

**MODELO DE GESTIÓN PARA EL ALMACÉN MOTO PIÑA UBICADO EN LA
CIUDAD DE PALMIRA – VALLE DEL CAUCA, BASADO EN LA NTC 6001:2008**

EMMANUEL ENRIQUE VICTORIA MANTILLA

JOHNY ALFONSO SEGURA LEDEZMA

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PALMIRA

2018

**MODELO DE GESTIÓN PARA EL ALMACÉN MOTO PIÑA UBICADO EN LA
CIUDAD DE PALMIRA – VALLE DEL CAUCA, BASADO EN LA NTC 6001:2008**

EMMANUEL ENRIQUE VICTORIA MANTILLA

JOHNY ALFONSO SEGURA LEDEZMA

**Proyecto de Grado para optar por el título de
Administradores de empresas**

Director de Trabajo de Grado:

JOHN HARDY GARCIA ORTIZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PALMIRA

2018

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	3
1. ANTECEDENTES	7
2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	12
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	12
3. OBJETIVOS	13
3.1 OBJETIVO GENERAL	13
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
4. JUSTIFICACIÓN	14
4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	14
4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	14
4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	14
5. MARCO CONTEXTUAL	15
6. MARCO CONCEPTUAL	16
7. MARCO TEORICO	24
8. MARCO JURÍDICO	33
9. METODOLOGÍA	38
9.1 TIPO DE ESTUDIO	38
9.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
9.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39
9.4 POBLACION Y MUESTRA	39
10. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 6001:2008 EN EL ALMACEN DE REPUESTOS MOTO PIÑA 40	
10.1 MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.1 PROCESOS DE DIRECCIÓN	41
10.2 MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.2 PROCESOS OPERATIVOS	44
10.3 MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.3 PROCESOS DE APOYO	47

11. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PRESENTACION DE DOCUMENTOS	51
11.1 CARACTERIZACIONES.....	51
11.2 PROCEDIMIENTOS	57
12. CONCLUSIONES	62
13. RECOMENDACIONES	63
14. ANEXOS	64
15. BIBLIOGRAFIA	67

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos	9
Ilustración 2. Limites, elementos y factores de un proceso.....	30
Ilustración 3. 10.1 RESULTADO MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.1 PROCESOS DE DIRECCIÓN.....	41
Ilustración 4. 10.2 RESULTADOS MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.2 PROCESOS OPERATIVOS	44
Ilustración 5. 10.3 RESULTADO MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.3 PROCESOS DE APOYO	47
Ilustración 6. Mapa de Procesos.....	51
Ilustración 7. Caracterización.....	54
Ilustración 8. Procedimiento.....	60

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1 Cumplimiento de variables procesos de dirección	43
Grafica 2 Cumplimiento de variables procesos operativos	46
Grafica 3 Cumplimiento de variables procesos de apoyo	49

RESUMEN

El presente trabajo de grado, tuvo como propósito presentar un modelo de gestión para el almacén Moto Piña ubicado en la ciudad de Palmira, Valle del Cauca, tomando como base la mejora continua según la norma NTC 6001:2008. Para determinar el cumplimiento a este objetivo, se planteó una investigación aplicada con diseños descriptivos, utilizando la entrevista estructurada como técnica de recolección de información y soportada con el check list basado en la norma a aplicar. Se realizó el diagnóstico para determinar el nivel de cumplimiento de la norma donde se evidencio la necesidad presentar un modelo de gestión y una serie de documentos que permita la mejora continua del almacén y permitirán fortalecer el cumplimiento de los requisitos analizados.

Palabras Claves: Modelo de Gestión, NTC 6001:2008, Sistema de Gestión de Calidad

ABSTRACT

The purpose of this undergraduate theses was to present a management model for the Moto Piña warehouse located in the city of Palmira, Valle del Cauca, based on continuous improvement according to the NTC 6001 2008 standard. In order to determine compliance with this objective, an applied research was proposed with descriptive designs, using the structured interview as information gathering technique and supported with the check list based on the standard to be applied. The diagnosis was made to determine the level of compliance of the standard where it was evidenced the need to present a management model and a series of documents that allow the continuous improvement of the warehouse and will allow to strengthen the fulfillment of the requirements analyzed.

1. ANTECEDENTES

El control de la calidad surge a principio de los años 30, Estados Unidos ve como principal estrategia brindar armamento con calidad aceptable, además con esto asegurar la eficacia sin importar el costo buscando producir más a mayor rapidez, fue así que se logró un gran impulso en el control de la calidad y se siguió extendiendo hacia otros sectores de la economía, uno de los mayores representantes es Edwards Deming, el presenta un método que plantea 14 (catorce) puntos a seguir y 7 negativos u obstáculos que se deben tratar de evitar, además se busca obtener el mejoramiento continuo a través del ciclo infinito: P (Planificar), H (Hacer), V (verificar), A (Actuar) y son conocidas ampliamente por la sigla PHVA¹.

Deming a través de una serie conferencias se dio a conocer en Japón y tuvo gran aceptación entre los empresarios japoneses en las capacitaciones y recomendaciones de control de la calidad, ya que estos aprendizajes se verían reflejados en mejoras de la productividad y calidad de los productos, en la actualidad en Japón se entrega el premio Deming que es el premio más importante en gestión de la calidad por el impacto que tuvieron sus ideas.

En Japón el principal exponente del control de la calidad fue Kaoru Ishikawa quien aseguraba que la calidad empieza y termina por la capacitación, la razón es que esto sacará lo mejor de cada trabajador y a partir de eso no se hace necesario la inspección y se crea una cultura de responsabilidad de todos, es una disciplina que combina el conocimiento con la acción y siempre se basa en la capacitación. Además también propuso unas técnicas de inspección a la producción para minimizar y evitar la salida de productos defectuosos, manejando las siete herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad: (Diagrama de

¹ JURAN, citado por: GRZYNA, Frank M., CHUA, Richard C. H. y DEFEO, Joseph A. 2007. *Método Juran Análisis y 2 Planeación de la calidad*. Quinta Edición. México., pág. 11.

Pareto, Diagrama de Causa-Efecto, Histograma, Estratificación, Hoja de verificación, Diagrama de Dispersión, Cartas de Control)².

Lo anterior nos muestra la manera como se empezó a manejar el concepto de calidad en dos países claves e importantes para el desarrollo de este tema, a continuación se dará a conocer cómo surge la norma ISO (Organización Internacional de Normalización) una organización que brinda herramientas que promueve el uso de los estándares ayudando a los negocios a mejorar la productividad y minimizar errores, se fundó a los 23 días del mes de febrero de 1947 y hoy en día cuenta con 164 países miembros.

Los inicios de la gestión de la calidad en Colombia se dieron en el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), se fundó el 10 de mayo de 1963 en busca de la mejora productiva y competitiva de la industria del país y fue en marzo de 2008 ICONTEC presenta la NTC 6001 modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas (MYPES), para que estas organizaciones implementen la gestión de calidad beneficiándose en las ventajas que esto trae³.

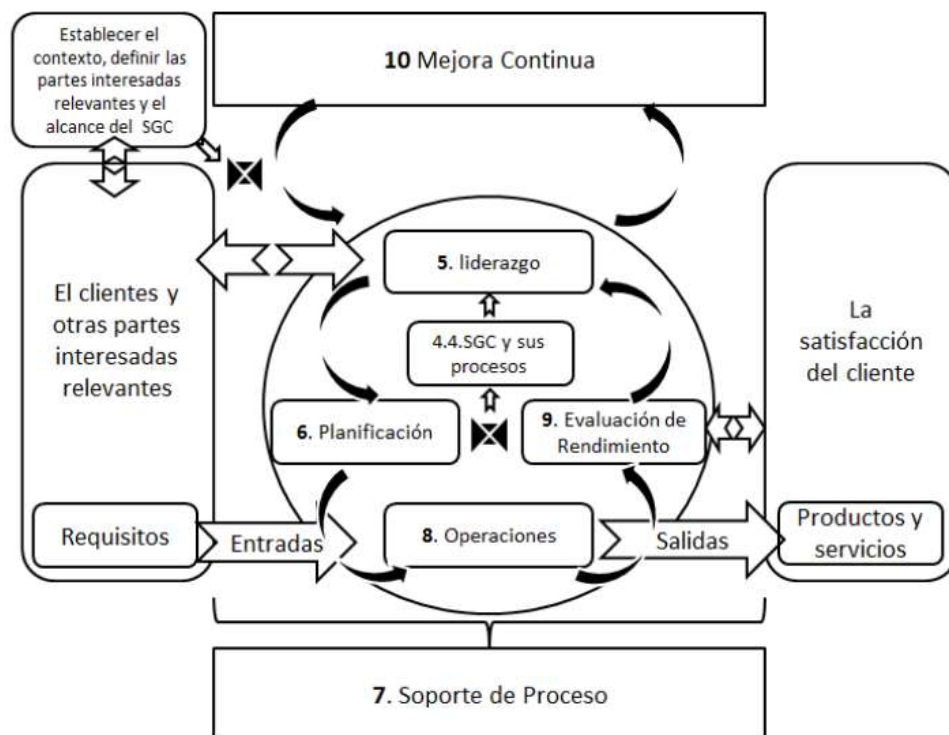
La NTC 6001 establece unos requisitos que cumpliéndolos permite fortalecer la competitividad, está fundamentada sobre la normas ISO 9000, ISO 9001, ISO

² JURAN, citado por: GRINYA, Frank M., CHUA, Richard C. H. y DEFEO, Joseph A. 2007. *Método Juran Análisis y 2 Planeación de la calidad*. Quinta Edición. México., pág. 78.

³ ICONTEC. Norma NTC 6001. (2008).

14001, OSHAS 18001. Aplicando las generalidades, principios de gestión de calidad, vocabulario, enfoque basado en procesos, documentación, entre otros.

Ilustración 1. Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos



Fuente: Norma NTC-ISO 9001-2015

Dentro de los estudios relacionados con este tema se puede referenciar el trabajo realizado por Sandra Natalia Ospina Palacio y Valeria Rivera Quiguanás, para optar como Especialista de Gestión de la Calidad y Normalización Técnica, donde el objetivo principal aplicar el modelo de gestión basado en la Norma Técnica Colombiana 6001-2008 en la empresa Bienes y Finanzas Servicios Integrales

S.A.S. ubicada en la ciudad de Armenia. El estudio realizado fue de tipo descriptivo y los instrumentos de recolección fueron la entrevista, cuestionario y observación. En los principales resultados a solucionar se encontró que el nivel de cumplimiento con relación a norma por numeral fue muy bajo, no existe documentación, registro y tampoco socialización; con estos resultados se planteó el modelo que permita suplir estas desventajas que tenía la organización Bienes y Finanzas S.A.S. ⁴

⁴ Ospina Palacios, y otros, 2013, Documentación del Modelo de Gestión para Micro y Pequeñas empresas NTC-6001 de la Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira.

2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mercado colombiano se encuentran establecidas muchas Mypes, una de ellas el Almacén Moto Piña de la ciudad de Palmira, cuenta con cinco años de trayectoria en la ciudad comercializando repuestos, partes y accesorios de motocicletas, sin embargo estudiando sus operaciones se evidencia falta de sinergia y rutas claras en los procesos, esto genera retrasos en las procesos al no tenerlos estandarizados, por lo mencionado anteriormente se busca realizar un proceso constante de mejora continua y ahí donde se debe adoptar la herramienta llamada calidad e involucre procesos operativos, administrativos y gerenciales para lograr mantenerse vigentes y generar una ventaja competitiva y satisfaciendo a los clientes.

Las circunstancias mencionadas anteriormente pueden llevar al almacén Moto Piña a una serie de situaciones que impactarán negativamente en los objetivos planteados como lo son, el descenso en el volumen de las ventas, perder participación en el mercado palmirano, desaprovechamiento de oportunidades y fortalezas que permitan el éxito de los proyectos propuestos y además en la búsqueda de la optimización de los tiempos en las labores operativas.

Esta situación hace necesaria la implementación de un modelo de gestión de calidad basado en la NTC 6001 que brinde una mejora en la organización, además utilice herramientas que le permitan consolidarse internamente y de esta manera se manifieste en la capacidad de cumplir con los requisitos del mercado, fortalecer su competitividad y crear una cultura de mejora continua.

2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las características del modelo de gestión de calidad basado en la NTC 6001 que facilite el control y mejora continua de la empresa?

2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- a. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos del almacén moto piña con respecto a la NTC 6001?
- b. ¿Cuáles son los procesos y documentos necesarios para el almacén moto piña cumpla con el modelo de gestión de la NTC 6001?
- c. ¿Qué recomendaciones se deben seguir para una efectiva implementación del modelo de gestión?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar un modelo de gestión de calidad para el almacén Moto Piña basado en la Norma Técnica Colombiana 6001 que facilite su control y mejora continua.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana 6001 en el almacén Moto Piña.
- Caracterizar los procesos y presentar los documentos para el almacén Moto Piña cumpla con la Norma Técnica Colombiana 6001.
- Presentar recomendaciones para una efectiva implementación del modelo de gestión sobre la Norma Técnica Colombiana 6001.

4. JUSTIFICACIÓN

4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este trabajo de grado busca mediante la aplicación de teorías y conceptos de calidad, gestión humana, comercial, entre otros, sean comprobados y aplicados a la realidad mediante la propuesta del trabajo de grado planteado, modelo de gestión de calidad para el Almacén Moto Piña. Lo expuesto anteriormente se puede fundamentar en algunos autores como José Antonio Pérez, Joseph Juran.

4.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para conseguir el cumplimiento de los objetivos planteados en el trabajo, se hace necesario el uso de una herramienta como la NTC 6001, que permita fortalecer la estructura, mejorar estándares de calidad y volver más competitiva la organización, mediante la aplicación de un cuestionario, se busca conocer el estado de la organización en los procesos de dirección, procesos operativos y procesos de apoyo en el almacén Moto Piña y así, determinar las acciones que se deben implementar para lograr impactar positivamente en los procesos de la organización.

4.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Con relación a los objetivos planteados en el trabajo, su resultado nos debe permitir encontrar soluciones concretas y mejorar la situación actual del almacén en la dirección, ventas y recursos financieros, que son determinantes en el almacén Moto Piña. Adicionalmente los autores de este trabajo tendrán la oportunidad de aplicar las teorías y conceptos adquiridos a lo largo de la carrera permitiendo optar al título de Administradores de Empresas de la Universidad del Valle sede Palmira.

5. MARCO CONTEXTUAL

El almacén Moto Piña es una MYPES ubicada en la ciudad de Palmira, dedicándose a la comercialización de partes y repuestos para motocicleta, cuenta con 5 colaboradores con las suficientes habilidades, experiencia y conocimiento para brindar satisfacción a los clientes que le permitan mantenerse en un alto nivel competitivo en la ciudad.

Esta organización que cuenta con cinco años de trayectoria en el mercado Palmirano, ha tenido una buena acogida en la ciudad de Palmira debido al gran conocimiento y la buena asesoría de sus vendedores, y si a esto se le suma la gran variedad de repuestos ofrecidos teniendo en cuenta los distintos niveles económicos de la comunidad palmirana.

Al momento el almacén Moto Piña tiene el punto de venta ubicado sobre la carrera 28 de la ciudad de Palmira, lugar céntrico que permite aprovechar el gran número de personas que diariamente transitan por esta zona y sumándose a la clientela que ya utiliza los productos del almacén.

El almacén cuenta con un administrador y cuatro vendedores encargados de todos los procesos desarrollados en la organización siendo muy importantes para el día a día del negocio.

Debido al gran número de ventas se busca ubicar un local más amplio que permita almacenar más mercancía brindando así mayores beneficios para la demanda de los productos.

6. MARCO CONCEPTUAL

ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA: Para la ISO 9000:2015, una acción preventiva es aquella que se emprende con el fin de evitar la ocurrencia de una no conformidad potencial y tenga una incidencia negativa en la calidad del producto y/o servicio ofrecido y la acción correctiva es aquella que se genera para eliminar la causa de una no conformidad y así generar las estrategias necesarias con el fin de que no se vuelva a presentar.

Actividad: Conjunto de tareas interrelacionadas que garantizan el resultado esperado del proceso⁵.

Calidad: para la ISO 9000:2015, es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Caracterización: Descripción del proceso y sus características⁶. Atributos específicos.

