: _____ Cargo: _____ Área: _____ Tema de capacitación: _____		
1. El contenido del tema respondió a sus necesidades e intereses? Muy bien _____ Relativamente Bien _____ Muy poco _____ Explique _____		
2. Que tan eficaz fue el capacitador? Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ Explique _____		
3. Cómo califica las técnicas y material de ayuda utilizado en la capacitación? Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ Explique _____		
4. Las condiciones físicas y servicios prestados fueron? Excelente _____ Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____ Explique _____		
5. Que beneficios obtuvo? Nuevos conocimientos que son útiles a su cargo _____ Ideas y técnicas que pueden aplicarse en el empleo _____ Nuevas habilidades _____ Crecimiento personal _____ Otra _____ Cual _____		
Sugerencias y comentarios: _____		

ANEXO NO. 010.

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código ME-TH-06
		Versión 1
	FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO	Página 1 de 1
		Fecha 08/04/2013

Nombre del funcionario: _____ Fecha: _____
 Dependencia: _____
 Cargo: _____

Desempeño de la función Considere solo el desempeño actual del empleado en su función

	Optimo	Bueno	Regular	Mediocre	Débil
Producción Volumen y capacidad de trabajo ejecutados normalmente	Sobrepasa siempre las Exigencias. muy Rápido	Con Frecuencia sobrepasa las exigencias	Satisface las exigencias	A veces está por debajo de las exigencias	Siempre inferior a las exigencias. Muy lento
Calidad Exactitud, Esmero y orden en el trabajo ejecutado	Siempre superior. Excepcionalmente exacto en el trabajo	A veces es superior. Es bastante cuidadoso en el trabajo	Siempre es satisfactorio. Su cumplimiento es regular	Es parcialmente satisfactorio. A veces comete errores	Nunca es satisfactorio. Comete numerosos errores
Conocimiento del trabajo Grado de conocimiento del trabajo	Conoce todo lo necesario y aumenta siempre sus conocimientos	Conoce lo necesario	Tiene suficiente conocimiento del trabajo	Conoce parcialmente el trabajo. Necesita entrenamiento	Tiene escaso conocimiento del trabajo
Cooperación Actitud hacia la empresa, la jefatura y los compañeros de trabajo	Posee excelente espíritu de colaboración. Es decidido.	Se desempeña bien en el trabajo de equipo. Procura colaborar	A menudo colabora en el trabajo de equipo	No demuestra buena voluntad. Solo colabora cuando es muy necesario	Se muestra renuente a colaborar

Características Individuales. Considere solo las características individuales del evaluado y su comportamiento funcional dentro y fuera de su cargo

	Optimo	Bueno	Regular	Mediocre	Débil
Comprensión de situaciones Capacidad de asociar situaciones y aprender de ellas	Óptima capacidad de intuición y de percepción	Tiene buena capacidad de intuición y percepción	Tiene capacidad de intuición y percepción satisfactorias	Tiene poca capacidad de intuición y percepción	Nulas capacidades de intuición y percepción
Creatividad Ingeniosidad. Capacidad de crear ideas y proyectos	Óptimas. Es creativo y original	Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos	Algunas veces hace sugerencias	Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias	Tipo rutinario. Carece de ideas propias
Capacidad de realización Capacidad de llevar	Óptima capacidad de concretar	Tiene buena capacidad de concretar las	Realiza ideas nuevas con habilidad	Tiene cierta dificultad para concretar	Incapaz de llevar a efecto una idea o

a efecto ideas y proyectos propios y ajenos	ideas nuevas	ideas nuevas	satisfactoria	nuevos proyectos	proyecto
---	--------------	--------------	---------------	------------------	----------

ANEXO NO. 011

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		Versión 1
			Página 1 de 9
			Fecha 08/04/2013
I. OBJETIVO GENERAL			
Diseñar una herramienta que permita estructurar de manera clara los cargos que existen en la empresa, además de definir las funciones y responsabilidades de los mismos para promover un mejor clima organizacional favorable para “Mercaeconómico la 10”.			
II. OBJETIVOS ESPECIFICOS			
▪ Hacer una correcta identificación de los cargos que existen en Autoservicio Mercaeconómico la 10”. ▪ Establecer funciones para los diferentes cargos que conforman la estructura organizacional del “Autoservicio Mercaeconómico la 10”. ▪ Asignar responsabilidades para los diferentes cargos del “Autoservicio Mercaeconómico la 10”. ▪ Definir los requisitos necesarios para la adhesión del personal a su respectivo cargo y funciones del mismo.			

