

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
BODEGA DE LA EMPRESA DISTRIMAFER COLOMBIA S.A.S.**

**ANGELA VIVIANA GALVEZ DUQUE
CÓDIGO ESTUDIANTE 0328662**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
SANTIAGO DE CALI
2015**

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
BODEGA DE LA EMPRESA DISTRIMAFER COLOMBIA S.A.S.**

ANGELA VIVIANA GALVEZ DUQUE

**Trabajo Final Práctica Empresarial
Para optar al Título de Contador Público**

Tutor

Edilberto Montaña Orozco

UNIVERSIDAD DEL VALLE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA

SANTIAGO DE CALI, 2015

Nota de aceptación:

Firma del presidente del Jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, a mis padres, hermanos y por su puesto a ti mi compañero de vida, por su apoyo, sus palabras, por creer en mí y seguir apoyándome aun cuando yo no confiaba en mis capacidades, gracias este trabajo y este grado también es de ustedes.

A la Universidad del Valle, especialmente a los profesores del plan de contaduría que permitieron que el sueño se reavivara y cumpliera con él, gracias por esta oportunidad. A mi tutor Edilberto Montaña por aceptar dirigir este trabajo, por su tiempo y apreciaciones, a su monitora Lizette Otalvaro que también aportó su granito de arena en el desarrollo de este trabajo.

A mis compañeros de la Empresa Distrimafer Colombia, a Edwin Ramírez por abrirme las puertas de su empresa y permitirme realizar esta práctica allí, a todos y cada uno de los empleados de Distrimafer Colombia SAS que me prestaron sus conocimientos y tiempo para que esta práctica fuera posible gracias.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2 INTERROGANTE DE INVESTIGACIÓN	11
2. OBJETIVOS	12
2.1 OBJETIVO GENERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
3. JUSTIFICACIÓN	13
4. MARCO REFERENCIAL	14
4.1 MARCO CONCEPTUAL	14
4.1.1 EI CONTROL	14
4.1.2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	14
4.1.3. Control Interno en Colombia	15
4.1.4. LAS RELACIONES CON LOS TERCEROS: LOS CLIENTES	18
4.1.5. CALIDAD TOTAL Y “CLIENTE INTERNO”	18
4.1.6. CONCEPTO DE PROCESO INTERNO	19
4.1.7. GENERALIDADES DEL CENTRO DE DISTRIBUCION	19
4.1.8 MATRIZ FODA	21
4.2 MARCO LEGAL	22
5. MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
5.1 TIPO DE ESTUDIO	23
5.2 MÉTODO	23
5.3 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	24
6.1 DISTRIBUCIÓN FÍSICA	25
6.2 PROBLEMAS EN LA BODEGA	26
6.3 ORGANIGRAMA EMPRESA DISTRIMAFER COLOMBIA SAS	28
6.4 FUNCIONES EMPLEADOS DE BODEGA	29
6.5 PROCESO PARA DESPACHO PEDIDO	33

6.6 PROCESO TOMA PEDIDO Y TRASLADO A LOCALES.....	35
6.7 PROCESO PARA DEVOLUCION MERCANCIA.....	37
6.8 SERVICIO AL CLIENTE: PROCESO MANEJO ANOMALIA.....	38
6.9 MATRIZ FODA.....	40
7. PROPUESTA.....	42
7.1 Distribución física.....	42
7.1.1 Principios para la asignación de espacios.....	44
7.1.2 Factores claves en infraestructura, procesos, organización.....	45
7.2 ANÁLISIS EN LA PROBLEMÁTICA: LA BODEGA.....	46
7.3 PRACTICAS SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	48
7.3.1 Cuando estés en el trabajo ¿Qué debes hacer?.....	48
7.3.2 Cuando manipulas cargas manualmente.....	49
7.3.3 Recomendaciones sobre el manejo del empaque de cartón para un mejor aprovechamiento y correcta utilización en la gestión del almacenamiento:.....	49
7.3.4 Cómo actuar en caso de accidente de trabajo.....	50
8. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	52
8.1 RECOLECCIÓN DE DEVOLUCIONES.....	52
8.1.1 RECEPCIÓN DE DEVOLUCIONES.....	53
8.1.2 CLASIFICACIÓN DE DEVOLUCIONES.....	54
8.1.3 REGISTRO DE DEVOLUCIONES Y DESCUENTO A CLIENTES.....	56
8.2 ELABORACIÓN Y DESPACHO PEDIDO.....	57
8.2.1 ELABORACIÓN PEDIDO Y TRASLADO A LOCALES.....	60
8.2.2 SERVICIO AL CLIENTE: PROCESO MANEJO NOVEDAD EN PEDIDO.....	63
9. CONCLUSIONES.....	68
10. RECOMENDACIONES.....	70
11. BIBLIOGRAFÍA.....	71

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura del Sistema de Control Interno.	15
Figura 2. Modelo COSO –Edición 2013	17
Figura 3. Plano Bodega Edificio Malca	25
Figura 4 Propuesta Organigrama Distrimafer Colombia SAS	28
Figura 5. Ejemplo Ubicación en Bodega	43

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

En el año 1995, el señor Nicolás Orlando Ramírez Giraldo inicia una compañía Variedades Cantinflas dedicada a la compra y venta nacional de juguetería y cacharrería al por mayor y al detal.

Con el apoyo de su esposa Edilma Giraldo Jiménez y sus dos hijos Edwin Orlando Ramírez Giraldo y Omar David Ramírez Giraldo; el señor Nicolás Ramírez logró consolidar a Variedades Cantinflas como una empresa líder en el mercado de juguetería y cacharrería, ofreciendo gran variedad de productos y precios atractivos que garantizaron la sostenibilidad de la empresa en el tiempo.