⁵ PEREZ FERNANDEZ, Jose Antonio. *GESTION DE LA CALIDAD EMPRESARIAL*. MADRID : ESIC, 1994. pág. 234

⁶ *Ibíd.* pág. 20

Control: Conjunto de herramientas que la organización emplea para asegurarse de que los procesos se realizan y están orientados a lograr los objetivos propuestos⁷.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada⁸.

Documento: Información y su medio de soporte⁹. Escrito que presenta datos que pueden ser utilizados para comprobar algo.

Flujo de valor: Serie de pasos que ocurren para proporcionar el producto, servicio y experiencia que el cliente desea¹⁰.

Formato: Hoja previamente diseñada que permite la recolección de información¹¹.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Es llevar a cabo acciones para hacer posible la realización, dirección, ordenamiento y

⁷ ibíd.

⁸ Norma ISO 9000:2015. Op. cit.

⁹ ICONTEC: Norma NTC-ISO 9000. (2015)

¹⁰ http://www.ehowenespanol.com/definicion-flujo-valor-sobre_87858/ En línea] [Citado el: 13 de Septiembre de 2017.]

¹¹ ibíd.

organización de una determinada situación, en resumen, es el conjunto de procedimientos que se ejecutan para resolver una situación o concretar un proyecto¹².

Gestión por procesos: Es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos¹³. Puede decirse que es una forma de enfocar el trabajo, donde lo que espera es el mejoramiento de las actividades efectuadas en una organización por medio de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

Indicadores de proceso: Conjunto de datos obtenidos durante la ejecución del proceso y referidos a este, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad¹⁴.

Instructivo: Descripción detallada de cómo realizar las tareas¹⁵. Da los criterios necesarios que deben ejecutarse para obtener un resultado determinado.

Manual: Documento que contiene información general sobre la organización¹⁶. Es ordenado, explícito y sistemático, explica los procedimientos y da las instrucciones

¹² ICONTEC. Norma NTC 6001. (2008).

¹³ BRAVO CARRASCO, Juan, Gestión de Procesos, Santiago de Chile: Evolución S.A, 2009, Pág. 22

¹⁴ Excelencia Empresarial.com. Op cit

¹⁵ ibíd.

¹⁶ ibíd.

necesarias para la ejecución de un trabajo o para la consecución de objetivos determinados.

MEJORA CONTÍNUA: El concepto que se adopta a lo largo del presente trabajo de grado con base en este término es el brindado por la ISO 9000:2015, el cual indica que para que una organización tenga éxito debe tener un enfoque en la mejora continua, la cual contempla una revisión y actualización constante de los procesos de acuerdo a los cambios del entorno.

Mapa de procesos: Es una representación gráfica que ayuda a visualizar todos los procesos que existen en una empresa y su interrelación entre ellos¹⁷. Debido a que sólo se definen gráficamente permite conocer más y mejor el funcionamiento de los procesos y las actividades.

Macro-proceso: Conjunto de procesos relacionados con características similares que mutuamente generan valor¹⁸. Es un proceso global de gran alcance que pueden pasar las limitaciones de un área de trabajo. Conocidos como procesos visionarios.

Norma Técnica Colombiana: Es un documento aprobado por una institución reconocida, en Colombia “ICONTEC” en el cual establecen especificaciones técnicas tomando como base los resultados de la experiencia y el desarrollo tecnológico.

¹⁷ Ibid pag 37

¹⁸ Ibid pag 27

Organización: Una organización es un sistema de actividades conscientemente terminadas de dos o más personas. La cooperación entre las personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización solo existe cuando¹⁹.

1. Hay personas capaces de comunicarse, que
2. Están dispuestas a contribuir en una acción conjunta,
3. A fin de alcanzar un objetivo común.

Política: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización²⁰. Esta doctrina fue creada con el fin de ayudar a las personas a administrar sus bienes y recursos, de garantizar el máximo aprovechamiento de los mismos y su optimización.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto²¹. Es avanzar, ir hacia adelante con el paso del tiempo y con el fin de cumplir metas trazadas.

Procesos dirección: Procesos que van de la mano con la dirección, en los cuales están definidas las políticas, estrategias, planes que orientan el desempeño de los

¹⁹ CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Santafé de Bogotá, 2001, pag 7

²⁰ PEREZ FERNANDEZ, Jose Antonio. *GESTION DE LA CALIDAD EMPRESARIAL*. MADRID

²¹ ICONTEC: Norma NTC-ISO 9000. (2015)

demás procesos²². Facilitan las guías de actuación para los procesos claves y basados en la escucha del cliente.

Procesos operativos: Procesos que están directamente relacionados con la prestación del servicio o la realización del producto²³.

Procesos de apoyo: Procesos que dan soporte a los procesos misionales o de valor²⁴. Se relacionan con la generación de valor para el cliente y la organización en sí.

Procedimiento: Descripción de cómo realizar las actividades y los procesos²⁵. Método o manera de actuar para llevar a cabo cierta tarea o ejecutar determinada acción.

Registro: Documento que presenta resultados o evidencia de las actividades realizadas²⁶.

²² UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA, Guía Metodológica Para la Documentación de procesos, Palmira, 2013., pág. 16

²³ UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA *Guía metodológica para la consolidación de UOP*. Medellín, 2015., pág. 16

²⁴ Ibíd.

²⁵ ibíd.

²⁶ ibíd.

Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan²⁷.

El sistema posee reglas, puede ser aprendido, entendido y enseñado. El sistema cualquiera que este sea puede ser complejo, pero debe ser coherente ya que sus elementos se relacionan entre sí.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr objetivos.²⁸ Un sistema de gestión permite trabajar en forma ordenada una idea hasta lograr el objetivo.

Subproceso: Conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir propósitos claros. Un subproceso es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande²⁹.

Seguimiento y medición de procesos: Evaluación de la capacidad y eficacia de los procesos para la toma de decisiones³⁰.

²⁷ ICONTEC. Norma NTC-ISO 9000. (2015).

²⁸ ICONTEC. Norma NTC-ISO 9000. (2015).

²⁹ EXCELENCIA EMPRESARIAL.COM. *Gestión Procesos*. [En línea] [Citado el: 10 de agosto de 2017.] http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm.

³⁰ ibíd.

Tarea: El término tarea se utiliza para definir una obra y trabajo que generalmente requiere de parte de quien la realiza un esfuerzo que se realizará durante un tiempo limitado, como lo es organizar un salón para un evento académico o la limpieza de los pasillos de la universidad.³¹ Conjunto de acciones simples interrelacionadas para lograr una actividad. Práctica de una obligación o labor encomendada.

³¹ <http://www.definicionabc.com/general/tarea.php> [En línea] [Citado el: 13 de septiembre de 2017.]

7. MARCO TEORICO

La calidad en las organizaciones de hoy en día juega un papel determinante en la consecución de los objetivos propuestos, esto se debe a que se habla del saber hacer las cosas o a la especialización de la tarea la cual es el objeto social de la organización, se busca que cumpla con las mejores prácticas y los mejores insumos para que los procesos logren que el producto o servicio satisfaga unas necesidades específicas de los clientes, según Juran; “satisfacción y lealtad de uso o adaptabilidad de uso”, según Crosby “cumplimiento de especificaciones”, y según Deming “grado predecible de uniformidad”³².

En las definiciones podemos encontrar que se busca cumplir con una serie de características específicas a un cliente que cada vez posee un criterio más selectivo e informado, además el término gestión de la calidad relaciona conceptos como planeación, control y mejoras en la calidad que se encuentran en el ciclo PHVA de Deming, donde se debe Planear todo lo relacionado con la garantía de la satisfacción del cliente, Hacer que se trata de cumplir lo planeado, Verificar el nivel de cumplimiento con relación a la satisfacción del cliente y Actuar que sería realizar un ajuste a lo planeado que no se logró el resultado esperado³³.

Para una organización y más para una mype es muy importante los costos que intervienen dentro de la operación para la fabricación o la prestación de un servicio, es por esto que los costos de la no calidad impactan negativamente reduciendo las utilidades, afectando principalmente en la pérdida de invaluable de clientes,

³² JURAN, citado por: GRZYNA, Frank M., CHUA, Richard C. H. y DEFEO, Joseph A. 2007. *Método Juran Análisis y 2 Planeación de la calidad*. Quinta Edición. México., pág. 15.

³³ JURAN, citado por: GRZYNA, Frank M., CHUA, Richard C. H. y DEFEO, Joseph A. 2007. *Método Juran Análisis y 2 Planeación de la calidad*. Quinta Edición. México., pág. 175.

procesos ineficientes y oportunidades perdidas por ingresos de ventas, estos son los componentes principales de del costo de la mala calidad.

Es por estos factores que se muestra claramente la necesidad de la calidad para satisfacer las necesidades de los clientes y mantener competitivas las organizaciones, es ahí donde se debe de estar en la continua búsqueda de procesos eficientes que fortalezcan cada actividad de la empresa³⁴.

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una organización sin fines de lucro y de carácter no gubernamental, su objetivo es promover el uso voluntario de los estándares ayudando a los negocios a mejorar la productividad y minimizar errores y gastos innecesarios.

Esta organización se fundó a los 23 días del mes de febrero de 1947 en Londres con el objetivo que las empresas se organizaran después de la segunda guerra mundial, en aquel tiempo solo había 25 países y hoy en día cuenta con 164 países miembros³⁵.

En marzo de 2008 ICONTEC presenta la NTC 6001 modelo de gestión para microempresas y pequeñas empresas (MYPES), para que estas organizaciones puedan implementar un sistema de gestión de calidad con relación al tamaño y sector económico en que se encuentre³⁶.

ESTANDARIZACIÓN

“Actividad que establece disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden con respecto a problemas reales o potenciales, en

³⁴ JURAN, citado por: GRZYNA, Frank M., CHUA, Richard C. H. y DEFEO, Joseph A. 2007. *Método Juran Análisis y 2 Planeación de la calidad*. Quinta Edición. México., pág. 29.

³⁵ ISO.ORG. [En línea] [Citado el: 18 de mayo de 2017.] <https://www.iso.org/about-us.html>

³⁶ ICONTEC. 2008. NTC 6001. *Objetivo y campo de aplicación.*, pág.1

un contexto dado”³⁷. Es por esto que esta serie de actividades son una regla o pautas que se deben documentar e implementar para cumplir con unos requisitos del producto o servicio y buscar evitar incumplimientos de requisitos reales o potenciales.

Algunos de los beneficios de la normalización encontramos; manejar un lenguaje en términos de calidad, tener posibilidades de incursionar en otros mercados y otros sectores, brindar una mayor confianza a los consumidores con esta implementación.

NTC 6001 Modelo de Gestión para micro y pequeñas empresas (MYPES)³⁸

Con el objetivo de servir como guía el comité Técnico 200 Gestión de Mipymes, presentó en 2008 esta norma técnica colombiana NTC 6001 que es el Modelo de Gestión para las micro empresas y pequeñas empresas (MYPES) como respuesta a las necesidades de las organizaciones de menor tamaño, además desarrollar el potencial y forjar una estructura interna sólida, continuar siendo competitivas ante el mercado y satisfaciendo las necesidades de los clientes, todo esto basándose en el modelo de gestión que les permita mejorar la productividad, innovación y sostenibilidad.

Teniendo en cuenta el gran número y la importancia de las MYPES en Colombia se creó esta norma que busca reforzar los procesos de gestión de calidad, además logre estándares internacionales y se pueda exportar productos y/o servicios.

Para logra un buen desarrollo de la noma se requieren fortalecer los siguientes procesos:

³⁷ ICONTEC.ORG. [En línea] [Citado el: 28 de Mayo de 2017.]<http://www.icontec.org/Ser/Nor/Documentos/es-r-nn-001012.pdf>

³⁸ ICONTEC. 2008. NTC 6001.

PROCESOS DE DIRECCION: Son aquellos procesos directamente relacionados con la alta dirección (gerente) y con el nivel jerárquico más alto de la organización donde se deben definir, comunicar y hacer seguimiento a la estrategia organizacional enfocada a la satisfacción de los clientes, implementando y manteniendo procedimientos que contribuyan a los diferentes requisitos como: legal, tributario, ambiental, financieros, entre otros; además implementando planes que ayuden al mejoramiento de los procesos.

PROCESOS OPERATIVOS: Son aquellos procesos que se encuentran relacionados con el producto y/o servicio, encontramos componentes o subprocesos muy importantes como la gestión comercial, planificación, diseño y desarrollo del producto, gestión de compras, este grupo de componentes impactan directamente en las preferencias de los cliente ya que desde la parte comercial se identifican las características del mercado objetivo, satisfacción de los clientes y estrategias de ventas para lograr la competitividad en el mercado.

PROCESOS DE APOYO: Son aquellos procesos que dan apoyo y soporte a los procesos operativos y de dirección, se busca que estos subprocesos (gestión humana, gestión de la información, gestión recursos físicos) cumplan con los requisitos para el logro de los objetivos de los demás procesos, además se debe tener en cuenta que estos son transversales a toda la organización.

Es importante tener en cuenta que todo proceso consta de estos tres elementos³⁹:

1. **Input o Entrada** es un producto que cumple con unas especificaciones y responde a un criterio de aceptación definido. La entrada es un producto que proviene de un suministrador ya sea externo o interno el input es la salida de otro proceso bien sea precedente de la cadena de valor o de un

³⁹ ibid., pág. 52

proceso del proveedor, la existencia de la entrada es lo que le da razón de ser a la ejecución del proceso.

2. La **Secuencia de Actividades** es la relación entre medios y recursos con determinados requisitos con el fin de cumplir de la mejor manera el proceso a ejecutar.
3. **Output o Salida** producto terminado cumpliendo con los estándares definidos en el proceso destinado a un tercero (cliente externo o interno) el cual tiene un valor medible y evaluable.

Las entradas y salidas (proveedor-cliente) definen los límites de todo proceso los cuales deben ser claros y conocidos para todos los miembros, con esto establecer las responsabilidades requeridas para el buen desempeño del proceso⁴⁰.

Según Pérez todos los procesos poseen los siguientes factores⁴¹:

1. **Personas:** Responsable del proceso (Líder) y los miembros del equipo, todos con habilidades, conocimientos y actitudes (competencias) necesarias para el proceso.
2. **Materiales:** Es toda materia prima o semielaborada la información de las características necesarias para su uso, los materiales suelen ser proporcionado por la unidad de compras.
3. **Recursos Físicos:** Es la infraestructura requerida tales como instalaciones, máquinas, equipos, hardware, software éstos deben estar siempre en las mejores condiciones, para este factor existe el proceso de Gestión de proveedores y el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo.

⁴⁰ PEREZ, Jose Antonio Óp. Cit., pág. 54

⁴¹ ibid., pág. 55

4. Métodos/Planificación del proceso:

- ✓ Método del Trabajo: Es la descripción del cómo se deben utilizar los recursos destinados para el proceso es decir, el que, quien, cuando y ocasionalmente el cómo, basándose en las caracterizaciones de los procesos.
- ✓ Método para la Medición y el Seguimiento: Como está funcionando el proceso, cumplimiento de los estándares de calidad en la fabricación de los productos y la medida y seguimiento de la satisfacción del cliente.

5. Medio Ambiente: Lugar donde se desarrollan los procesos.

Se entiende que un proceso está controlado cuando el output es estable y se puede predecir el resultado, evidenciando un dominio en los factores del proceso. Al surgir inconsistencias en el proceso poder determinar de manera ágil y oportuna que factor está presentando la falencia es muy importante para tomar las acciones correctivas y de mejora lo que lleva a realizar una autentica gestión de calidad.

Lo mencionado anteriormente se describe en el siguiente cuadro.

Ilustración 2. Límites, elementos y factores de un proceso

Entrada		Proceso	Salida	
Producto	Proveedor		Producto	Cliente
Características objetivas (requisitos QSP)		Personas (Responsables del proceso y miembros del equipo) Materiales (Materias primas e información) Recursos físicos (Maquinaria, utillaje, hardware y software) Métodos (operación, medición/evaluación, funcionamiento del proceso, producto y satisfacción del cliente)	Características objetivas (requisitos QSP)	
Criterios de evaluación			Criterios de evaluación	
Medidas de		Eficiencia y eficacia	Cumplimiento	Satisfacción
Causas			Efectos	

QSP: Criterios de percepción de calidad por parte del cliente

(Q - Calidad del producto, S - Calidad del Servicio y P - Precio o coste si es a nivel interno)

Fuente: PEREZ, José. GESTION DE LA CALIDAD EMPRESARIAL

Con el paso del tiempo las nuevas tendencias de administración como lo es la administración por procesos ha logrado reemplazar a la organización jerárquica vertical que se ha estado utilizando durante muchos años y transformándola a una visión horizontal, debido a las amplias interacciones entre los departamentos de la organización generando un entendimiento saludable de las funciones y responsabilidades⁴².