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		Versión 1
			Página 2 de 9
			Fecha 08/04/2013
I. IDENTIFICACION			
AREA		GERENCIA	
CARGO		GERENTE	
JEFE INMEDIATO			
II. PROPOSITO GENERAL			
Representar de manera legal y administrativa al “Autoservicio Mercaderes Económico la 10”. Además de planear, organizar, dirigir y controlar la gestión administrativa del mismo de acuerdo a su criterio.			
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
• Formular, dirigir, controlar y evaluar las actividades administrativas y financieras del “Autoservicio Mercaderes Económico la 10” a fin de lograr las metas y objetivos de la misma. • Manejar responsablemente los flujos de dinero que ingresen y egresen al negocio. • Buscar asesoría administrativa, legal y contable para el correcto funcionamiento del “Autoservicio Mercaderes Económico la 10”. • Decidir lo relacionado a la adquisición de bienes muebles para la adecuación del “Autoservicio Mercaderes Económico la 10”. • Vigilar por el buen desempeño de los trabajadores del “Autoservicio Mercaderes Económico la 10” • Hacer una correcta selección del personal que laborara en “Autoservicio Mercaderes Económico la 10”. • Evaluar los proyectos administrativos, contables y operativos que se presenten para la implementación de los mismos en el “Autoservicio Mercaderes Económico la 10” • Elaborar presupuestos para la ejecución de actividades en el “Autoservicio Mercaderes Económico la 10”. • Llevar pleno control de los objetivos y metas del “Autoservicio Mercaderes Económico la 10” • Llevar un control periódico de ventas • Promover la Solución de problemas internos y logísticos que se presenten en el “Autoservicio Mercaderes Económico la 10” • Revisar los aspectos corporativos, control de cuentas bancarias, establecimiento, aplicación y actualización de procedimientos y políticas de operación en la empresa. • Administración de los recursos financieros, humanos y materiales de la empresa. • Supervisión de las operaciones de compras, contabilidad, crédito y cobranza, finanzas, fiscal, entre otros. • Interpretación de estados financieros y presentación de los mismos a las directivas y personal concerniente al proceso. • Vigilar el manejo de nómina; manejo de inventarios. • Diseño e implementación de estrategias e implementación de sistemas de gestión de calidad.			

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Versión 1
		Página 3 de 9
		Fecha 08/04/2013
IV. REQUISITOS		
CONOCIMIENTOS BASICOS	▪ Sistemas informáticos (Hoja electrónica, Documento de texto, Programas contables y financieros) ▪ Administración empresarial y/o contable. ▪ Desarrollo de relaciones humanas. ▪ Elevado nivel de interlocución. ▪ Gestión de calidad y mejoramiento continuo.	
EDUCACIÓN	Técnico, tecnólogo o profesional en el área administrativa o contable.	
EXPERIENCIA	▪ Experiencia mínima en cargos similares de 2 años. ▪ Experiencia en desarrollo de estrategias comerciales elaboración y administración de presupuestos de ventas.	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		Versión 1
			Página 4 de 9
			Fecha 08/04/2013
I. IDENTIFICACION			
AREA		GERENCIA	
CARGO		SUPERVISOR	
JEFE INMEDIATO		GERENTE	
II. PROPOSITO GENERAL			
Toma de decisiones tanto administrativas como operativas en ausencia del gerente general, además de establecer control sobre los operarios del “Autoservicio Mercaeconómico la 10”.			
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
• Desarrollar actividades administrativas, operativas que encomiende el gerente general en ausencia del mismo. • Colaborar con la consecución de los objetivos y metas del “Autoservicio Mercaeconómico la 10 y establecer un control sobre el mismo. • Promover la Solución de problemas internos tanto operativos como de relaciones interpersonales y administrativos del “Autoservicio Mercaeconómico la 10”. • Supervisión de las operaciones de compra, recepción de mercancías y asignación de responsabilidades para la ubicación de las mismas en el supermercado, además de la fijación de precios. • Supervisión del personal que labora en “Autoservicio Mercaeconómico la 10”. • Proyectar o planificar las actividades a desarrollar en un determinado periodo de tiempo, organizarlas y ejecutarlas en orden de prioridad. • Promover el desarrollo de aptitudes en el trabajo, motivar y buscar la satisfacción laboral. • Desempeñar funciones básicas de cualquier operario en la empresa para ejecución de las mismas en situaciones extraordinarias. • Dar instrucciones y asesoría a los operarios del supermercado sobre actividades a realizar.			
IV. REQUISITOS			
CONOCIMIENTOS BASICOS		▪ Sistemas informáticos (Hoja electrónica, Documento de texto, Programas contables y financieros) ▪ Atención al cliente. ▪ Habilidades de relaciones humanas ▪ Coordinación y dirección de personal	
EDUCACIÓN		Técnico, tecnólogo en el área de ventas, administrativa o manejo de personal.	