En 1998 surgió la necesidad de adquirir un nuevo local que permitiera la expansión y crecimiento de la Empresa, fue entonces cuando se compró la prima comercial del local contiguo. Con el liderazgo de la Señora Edilma Giraldo esta negociación permitió aumentar la fuerza de ventas de la compañía.

En el año 2003 con gran espíritu emprendedor, los hijos del señor Nicolás Ramírez; Edwin Orlando y Omar David, buscaron nuevas alternativas de negocio para rentabilizar la compañía innovando además de la juguetería y cacharrería con la piñatería y línea hogar. Fue en aquel momento cuando decidieron incursionar en los diferentes sectores de la ciudad de Cali a través de acuerdos y negociaciones con almacenes posicionados en dichos sectores. Con esta nueva idea logran ampliar el portafolio de clientes y fortalecer las ventas de la empresa.

Para el año 2006 Edwin Orlando Ramírez Giraldo, hijo mayor del señor Nicolás Ramírez, crea Distrimafer Cali, esta nueva compañía nace con la ambición de potencializar las ventas al por mayor de Variedades Cantinflas y con la idea de posicionarse en ciudades como: Buenaventura, Tuluá, Armenia, Pereira, Manizales, Pasto e Ipiales, se crea en noviembre del mismo año a COMERCIALIZADORA FRESITA.

Es precisamente con la conformación de DISTRIMAFER CALI que se logra la vinculación de clientes estratégicos que garantizan la estabilidad y seguridad financiera de estas dos compañías permitiendo mayor posicionamiento en el mercado e incursión en ciudades como Medellín, Bucaramanga y Cúcuta en el año 2007.

En el año 2012, con el ánimo de continuar por la misma línea de crecimiento y expansión, Edwin Ramírez constituye a Distrimafer Colombia S.A.S., con ella busca perpetuar la misión de seguir siendo líder en el mercado de la cacharrería, juguetería, piñatería y línea hogar, con la visión de continuar en ascenso acaparando productos desde países como Panamá y China, fortaleciendo su competitividad y sus márgenes de rentabilidad, lo cual a su vez le permitió hacer

presencia en nuevas ciudades como: Ibagué, Bogotá, Popayán, Neiva y Pitalito en el 2009 y Barranquilla, Cartagena, Montería, Santa Marta y Sincelejo en el 2010.

En la actualidad; VARIEDADES CANTINFLAS Y COMERCIALIZADORA FRESITA son empresas líderes en ventas de cacharrería, juguetería, piñatería y línea hogar al detal y DISTRIMAFER COLOMBIA S.A.S. es una empresa importadora mayorista líder en venta de cacharrería, juguetería, piñatería y línea hogar al por mayor. La ambición de estas tres compañías es continuar posicionándose en el mercado nacional y ampliar su portafolio de productos unificándose en una sola compañía DISTRIMAFER COLOMBIA S.A.S.

Estableciendo que la empresa Distrimafer Colombia S.A.S, es una Sociedad de Economía Privada, de carácter comercial, organizada bajo la forma de sociedad anónima simple, del orden nacional, de conformidad con lo establecido en la Ley 1258 de 2008, regida por documento privado registrado ante la Notaria de Santiago de Cali el 01 de marzo de 2012 y ante la Cámara de Comercio de Cali el 02 de marzo de 2012, y quien otorgó el registro mercantil No. 838820-16.

La empresa **Distrimafer Colombia S.A.S.** tiene como objeto social la compra, venta, importación, distribución y comercialización al por mayor y al detal de los productos que ofrece, (cacharrería, juguetería, piñatería y línea hogar).

MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la importación y comercialización de cacharrería, juguetería, piñatería y línea hogar que busca ofrecer a sus clientes productos innovadores y de excelente calidad. Trabajamos en busca de satisfacer las necesidades del mercado colombiano brindando seguridad y confianza. Buscamos consolidar una oferta de valor con nuestro talento humano para satisfacción de proveedores, clientes, consumidores, empleados y accionistas.

VISIÓN

Consolidarnos como un aliado estratégico para nuestros clientes, proveedores y colaboradores, generando confianza y desarrollo, en la compra y venta de productos de alta calidad a los mejores precios.

VALORES

Confianza: Daremos la seguridad necesaria a nuestros proveedores y clientes.

Honestidad: En Distrimafer Colombia S.A.S trabajamos anteponiendo la verdad en todas nuestras acciones garantizando el cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

Responsabilidad: Mediremos y Reconoceremos la consecuencia de nuestros actos realizados con plena conciencia y libertad.

Perseverancia: Trabajamos constantemente en busca de la excelencia para cumplir nuestros objetivos. (La superación personal y la satisfacción de nuestros clientes).

Tolerancia: Siempre respetaremos las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El propósito del trabajo es obtener una propuesta realista que active la mejora en la Bodega de la Empresa Distrimafer Colombia S.A.S, para de esta manera poder apoyar a la atención eficaz y eficiente de la organización.

Para enfocar de una mejor manera la formulación del problema se plantea la siguiente pregunta general:

1.2 INTERROGANTE DE INVESTIGACIÓN

¿Qué procedimiento de control interno se requiere diseñar en la bodega de la Empresa Distrimafer Colombia S.A.S. que permita emitir una propuesta para mejorar los procesos actuales de la misma?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de control interno sobre la bodega de la Empresa DISTRIMAFER COLOMBIA S.A.S. que permita mejorar los procesos actuales de la misma y le permita tener eficiencia, eficacia y economía en sus procesos.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos son las pautas que se deberán ir cumpliendo a lo largo del proyecto para al final alcanzar la meta reflejada en el objetivo general y son:

- Evaluar el nivel de desempeño de los recursos en cada nivel funcional de la organización referente a la bodega de DISTRIMAFER COLOMBIA S.A.S.
- Examinar los procedimientos de control y operaciones actuales del área de bodega de DISTRIMAFER COLOMBIA S.A.S., poniendo énfasis en los criterios de confiabilidad y eficiencia.
- Establecer un entorno interno y externo del área de bodega de Distrimafer, de la organización y su interrelación e interacción con otras áreas, permitiendo elaborar un diagnóstico de la situación actual y proponer los manuales de procedimiento de control específicos
- Determinar las potencialidades de la bodega de DISTRIMAFER COLOMBIA S.A.S. respecto a su entorno, con el fin de establecer las estrategias tendientes a mejorar los factores de eficiencia y eficacia.