IMPORTANCIA DE LA DOCUMENTACIÓN

“La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a: a) lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad; b) proveer la formación apropiada; c) la repetitividad

⁴² JURAN, citado por: GRZYNA, Frank M., CHUA, Richard C. H. y DEFEO, Joseph A. 2007. *Método Juran Análisis y Planeación de la calidad*. Quinta Edición. México., pág. 197

y la trazabilidad; d) proporcionar evidencias objetivas, y e) evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

*La elaboración de la documentación no debería ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor”.*⁴³ Estas características enmarcan la NTC 6001 y sirve de apoyo para la elaboración de los documentos requeridos, con estos documentos se logra tener un canal de comunicación más ordenado donde se cumplan los objetivos y las actividades se normalicen para un adecuado funcionamiento de la organización, esta documentación es de gran importancia y prueba del bien hacer y apoyo para quien realiza una actividad.

Se busca en el diseño de documental identificar personas claves que entregaran la necesaria información, que a su vez se busca normalizar siendo claros y transmitir ideas de comprensión coherente y fácil utilización.

Para la elaboración de los documentos se tiene una ventaja como utilizar o referenciarse de otros ya existentes y sea más fácil la construcción adecuada, para esto se deben tener en cuenta unas características tales como el tamaño de la organización, complejidad de los procesos, competencia del personal.

Actualmente existen muchas posibilidades de tener la información de forma virtual y se minimice el impacto ambiental al no tener que imprimir, teniendo además la posibilidad de poder hacer uso de esta de forma interna o externa de organización a través de la intranet o plataformas en la nube.

Algunos de los documentos que nos ayudan a dar cumplimiento a la norma son:

- **Caracterización:** Este documento permite identificar los elementos principales para la realización de un proceso, define actividades necesarias para facilitar el entendimiento, gestión y control de todo el proceso.

⁴³ *ICONTEC. Norma NTC-ISO 9000. (2015).*

- Procedimiento: Es aquel documento que nos permite de forma detallada tener la secuencia de tareas, responsables y como se hace una tarea.
- Instructivos: es aquel documento que de forma muy detallada describe una actividad y explica el paso a paso para que sea realizada de la manera correcta.
- Formatos: Documento establecido para registrar información de una actividad o proceso, además facilita la recolección de información requerida e importante.

8. MARCO JURÍDICO

Ley 590 del 2000⁴⁴: En el Artículo 1º tenemos los siguientes objetivos:

- a) Promover el desarrollo integral de las micro, pequeñas y medianas empresas en consideración a sus aptitudes para la generación de empleo, el desarrollo regional, la integración entre sectores económicos, el aprovechamiento productivo de pequeños capitales y teniendo en cuenta la capacidad empresarial de los colombianos
- b) Modificado por el art. 1, Ley 905 de 2004, Modificado por el art. 74, Ley 1151 de 2007. Estimular la formación de mercados altamente competitivos mediante el fomento a la permanente creación y funcionamiento de la mayor cantidad de micro, pequeñas y medianas empresas, Mipymes.
- c) Inducir el establecimiento de mejores condiciones de entorno institucional para la creación y operación de micro, pequeñas y medianas empresas;
- d) Promover una más favorable dotación de factores para las micro, pequeñas y medianas empresas, facilitando el acceso a mercados de bienes y servicios, tanto para la adquisición de materias primas, insumos, bienes de capital y equipos, como para la realización de sus productos y servicios a nivel nacional e internacional, la formación de capital humano, la asistencia para el desarrollo tecnológico y el acceso a los mercados financieros institucionales;
- e) Modificado por el art. 74, Ley 1151 de 2007. Promover la permanente formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas favorables al desarrollo y a la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas;

⁴⁴ CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LEY 590 DE 2000, (En línea) citado el 09 de agosto de 2017, disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0590_2000.html

- f) Señalar criterios que orienten la acción del Estado y fortalezcan la coordinación entre sus organismos; así como entre estos y el sector privado, en la promoción del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas;
- g) Coadyuvar en el desarrollo de las organizaciones empresariales, en la generación de esquemas de asociatividad empresarial y en alianzas estratégicas entre las entidades públicas y privadas de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas;
- h) Apoyar a los micro, pequeños y medianos productores asentados en áreas de economía campesina, estimulando la creación y fortalecimiento de Mipymes rurales,
- i) Asegurar la eficacia del derecho a la libre y leal competencia para las Mipymes;
- j) Crear las bases de un sistema de incentivos a la capitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas.”

En resumen, promueve integralmente el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas para la generación de empleo, el aprovechamiento productivo de los pequeños capitales, la integración entre los diferentes sectores económicos teniendo en cuenta la capacidad de los colombianos para generar empresa.

Ley 1480 de 2011⁴⁵:

“Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

⁴⁵ CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LEY 1480 DE 2011, (En línea) citado el 19 de agosto de 2017, <http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/leyes/Documents/Juridica/ley%201480%20de%2012%20de%20octubre%20de%202011.pdf>

1. La protección de los consumidores frente a los riesgos para salud y seguridad.
2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.
3. La educación del consumidor.
4. La libertad de constituir organizaciones de consumidores y la oportunidad para esas organizaciones de hacer oír sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que las afecten.
5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.”

Ley 1086 de 2006⁴⁶:

“Por medio de la cual se permite la realización de la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de consumidores.”

- El derecho laboral en Colombia tiene como marco regulatorio la Constitución Política de 1991, los tratados y convenios internacionales suscritos por Colombia y el Código Sustantivo del Trabajo.
- De acuerdo con la Constitución Política, el derecho al trabajo es un derecho fundamental de todas las personas que debe ser garantizado por el Estado. Adicionalmente, la Constitución Política consagra el derecho de asociación sindical, que ampara tanto a los trabajadores como a los empleadores. Estas disposiciones concuerdan con los tratados internacionales de los que Colombia es parte, tales como la Declaración Universal de los Derechos

⁴⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LEY 1086 DE 2006, (En línea) citado el 29 de agosto de 2017, http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1086_2006.html

Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; y la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

- El derecho laboral se divide en dos áreas: el derecho laboral individual, que regula las relaciones entre el empleador y sus trabajadores y el derecho laboral colectivo, que regula las relaciones entre el empleador y los trabajadores reunidos en asociaciones, sean éstas sindicales o no.

Ley 1581 de 2012

“Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”

- La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
- Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.
- La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado

del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales⁴⁷.

⁴⁷ CONGRESO DE LA REPÚBLICA, LEY 1581 DE 2012, (En línea) citado el 24 de diciembre de 2017, <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981>

9. METODOLOGÍA

9.1 TIPO DE ESTUDIO

La investigación a realizar establece un estudio de tipo descriptivo por qué; *“identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”*⁴⁸, en este tipo de investigación descriptivo se utilizan técnicas específicas en la recolección de la información, la observación, las encuestas y entrevistas. Con la información recolectada se busca identificar la posibles problemáticas y suministrar una alternativa de solución adecuada para el Almacén Moto Piña.

El estudio descriptivo se enfatiza al proyecto debido a que se tiene como punto de partida los requisitos de la norma NTC 6001:2008, mediante la cual se busca modelar un sistema de gestión de calidad para los procesos identificados en la organización.

9.2 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el cumplimiento de los objetivos planteados fueron utilizadas fuentes primarias y secundarias, así:

Fuentes secundarias

La fuente de información secundaria fue referenciada de diferentes libros, documentos e investigaciones relacionadas con el tema a tratar.

⁴⁸ Carlos E. Méndez A. metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. McGRAW-HILL,126.

Fuentes primarias

La fuente de información primaria es aportada por el administrador quien a su vez es el líder de todos los procesos, y se convierte en una fuente importante debido a la participación y uso de todas operaciones del almacén.

9.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Teniendo en cuenta el tipo de estudio a trabajar se implementará la entrevista estructurada soportada con el check list basado en la norma NTC 6001:2008, esto permitirá la recolección de la información a través de matrices con el fin de analizar los resultados obtenidos y utilizar como insumo en el desarrollo de los objetivos propuestos.

9.4 POBLACION Y MUESTRA

El estudio a realizar se efectuará en el almacén Moto Piña el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Palmira, la población será el administrador, el contador, y los vendedores, esto debido a que son las personas claves en los diferentes procesos y permite obtener la información de primera mano por conocimiento y experiencia al estar en el día a día dentro de las diferentes actividades desarrolladas dentro del almacén.

10. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 6001:2008 EN EL ALMACEN DE REPUESTOS MOTO PIÑA

Para el desarrollo de este trabajo se decide implementar un diagnóstico que nos va a permitir identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos que contiene el numeral 3 “desarrollo” de la NTC 6001:2008 en los procedimientos que actualmente se están desarrollando en el Almacén de Repuestos Moto Piña S.A.S

3.1 PROCESOS DE DIRECCION

3.1.1 Planificación y direccionamiento

3.1.2 Evaluación de la Gestión

3.1.2.1 La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida las actividades de análisis y evaluación.

3.1.2.2 Implementar planes de mejora

3.2 PROCESOS OPERATIVOS

3.2.1 Gestión comercial (La empresa debe planificar, documentar, implementar y mantener como mínimo las siguientes actividades en su proceso de gestión comercial).

3.2.4 Gestión de Compras

3.3 PROCESOS DE APOYO

3.3.1 Gestión Humana (La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades).

3.3.2 Gestión de la información (Se debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que permita tener acceso de forma confiable)

3.3.3 Gestión Financiera calidad y el mejoramiento continuo.

Tomando como base estos requisitos se construyó una matriz con 43 variables que son aplicadas en la organización con el fin de conocer el estado actual del almacén con respecto a la NTC 6001:2008. A continuación, se muestra la matriz implementada con los resultados obtenidos del numeral 3 de la NTC 6001:2008.

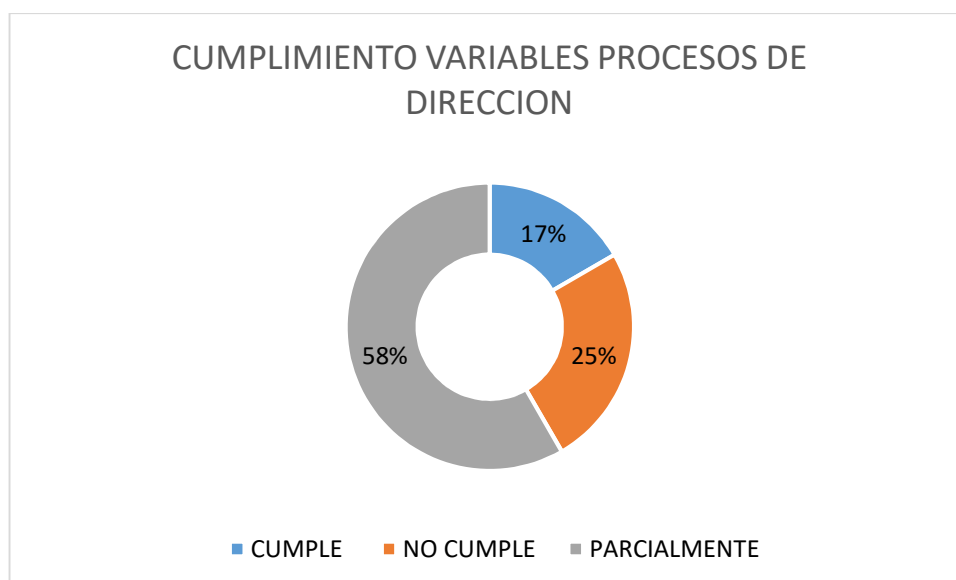
10.1 MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.1 PROCESOS DE DIRECCIÓN

Ilustración 3. 10.1 RESULTADO MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.1 PROCESOS DE DIRECCIÓN

MATRIZ DIAGNOSTICO ALMACEN MOTO PIÑA					
PROCESOS					
3.1	PROCESOS DE DIRECCION	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL-MENTE	OBSERVACIONES
3.1.1	Planificación y direccionamiento				
3.1.1.1	La dirección debe definir, comunicar y mantener actualizada la estrategia organizacional orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.			X	Se encuentra en desarrollo, la dirección está definiendo un proyecto para construir su estrategia organizacional orientado a la mejora continua y a la satisfacción del cliente
3.1.1.2	La dirección debe identificar implementar y mantener uno o varios procedimientos para evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que sean aplicables y otros requisitos.	X			La organización tiene plenamente identificado los requisitos legales y reglamentarios que aplican para la actividad económica que se desarrolla y se evalúan constantemente por la administración de la mano con el contador.
3.1.1.3	La dirección debe definir y planificar sus procesos, considerando que estos son de dirección, operaciones y de apoyo.			X	Se encuentra en desarrollo y aplicación, todo de manera informal ya que la organización no cuenta con un registro documentado identificando los procesos que conforman la organización, tampoco se tiene soportado de manera formal un mapa de procesos, caracterizaciones, objetivos e interacciones que contribuyan como guía en las operaciones y actividades de la empresa.
3.1.1.4	Los objetivos, las interacciones, los requisitos y las responsabilidades de cada proceso deben estar definidos y documentados.			X	se encuentran parcialmente definidos, cada colaborador sabe que se debe hacer, cómo y en qué momento se debe hacer, se tienen claro los objetivos y responsabilidades del personal de la organización, en la actualidad se maneja de manera informal ya que no se encuentra soportada bajo registro documentado.
3.1.1.5	Los procesos de la organización deben ser suficientes y coherentes con la estrategia organizacional que se determine.			X	De forma teórica y de la voz del administrador de la organización se cuenta con los procesos que se requieren para el óptimo funcionamiento de la misma, pero también se tiene en cuenta que al no realizarse de forma periódica evaluaciones de procesos no se puede tener una certeza de que los procesos que actualmente se están desarrollando en la empresa son suficientes y coherentes con la estrategia Organizacional.

3.1.2	Evaluación de la Gestión				
3.1.2.1	La dirección debe planificar y realizar con una periodicidad definida las actividades de análisis y evaluación.	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL-MENTE	OBSERVACIONES
3.1.2.1.1	Cumplimiento de la estrategia, incluyendo el uso de indicadores		X		Actualmente la organización está en la construcción de la estrategia organizacional en conjunto con sus indicadores para ser medida y evaluada.
3.1.2.1.2	La satisfacción de cliente			X	La organización realiza encuestas de manera verbal a sus clientes con respecto a la atención recibida y si el producto ofrecido cumplió con sus necesidades todo esto se hace de manera muy informal y no se realiza registro documentado alguno que ayuden a realizar informes de gestión acerca de la satisfacción de los clientes.
3.1.2.1.3	El desempeño de los procesos de la organización			X	Las evaluaciones de los procesos se manejan de manera personal no se cuenta con un procedimiento establecido formalmente que facilite la interpretación de las evaluaciones que se realicen ni tampoco se cuenta con histórico para realizar evaluaciones y controles a través del tiempo en la organización.
3.1.2.1.4	La implementación de mecanismos de control y evaluación necesarios para la mejora continua de los procesos.		X		No se cuenta con los mecanismos de evaluación y control que se necesitan para la mejora continua de los procesos.
3.1.2.2	Implementar planes de mejora	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL-MENTE	OBSERVACIONES
3.1.2.2.1	Proyectos para mejorar el desempeño	X			Se tiene implementado en el proceso comercial un plan de identificación demandas del cliente, donde por medio de entrevistas con los clientes, análisis del sector y la rotación de inventarios, se logran identificar factores de tendencia de las demandas de los clientes.
3.1.2.2.1	Acciones correctivas para eliminar las causas de los problemas detectados			X	Las acciones correctivas se realizan de manera informal las decisiones las toma el administrador y se le informa al colaborador, pero no queda un registro facilite la evaluación y el control para la mejora continua de los procesos.
3.1.2.2.1	Acciones preventivas para evitar la ocurrencia de problemas potenciales		X		No existe ningún plan de acciones preventivas para los problemas que puedan ocurrir en la organización.
TOTALES		2	3	7	12

Grafica 1 Cumplimiento de variables procesos de dirección



Fuente: Elaboración propia

- Se puede observar que de las 12 variables evaluadas en este numeral solo se cumple el 17%, parcialmente el 58% y no cumple un 25%.
- Los miembros de la organización conocen los procesos y procedimientos de la misma, pero no existe un manual operacional escrito donde estos queden definidos y descritos.
- Es necesario realizar un sistema de indicadores de gestión para comprobar la efectividad y eficiencia de los procesos, además evaluar continuamente las actividades para el mejoramiento continuo.
- Se requiere establecer un sistema de medición de calidad y satisfacción al cliente, para dar soporte postventa al mismo e identificar sus necesidades e inquietudes.
- Es necesario establecer un proceso de levantamiento de acciones correctivas en caso de alguna eventualidad; además, debe establecerse un manual de acciones preventivas para evitar situaciones incidentales, de insatisfacción del cliente, calidad, etc.
- La empresa realiza constantes estudios de mercado para estar a la vanguardia del sector al que pertenece y así mejorar su demanda.