EXPERIENCIA		- Experiencia mínima en cargos similares de 1 año. - Experiencia en manejo de personal. - Experiencia en actividades varias que se realicen en un supermercado.
	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Versión 1
		Página 5 de 9
		Fecha 08/04/2013
I. IDENTIFICACION		
AREA	SEGURIDAD	
CARGO	VIGILANTE	
JEFE INMEDIATO	SUPERVISOR	
II. PROPOSITO GENERAL		
Brindar protección y seguridad integral a las personas que laboran e ingresan al “Autoservicio Mercaeconómico la 10” así como custodiar mercancías e instalaciones del mismo.		
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
- Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que ingresan y se encuentran en el establecimiento. - Evitar que se cometan actos delictivos en inmediaciones del establecimiento. - Cooperar con el aseo del establecimiento.		
IV. REQUISITOS		
CONOCIMIENTOS BASICOS	- Seguridad. - Primeros auxilios. - Habilidades sociales y comunicativas.	
EDUCACIÓN	Curso básico sobre seguridad y vigilancia.	
EXPERIENCIA	En cargo afín mínimo de 1 año.	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10	Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES	Versión 1
		Página 6 de 9
		Fecha 08/04/2013
I. IDENTIFICACION		
AREA	CONTABILIDA Y FINANZAS	
CARGO	CAJERO	
JEFE INMEDIATO	SUPERVISOR	
II. PROPOSITO GENERAL		
Oficializar el intercambio de los productos que se adquieren en el establecimiento por su correspondiente valor de adquisición.		
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		
▪ Registrar la cobranza de los productos adquiridos por los clientes ▪ Realizar pagos poco significativos a proveedores de visita diaria. ▪ Hacer el respectivo arqueo de caja. ▪ Solicitar cambio de menor denominación en el momento en que se requiera. ▪ Reembolso de caja menor.		
IV. REQUISITOS		
CONOCIMIENTOS BASICOS	▪ Buenas relaciones interpersonales. ▪ Capacidad de interlocución. ▪ Manejo mecanográfico de caja registradora. ▪ Manejo de editor de texto y hoja de cálculo.	
EDUCACIÓN	▪ Bachiller.	
EXPERIENCIA	▪ En cargo a fin mínimo de 1 año.	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		Versión 1
			Página 7 de 9
			Fecha 08/04/2013
I. IDENTIFICACION			
AREA		CONTABILIDAD Y FINANZAS	
CARGO		CONTADOR.	
JEFE INMEDIATO		SUPERVISOR	
II. PROPOSITO GENERAL			
Registrar y analizar la información financiera del “Autoservicio Mercaeconómico la 10” con el fin de ser una herramienta clave para la toma de decisiones.			
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
▪ Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido por parte de la empresa. ▪ Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido según los lineamientos legales. ▪ Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación. ▪ Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales la empresa esté obligada. ▪ Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. ▪ Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno. ▪ Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. ▪ Presentar los informes que requiera la Gerencia en temas de su competencia. ▪ Asesorar a la gerencia en materia crediticia, cuando sea requerido. ▪ Rendir ante la Gerencia las cuentas periódicas de gastos e ingresos con el fin de realizar una adecuada toma de decisiones.			
IV. REQUISITOS			
CONOCIMIENTOS BASICOS		▪ Manejo de programa contable a fin. ▪ Manejo de editor de texto y hoja de cálculo. ▪ Capacidad de organización de datos. ▪ Habilidades comunicativas e interpersonales. ▪ Mejoramiento continuo.	