3. JUSTIFICACIÓN

La Empresa Distrimafer Colombia S.A.S., presenta en su infraestructura física y organizacional la BODEGA, dicha instancia se encarga del bodegaje y distribución de la mercancía a los diferentes clientes en el país.

Esta dependencia actualmente presenta una falencia en sus procedimientos normales, en sus tareas y deberes dentro de la Empresa, sobre todo en lo que se refiere a tiempos y organización interna.

El diseño de los procedimientos administrativos y de control interno de la bodega de Distrimafer, permitirá mejorar los procedimientos y los controles de manera que se eviten fallas en la eficiencia y eficacia en la calidad de salida del servicio requerido en la misma, contribuyendo así al logro de los objetivos de la entidad.

VARIABLES

Independientes

Procedimientos operativos de la bodega de la Empresa Distrimafer Colombia S.A.S

Dependientes

- Procedimiento de Almacenaje
- Procedimiento de Distribución

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO CONCEPTUAL

4.1.1 EI CONTROL

“Es el proceso de medir los resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

VERTIENTES DEL CONTROL

Existen dos vertientes de control en las que se reconoce la necesidad de evaluar, supervisar y constatar delimitadas en dos claros enfoques o modelos económicos: el clásico modelo liberal, que asume al Estado como un agente regulador e interventor, dejando que el mercado se auto regule y el modelo latino que evidencia un Estado con presencia en todas las actividades económicas y con capacidad interventora y reguladora (Montaño E, 2013)

- **Vertiente de control latina:** se centra en que el Estado intervenga en la actividad privada regulando los precios y mejorando la relación entre oferta y demanda. Los objetivos de este enfoque son garantizar que los informes contables sean fidedignos, proteger los intereses de los propietarios, del Estado y la comunidad.
- **Vertiente de control anglosajona:** contrario al modelo latino, en este existe menos participación del Estado, basado en una ideología de la libre empresa, que no reconoce la intervención del Estado en la actividad privada. Este modelo se tipifica por ejercer una acción posterior y selectiva sobre una base muestral de tipo técnico, que se sustenta en la existencia de un control interno. (Montaño E, 2013)

4.1.2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno se puede definir como el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección—gobierno corporativo--, encaminado a proporcionar seguridad razonable, para el logro de los siguientes cuatro objetivos

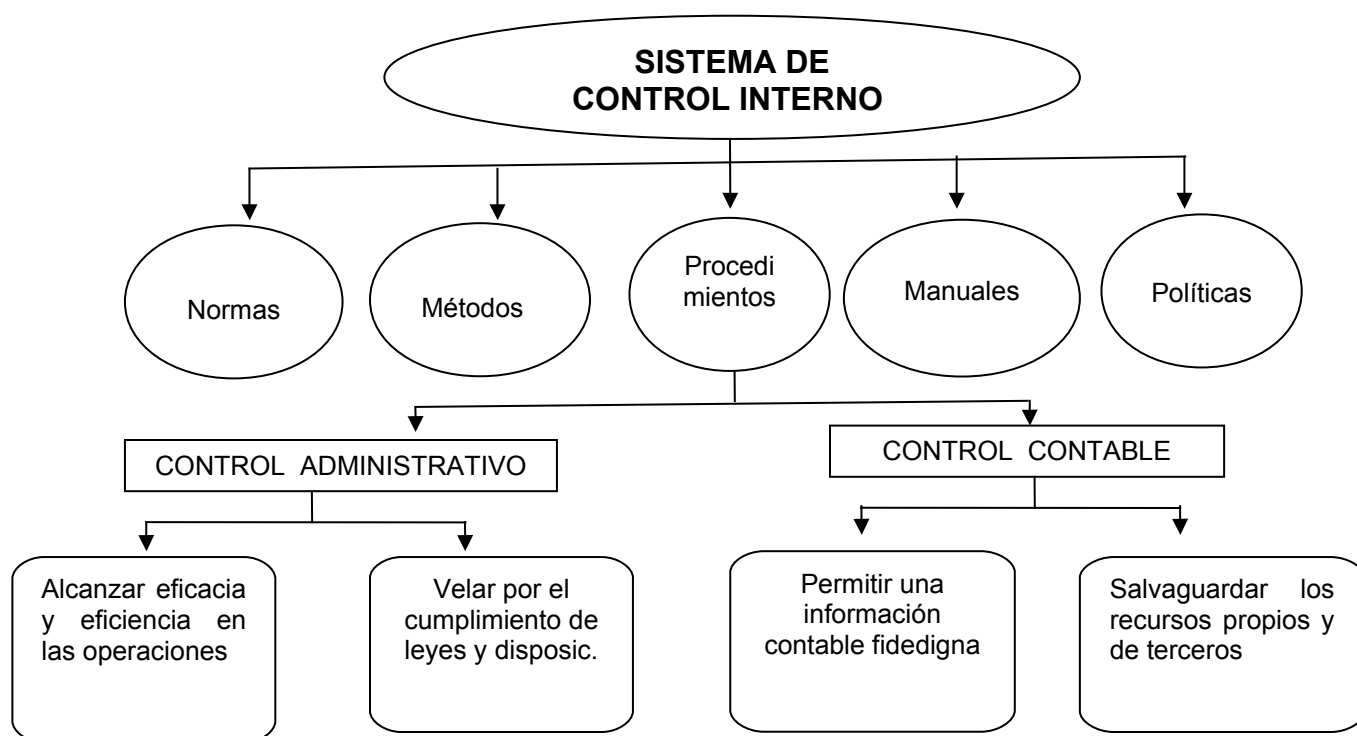
- a) Alcanzar la eficacia y la eficiencia en sus operaciones

b) Velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.