- La organización es conocedora de la normatividad que tiene que ver con su actividad económica y, con base a estos conocimientos ha establecido sus procesos.

10.2 MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.2 PROCESOS OPERATIVOS

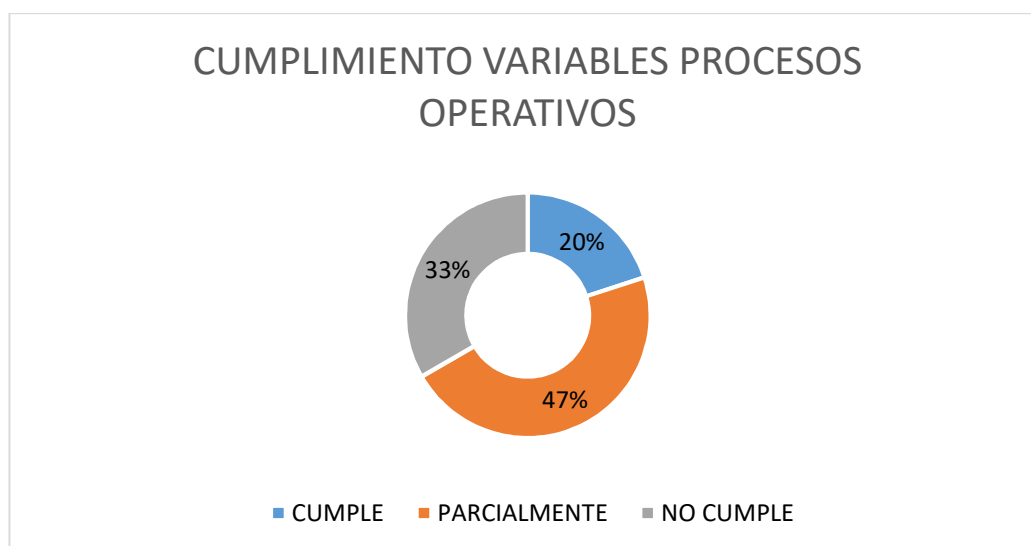
Ilustración 4. 10.2 RESULTADOS MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.2 PROCESOS OPERATIVOS

MATRIZ DIAGNOSTICO ALMACEN MOTO PINA					
PROCESOS					
3.2 PROCESOS OPERATIVOS					
3.2.1	Gestión comercial (La empresa debe planificar, documentar, implementar y mantener como mínimo las siguientes actividades en su proceso de gestión comercial).	CUMPLE	PARCIAL-MENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
3.2.1.1	Identificar el mercado objetivo	X			La organización no ha realizado un estudio formal del mercado, pero la administración tiene claramente identificado su mercado objetivo tomando como base sus trabajos de campo en la búsqueda de identificar al público al que van dirigidos y de sus experiencias cotidianas.
3.2.1.2	Investigar las necesidades y expectativas del mercado objetivo		X		Se han realizado de manera empírica y se está construyendo proyectos para hacer un estudio de mercado.
3.2.1.3	Analizar la competencia y determinar las ventajas competitivas		X		La administración ha realizado investigaciones de manera informal acerca de sus competencias, sus ventajas y los riesgos que puedan representar, aunque no cuenta con la documentación debidamente organizada.
3.2.1.4	Definir las políticas y estrategias de ventas			X	No cuenta con políticas establecidas y estrategias de ventas documentadas, todo se maneja muy informal.
3.2.1.5	Establecer el sistema de comercialización de producto			X	Esta claramente definido el sistema de comercialización de los productos, pero no está soportado bajo un documento.
3.2.1.6	Formalizar los acuerdos y compromisos con los clientes, con respecto a los productos, condiciones de entrega y condiciones comerciales.		X		Este proceso se encuentra en desarrollo, la comunicación con los clientes es atendida directamente por los asesores, son estos los que acuerdan el producto, la entrega, y el pago de los mismos, todo esto bajo la supervisión del administrador.
3.2.1.7	Realizar las actividades de venta y distribución del producto de acuerdo con lo pactado con el cliente.	X			Todo el personal de la organización tiene claro el proceso de venta y distribución del producto cumpliendo siempre con las necesidades de los clientes, se debe aclarar que es de manera informal y no se cuenta con la documentación que lo soporte.

3.2.1.8	Realizar seguimiento y servicio posterior a la entrega, incluyendo la atención de quejas y reclamos			X	Se han realizado varios intentos para implementar un servicio postventa, pero por ser un sector bastante dinámico los clientes en varias ocasiones manifiestan estar ocupados o no están interesados en responder a la llamada.
3.2.1.9	Evaluar la satisfacción de las necesidades del cliente		X		Se realiza de manera informal y al momento de la venta en la organización no se guarda un record de estas evaluaciones.
3.2.4	Gestión de Compras	CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
3.2.4.1	La empresa debe definir y documentar el proceso de compra del producto		X		No hay un proceso de compras formalmente definido, pero como en otros procesos de la organización se cumple de manera informal sin contar con documentación que lo soporte.
3.2.4.2	Definir y documentar las especificaciones del producto que se va a comprar, teniendo en cuenta si aplica, las especificaciones definidas en normas nacionales e internacionales.			X	La administración no tiene conocimiento sobre este proceso.
3.2.4.3	Definir y documentar previamente las necesidades o requerimientos de compra de materias primas, insumos, productos terminados, de bienes.		X		La organización maneja un sistema de agotados representado en un archivo en Excel que les va informando la existencia del producto en el inventario lo que les resulta en las órdenes de compra para los proveedores
3.2.4.4	Definir y documentar los criterios de selección de los proveedores y registro de su cumplimiento.			X	No hay definidas políticas de compra, si el proveedor tiene stock se le envía la orden de compra.
3.2.4.5	Verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.		X		El administrador junto con los colaboradores realiza la confrontación entre la orden de compra - factura y producto recibido, los productos que no cumplen con las especificaciones solicitadas son devueltos al proveedor, es de aclarar que este proceso no está documentado.
3.2.4.6	Definir y mantener las condiciones adecuadas de almacenamiento para la preservación y conservación de los productos adquiridos.	X			Se cuenta con un almacén debidamente organizado para la conservación de los productos adquiridos, pero con el crecimiento en las ventas la organización ha tomado la decisión de aumentar sus inventarios por lo que el espacio ya está siendo insuficiente.
TOTALES		3	7	5	15

Fuente: Elaboración propia

Grafica 2 Cumplimiento de variables procesos operativos



Fuente: Elaboración propia

- Se puede observar que de las 15 variables evaluadas en este numeral solo se cumple el 20%, parcialmente el 47% y no cumple un 33%.
- No existe un manual de procedimientos escrito.
- Se requiere recolectar adecuadamente evidencia y documentación que soporten el estudio de mercado realizado por la empresa.
- Se requiere implementar un sistema de encuesta de satisfacción al cliente y de seguimiento a quejas y reclamos, el cual debe ser ejecutado por un departamento o persona idónea.
- Se debe establecer un procedimiento para realizar ventas, se debe definir por escrito el tiempo de compromiso de entrega, precios, descuentos, plazos y formas de pago, etc.
- Es necesario establecer un departamento de distribución, el cual se encargue de definir el tiempo de entrega, forma de transporte y optimice la agilidad del servicio.
- Debe establecerse un procedimiento para realizar compras, además de los formatos para las mismas (órdenes de compra) y las especificaciones que deben tener los suministros para poder adquirirlos

- La organización debe mantener un sistema just in time, que garantice un abastecimiento óptimo para alcanzar el punto de equilibrio.
- Debe establecerse un procedimiento escrito para realizar devolución de mercancías a los proveedores

10.3 MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.3 PROCESOS DE APOYO

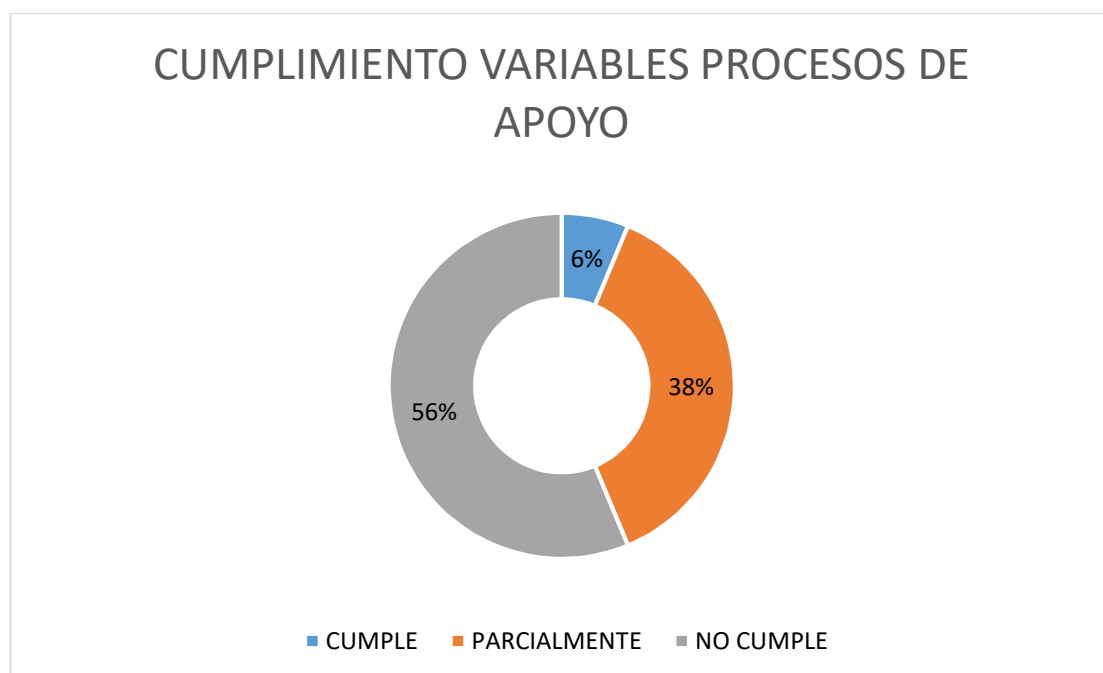
Ilustración 5. 10.3 RESULTADO MATRIZ DIAGNÓSTICO NUMERAL 3.3 PROCESOS DE APOYO

MATRIZ DIAGNOSTICO ALMACEN MOTO PINA					
PROCESOS					
3.3 PROCESOS DE APOYO					
3.3.1	Gestión Humana (La empresa debe planificar e implementar un proceso de gestión humana que le permita contar con el personal adecuado para el desarrollo de sus actividades).	CUMPLE	PARCIAL-MENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
3.3.1.1	Definir las funciones y responsabilidades del personal			X	Actualmente no existe registro los perfiles de los cargos y tampoco ningún documento que soporte la gestión humana de la organización.
3.3.1.2	Establecer las necesidades de competencia en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas			X	La organización no tiene establecidas las habilidades académicas y experiencia requerida para la selección del personal.
3.3.1.3	Identificar las necesidades de formación propias para el cargo.		X		La empresa tiene identificadas las necesidades y habilidades mínimas para la búsqueda de las personas requeridas, no se encuentra documentado.
3.3.1.4	Establecer, definir y documentar los procedimientos de selección, contratación, capacitación, de acuerdo con las necesidades detectadas			X	La organización no cuenta con ningún proceso de contratación definido, tampoco se tiene el procedimiento de capacitación, ni está organizado ni documentado.
3.3.1.5	Mantener las competencias del personal según las necesidades detectadas		X		La administración busca constantemente personas proactivas que tengan actitud de aprender, pero no existe documentación.
3.3.1.6	Evaluar periódicamente el desempeño del personal y mantener registros, de los resultados.			X	No se tienen establecidas las evaluaciones de desempeño del personal de la organización.
3.3.1.7	Realizar la contratación del personal directo e indirecto según lo estipulado en la ley.		X		La organización ofrece a todos sus trabajadores las prestaciones y protecciones según la ley.

3.3.2	Gestión de la información (Se debe establecer y aplicar un procedimiento para el manejo de la información que permita)	CUMPLE	PARCIAL- MENTE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
3.3.2.1	Tener acceso a la información confiable y oportuna			X	No se tiene ninguna información de esta actividad
3.3.2.2	Analizar e interpretar adecuadamente la información			X	No se tiene ninguna información de esta actividad
3.3.2.3	Proteger la información relevante para las actividades de la empresa			X	No se tiene ninguna información de esta actividad
3.3.2.4	Control de los documentos			X	No se tiene ninguna información de esta actividad
3.3.2.5	Control de los registros			X	No se tiene ninguna información de esta actividad
3.3.3	Gestión Financiera	CUMPLE	PARCIAL- MENTE	NO CUM- PLE	OBSERVACIONES
3.3.3.1	Identificación de los riesgos potenciales que puedan llegar a afectar sus activos y establecidas las acciones preventivas necesarias para salvaguardarlos.		X		La organización cuenta con una persona que se encarga de la contabilidad y continuamente está identificando los factores que afectan los costos y gastos para la viabilidad y rentabilidad de la organización.
3.3.3.2	Los costos de sus bienes y mantener registro de los cálculos de éstos		X		Esta información se encuentra parcialmente trabajada, ya que es importante en una empresa comercial conocer y registrar los costos, está en proceso de profundización.
3.3.3.3	El nivel mínimo de operación para no generar pérdidas.	X			La persona encargada de la contabilidad vigila cual es el punto de equilibrio para que la empresa continúe rentable y se mantenga competitiva.
3.3.3.4	Los informes periódicos e la situación financiera, oportunos y confiables		X		El contador mantiene actualizada y de manera confiable los informes para revisar la situación financiera de la empresa.
TOTALES		1	6	9	16

Fuente: Elaboración propia

Grafica 3 Cumplimiento de variables procesos de apoyo



Fuente: Elaboración propia

- Se puede observar que de las 16 variables evaluadas en este numeral solo se cumple el 6%, parcialmente el 38% y no cumple un 56%.
- Se evidencia la necesidad de establecer formatos estándar en los cuales se describa de forma detallada cada cargo existente en la empresa (funciones, remuneración, estudios requeridos, edad, etc), los cuales servirán como lineamiento para la selección del personal.
- Deben recolectarse evidencias de que la organización capacita constantemente al personal y de que realiza seguimientos al perfil educacional de cada uno.
- Se requiere establecer un sistema de medición de resultados y una evaluación de desempeño para cada empleado de la empresa.
- Se evidencia que la empresa no cuenta con un sistema estándar de manejo de la información; esto puede mejorarse con un sistema de archivo preestablecido (realizando un manual de manejo de información en el cual se establezcan los parámetros para guardar la información: contable, de gestión humana, de

ventas, de inventario) además con una herramienta informática que permita compartir los archivos con todos los equipos de cómputo de la empresa (según sea el caso).