	▪ Alternativas de solución.
EDUCACIÓN	Profesional en contaduría pública.
EXPERIENCIA	Mínima de 2 años en cargo afín

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		Versión 1
			Página 8 de 9
			Fecha 08/04/2013
I. IDENTIFICACION			
AREA		VENTAS	
CARGO		VENDEDOR	
JEFE INMEDIATO		SUPERVISOR	
II. PROPOSITO GENERAL			
Atender de manera cordial a los clientes así como también brindar la información que estos necesiten			
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
• Vender los productos de la empresa • Brindar información de los descuentos y promociones que se hayan establecido. • Dar a conocer los productos que ofrece la empresa. • Brindar un servicio eficiente y cordial al cliente. • Prestar atención a las operaciones de los clientes. • Mantener aseadas y surtidas las estanterías de tal forma que sean agradables a la vista			
IV. REQUISITOS			
CONOCIMIENTOS BASICOS		▪ Habilidades de interlocución personal ▪ Tener pleno conocimiento de los productos que se ofrecen. ▪ Capacidad de convicción hacia los potenciales compradores. ▪ Manejo de inventarios.	
EDUCACIÓN		Bachiller	
EXPERIENCIA		Mínimo 1 año en cargo afín y cumplir con las especificaciones antes mencionadas	

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código MF-TH-07
	MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES		Versión 1
			Página 9 de 9
			Fecha 08/04/2013
I. IDENTIFICACION			
AREA		RECIBO Y BODEGA	
CARGO		BODEGUISTA	
JEFE INMEDIATO		SUPERVISOR	
II. PROPOSITO GENERAL			
Registrar y analizar la información financiera del “Autoservicio Mercaeconómico la 10” con el fin de ser una herramienta clave para la toma de decisiones.			
III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES			
▪ Entrega y recepción de mercancía. ▪ Control sobre entradas y salidas de productos de la bodega. ▪ Ordenar y clasificar la mercancía en bodega. ▪ Llevar un control estricto sobre la vida útil de productos, brindando mayor prioridad de almacenamiento a los de larga duración.			
IV. REQUISITOS			
CONOCIMIENTOS BASICOS		▪ Manejo de técnicas de inventario. ▪ Capacidad de orden y clasificación de productos. ▪ Manejo mínimo de editor de texto y hoja electrónica.	
EDUCACIÓN		Bachiller	
EXPERIENCIA		Mínima de 2 años en cargo afín	