c) Permitir que la información contable sea fidedigna y corresponda a las operaciones del ente, con lo cual se obtiene la inclusión de todas las transacciones en las cuales la organización ha participado.

d) Velar por la salvaguarda y custodia de los activos propios de terceros”.

Figura 1. Estructura del Sistema de Control Interno.



FUENTE: Montaña Orozco, Edilberto. Control interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. 2013

4.1.3. Control Interno en Colombia

En Colombia existen diversas normas y regulaciones sobre control interno, como:

- Código de Comercio: Donde señala que el Revisor Fiscal debe presentar informe sobre las medidas de control interno a la Asamblea o Junta de Socios. Es decir, El Revisor Fiscal evalúa si en la compañía existe medidas

de control interno y si estas son adecuadas –según el numeral 3 del artículo 209 del Código de Comercio.

- Ley 43 de 1990 “Reglamento de la contaduría pública: Haciendo referencia al artículo 7° de dicha ley, la cual habla de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y específicamente al literal b del numeral 2 “Normas relativas a la ejecución del trabajo”, donde la cualidad profesional del contador públicos es la de hacer un apropiado estudio y evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en el como base para la determinación y extensión de los procedimientos de auditoria.
- Control interno contable “Contaduría General de la Nación”: La Contaduría General de la Nación como ente regulador en el contexto del sistema nacional de control interno, tiene la competencia de impartir las normas, políticas y directrices a que deben sujetarse los entes públicos.

Modelo Estándar de Control Interno –MECI: Reglamentado bajo el Decreto 1599 de 2005 y aplicado al sector público. Aquí se define el control interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades; busca garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales. El MECI se fundamenta en tres aspectos: autocontrol, autogestión y autorregulación.

Hay una definición que ha tratado de recopilar distintos elementos del control interno y que ha tenido el mayor éxito y reconocimiento internacional, este es el dado por COSO –una unión de varios organismos para la mejora del control interno dentro de las organizaciones.

Según COSO, el control interno es un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable con relación al logro de los objetivos de una organización. Dichos objetivos son:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros.
- Cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables.
- Salvaguarda de activo

A través de la implantación de los siguientes componentes que son:

- **Entorno de Control:** Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la cual desarrollar el control interno de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad-

- **Evaluación de riesgos:** Toda entidad se enfrenta a varios tipos de riesgo provenientes de fuentes externas como internas que deben ser evaluados. El riesgo es la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente la consecución de los objetivos. Una condición previa a la evaluación de riesgos, es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos.
- **Actividades de control:** Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar actividades manuales y automatizadas, como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial.
- **Información y comunicación:** Para controlar una entidad y tomar decisiones adecuadas, es necesario contar con información relevante, oportuna y de calidad. La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.
- **Actividades de supervisión:** Evaluaciones continuas e independientes se utilizan para determinar si cada uno de los componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes que se ejecutan periódicamente pueden variar en alcance y frecuencia dependiente de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

Figura 2: Modelo COSO –Edición 2013



Fuente: Control interno –Marco integrado. En: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Hay una relación directa entre los objetivos, que es lo que una compañía espera alcanzar, los componentes que representa lo que necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (unidades operativas, jurídicas y demás). Esta relación se ve representada en forma de cubo. En las columnas están los objetivos, en las filas los componentes, y en la tercera dimensión se encuentra la estructura organizacional.

4.1.4. LAS RELACIONES CON LOS TERCEROS: LOS CLIENTES

¿Por qué deben cuidarse las relaciones con los clientes? En este caso, la respuesta es evidente: la finalidad económica de la empresa no es la de producir, sino la de vender. Los creadores de demanda se convertirán en compradores si los bienes y servicios que se les ofrecen, responden a sus necesidades y mostraran preferencia por aquellas empresas que les oferten los productos en las condiciones más satisfactorias. El mercado se limita a sancionar la capacidad de la empresa para adaptarse a las necesidades y para satisfacerlas: la empresa no existe sino por y para el mercado. No puede contentarse con seguir siendo siempre lo que es, sino que debe procurar convertirse en lo que el mercado espera de ella.¹

¹B. Dervaux y C. Croce. Las diez funciones clave del director de empresa. Ediciones Deusto S.A. pág. 74

“La gestión de la empresa a corto plazo: facilitar y orientar todas las decisiones que tiene que tomar el director de empresa a corto plazo, es decir:

- Motivar y delegar
- Administrar las inversiones
- Minimizar los riesgos comerciales
- Salvaguardar la tesorería
- Controlar las existencias.”²

4.1.5. CALIDAD TOTAL Y “CLIENTE INTERNO”³

“La satisfacción del cliente influye directamente en la capacidad competitiva de una empresa incluso en su supervivencia a lo largo del tiempo. Normalmente, el cliente satisfecho es un cliente fiel y, para cualquier empresa, la fidelidad de los clientes es una vía segura para mantener e incrementar los ingresos y beneficios. Por ello todo el personal debe situar al cliente en el centro de todas las reflexiones empresariales.