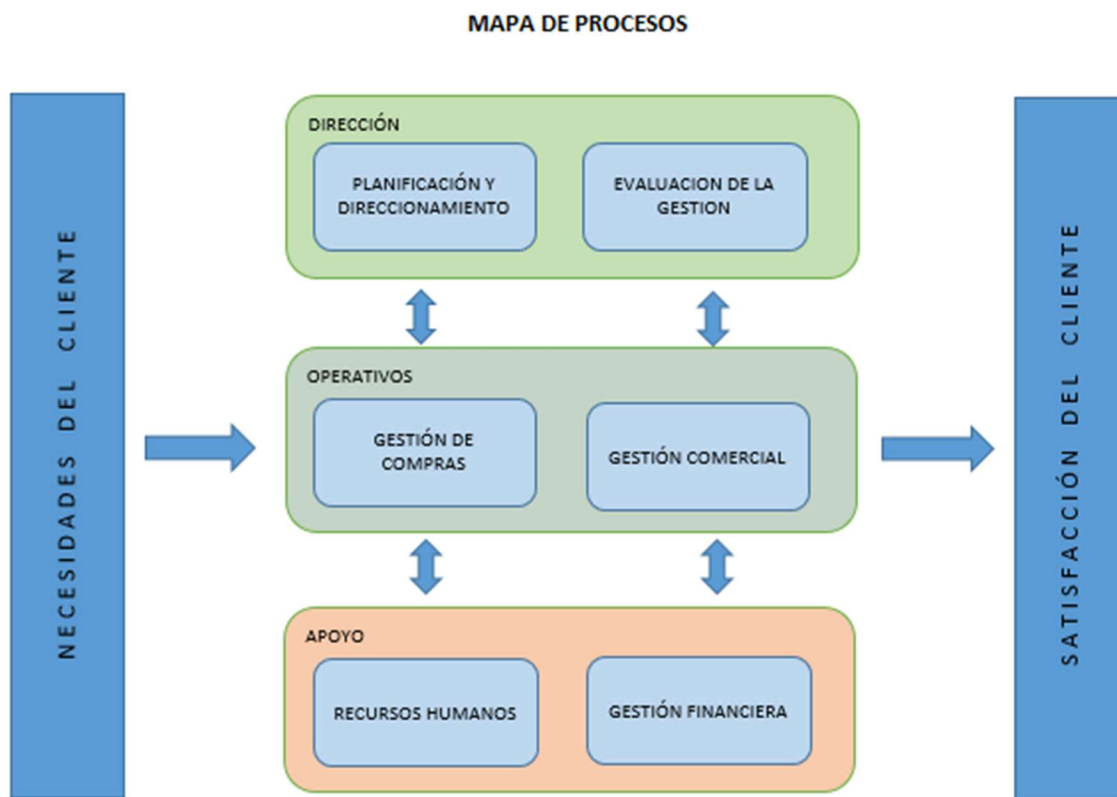
- La empresa cuenta con una persona encargada de los registros contables y financieros, pero requiere trabajar más en el tema estableciendo un departamento contable y financiero.
- La organización ha alcanzado su punto de equilibrio.

11. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y PRESENTACION DE DOCUMENTOS

MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos expresa la relación de interacciones que se realiza en los diferentes procesos de la organización y prestar un servicio de calidad y eficiencia, La empresa no contaba con un mapa de procesos por lo cual se diseñó este esquema teniendo en cuenta la operatividad del almacén (ver anexo 1).

Ilustración 6. Mapa de Procesos



Fuente: Elaboración propia

11.1 CARACTERIZACIONES

A partir del mapa de procesos se identificó que era necesario hacer una caracterización por cada uno de los procesos tales como: planificación y

direccionamiento, evaluación de la calidad, gestión de compras, gestión comercial, recursos humanos y gestión financiera, estas caracterizaciones permiten entender de manera más clara el flujo de actividades que conforman cada proceso y sus componentes.

A partir del mapa de procesos se construyeron las siguientes caracterizaciones del almacén Moto piña:

CARACTERIZACION DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO

Para tener una mayor claridad hacia donde se quiere ir en el almacén se debe planificar y controlar de manera efectiva para que esto permita garantizar la gestión de la estrategia organizacional y el cumplimiento de objetivos específicos, de ahí la importancia de esta caracterización que está dentro de los procesos de dirección del almacén (ver anexo 2).

CARACTERIZACION DE EVALUACION DE LA GESTIÓN

Con esta caracterización se busca verificar el cumplimiento la satisfacción de clientes y acciones de mejora que permitan el mejoramiento continuo del almacén, al realizar un continuo seguimiento permite detectar oportunidades de mejora permitiendo toma de decisiones oportunas, esta caracterización se encuentra dentro de los procesos de dirección del almacén (ver anexo 3).

CARACTERIZACIÓN DE COMPRAS

Teniendo en cuenta que el objeto social del almacén es comercial uno de los factores importantes es mantener el suministro de insumos y repuestos que satisfagan a los clientes y esto permita mantener la competitividad del almacén en el mercado, además se debe realizar una buena selección de proveedores para

adquirir productos de óptima calidad y desempeño, se encuentra dentro de los procesos operativos del almacén (ver anexo 4).

CARACTERIZACIÓN COMERCIAL

Para las aspiraciones del almacén es de suma importancia esta caracterización debido a que esta se busca identificar necesidades de los clientes e identificar al segmento del mercado al cual satisfacer permitiendo competir en el mercado, teniendo identificado su mercado objetivo tiene una mayor probabilidad que los clientes los prefieran, se encuentra dentro de los procesos operativos del almacén (ver anexo 5).

CARACTERIZACIÓN RECURSOS HUMANOS

Es importante contar con un personal calificado que brinde soporte a las diferentes actividades y es por eso la importancia de la caracterización de recursos humanos ya que permite mantener personal cumpliendo los requerimientos y brindando un ciclo de aprendizaje que permita el desarrollo a los trabajadores que laboran en el almacén un crecimiento y experiencias enriquecedoras, pertenece a los procesos de apoyo del almacén (ver anexo 6).

CARACTERIZACIÓN FINANCIERA

Con la elaboración de esta caracterización se busca controlar y aprobar la disponibilidad de recursos para ejecutar las actividades planteadas, además permite después del análisis de informes financieros en un periodo de tiempo determinado tomar decisiones en el almacén, se encuentra dentro de los procesos de apoyo del almacén (ver anexo 7).

Al igual que el mapa de procesos la empresa no tenía caracterizaciones diseñadas y fueron construidas con las particularidades del almacén, a continuación se indican las partes que componen una caracterización:

Ilustración 7. Caracterización

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO																																																
OBJETIVO:	GESTION DE		Código : _____																																													
			Fecha de Emisión : _____																																													
			Versión : _____																																													
	PROCESOS DE APOYO		Fecha de Modificación : _____																																													
PROPIETARIO DEL PROCESO: _____		PARTICIPANTES EN EL PROCESO: _____																																														
PROVEEDORES	ENTRADAS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #f2f2f2;">ACTIVIDADES</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #f2f2f2;">PLANEAR</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">HACER</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">VERIFICAR</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">ACTUAR</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #f2f2f2;">ADMINISTRADOR</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">ADMINISTRADOR</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">ADMINISTRADOR</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">ADMINISTRADOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES				PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR																																	SALIDAS	CLIENTES
ACTIVIDADES																																																
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR																																													
ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr><th style="background-color: #f2f2f2;">INDICADOR DE GESTION</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </tbody> </table>		INDICADOR DE GESTION			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr><th style="background-color: #f2f2f2;">MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td></tr> </tbody> </table>		MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr><th colspan="3" style="background-color: #f2f2f2;">REQUISITOS</th></tr> <tr> <th style="background-color: #f2f2f2;">USUARIOS</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">LEGALES</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">ORGANIZACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </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> </tbody> </table>		REQUISITOS			USUARIOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN																																
INDICADOR DE GESTION																																																
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL																																																
REQUISITOS																																																
USUARIOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #f2f2f2;">DOCUMENTOS DE SOPORTE</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">REGISTROS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS																	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr><th colspan="2" style="background-color: #f2f2f2;">RECURSOS DE SOPORTE</th></tr> <tr> <th style="background-color: #f2f2f2;">FÍSICOS</th> <th style="background-color: #f2f2f2;">HUMANOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		RECURSOS DE SOPORTE		FÍSICOS	HUMANOS																							
DOCUMENTOS DE SOPORTE	REGISTROS																																															
RECURSOS DE SOPORTE																																																
FÍSICOS	HUMANOS																																															

Fuente: Elaboración propia

PROCESO: Nombre de caracterización.

CÓDIGO: Código identificación del documento.

PROPIETARIO DEL PROCESO: Se asignará un responsable por proceso.

VERSIÓN: Muestra el registro de las modificaciones realizadas al documento.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Fecha de última modificación.

OBJETIVO: Se debe establecer con precisión el propósito del proceso en infinitivo.

ENTRADA: Se deben describir los elementos de entrada (input) o insumos que dan inicio al proceso.

PROVEEDOR: Son los procesos internos o externos que entregan los insumos, tales como productos, servicios o información.

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Personas directamente interesada en el documento

Ciclo PHVA: Se describirá las Palabras:

PLANIFICAR: Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los recursos, que cumplan los requisitos del cliente interno o externo.

HACER: Ejecutar las acciones de la planificación.

VERIFICAR: Realizar seguimiento y control de los procesos al igual que los objetivos, retroalimentando los resultados.

ACTUAR: Realizar las acciones que permitirán el mejoramiento continuo en el desarrollo de los procesos.

ACTIVIDAD: Descripción de manera secuencial de las tareas que se desarrollan en un proceso.

SALIDA: Se deben describir los elementos de salida (output) ya sean productos, servicios, información, etc., que se generan como resultado de la ejecución de los subprocesos o etapas del proceso.

CLIENTES: Procesos o dependencias que reciben el producto o servicio.

DOCUMENTOS DE SOPORTE: se refiere a todos los documentos asociados al proceso, como procedimientos, etc.

REQUISITOS: se relaciona toda documentación legal interna y externa que soporta el proceso

INDICADORES: Herramienta de control que nos permite determinar cómo está funcionando el proceso y como expresión cuantitativa que indica las variaciones del proceso en el tiempo, contribuye en la medición del desempeño en términos de eficiencia, eficacia o efectividad.

REGISTROS: Se refiere a formatos asociados a los documentos soporte.

RECURSOS DE SOPORTE: Elementos físicos y humanos requeridos para el normal funcionamiento de los procesos y cumplimiento de los objetivos.

11.2 PROCEDIMIENTOS

Con el fin de mejorar las actividades que se realizan diariamente en el Almacén Moto Piña se diseñaron en total 8 procedimientos que servirán como base para el desarrollo y crecimiento de la empresa.

A continuación, se mostrarán los procedimientos diseñados:

- Para controlar y minimizar las no conformidades se diseñó el **procedimiento de acciones preventivas y correctivas**, cuya función es identificar las oportunidades de mejora en las diferentes actividades que se desarrollan en los procesos de la organización, además de definir las actividades que intervienen en las acciones preventivas y correctivas en el mejoramiento continuo de la organización. Con este procedimiento se evitará en un futuro que se cometan en forma repetitiva errores que representan gastos a la organización (Ver anexo 8). Para este procedimiento se elaboró el formato de acciones preventivas y correctivas que permiten guardar el registro y recolectar la información necesaria (ver anexo 16).
- Poder controlar las actividades y procesos de una organización requiere del **Procedimiento para el control de documentos**, con el cual se controla la elaboración, modificación o eliminación según se requiera en los procesos del negocio. A través de la ejecución de este procedimiento se pueden evidenciar los resultados que se obtienen de las actividades que se desarrollan en los diferentes procesos de la organización (Ver anexo 9).
- Para **determinar la satisfacción** de los clientes se creó el procedimiento con el mismo nombre, a través del cual permite identificar los tipos de clientes, sus percepciones, sus necesidades y establecer los mecanismos de mejora que sean eficaces para su satisfacción total; para conocer las actividades del

procedimiento ver anexo del procedimiento para determinar la satisfacción del cliente (Ver anexo 10).

Como soporte de este procedimiento se elaboró el formato encuesta de satisfacción que brindara evidencia de estas actividades (ver anexo 17).

- Para poder cumplir con las necesidades de los clientes de forma eficiente se debe realizar un buen **Procedimiento de Compras**, de esta manera no solo se estará cumpliendo con las expectativas de los clientes sino también se realiza un control en las cuentas por pagar además de evitar tener un stock de mercancía innecesaria. Para este procedimiento se tendrán en cuenta las cotizaciones y órdenes de compra además de realizar un seguimiento a los proveedores mediante el formato de evaluación de proveedores (ver anexo 11). En la búsqueda de realizar un buen proceso de compras se elaboró el formato de selección y evaluación a proveedores (ver anexo 18) y además se elaboró el formato de orden de compra (ver anexo 19).
- Poder identificar las necesidades de los clientes y lograr cumplir con sus expectativas es labor del **Procedimiento comercial**, por medio de este procedimiento se busca que los productos ofrecidos cumplan a cabalidad con los requerimientos de los clientes y su suministro se haga a través de personas responsables a quienes se les encomienda la venta del producto o servicio (Ver anexo 12).
- La identificación de la necesidad de los colaboradores del almacén hasta su contratación recae sobre el **Procedimiento de recursos humanos**, que se encarga de seleccionar (Bolsa de empleo), contratar, capacitar a quienes cumplan con las competencias requeridas para desempeñar el cargo, teniendo en cuenta que el perfil profesional tenga relación con la vacante disponible (ver anexo 13).

Para realizar una mejor gestión en este proceso y apoyar este procedimiento se diseñaron los siguientes formatos: Formato lista de chequeo documentos (ver anexo 20), formato evaluación desempeño (ver anexo 21), formato registro de capacitaciones (ver anexo 22).

- Todos los procedimientos son importantes, pero uno de los motores de todas las organizaciones por no decir el principal es el **procedimiento financiero** ya que constituye la base fundamental para la toma de decisiones basándose en información real y confiable. Este procedimiento realizado en forma organizada u ordenada nos permite conocer con veracidad la situación patrimonial y financiera de la organización, sus transacciones, movimientos financieros y recursos generados y utilizados en un periodo de tiempo determinado (ver anexo 14).

A continuación se indicarán las partes que componen un procedimiento:

Ilustración 8. Procedimiento

		PROCEDIMIENTO DE XXXX	
FECHA:	VERSIÓN: 01	CÓDIGO: AA-AA-01	PÁGINAS: 1 DE 2

OBJETIVO:

ALCANCE:

DEFINICIONES:

ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL

REVISÓ: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

Fuente: Elaboración propia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Se escribe el nombre del procedimiento.

FECHA: Fecha en que se elabora el formato.

VERSIÓN: Muestra el registro de las modificaciones realizadas al documento.

CÓDIGO: Código de identificación del documento

PROCESO: Nombre del proceso a que pertenece el procedimiento.

PÁGINAS: Número de páginas del procedimiento.

OBJETIVO: Se debe establecer con precisión el propósito del proceso en infinitivo.

ALCANCE: Establecer y describir donde inicia el proceso y donde finaliza el mismo.

DEFINICIONES: Si se requiere realice un glosario de términos.

No.: Número consecutivo de la actividad.

ACTIVIDAD: Describir de manera breve las actividades, siempre empieza por un verbo.

RESPONSABLE: Se asigna uno o varios responsables por actividad.

PROCEDIMIENTO: Describir de manera clara la manera apropiada de desarrollar la actividad de forma detallada.

REGISTROS: Relacionar los registros y documentos necesarios que soportan el procedimiento.

PUNTO DE CONTROL: Se relacionan las verificaciones realizadas a los procesos.

REVISÓ: Registrar la persona quien revisó el formato.

APROBÓ: Registrar nombre de la persona que aprueba el documento.

CARGO: Nombre del cargo de la persona.

12. CONCLUSIONES

El presente trabajo permitió conocer la situación en que se encontraba el almacén Moto piña de la ciudad de Palmira antes de la realización de este trabajo, donde se realizó un diagnóstico para evidenciar el nivel de cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6001.

Se logró estructurar y caracterizar los procesos de dirección, operativos y de apoyo del almacén Moto piña, mediante la realización de las fichas técnicas que permitan definir los objetivos de cada proceso y además identificar las entradas, salidas, proveedores y clientes de las actividades desarrolladas en el proceso.

Se establecen documentos necesarios como procedimientos y formatos de los procesos, describiendo la secuencia de actividades y la forma que se registra cada actividad.

Además se lograron formular indicadores de gestión para los procesos para de esta manera tenerlos medidos y demostrar que se mantiene un control que permite medir la gestión, eficiencia y acierto en las actividades.

Por último se estableció un plan de seguimiento y medición el cual busca garantizar el control en las actividades no conformes, en cada uno de los procesos de dirección, operativos y de apoyo, donde realizando las acciones correctivas y preventivas necesarias se busca alcanzar los resultados planteados en cada proceso.