ANEXO NO. 12

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-FC-01																																																																																																																	
	FORMATO DE CONCILIACION BANCARIA		Versión 1																																																																																																																	
			Página 1 de 1																																																																																																																	
			Fecha 08/04/2013																																																																																																																	
FECHA: _____ BANCO: _____ No Cta: _____																																																																																																																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">SALDO EN LIBROS</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 2em;">+</td> <td>CONSIGNACION SIN IDENTIFICAR</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr><td> </td><td></td><td></td></tr> <tr><td> </td><td></td><td></td></tr> <tr><td> </td><td></td><td></td></tr> <tr><td> </td><td></td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: right;">SUBTOTAL</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 2em;">+</td> <td style="text-align: center;">CONSIGNACION MES SIGUIENTE</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">SUBTOTAL</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <td rowspan="9" style="text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 2em;">-</td> <td style="text-align: center;">PAGOS MES SIGUIENTE</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td> </td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td></td> </tr> <tr><td> </td><td></td><td></td></tr> <tr><td> </td><td></td><td></td></tr> <tr><td> </td><td></td><td></td></tr> <tr><td> </td><td></td><td></td></tr> <tr> <td style="text-align: right;">SUBTOTAL</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td rowspan="8" style="text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 2em;">-</td> <td style="text-align: center;">GASTOS BANCARIOS</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td>4X1000 GRAVAMEN</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>IMPORTACIONES X GMF</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>COMISION</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SUCURSAL VIRTUAL</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>IVA</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CHEQUERA+TIMBRE</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">SUBTOTAL</td> <td style="text-align: right;">876,697.06</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> </td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 2em;">+</td> <td>REINTEGROS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">SUBTOTAL</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> <td style="text-align: right;">0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">SALDO LIBROS CONCILIADO</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">\$ 0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">SALDO EXTRACTO BANCARIO</td> <td colspan="2" style="text-align: right;">\$ 0.00</td> </tr> </table>				SALDO EN LIBROS			0.00	+	CONSIGNACION SIN IDENTIFICAR															SUBTOTAL	0.00	0.00					+	CONSIGNACION MES SIGUIENTE				0.00					SUBTOTAL	0.00	0.00					-	PAGOS MES SIGUIENTE				0.00	0.00		0.00														SUBTOTAL	0.00	0.00	-	GASTOS BANCARIOS		0.00	4X1000 GRAVAMEN			IMPORTACIONES X GMF			COMISION			SUCURSAL VIRTUAL			IVA			CHEQUERA+TIMBRE			SUBTOTAL	876,697.06	0.00					+	REINTEGROS			SUBTOTAL	0.00	0.00	SALDO LIBROS CONCILIADO		\$ 0.00		SALDO EXTRACTO BANCARIO		\$ 0.00	
SALDO EN LIBROS			0.00																																																																																																																	
+	CONSIGNACION SIN IDENTIFICAR																																																																																																																			
	SUBTOTAL	0.00	0.00																																																																																																																	
+	CONSIGNACION MES SIGUIENTE																																																																																																																			
		0.00																																																																																																																		
	SUBTOTAL	0.00	0.00																																																																																																																	
-	PAGOS MES SIGUIENTE																																																																																																																			
		0.00	0.00																																																																																																																	
		0.00																																																																																																																		
	SUBTOTAL	0.00	0.00																																																																																																																	
	-	GASTOS BANCARIOS		0.00																																																																																																																
4X1000 GRAVAMEN																																																																																																																				
IMPORTACIONES X GMF																																																																																																																				
COMISION																																																																																																																				
SUCURSAL VIRTUAL																																																																																																																				
IVA																																																																																																																				
CHEQUERA+TIMBRE																																																																																																																				
SUBTOTAL		876,697.06	0.00																																																																																																																	
+	REINTEGROS																																																																																																																			
	SUBTOTAL	0.00	0.00																																																																																																																	
SALDO LIBROS CONCILIADO		\$ 0.00																																																																																																																		
SALDO EXTRACTO BANCARIO		\$ 0.00																																																																																																																		

ANEXO NO. 13

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10				Código ME-FC-02	
	FORMATO DE ARQUEO DE CAJA				Versión	
					Página 1 de	
					Fecha 08/04/2013	
FECHA:				HORA:	4:15:00 p.m.	
FUNCIONARIO RESPONSABLE						
FUNCIONARIO QUE PRACTICA EL ARQUEO						
DETALLE			DEBITOS	CRÉDITOS	SALDOS	
PROVISION INICIAL			\$ -		-	
INGRESOS POR VENTAS Y OTROS			\$ -		-	
EGRESOS POR PAGOS Y OTROS				-	-	
ENTREGA DE EFECTIVO A BOVEDA					-	
PARA CUSTODIA					-	
ARQUEO DE BILLETES				-	-	
ARQUEO DE MONEDAS				-	-	
SOBRANTE (-) ó FALTANTE (+)					-	
ACTA DE ARQUEO BILLETES Y MONEDAS DE CAJERO						
BILLETES DE	CANTIDAD	VALOR TOTAL	MONEDAS DE	CANTIDAD	VALOR TOTAL	
50,000.00	-	-	1,000.00		-	
20,000.00	-	-	500.00	-	-	
10,000.00	-	-	200.00	-	-	
5,000.00	-	-	100.00	-	-	
2,000.00	-	-	50.00		-	
1,000.00	-	-	20.00		-	
TOTAL BILLETES		-	TOTAL MONEDAS		-	
TOTAL BILLETES + MONEDAS		-				
ACTA DE ARQUEO BILLETES Y MONEDAS DE BOVEDA						
BILLETES DE	CANTIDAD	VALOR TOTAL	MONEDAS DE	CANTIDAD	VALOR TOTAL	
50,000.00		-	1,000.00	-	-	
20,000.00		-	500.00	-	-	
10,000.00		-	200.00	-	-	
5,000.00		-	100.00	-	-	
2,000.00		-	50.00	-	-	
1,000.00		-	20.00	-	-	
TOTAL BILLETES		-	TOTAL MONEDAS		-	
OBSERVACIONES :						
CAJERO PRINCIPAL			RESPONSABLE VERIFICA			
ENTREGA						