La calidad total tiene como referencia principal al cliente. Ahora bien, la figura del cliente no es exclusiva del cliente externo. Cuando hablamos de clientes, debemos considerar también al cliente interno, persona u organización que contribuye de manera eficaz al desarrollo del producto o servicio en una empresa.

4.1.6. CONCEPTO DE PROCESO INTERNO ⁴

Un proceso interno se puede definir, de manera sencilla, como un conjunto de actividades interrelacionadas que se caracterizan por formar parte de un flujo “horizontal” de “entradas” procedentes de la unidad proveedora, que genera actividades de valor añadido en forma de “salidas” hacia la unidad cliente, aproximándonos siempre hacia la unidad cliente externo como objetivo final de una cadena cliente proveedor

La relación cliente-proveedor garantiza la efectividad y eficiencia del proceso de creación de valor, a través de un enfoque sistemático que permite:

- Establecer requerimientos para satisfacer las necesidades los clientes.

²Ídem Pág.

³José Ruiz – Canela López. La gestión por calidad total en la empresa moderna. Alfaomega Grupo editor S.A. de C. V. 2004 pág. 55 y 60

⁴ José Ruiz – Canela López. La gestión por calidad total en la empresa moderna. Alfaomega Grupo editor S.A. de C. V. 2004 pág. 60

- Integrar funciones y tareas de procesos
- Practicar la prevención en la resolución de problemas
- Mejorar los procesos de forma continua.

4.1.7. GENERALIDADES DEL CENTRO DE DISTRIBUCION⁵

Una bodega o almacén puede definirse como un espacio planificado para ubicar, mantener y manipular mercancías y materiales.

Dentro de esta definición hay dos funciones dominantes: el almacenamiento y el manejo de materiales. El papel que tiene una bodega en el ciclo de abastecimiento de la empresa depende de la naturaleza de la misma.

Las actividades físicas que se desarrollan en el proceso de almacenamiento son:

1. Recepción
2. Almacenamiento
3. Preparación de pedidos
4. Expedición o despacho

Los objetivos de la gestión de centros de distribución pueden resumirse de la siguiente manera:

1. Lograr que el movimiento diario de los productos que entran y salen de la empresa esté estrictamente de acuerdo con las necesidades de compras y despachos.
2. Mantener los stocks previstos de materiales y mercancías al mínimo costo de acuerdo con los criterios de la empresa y los recursos financieros disponibles.
3. Controlar perfectamente los inventarios, la facturación y los pedidos.

Funciones y objetivos⁶

⁵ Mora García, Luis Aníbal. Gestión logística en centros de distribución, bodega y almacenes. Ecoe Ediciones. 2011 Pág. 1

⁶ Mora García, Luis Anibal. Gestión logística en centros de distribución, bodega y almacenes. Ecoe Ediciones. Pag 1

1. Minimizar el costo total de la operación
2. Suministrar los niveles adecuados de servicio a los usuarios finales
3. Mantener y cuidar el mantenimiento de los productos almacenados
4. Dotar al centro de distribución de la infraestructura necesaria para su operación
5. Desarrollar la trazabilidad de los productos manejados para validar su flujo efectivo.

Actualmente las organizaciones modernas son conscientes de la importancia y criticidad de sus centros de distribución y los ven como una real plataforma logística de sus ventas y como garantía y aseguramiento del nivel de servicios que se pretende aplicar en sus estrategias logísticas. Ahora se están analizando los centros de distribución como factor clave del éxito para el control y reducción de los niveles de inventarios, que son un verdadero costo fijo y financiero que afecta la poca rentabilidad de sus organizaciones.

Los actuales y modernos centros de distribución se caracterizan por las siguientes variables y en permanente implantación: ⁷

- Adopción e implantación de sistemas de información que garanticen la confiabilidad y el manejo *on line* de sus inventarios.
- Contratación de personal operativo y administrativo con competencias laborales y/o destrezas técnicas para el desempeño de sus cargos.
- Aumento de la altura de almacenamiento para ampliar el volumen del mismo
- Inversión en los pisos de almacenamiento y flujos de operación.
- Adopción de mejoras prácticas en seguridad industrial y salud ocupacional.
- Aseguramiento de los inventarios y de los equipos involucrados en la operación
- Aseguramiento de la calidad de entregas a sus clientes y proveedores
- Rapidez de los *lead times* de entrega y despacho de los pedidos recibidos
- Orientación de servicio al cliente con plazos mínimos de respuesta (Efectividad)
- Centralización de inventarios en un número menor de centros de distribución
- Aumento de la rotación de mercancía.

⁷ Mora García, Luis Anibal. Gestión logística en centros de distribución, bodega y almacenes. Ecoe Ediciones. 2011 pág. 3

- Diseño óptimo de los espacios de almacenamiento en los centros de distribución
- Generar estímulos e incentivos al personal operativo
- Cultura de mejoramiento continuo y de empoderamiento de los grupos de trabajo

4.1.8 MATRIZ FODA ⁸

La matriz FODA es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, etc., que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios y las turbulencias en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

Ese constituye el primer paso esencial para realizar un correcto análisis FODA. Cumplido el mismo, el siguiente consiste en determinar las estrategias a seguir.

Para comenzar un análisis FODA se debe hacer una distinción crucial entre las cuatro variables por separado y determinar qué elementos corresponden a cada una.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

⁸ <http://www.matrizfoda.com/>

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

4.2 MARCO LEGAL

LEGISLACIÓN EN MATERIA DE CONTROL INTERNO

Constitución política de Colombia de 1991:

En su artículo 269 dice “en la entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad de lo que disponga la ley”

Ley 87 de noviembre de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. La ley establece la definición del control interno, objetivos, característica, elementos, campo de aplicación, responsabilidad y otros ámbitos a tener en cuenta.