13.RECOMENDACIONES

Para ejecutar una efectiva implementación del modelo de gestión de calidad planteado y que esto permita una mejora en el desempeño del almacén Moto Piña se sugieren tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El compromiso de la dirección fortaleciendo características como el liderazgo, la responsabilidad y la búsqueda constante de darle continuidad al modelo de gestión para que perdure.
- Realizar una sensibilización a todo personal de la importancia de este modelo de gestión que incentive un mayor compromiso al conocer cuál es su nivel de responsabilidad frente a los procesos del almacén.
- Capacitar al personal constantemente para que ellos puedan comprender la importancia de controlar los procesos, además mejorará el desempeño de los funcionarios y aumentará el compromiso al reconocer con mayor claridad el nivel de responsabilidad frente a los procesos de la organización.
- Realizar seguimiento a cada una de las etapas de la implementación del proceso buscando identificar de manera oportuna posibilidades de mejora y establece los planes de mejoramiento necesarios.
- Realizar una vez por semestre un análisis del comportamiento de las ventas del almacén Moto piña para determinar estrategias de marketing vigente.
- Realizar constante seguimiento y medición a las actividades para poder identificar cuales poseen falencias en su funcionamiento y establecer planes de mejoramiento que minimicen, prevengan y eliminen inconformidades.

14.ANEXOS

A continuación se encuentran los anexos, estos están a través de hipervínculos los cuales se abrirán al dar Control + Clic sobre el código de cada documento.

Anexo 1

MAPA DE PROCESOS

Anexo 2

(CP-GP-01) CARACTERIZACION GESTION PLANIFICACION Y DIRECCIONAMIENTO

Anexo 3

(CP-EG-01) CARACTERIZACION EVALUACION A LA GESTION

Anexo 4

(CP-GC-01) CARACTERIZACION GESTION DE COMPRAS

Anexo 5

(CP-GL-01) CARACTERIZACION COMERCIAL

Anexo 6

(CP-RH-01) CARACTERIZACION GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 7

(CP-GF-01) CARACTERIZACION GESTION FINANCIERA

Anexo 8

(PD-EG-01) PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Anexo 9

(PD-EG-02) PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

Anexo 10

(PD-EG-03) PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL CLIENTE

Anexo 11

(PO-GC-01) PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Anexo 12

(PO-GL-01) PROCEDIMIENTO COMERCIAL

Anexo 13

(PA-RH-01) PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 14

(PA-GF-01) PROCEDIMIENTO FINANCIERO

Anexo 15

(FD-GP-01) FORMATO ACTA DE REUNIONES

Anexo 16

(FD-EG-01) FORMATO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Anexo 17

(FD-EG-02) FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCION

Anexo 18

(FO-GC-01) FORMATO SELECCION Y EVALUACION A PROVEEDORES

Anexo 19

(FO-GC-02) FORMATO DE ORDEN DE COMPRA

Anexo 20

(FA-RH-01) FORMATO LISTA DE CHEQUEO HOJA DE VIDA

Anexo 21

(FA-RH-02) FORMATO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

Anexo 22

(FA-RH-03) FORMATO DE REGISTRO DE CAPACITACIONES

Anexo 23

PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS.

15. BIBLIOGRAFIA

BRAVO CARRASCO, Juan, Gestión de Procesos, Santiago de Chile: Evolución S.A, 2009.

Carlos E. Méndez A. metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. McGRAW-HILL.

CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Santafé de Bogotá, 2001.

ICONTEC. Norma NTC 6001. (2008).

ISO. 2015. NTC: ISO 9000:2015. Ginebra, Suiza : s.n., 2015.

JURAN, citado por: **GRYNA, Frank M., CHUA, Richard C. H. y DEFEO, Joseph A. 2007**. *Método Juran Análisis y 2 Planeación de la calidad*. Quinta Edición. México.

Ospina Palacios, y otros, 2013, Documentación del Modelo de Gestión para Micro y Pequeñas empresas NTC-6001 de la Universidad Tecnológica de Pereira. Pereira.

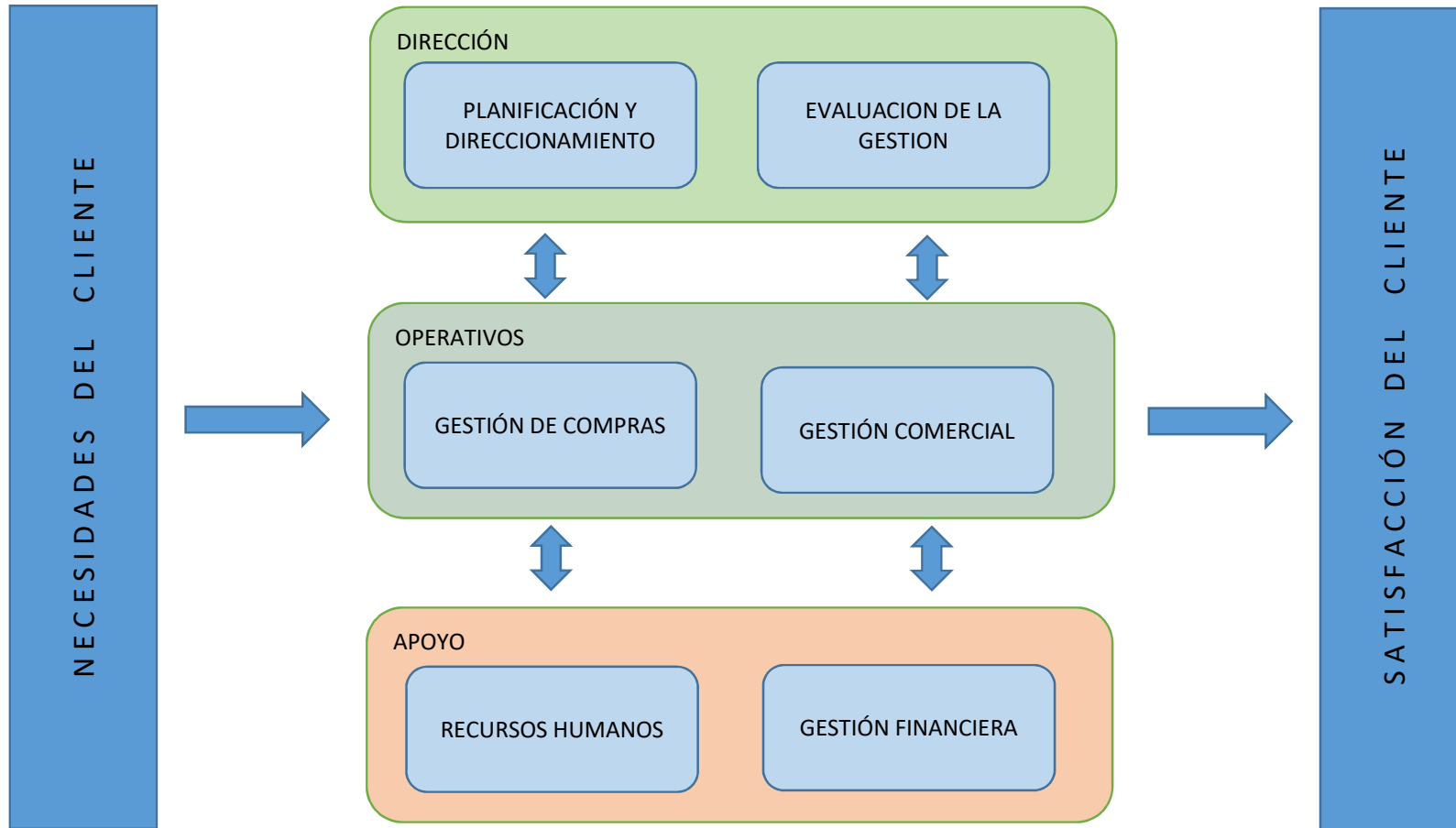
PEREZ FERNANDEZ, Jose Antonio. *GESTION DE LA CALIDAD EMPRESARIAL.*
MADRID : ESIC, 1994.

República, Congreso de la. 1993. Ley 590 de 2000. *Por la cual se dictan las disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.* 2000.

República, Congreso de la. 1993. Ley 1480 de 2011. *Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.* 2011.

República, Congreso de la. 1993. Ley 1086 de 2006. *Por medio de la cual se permite la realización de la judicatura al servicio de las ligas y asociaciones de consumidores.* 2006

MAPA DE PROCESOS



FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

GESTION PLANIFICACION Y DIRECCIONAMIENTO

OBJETIVO: Garantizar la gestión de la estrategia organizacional que permita el cumplimiento de la misión, visión y objetivos del almacén.

PROCESOS DE DIRECCIÓN

Código : CP-GP-01

Fecha de Emisión : 28-02-17

Versión : 01

Fecha de Modificación

PROPIETARIO DEL PROCESO: Gerente o Administrador

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Administración y socios de la organización.

PROVEEDORES

LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN
SOCIOS

ENTRADAS

-ANÁLISIS DEL ENTORNO
-INFORMES DE PERÍODOS ANTERIORES
-NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.

ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR
PLANIFICAR ETAPAS DE ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	FORMULAR MISIÓN Y VISIÓN	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES	TOMAR DECISIONES QUE SE REQUIERAN
	ANALIZAR SITUACIÓN ACTUAL (DOFA)		
	FORMULAR OBJETIVOS Y ELABORAR PLANES DE TRABAJO	VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y PLANES DE TRABAJO	ACTUALIZAR ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL
PLANIFICAR REUNIONES CON SOCIOS	PRESENTACIÓN INFORMES DE GESTIÓN, INFORMACIÓN FINANCIERA Y NUEVAS ESTRATEGIAS.	ANALIZAR INFORMES Y NUEVAS ESTRATEGIAS	EJECUTAR ACCIONES SEGÚN LO ANALIZADO

SALIDAS

OBJETIVOS ESTRATEGICOS
PLANES DE TRABAJO
DECISIONES DE LA ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

CLIENTES

SOCIOS DE LA ORGANIZACIÓN

INDICADOR DE GESTIÓN

Eficacia de objetivos = No de objetivos cumplidos/ total de objetivos .

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

REQUISITOS

USUARIOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente interno: Estrategias planteadas a partir de las necesidades detectadas y en busca de cumplir con los objetivos.	NORMA NTC 6001 Codigo de comercio	Desarrollo y cumplimiento de estrategias planteadas y en busca de cumplir las necesidades, además de la misión y visión.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

REGISTROS

Formato acta de reuniones FD-GP-01

RECURSOS DE SOPORTE

FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones físicas, recursos financieros, equipo de cómputo, equipo de oficina, papelería, servicios públicos e internet.	Administrador Vendedores Contador

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

EVALUACION A LA GESTIÓN

OBJETIVO: Garantizar el sostenimiento y mejora continua del almacen.

Código : CP-EG-01

Fecha de Emisión :20-02-17

Versión : 01

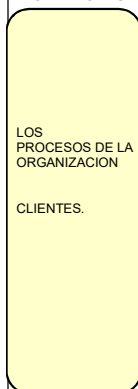
PROCESOS DE DIRECCION

Fecha de Modificación

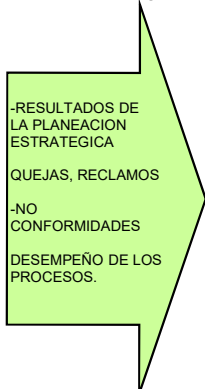
PROPIETARIO DEL PROCESO: Gerente o Administrador

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: los líderes de los procesos

PROVEEDORES

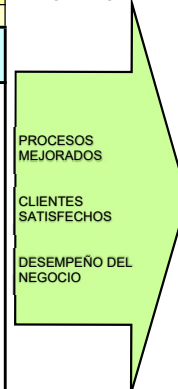


ENTRADAS



ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR
PLANEAR LAS ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION, PARA LA MEJORA CONTINUA.	EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y SATISFACCION DE LOS CLIENTES	EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.	AJUSTAR ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS Y REPLANTEAR PROYECTOS DE MEJORA.
	DETERMINAR LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS, CONSTRUIR PROYECTOS		
DIAGNOSTICAR CAMBIOS NECESARIOS EN LOS DOCUMENTOS SEGÚN MODIFICACIONES EN LOS PROCESOS.	REALIZAR CAMBIO DE DOCUMENTOS CON PREVIA AUTORIZACION Y ACTUALIARLOS.	ANALISIS Y APROBACION DE LOS DATOS DE LOS DOCUMENTOS.	
	REALIZAR COMUNICACIÓN DE ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS.		

SALIDAS



CLIENTES



INDICADOR DE GESTION

Nivel de satisfacción del cliente = Clientes satisfechos / clientes encuestados

Nivel desempeño procesos = Procesos que cumplieron metas / total procesos

Nivel desempeño del negocio = Utilidades logradas / utilidades proyectadas

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

--

REQUISITOS

USUARIOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente interno: Proyectos que satisfagan las necesidades y oportunidades de mejoramiento, a través de las acciones preventivas y correctivas de mejora basados en información confiable y oportuna.	NORMA NTC 6001 Codigo de comercio	Proyectos para el mejoramiento continuo, basado en el cumplimiento de los requisitos de la norma aplicada, que permitan una toma de decisiones muy acertada.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

- Procedimiento acciones correctivas, preventivas y de mejora(PD-EG-01).
- Procedimiento control de documentos (PD-EG-02)
- Procedimiento evaluacion de satisfaccion. (PD-EG-03)

REGISTROS

- Formato de acciones preventivas y correctivas (FD-EG-01)
- Formato de encuesta de satisfaccion (FD-EG-01)

RECURSOS DE SOPORTE

FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones físicas, recursos financieros, equipo de computo, equipo de oficina, papeteria, servicios publicos e internet.	Administrador Vendedores Contador

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

GESTION DE COMPRAS

Código : CP-GC-01

OBJETIVO: Garantizar el nivel de inventario en los insumos y repuestos para responder a la demanda del mercado.

Fecha de Emisión :20-02-17

Versión : 01

PROCESOS OPERATIVOS

Fecha de Modificación

PROPIETARIO DEL PROCESO: Gerente o Administrador

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Todos los colaboradores de la organización.

PROVEEDORES

ENTRADAS

LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION
EL ENTORNO.

- PRESUPUESTO DISPONIBLE
- NECESIDADES DE COMPRA
CAPACIDAD DE BODEGA
- NECESIDADES DE MEJORA

ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR
IDENTIFICAR Y PLANIFICAR LA COMPRAS DE LOS REPUESTOS NECESARIOS PARA COMERCIALIZACIÓN	SELECCIONAR PROVEEDORES SEGÚN NECESIDADES Y CARACTERICAS DE LOS REPUESTOS REQUERIDOS.	EVALUAR SELECCIÓN DE PROVEEDORES.	TOMAR ACCIONES DE MEJORA QUE SEAN NECESARIAS
	REALIZAR LA COMPRA DE LOS REPUESTOS Y CONFIRMAR LA LLEGADA DE LOS ELEMENTOS SOLICITADOS	VERIFICAR REQUERIMIENTOS DE COMPRA DE CLIENTES	
	VENDEDORES	RECEPCION Y VERIFICACION QUE LOS ELEMENTOS CUMPLAN REQUISITOS DE COMPRA E INGRESAR AL INVENTARIO	
PLANIFICAR LAS COMPRAS DE LOS ELEMENTOS PARA FUNCIONAR.	ALMACENAMIENTO DE LOS ELEMENTOS ADQUIRIDOS.		

SALIDAS

CLIENTES

STOCK MINIMO DE INVENTARIO ABASTECIDO.
RESULTADO DE EVALUACION A PROVEEDORES
CONSERVACION Y ALMACENAMIENTO ADECUADO DE LOS ELEMENTOS

TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION

INDICADOR DE GESTION

Nivel inventario = No. de solicitudes inexistentes / No. total de solicitudes

Eficacia de proveedores = No. ordenes cumplidas / No. total de ordenes

Eficacia de proveedores = No. de proveedores evaluados como eficientes / No. total de proveedores

Nivel de cumplimiento de compras = No. de productos comprados que cumplen con la especificaciones / No. total de productos comprados

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

REQUISITOS

USUARIOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Elementos en optimas condiciones que permitan satisfacer todos los requerimientos y en busca de aprendizaje para mejoramiento continuo.	NORMA NTC 6001 Codigo de comercio	Manejo eficaz del presupuesto para la adquisicion de los elementos requeridos.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

- Procedimiento de compras (PO-GC-01).
Formato evaluacion de proveedores, con eleccion realizada. (FO-GC-01).
- Formato orden de compra (FO-GC-02)

REGISTROS

- Formatos:
Selección y evaluacion de proveedores
orden de compra

- Formato

RECURSOS DE SOPORTE

FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones físicas, recursos financieros, equipo de computo, equipo de oficina, papeleria, servicios publicos e internet.	Administrador Vendedores Contador

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

GESTION COMERCIAL

OBJETIVO: Cumplir con los objetivos comerciales del almacén, mediante una adecuada identificación de sus necesidades.