ANEXO NO 014

	AUTOSERVICIO MERCAECONÓMICO LA 10		Código ME-TSM-01	
	FICHA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		Versión	
			Página 1 de	
			Fecha 08/04/2013	
OBJETIVO: Mantener Equipos en óptimas condiciones.				
MAQUINA / EQUIPO	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	ESTADO	ENCARGADO
ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:

ANEXO NO. 015

	COMPROBANTE DE EGRESO		Código ME-FC-03	
			Versión 1	
			Página 1 de 1	
			Fecha 08/04/2013	
N° de Comprobante:				
Código P.U.C.	Concepto		Valor	
Observaciones:			Valor Neto	
Cheque N°:	Efectivo		Firma y sello del beneficiado	
Banco	Sucursal:			
Debítese a:				
			c.c.	NIT
			Fecha:	
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:

ANEXO NO. 16

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Código ME-AC-01
		Versión 1
		Página 1 de 1
		Fecha 08/04/2013

Autoservicio MERCAECONÓMICO está en continuo mejoramiento, para ello, es importante su colaboración al proporcionar su opinión respecto al servicio recibido y los productos que lo componen. La información que sea suministrada será utilizada para revisar nuestros procesos y buscar la mejor calidad en el desarrollo del servicio.

Marque según su criterio, la respuesta que usted crea conveniente.

1. En General, ¿la calidad del servicio y los productos que le brinda Autoservicio Mercaeconómico es?

Excelente	☐
Muy bueno	☐
Bueno	☐
Regular	☐
Malo	☐
Pésimo	☐

2. Por favor señale con una (X) su opinión acerca de los siguientes aspectos que se practican en autoservicio MERCAECONÓMICO:

E	B	R	M	P
---	---	---	---	---

Atención directamente personalizada	☐	☐	☐	☐	☐
Productos de calidad	☐	☐	☐	☐	☐
Aplicación de principios y valores en la atención al cliente	☐	☐	☐	☐	☐
Ligereza en la facturación	☐	☐	☐	☐	☐
Espacio e infraestructura para movilidad y ejercicio de compra tranquila	☐	☐	☐	☐	☐
Precios bajos	☐	☐	☐	☐	☐
Higiene y salubridad (Normatividad)	☐	☐	☐	☐	☐
Variedad de productos y referencias	☐	☐	☐	☐	☐

3. Sugerencias, observaciones y comentarios.

ANEXO NO. 17

	ANEXO 17. ACTA PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Código ME-SGC-10
			Versión 1
			Página 1 de 1
			Fecha 08/04/2013
ACTA N°:		LUGAR:	
FECHA:		HORA:	
TIPO DE REUNIÓN:			
ASISTENTES:			
Nombres y apellidos		Firma	
TEMA:			
Temas a tratar:		Tiempo de duración:	
Temas Sugeridos:		Tiempo de duración:	
SEGUIMIENTO A LAS ACTAS ANTERIORES:			
N° de acta	Compromisos	Responsable	Estado
Elaboró:		Revisó:	Aprobó:

ANEXO NO. 18

		REQUISITOS DEL CLIENTE	Código ME-AC-03
			Versión 1
			Página 1 de 1
			Fecha 08/04/2013
N°.	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	
1.	Atención directamente personalizada	El cliente goza del servicio personalizado por parte de todos y cada uno de los empleados del autoservicio, quienes tienen el deber de guiarlo y atenderlo lo mejor posible.	
2.	Productos de calidad	El servicio debe ser orientado hacia la excelencia y soportado por productos de una calidad inmejorable.	
3.	Aplicación de principios y valores en la atención al cliente	La humanidad en el cliente debe ser compensada con principios éticos y morales de los empleados, capaces de brindar un servicio de excelencia y calidad en su atención.	
4.	Ligereza en la facturación	Un uso eficiente del tiempo de cobro y facturación, acompañado de un estricto cumplimiento de sus funciones, sin lugar a equivocaciones ni demás demoras para el cliente.	
5.	Espacio e infraestructura para movilidad y ejercicio de compra tranquila	Recursos físicos que garanticen la comodidad y movilidad del cliente a la hora de realizar su compra.	
6.	Precios bajos	Certeza a la hora de exponer precios, siendo éstos competitivos y cómodos a la vez para el bolsillo del cliente.	
7.	Higiene y salubridad (Normatividad)	Infraestructura, equipos tecnológicos, talento humano y demás recursos deben manejar aspectos inherentes a higiene y limpieza, propendiendo así por la excelencia en la exhibición y mantenimiento de los productos y el servicio prestado.	
8.	Variedad de productos y referencias	Se trata de buscar satisfacer las necesidades y deseos de la mejor manera posible, manteniendo múltiples referencias y marcas de productos que garanticen un completo surtido del punto de venta.	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

ANEXO NO. 19

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		Código ME-CO-02
			Versión 1
			Página 1 de 1
			Fecha 08/04/2013
Nombre de la empresa:		Dirección:	Teléfono:
NIT:		Fecha:	Contacto:

Producto o servicio:				
N°	Criterios de valuación	Porcentaje	Calificación (1 al 4)	Ponderación de la calificación (% * C)
1	Precio	25%		
2	Condiciones y forma de pago	15%		
3	Descuentos	10%		
4	Promociones	5%		
5	Tiempo de entrega	15%		
6	Talento Humano	5%		
7	Calidad de los productos	25%		
SUMATORIA		100%		

Calificación (Marque con un Visto (✓))				
1	Si se selecciona	> 2		
2	No se selecciona	≤ 2		

Firma quien realizó la selección:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

ANEXO NO. 20

		LISTADO DE PROVEEDORES			Código ME-CO-01	
					Versión 1	
					Página 1 de 1	
					Fecha 08/04/2013	
Código	Proveedor	Producto	Dirección	Correo Electrónico	Teléfono	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

ANEXO NO. 21

	ORDEN DE COMPRA		Código ME-C0-03	
			Versión 1	
			Página 1 de 1	
			Fecha 08/04/2013	
N°:		Área solicitante:		
Proveedor:	NIT:	Dirección:	Teléfono:	
Fecha de toma de pedido:		Fecha tentativa de entrega:		
Cantidad	Descripción del producto	Precio Unitario	Precio Total	
			TOTAL	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

ANEXO NO. 22

[illegible]

ANEXO NO. 23

	REQUISICIÓN DE PRODUCTOS A BODEGA		Código ME-DI-01	
			Versión 1	
			Página 1 de 1	
			Fecha 08/04/2013	
Señor _____ almacenista, _____ sírvase _____ despachar a: _____ Lo siguiente: _____				
Código	Descripción del artículo	Cantidad	Costo Unit.	Precio de Venta
Observaciones:				
_____ Autorizado por				
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:

ANEXO NO. 24

		LISTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS			Código ME-SGC-07		
					Versión 1		
					Página 1 de 1		
					Fecha 08/04/2013		
Fecha	N° de solicitud	Proceso	Tipo		Descripción	Estado	
			Correctiva	Preventiva		Abierta	Cerrada

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

ANEXO NO. 25

	SOLICITUD DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código ME-AC-02
		Versión 1
		Página 1 de 1
		Fecha 08/04/2013
Nombre y Apellidos:		
Cédula:		
Teléfono o celular:		
Correo electrónico:		

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO		
• Atención al cliente		Observaciones:
• Calidad del servicio		
• Infraestructura		
• Equipos y Tecnología		
• Otro		
¿Cual?:		

Documento anexado		¿Cual?:
-------------------	--	---------

<u>SU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA SERÁ ATENDIDAS EN LA MENOR BREVEDAD, AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN.</u>
--

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

ANEXO NO. 26

		CONTRO TRATAMIENTO PRODUCTO NO CONFORME				Código ME-SGC-12	
						Versión 1	
						Página 1 de 1	
						Fecha 08/04/2013	
DESCRIPCION	FECHA	TRATAMIENTO	DESCRIPCION TRATAMIENTO	FECHA GESTION	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	
Elaboró:		Revisó:			Aprobó:		