Decreto 1599 de 2005: el cual adopta el modelo de estándar de control interno-MECI para el Estado colombiano.

Ley 43 de 1990 “Reglamento de la contaduría pública: Haciendo referencia al artículo 7° de dicha ley, la cual habla de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y específicamente al literal b del numeral 2 “Normas relativas a la ejecución del trabajo”, donde la cualidad profesional del contador públicos es la de hacer un apropiado estudio y evaluación del sistema de control interno existente, de manera que se pueda confiar en el como base para la determinación y extensión de los procedimientos de auditoría.

DECRETO NÚMERO 0302 DE 2015: Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información. “Que mediante la Ley 1314 de 2009, se regulan los principios y las normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la información, aceptadas en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el

procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento”

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se analizará el conjunto de métodos que se aplicarán a lo largo de la investigación con el fin de obtener resultados óptimos y realistas con base a los objetivos que se necesita realizar.

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Al comenzar con el proyecto se aplicará un estudio exploratorio, ya que se realizará un diagnóstico para poder situar más adecuadamente en el tema, sus variables y sus causas son el motivo principal por el cual se hace necesario extraer mediante observación documentada las situaciones y acciones que dan lugar al diagnóstico de la bodega y su ineficiencia actual.

Siguiendo con el proceso normal del proyecto plantado, se da paso a una fase descriptiva para determinar formalmente la realidad en términos cualitativos y cuantitativos, con el fin de establecer una base de datos e información justificada suficiente que contribuya al desarrollo y feliz término del presente proyecto.

A partir de lo anterior, se pretende explicar de manera amplia y veraz las variables inmersas en el problema, que en sentido general trabajan todo el proyecto para saber si se cumplen o no ciertas situaciones y acciones en el área analizada.

El plan de mejoramiento que se plantea para la bodega de Distrimafer es una guía base que permite visionar a futuro lo que ocurriría en caso de su aplicación y también las consecuencias paralelas de no mejorar de alguna manera los procesos y procedimientos de este departamento.

5.2 MÉTODO

La investigación aplicará en su etapa inicial de desarrollo el método de observación, con el propósito de realizar un diagnóstico de la situación actual del área objeto de estudio y determinar las situaciones y procedimientos que se deben mejorar y analizar dentro de la logística interna de la bodega de Distrimafer.

El método siguiente a aplicarse será el método inductivo, mediante el cual se levantará la información evidenciada en la etapa preliminar, dicha información será ordenada y clasificada de tal manera que se pueda asimilar mejor sus resultados.

Ya obtenido el conocimiento mediante el método de observación y el método inductivo se pueden aplicar el método deductivo, mediante el cual se pretende dar

una serie de conclusiones factibles sobre las acciones y procedimientos respectivos que se deberán diseñar en el proyecto actual.

5.3 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Primaria

La información en un primer plano será la que se logre obtener de la observación de la administración y organización de la bodega de Distrimafer, dicha información se documentará a manera de lluvia de ideas.

Secundaria

Otra fuente de información serán los documentos de control internos existentes que se refieran a la organización y control de la bodega de Distrimafer.

Otra fuente y muy importante serán las entrevistas que se realicen a varios empleados de la Empresa, para poder constatar el nivel de eficiencia y de productividad del área de bodega de Distrimafer.

La última fuente de información serán publicaciones sobre temas de interés que se encuentran ya sea en bibliotecas o en el Internet.

6. DIAGNOSTICO ANTEPROYECTO

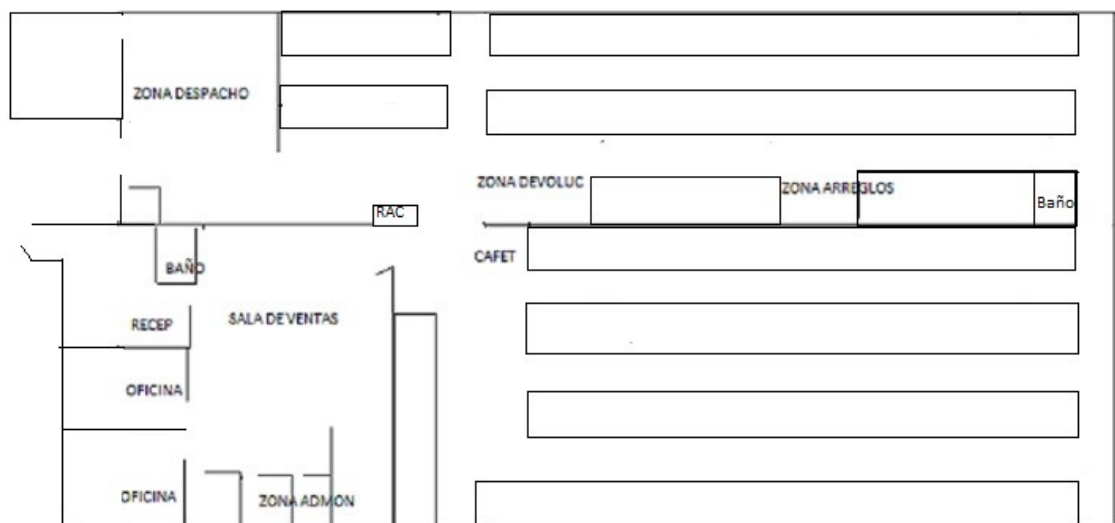
Para realizar un diagnóstico de la situación de la empresa, se recolectó información en la bodega, con este propósito se realizaron visitas de campo, entrevistas, se tomó información de la base de datos de la empresa, teniendo en cuenta sus clientes, productos y proyectos de crecimiento.

6.1 DISTRIBUCIÓN FÍSICA

La distribución del espacio se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y la ubicación de las instalaciones para el despacho de mercancía.