PROCESOS OPERATIVOS

Código : CP-GL-01

Fecha de Emisión : 28-02-17

Versión : 01

Fecha de Modificación

PROPIETARIO DEL PROCESO: Gerente o Administrador

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Todos los colaboradores de la organización.

PROVEEDORES

ENTRADAS

- LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACION Y EL ENTORNO.

-ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL
-NECESIDADES INSATISFECHAS DE LOS CLIENTES.
-NECESIDADES DE MEJORA.

ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR
PLANEAR LA INVESTIGACION DEL MERCADO	SELECCIONAR PRODUCTOS A OFRECER	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y PRECIOS	REESTRUCTURAR PRODUCTOS Y PRECIOS SEGÚN VERIFICACIONES
PLANIFICAR PORTAFOLIO DE PRODUCTOS A OFRECER	DETERMINAR PRECIOS DE LOS PRODUCTOS		
FORMULAR ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	VERIFICAR CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS PLANEADAS	MODIFICAR ESTRATEGIAS NO EFECTIVAS
PLANIFICAR EVALUCION DE SATISFACCION DE CLIENTES	APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES	ANALIZAR ENCUESTAS Y NECESIDADES DE LOS CLIENTES	EJECUTAR ACCIONES SEGÚN LO ANALIZADO

SALIDAS

CLIENTES

LOGRO DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS
OFRECER PRODUCTOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES
ESTRATEGIAS EFECTIVAS PARA NECESIDADES

PROCESOS Y CLIENTES DE LA ORGANIZACION

INDICADOR DE GESTION

Incremento en ventas = ventas realizadas/ ventas presupuestadas.

Incremento en clientes= No. de clientes final- No. de clientes inicial / No. de clientes inicial.

Indice de comercialidad = venta de producto / ventas totales.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

REQUISITOS

USUARIOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente interno: Estrategias que permitan cumplir las necesidades y expectativas de los clientes.	NORMA NTC 6001 Codigo de comercio Estatuto del consumidor	Desarrollo y cumplimiento de estrategias cumplir las necesidades planteadas.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

- Procedimiento de Gestion Comercial (PO-GL-01)

REGISTROS

RECURSOS DE SOPORTE

FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones físicas, recursos financieros, equipo de computo, equipo de oficina, papeleria, servicios publicos e internet.	Administrador Vendedores Contador

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

GESTION DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO: Proveer y mantener personal calificado que cumpla con los requerimientos de la organización, por medio de la selección, vinculación, inducción, bienestar, capacitación, evaluación y desarrollo del personal.

Código : CP-RH-01

Fecha de Emisión : 28-02-17

Versión : 01

PROCESOS DE APOYO

Fecha de Modificación

PROPIETARIO DEL PROCESO: Gerente o Administrador

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Todos los colaboradores de la organización.

PROVEEDORES

- LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO.

ENTRADAS

- NECESIDADES DE VINCULACIÓN.
- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL CARGO.
- DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR

ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR
IDENTIFICAR NECESIDADES DE VINCULACIÓN	REALIZAR CONVOCATORIA Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	VERIFICAR DESEMPEÑOS DEL PERSONAL	ACCIONES DE MEJORA REQUERIDAS
	CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN AL PERSONAL		
PROGRAMAS DE TALENTO HUMANO	IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL	VERIFICAR PARTICIPACIÓN E IMPACTO DEL PROGRAMA	PLANES DE MEJORAMIENTO PARA LOS PROGRAMAS IMPLEMENTADOS
	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	VERIFICAR DISMINUCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS EN LAS ACTIVIDADES	
PLANEAR CRONOGRAMA DE FORMACIÓN	DESARROLLAR CRONOGRAMA DE FORMACIÓN	EVALUAR CONOCIMIENTO ADQUIRIDO	REPROGRAMAR FORMACIÓN SEGÚN RESULTADOS DE EVALUACIONES
		EVALUAR COMPETENCIAS SEGÚN DESEMPEÑO	

SALIDAS

PERSONAL CONTRATADO
PERSONAL COMPETENTE
PERSONAL CAPACITADO

CLIENTES

PROCESOS Y CLIENTES DE LA ORGANIZACIÓN

INDICADOR DE GESTIÓN

Índice de ausentismo = horas hombre ausentismo / horas hombre trabajadas.

Nivel de horas formación = B8 horas hombre trabajadas.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

REQUISITOS

USUARIOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Cliente interno: Personal con capacidades, competencias y habilidades necesarias que permitan ajustarse a los perfiles en la organización.	Código Sustantivo del Trabajo.	Personal idóneo que cumplan con los requisitos laborales que solicita la organización.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

- Procedimiento de Recursos Humanos (PA-RH-01)

REGISTROS

Formato lista de chequeo hojas de vida
Formato de Registro capacitaciones
Formato de evaluación de desempeño

RECURSOS DE SOPORTE

FÍSICOS	HUMANOS
Instalaciones físicas, recursos financieros, equipo de cómputo, equipo de oficina, papelería, servicios públicos e internet.	Administrador Vendedores Contador

FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

GESTION FINANCIERA

Código : CP-GF-01

OBJETIVO: Garantizar la disponibilidad presupuestal y suministrar informacion contable y financiera confiable, oportuna y veraz que permitan la toma de desiciones.

Fecha de Emisión :20-02-17

Versión : 01

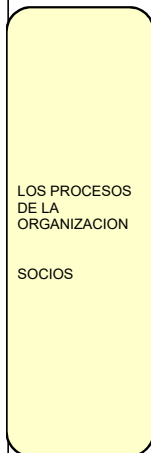
PROCESOS DE APOYO

Fecha de Modificación

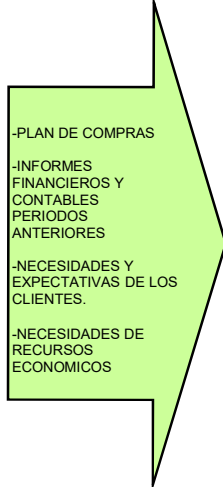
PROPIETARIO DEL PROCESO: Gerente o Adminstrador

PARTICIPANTES EN EL PROCESO: Administracion y socios de la organización.

PROVEEDORES

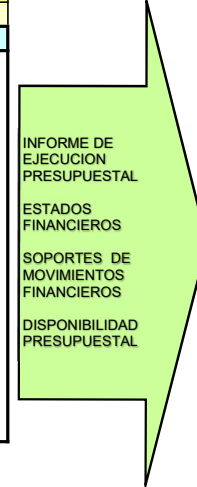


ENTRADAS



ACTIVIDADES			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR	ADMINISTRADOR
PLANEACION DE PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS	EJECUCION DEL PRESUPUESTO	VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO VERSUS LO EJECUTADO	TOMAR ACCIONES DE MEJORA QUE SE REQUIERAN.
	REALIZAR PAGOS LABORALES, PROVEEDORES, IMPUESTOS Y ACREEDORES		
	CONTADOR	REVISOR FISCAL	
DETERMINACION DE OPERACIONES CONTABLES	REALIZACION DE OPERACIONES CONTABLES Y FINANCIERAS	VERIFICAR OPERACIONES Y ESTADOS FINANCIEROS	
	ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS		

SALIDAS



CLIENTES



INDICADOR DE GESTION

Eficiencia del presupuesto = presupuesto ejecutado / total de presupuesto.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

REQUISITOS

USUARIOS	LEGALES	ORGANIZACIÓN
Recursos economicos que permitan satisfacer los requerimientos que brinden soporte al proceso financiero.	NORMA NTC 6001 Codigo de comercio	Manejo eficaz del presupuesto para la adquisicion de los elemetos requeridos.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

- Procedimiento Finaciero y Contable (PA-GF-01)

REGISTROS

RECURSOS DE SOPORTE

FISICOS	HUMANOS
Instalaciones fisicas, recursos financieros, equipo de computo, equipo de oficina, papeleria, servicios publicos e internet.	Administrador Vendedores Contador

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS			
FECHA: FEBRERO 27 DE 2017	VERSIÓN: 01	CÓDIGO: PD-EG-01	PÁGINAS: 1 DE 2
PROCESO: EVALUACION DE LA GESTION			

OBJETIVO: Definir actividades que se realizaran para intervenir las acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento continuo de la organización.

ALCANCE: Inicia en la identificación de la oportunidad de mejora de un proceso y finaliza con el archivo de los registros de la situación atendida y la no conformidad eliminada.

DEFINICIONES:

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, detectada u otra situación no deseable.

No Conformidad: incumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

ACTIVIDADES:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	ANALIZAR PROCESOS	Administrador - Vendedores	Analizar los procesos de manera independiente y así poder determinar oportunidades de mejora y no conformidades.		
2	IDENTIFICAR NO CONFORMIDADES	Administrador - Vendedores	Identificar las no conformidades potenciales y no conformidades detectadas en los procesos analizados.		

REVISÓ: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
3	DILIGENCIAR FORMATO	Administrador	Diligenciamiento del formato de acciones preventivas y correctivas, que nos permitan determinar las causas y posibles soluciones para las no conformidades.	Formato de acciones preventivas y correctivas (FD-EG-01).	
4	REALIZAR PROYECTO DE MEJORA	Administrador	Realizar proyecto de mejoramiento donde quede indicado actividades necesarias para prevenir o eliminar las no conformidades.	Proyecto de mejora	
5	RELIZAR SEGUIMIENTO A PROYECTO	Administrador	Definir periodos de realizar el seguimiento con el fin determinar la eficacia de las acciones tomadas y comprobar que se haya solucionado el problema o buscar otras alternativas.		
6	ARCHIVAR EVIDENCIAS	Administrador	Archivar documentos del proceso realizado donde se permita evidenciar el avance y mejoramiento de las intervenciones.	Archivo procedimiento	

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS			
FECHA: FEBRERO 28 DE 2017	VERSIÓN: 01	CÓDIGO: PD-EG-02	PÁGINAS: 1 DE 2
PROCESO: EVALUACION DE LA GESTION			

OBJETIVO: Controlar los documentos de la organización ya sea elaboración, modificación o eliminación según los requerimientos de los procesos del Almacén.

ALCANCE: Inicia desde la necesidad de creación, modificación y eliminación de un documento y termina hasta la implementación del documento.

DEFINICIONES:

Documento: Se considera documento a algún tipo de información y su medio de soporte.

Formato: Documento preestablecido digital o impreso, donde se registra información de una actividad o proceso que permite recolectar información necesaria.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Registro: Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

ACTIVIDADES:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	IDENTIFICAR LA NECESIDAD UN DOCUMENTO	Administrador - Vendedores	Identificar la necesidad de crear un documento, modificación o eliminación de alguno existente.		
2	ELABORACION DOCUMENTO	Administrador	Elaboración de documento ya sea creación, modificación o eliminación.	Documento elaborado	

REVISÓ: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
3	APROBACION DEL DOCUMENTO	Administrador	Después de realizar los ajustes necesarios, se continúa con la aprobación del documento.		
4	ACTUALIZACION LISTADO MAESTRO	Administrador	Una vez el documento es aprobado se de actualizar el listado maestro de documentos.	Listado Maestro de Documentos	
5	DISTRIBUIR DOCUMENTO	Administrador	Se debe distribuir el documento a aquellas personas que intervienen en el proceso y otras personas que así lo requieran.		
6	SOCIALIZAR EL DOCUMENTO	Administrador	Se debe socializar la novedad con el documento con las personas involucradas del proceso y que deban conocer su uso.		
7	ARCHIVAR EVIDENCIAS	Administrador	Archivar documentos de soporte para el proceso realizado.	Archivo procedimiento	

PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES			
FECHA: MARZO 2 DE 2017	VERSIÓN: 01	CÓDIGO: PD-EG-03	PÁGINAS: 1 DE 2
PROCESO: EVALUACION DE LA GESTION			

OBJETIVO: Determinar la satisfacción de los clientes y establecer mecanismos para que los planes de mejoramiento sean eficaces.

ALCANCE: Inicia identificando las percepciones de los clientes y finaliza con los planes de mejoramiento de las necesidades no satisfechas.

DEFINICIONES:

Cliente interno: Son aquellas personas dentro de la organización, y cumplen un rol que puede ser operativo, administrativo o ejecutivo que y se interrelaciona con otros procesos.

Cliente externo: Son aquellas personas que no pertenecen a la organización y la utilizan para algún producto o servicio.

Encuesta de satisfacción del cliente: Es aquella encuesta que se realiza para determinar el grado de satisfacción de los clientes.

ACTIVIDADES:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	MANTENER REPORTE DE QUEJAS	Administrador	La administración debe de mantener el reporte de quejas y reclamos para como primer paso responderlas rápidamente y segundo base para la realización de encuestas.	Archivo de quejas	
2	DEFINIR CRONOGRAMA DE ENCUESTAS	Administrador	Definir la periodicidad de la realización de las encuestas de satisfacción de los clientes.		

REVISÓ: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
3	DEFINIR ENCUESTA A APLICAR	Administrador	Teniendo en cuenta los aspectos a mejorar se crea la encuesta que se adapte a esos requerimientos.	Formato de encuesta FD-EG-02	
4	APLICAR LA ENCUESTA	Administrador – vendedores	Se aplica la encuesta para evaluar la satisfacción de los clientes.		
5	ANALIZAR RESULTADOS	Administrador	Se analizan los resultados de la encuesta para buscar formas de mejora.		
6	REALIZAR PROYECTO DE MEJORA	Administrador-vendedores	Según el análisis de los resultados establecer un proyecto de mejora que permita intervenir las inconformidades detectadas.	Proyectos necesarios	
7	REGISTRAR SEGUIMIENTO	Administrador	Mantener actualizado los seguimientos que se realizan a las inconformidades expuestas por los clientes.	Archivo procedimiento	
8	ANALIZAR RESULTADOS DEL PROCESO Y TOMAR ACCIONES	Administrador	Analizar el desarrollo del proceso de satisfacción del cliente e identificar aspectos a mejorar que deben ser documentadas.	Formato de acciones preventivas y correctivas FD-EG-01.	

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS			
FECHA: FEBRERO 26 DE 2017	VERSIÓN: 01	CÓDIGO: PO-GC-01	PÁGINAS: 1 DE 2
PROCESO: GESTION DE COMPRAS			

OBJETIVO: Realizar un proceso óptimo de compra de acuerdo a las necesidades de los clientes de forma efectiva, controlando las cuentas por pagar del almacén.

ALCANCE: Inicia desde la necesidad de compra de elementos hasta la recepción de los elementos y el pago respectivo a los proveedores.

DEFINICIONES:

Cotización: Documento que presenta el proveedor a la organización, donde se estipulan precios, tiempos de entrega, entre otros. Este documento permite al proveedor ser una opción en la selección de compras.

Orden de compra: Documento con el cual se comprometen el comprador y el proveedor a cumplir las condiciones pactadas en la adquisición.

ACTIVIDADES:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	IDENTIFICACION DE ELEMENTOS A COMPRAR	Administrador - Vendedores	Se identifica los elementos a comprar requeridos para operación y comercialización.		
2	SOLICITAR COTIZACIONES	Administrador - contador	Se solicitan cotizaciones teniendo en cuenta que cumpla con los requisitos mínimos de la empresa.		

REVISÓ: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
3	ELEGIR EL PROVEEDOR MAS ADECUADO	Administrador	Se analizan características como el cumplimiento de requerimientos, tiempos de entrega y costos de los elementos a comprar.	Formato selección y evaluación proveedores (FO-GC-02)	
4	REALIZACION DE COMPRA	Administrador	Después de analizar cotizaciones se realiza la compra que brinde un óptimo proceso cumpliendo las necesidades.	Cotización y Formato de orden de compra (FO-GC-01)	
5	CONFIRMACION DE PEDIDO	Vendedores	Se reciben y se verifica que los elementos sean los solicitados y que se encuentren en buen estado.	Factura	
6	ALMACENAMIENTO DE ELEMENTOS ADQUIRIDOS	Vendedores	Se almacenan los elementos en los diferentes espacios destinados para esta tarea.		
7	INGRESAR MERCANCIA AL INVENTARIO	Administrador – Contador	Ingresa elementos adquiridos al inventario de mercancía a comercializar.		
8	ANALIZAR EL PROCESO Y TOMAR ACCIONES NECESARIAS	Administrador	Analizar el desarrollo del proceso de compras, identificando oportunidades de mejora y/o acciones de correctivas y preventivas.	Formato de acciones preventivas y correctivas (FD-EG-01).	

PROCEDIMIENTO COMERCIAL			
FECHA: 2 DE MARZO DE 2017	VERSIÓN: 01	CÓDIGO: PO-GL-01	PÁGINAS: 1 DE 2
PROCESO: GESTION COMERCIAL			

OBJETIVO: Suministrar productos de óptima calidad que cumplan los requisitos de los clientes.

ALCANCE: Inicia desde la identificación de las necesidades de los clientes hasta la satisfacción de estos.

DEFINICIONES:

Vendedor: Personas responsables de atender a los clientes que se le encomienda la venta de productos o servicios de una organización.

Cliente: Personas que realiza una transacción comercial denominada compra, ya sea de un producto o servicio.

Producto: Es todo bien resultante de una combinación de insumos y da del resultado de una producción.

ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	DETERMINAR PRODUCTOS A OFERTAR	Administrador - contador	Analizar las preferencias de los clientes para crear el portafolio de productos.	Portafolio de productos	
2	IDENTIFICAR NECESIDADES DE CLIENTES	Administrador - vendedores	Identificación de necesidades de los clientes, a partir de la atención y sugerencias de los mismos.	Buzón de sugerencias	

REVISÓ: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
3	EFFECTUAR ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO	Administrador	Establecer estrategias de posicionamiento por costo, diferenciación, variedad, entre otros.		
4	APLICAR ENCUESTAS DE SATISFACION	Administrador – vendedores	Aplicación de encuestas de satisfacción a los clientes que permitan ofertar productos más acertados a sus necesidades.	Encuestas satisfacción FD-EG-02	
5	REALIZAR AJUSTES EN LOS PRODUCTOS OFERTADOS	Administrador - vendedores	Según el análisis de las encuestas crear alternativas para cumplir con las necesidades de los clientes.		
6	DOCUMENTAR AJUSTES EN LAS ESTRATEGIAS	Administrador	Documentar los diferentes ajustes que van generando en el transcurso de la gestión comercial.	Registros necesarios.	
7	ANALIZAR RESULTADOS DEL PROCESO Y TOMAR ACCIONES	Administrador	Analizar el desarrollo del proceso de gestión comercial e identificar aspectos a mejorar que deben ser documentadas	Formato de acciones preventivas y correctivas FD-EG-01	

PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS			
FECHA: 28 DE MARZO DE 2017	VERSIÓN: 01	CÓDIGO: PA-RH-01	PÁGINAS: 1 DE 3
PROCESO: GESTION DE RECURSOS HUMANOS			

OBJETIVO: Seleccionar, contratar, realizar inducción y capacitación a las personas que cumplan con requisitos específicos para laborar en el almacén.

ALCANCE: Inicia desde la identificación de la necesidad del colaborador hasta la contratación, inducción y capacitación de la persona seleccionada.

DEFINICIONES:

Bolsa de empleo: Lista de una empresa donde se inscriben los candidatos para postularse a un determinado cargo y dependiendo de una preparación previa concreta y comprobada.

Inducción: Consiste en la orientación que se lleva a cabo los trabajadores que recién ingresan a la organización y deben ser formados con base a la cultura, principios e historia de la organización.

Perfil Profesional: conjunto de capacidades, habilidades y competencias que indican la formación de una persona para enfrentar en condiciones óptimas las responsabilidades para el desarrollo de funciones y tareas de un determinado cargo o profesión.

Vacante: Es aquella disponibilidad en una actividad a realizar o cargo a desempeñar, puede ser un nuevo cargo o una nueva actividad o debido a una renuncia de la persona que lo venía desempeñando.

REVISÓ: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	IDENTIFICAR NECESIDAD DE VINCULACION	Administrador	Se identifica la necesidad de vinculación de personal según dependa, si es por la creación de un nuevo cargo o el cubrir uno ya existente.		
2	RECEPCION DE HOJAS DE VIDA	Administrador	Recepcionar las hojas de vida, con el fin de realizar un filtro de reconocimiento y análisis que permita seleccionar el perfil que más se acerque con las características que se requieren.		
3	ENTREVISTAS Y SELECCIÓN	Administrador	Realizar las entrevistas al personal, posterior a esto analizar cada uno de los candidatos y seleccionar al más acertado en todo el proceso.		
4	CONTRATACION E INDUCCION	Administrador	Al tener la persona seleccionada se debe realizar el contrato y todas las afiliaciones correspondientes a la protección del trabajador, además realizar la inducción del nuevo integrante de la organización para que pueda tener una mayor visión de las actividades a desarrollar.	Lista de chequeo documentos FA-RH-01	
5	EVALUACION DE DESEMPEÑO	Administrador	Realizar cada 6 meses la evaluación de desempeño para verificar como se están llevando a cabo las actividades encomendadas.	Formato evaluación desempeño FA-RH-02	
6	PROGRAMA DE CAPACITACIONES	Administrador	Al obtener los resultados en las evaluaciones de desempeño van arrojar unas áreas a fortalecer y es ahí donde se establece un programa de capacitaciones para minimizar estas debilidades.	Formato registro de capacitaciones FA-RH-03	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
7	ANALIZAR RESULTADOS DEL PROCESO Y TOMAR ACCIONES	Administrador	Analizar el desarrollo del proceso de recursos humanos e identificar aspectos a mejorar que deben ser documentados.	Formato de acciones preventivas y correctivas FD-EG-01.	

PROCEDIMIENTO FINANCIERO			
FECHA: 28 DE FEBRERO DE 2017	VERSIÓN: 01	CÓDIGO: PA-GF-01	PÁGINAS: 1 DE 2
PROCESO: GESTION FINANCIERA			

OBJETIVO: Generar información que permita conocer la situación financiera y la toma de decisiones al Almacén Moto Piña, con base en datos reales y confiables.

ALCANCE: Inicia desde la ejecución del presupuesto continuando con el proceso contable hasta la realización de informes financieros y contables.

DEFINICIONES:

Estado de Resultados: Estado financiero básico que no permite analizar los recursos recibidos y consumidos en un periodo de tiempo determinado.

Balance General: Estado financiero básico que de forma ordenada, clasificada y consistente permite conocer la situación financiera, donde permite conocer sus bienes, obligaciones y su situación patrimonial.

Proceso contable: Es la suma de actividades y etapas que se representan en transacciones y movimientos financieros, que sirven como insumo para algunos de los estados financiero básicos.

ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	INICIAR MOVIMIENTOS CONTABLES	Administrador - Vendedores	Identificar movimientos financieros a través de los diferentes documentos (factura de compra y venta, alquileres, impuestos, nomina, etc)	Soportes físicos	

REVISÓ: CARGO:	APROBÓ: CARGO:
Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCESO	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
2	REGISTRAR DE HECHOS ECONÓMICOS	Contador	Registrar de forma cronológica los hechos económicos realizados en un periodo de tiempo específico en el software contable.	Causaciones contables	
3	CONSOLIDAR INFORMACION	Contador	Consolidar información registrada a lo largo del periodo de los diferentes movimientos realizados.		
4	REALIZAR AJUSTES CONTABLES	Contador	Analizar los movimientos registrados y realizar ajustes y/o reclasificaciones en cuentas necesarios.	Soportes físicos ajustes	
5	ELABORAR INFORMES FINANCIEROS	Contador	Con la información analizada elaborar informes financieros y contables para la toma de decisiones que haya lugar.	Estados financieros y contables	
6	ELABORAR FLUJO DE CAJA	Contador	Se elabora el flujo de caja con los datos del periodo finalizado para llevar mejor control de ingresos y egresos.		
7	VERIFICAR Y DOCUMENTAR ACCIONES DE MEJORA	Administrador - Contador	Teniendo en cuenta de los estados financieros se verifica el cumplimiento de los objetivos y encontrar acciones de mejora en el proceso.	Acciones preventivas y correctivas.	

ACTAS DE REUNIONES		FD-GP-01
		Version: 01
CARÁCTER DE LA REUNION		ACTA No.
FECHA	HORA	LUGAR

ACTAS DE REUNIONES		FD-GP-01
		Version: 01
CARÁCTER DE LA REUNION		ACTA No.
FECHA	HORA	LUGAR

ORDEN DEL DIA

ORDEN DEL DIA

1
2

3
4

5	
6	

1
2

3
4

5	
6	

7	
8	

9	
10	

11
12

13	
14	

15
16

TEMAS DESARROLLADOS EN LA REUNION	
-----------------------------------	--

--

TEMAS DESARROLLADOS EN LA REUNION	

**FORMATO DE ACCIONES
PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS**

FD-EG-01

Version: 01

ACTIVIDAD:

FECHA:

REPOSABLE:

CODIGO:

HALLAZGO:

HERRAMIENTA DE CONTROL DE LA CALIDAD

ACCION PREVENTIVA _____ ACCION CORRECTIVA _____

LLUVIA DE IDEAS

CAUSAS

SOLUCION

ENCUESTA DE SATISFACCION

FD-EG-02

Version: 01

NOMBRE EMPLEADO:

FECHA:

CARGO:

JEFE INMEDIATO:

FACTORES	1	2	3	4	5
El producto requerido cumple con las expectativas esperadas					
La asesoria suministrada por el personal fue completa y cumple sus expectativas					
La atencion brindada por el personal es amable y eficiente					
La atencion brindada fue oportuna					
Encontró los productos que buscaba					
El comportamiento del personal le trasmite confianza y seguridad					
localizacion y facilidad de acceso					
horario de atencion					

SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES

REVISÓ:

APROBÓ:

SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES		FO-GC-01 Version: 01
EMPRESA:		FECHA:
CIUDAD:	TELEFONO:	
DIRECCION:	ASESOR:	
PRODUCTO:		
CRITERIOS DE SELECCIÓN Y EVALUCION DE PROVEEDORES		
	MAXIMO PUNTAJE	PUNTAJE OBTENIDO
CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES (CARACTERISTICAS)	16	
OPORTUNIDAD, CUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE ENTREGA	16	
DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO SOLICITADO	14	
INFORMACION OPORTUNA EN CAMBIOS DE PRECIOS	14	
ATENCION EN QUEJAS, DEVOLUCIONES Y RECLAMOS	14	
TIEMPO DE RESPUESTA PEDIDOS URGENTES	13	
DOCUMENTOS SOPORTES DE LA COMPRA	13	
TOTAL	100	
TIPOS DE PROVEEDOR	CALIFICACION	ACCION A SEGUIR
Proveedor calificado	75-100	Verificar constanteme mediante reevaluacion la capacidad mostrada del
Proveedor con seguimiento necesario	60-74	Verificar mediante reevaluacion la mejora de la capacidad mostrada del proveedor.
Proveedor no calificado	0-59	No calificado para registrar en la lista de proveedores
OBSERVACIONES:		
EVALUADOR:		FECHA:
ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:

ORDEN DE COMPRA

FO-GC-02

Version: 01

ACTIVIDAD:

FECHA:

REPOSABLE:

CODIGO:

[illegible]

Observaciones

ELABORÓ:

REVISÓ:

APROBÓ:

LISTA DE CHEQUEO	FA-RH-01
HOJA DE VIDA	Version: 01

LISTA DE CHEQUEO	FA-RH-01
HOJA DE VIDA	Version: 01

LISTA DE CHEQUEO	FA-RH-01
HOJA DE VIDA	Version: 01

DOCUMENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
DOCUMENTOS RESPONSABILIDAD EMPLEADO			
Hoja de vida con fotografía y firmada			
Fotocopia de la cedula de Ciudadanía			
Fotocopias de diplomas de estudios realizados			
Fotocopia de tarjeta profesional			
Fotocopia del pasado judicial o los Antecedentes disciplinarios.			
Fotocopia de licencia de conducción			
Certificados de experiencia laboral			
Certificado de cuenta bancaria			
DOCUMENTOS RESPONSABILIDAD EMPLEADOR			
Registro de Afiliación EPS			
Registro de Afiliación AFP			
Registro de Afiliación ARL			
Examen médico de ingreso			
Observaciones			
REVISÓ:		APROBÓ:	

**FORMATO EVALUACION
DE DESEMPEÑO**

FA-RH-02
Version: 01

NOMBRE EMPLEADO:	FECHA:
CARGO:	JEFE INMEDIATO:

FACTORES	1	2	3	4
Posee conocimientos sobre los distintos aspectos de su oficio				
Realiza los trabajos de acuerdo a las normas tecnicas				
Busca nuevas maneras de desarrollar situaciones de trabajo				
Acata de buena manera las instrucciones encomendadas				
Se relaciona facilmente y amablemente con los demas				
Asiste diariamente y permanece en la jornada correspondiente				
Dispone de buena manera los recursos y elementos con los que realiza su trabajo				
La presentacion personal esta bajo los parametros de higiene y cuidado				
Muestra deseos de adquirir nuevos conocimientos y tecnicas				
Tiene cuidaddo al utilizar los materiales y equipos de trabajo				
Cuenta con facilidad para realizar sus tareas encomendadas				
Es puntual con los horarios establecidos de la organización				

METAS O COMPROMISOS ESPECIFICOS

OBSERVACIONES

**FORMATO DE REGISTRO
DE CAPACITACIONES**

FA-RH-03
Version: 01

TEMA DE CAPACITACION	CAPACITADOR
FECHA	HORA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	FIRMA	EVALUACION		OBSERVACIONES
				APROBÓ	REPROBÓ	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

**PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
DE ACTIVIDADES NO CONFORMES
PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO**

VARIABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	NIVEL DE ACEPTACION O RECHAZO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DEL CONTROL	REGISTRO DE CONTROL
cumplimiento planes de trabajo	bimestral	trabajo no terminado	numero de trabajo realizados	Administrador	Registro de trabajo terminado
cumplimiento cronograma agenda de socios	semestral	minimo 1 reunion al semestre	cantidad reuniones	Administrador	registro actas de reuniones

**PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
DE ACTIVIDADES NO CONFORMES
EVALUACIÓN DE LA GESTION**

VARIABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	NIVEL DE ACEPTACION O RECHAZO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DEL CONTROL	REGISTRO DE CONTROL
Cumplimiento plan de accion actividades preventivas	Mensual	Plan ejecutado y finalizado	cantidad de planes de accion preventivos	Administrador	Registros del plan finalizado
Cumplimiento plan de accion actividades correctivas	Mensual	Plan ejecutado y finalizado	cantidad de planes de accion correctivas	Administrador	Registros del plan finalizado

**PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
DE ACTIVIDADES NO CONFORMES
GESTIÓN DE COMPRAS**

VARIABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	NIVEL DE ACEPTACION O RECHAZO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DEL CONTROL	REGISTRO DE CONTROL
Diligenciamiento de las ordenes de compras	cada vez que se realice una orden	No se aceptan ordenes incompletas	Numero de ordenes	Administrador	Vo Bo. De la orden
Verificacion facturas de compra	cada vez que se realice una compra	Orden de compra acorde con factura	Numero de facturas	Administrador	Vo Bo. De la factura
stock de inventarios	Bimestral	diferencia en inventario inferior a dos millones	inventario vs libro	Administrador	inventario ejecutado

**PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
DE ACTIVIDADES NO CONFORMES
GESTIÓN COMERCIAL**

VARIABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	NIVEL DE ACEPTACION O RECHAZO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DEL CONTROL	REGISTRO DE CONTROL
Stock minimo de inventario	Nivel de rotacion de producto	No stock	Numero de productos requeridos	Asesores - Administrador	Solicitudes realizadas
Volumen de ventas	Mensual	Cumplimiento de expectativas de ventas	Valor ventas totales mensuales	Administrador	Informe financiero

**PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
DE ACTIVIDADES NO CONFORMES
RECURSOS HUMANOS**

VARIABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	NIVEL DE ACEPTACION O RECHAZO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DEL CONTROL	REGISTRO DE CONTROL
Programa de capataciones	Semestral	Minimo 3 capacitaciones semestrales	numero de capacitaciones realizadas	Administrador	Registro de capacitaciones
Verificación requisitos	según ingresos de personal	No puede faltar ningun documento al momento de la contratacion	numero de documentos solicitados	Administrador	lista de chequeo y firma contrato

**PLAN DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
DE ACTIVIDADES NO CONFORMES
GESTIÓN FINANCIERA**

VARIABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	NIVEL DE ACEPTACION O RECHAZO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DEL CONTROL	REGISTRO DE CONTROL
Nivel cumplimiento en presupuesto de ingresos	Mensual - anual	Presupuesto inferior al 90 % de cumplimiento	% de cumplimiento	Administrador	Informe financiero
Nivel cumplimiento en presupuesto de gastos	Mensual - anual	Presupuesto con un 10 % mas del proyectado	% de cumplimiento	Administrador	Informe financiero