El estudio de la distribución de espacio busca contribuir al incremento de la eficiencia de las actividades que realizan las unidades que conforman una organización; así como también proporcionar a los empleados el espacio suficiente, adecuado y necesario para desarrollar sus funciones de manera eficiente y eficaz y procurar que el arreglo del espacio facilite la circulación del personal, la realización, supervisión y flujo racional del trabajo y además, el uso adecuado de elementos materiales y de ese modo reducir tiempo y costos para llevarlos a cabo.

Figura 3 Plano Bodega Edificio Malca



6.2 PROBLEMAS EN LA BODEGA

Se realizó un análisis el cual arrojó las siguientes observaciones:

El almacén está mal distribuido:

Con demasiada frecuencia hay que recorrer trayectos y pasillos trazados sin obedecer ningún tipo de sistema y muchas veces se van atendiendo los pedidos recogiendo de manera memorista o según el parecer del operario.

Espacio insuficiente:

El llenado excesivo de la bodega puede causar daño a los materiales y aumentar los reclamos y devoluciones por parte de los clientes. Esto dificulta la rotación de las mercancías favoreciendo la acumulación de estas. Puede volverse inoportuno el despacho de los pedidos lo que creara dificultades al departamento de ventas.

Difícil acceso a la mercancía:

Pasillos angostos obstruidos con mercadería y falta de un sistema de ubicación y localización de mercancía. Los arrumes son inestables lo que podría ocasionar algún accidente. Existe mercancía deteriorada por el mal almacenaje de la misma.

Inadecuada ubicación de los productos en la bodega:

Debido a que los productos no están ubicados por líneas y referencias, además no se tiene una zona de almacenaje específica para cada producto lo cual dificulta su localización en el momento de alistar los pedidos.

Demora en la recolección y alistamiento de pedidos:

Este problema afecta directamente la imagen que tienen los clientes de la empresa, pues a causa de esto, los pedidos no son enviados a tiempo, ni completos al comprador.

Deficiencia en el servicio al cliente:

Es un problema que ocurre con frecuencia en la empresa, pues los compradores llaman a quejarse porque los pedidos son mal enviados, se demoran y se envían productos en mal estado.

Exceso en el tiempo de almacenamiento de los productos:

Lo cual genera su deterioro. Este es un problema que afecta la imagen de la empresa con los clientes, debido a que muchas veces los productos en mal estado son enviados a los compradores.

Alto esfuerzo físico de los trabajadores:

Mucho esfuerzo físico en las labores, falta de un sistema de seguridad industrial, jornadas de trabajo largas que producen fatiga.

Baja utilización de equipos de manejo de materiales para movilizar, cargar y descargar la mercancía

El personal no es competente por falta de entrenamiento:

Muchas veces se deja que se acumule trabajo a fin de liquidarlo en un momento determinado. La plantilla del personal se dispone en función de estas necesidades externas, con lo cual se consigue que en los momentos de menos trabajo se produzca una situación de bajo rendimiento que ocasiona costos y gastos perfectamente evitables.

El espacio para área de despacho no es el adecuado:

Es muy pequeño en comparación con el volumen de despachos que se hace diariamente. Y parte de este espacio también utilizado para almacenamiento de mercancía, lo que lo reduce aún más. Al ser este espacio insuficiente los bodegueros utilizan otros espacios para alistar la mercancía lo cual no permite un control eficiente por parte del jefe de bodega

Prácticas de seguridad industrial poco difundidas

- Orden y limpieza
- Señalización
- Equipos de protección
- Prevención de incendios
- Zona y persona encargada emergencias y accidentes

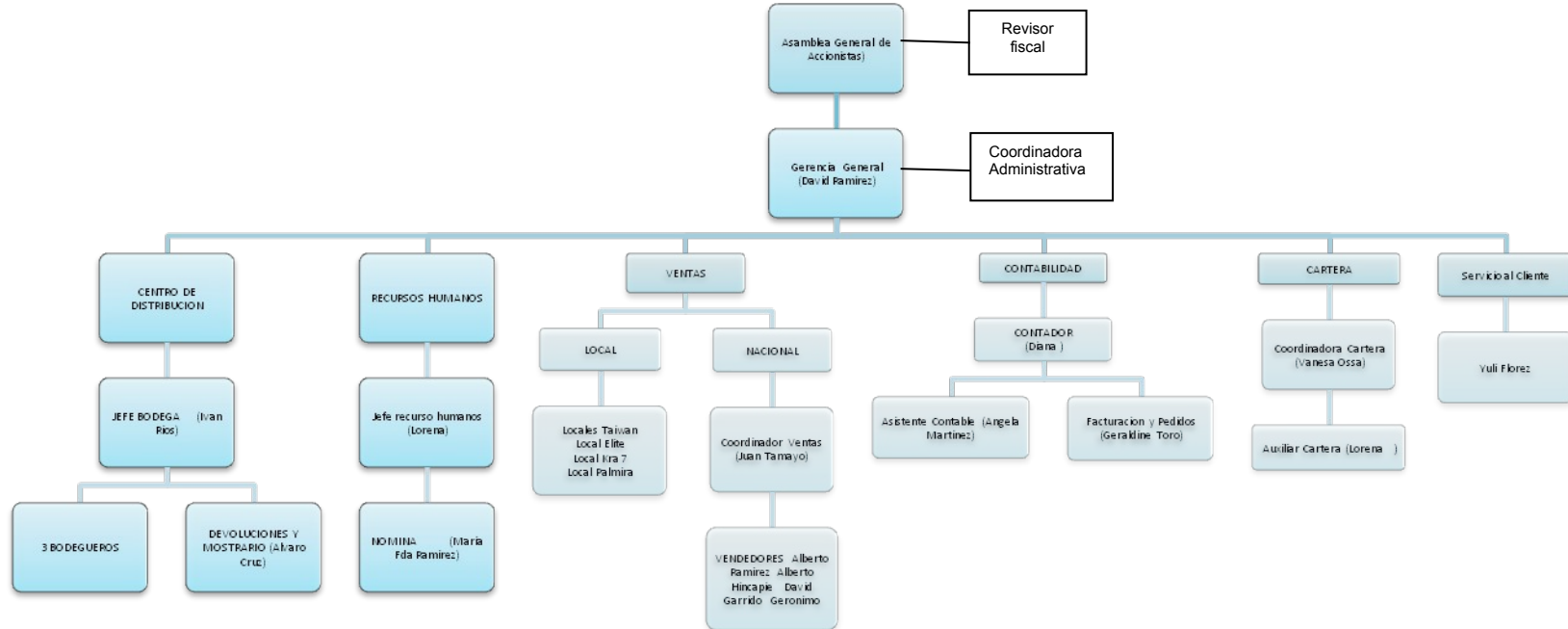
Las condiciones ambientales dentro de la bodega son:

- Iluminación: dentro de las instalaciones de Distrimafer se cuenta con una iluminación adecuada.
- Ruido: las instalaciones de Distrimafer. hasta el momento no cuenta con sonidos indeseables
- Temperatura y humedad: dentro de las instalaciones de Distrimafer. se cuenta con un ambiente seco, lo que favorece el tipo de materiales que son almacenados en la bodega.

6.3 ORGANIGRAMA EMPRESA DISTRIMAFER COLOMBIA SAS

Una vez ejecutada la visita a la Oficina y Bodega de Distrimafer y aplicando el Método de Observación, se define una mejor organización para la entidad de estudio

Figura 4. Propuesta Organigrama Distrimafer Colombia SAS Fuente: Elaboración Propia



6.4 FUNCIONES EMPLEADOS DE BODEGA

JEFE DE BODEGA IVAN DARIO RIOS

Funciones

1. Recibir de parte de la persona de facturación el correspondiente pedido diario
2. Asignar a los bodegueros que pedidos deben alistar:
Esto lo hace según el volumen. Pedidos grandes Antonio, que es el bodeguero más rápido y que más conoce la ubicación de los productos en la bodega. Los otros pedidos se les asignan a los otros bodegueros.
3. Negociar con las transportadoras los fletes y Coordinar la hora de despacho:
En este proceso por el volumen de mercancía que se maneja en la Empresa, la transportadoras tienen un manejo especial, la transportadora ubico en la bodega una impresora para su uso, asignaron una persona encargada elaborar las guías y ubicarlas en las cajas a despachar, proceso supervisado por el jefe de bodega.
4. Ingresar la información de las guías en el sistema:
Por volumen de despacho que se maneja y por la falta de personal, no es realizada oportunamente.
5. Llevar el manejo y control de la bodega:
 - ✓ El manejo que se le da a la bodega en estos momentos es inadecuado no hay restricciones en el ingreso a personal ajeno a la bodega.
 - ✓ Fallas en el programa de inventarios, la información que este suministra no es confiable y no permite un control eficiente y eficaz en los movimientos de mercancía que se realizan en la bodega.
6. Supervisar al personal:
El jefe de bodega actúa como un bodeguero más, aunque el personal a su cargo lo respeta no ven en él una figura de poder, lo cual genera un ambiente inadecuado para el personal de bodega y el correcto desempeño de sus labores.
7. Imprimir y pegar los rótulos a las cajas que van a ser despachadas
Algunos rótulos debe hacerlos manual el sistema está presentando fallas en este proceso.
8. Realizar labores de alistamiento de pedidos si es necesario.
9. Asistir a las reuniones periódicas de trabajo de todo el personal:
10. Participar en cualquier actividad a fin a su cargo, en donde el departamento lo requiera

AUXILIAR DE PEDIDOS Y FACTURACIÓN – GERALDINE TORO GIL

Funciones

1. Revisar en el control de procesos los pedidos han ingresado, cuales faltan por despachar y porque.

En este proceso debe revisar pedido por pedido que cumpla con los requisitos aprobados.

Novedades en el pedido

- Dirección de entrega diferente a la creada en el sistema
- Cliente diferente al que está en el pedido.

Respecto a las dos novedades anteriores el vendedor coloca la observación en el pedido. Canal inadecuado, debe hacerlo por correo electrónico informando a la persona encargada los cambios lo más detallado posible.

- Precio o descuento sugerido, comunicar novedad a la persona encargada. (Se para el normal desarrollo del pedido a la espera de la respuesta del encargado). Nota: Establecer tiempo máximo de respuesta.
 - Cliente supero el cupo o cartera vencida. Comunicar novedad a persona encargada (lo hace por correo electrónico).
2. Revisar en la factura manualmente los descuentos a los pedidos, revisar el IVA y si el sistema está realizando bien la operación, revisar en la ficha técnica del cliente que el vendedor corresponda. (el sistema debe hacerlo automático pero hay fallas en este proceso).
 3. Revisar que el pedido cumpla con los montos mínimos de despacho, esto por costos de envío.
 4. Revisar que la facturación afecte la cartera
 5. Recepción de documentos.
 6. Tomar los pedidos de los clientes que vienen a la sala de venta, si así lo solicitan.
 7. Imprimir pedidos y desplazarse a la bodega para entregar al Jefe de bodega los pedidos sin novedad.
 8. Atender llamadas telefónicas con los requerimientos de clientes o vendedores, con respecto a facturación.
 9. Realizar aseo de las oficinas y sala de ventas una vez a la semana.
 10. Abrir la puerta de entrada a las oficinas.
 11. Prestar servicios de cafetería cuando así lo soliciten.
 12. Ingresar los datos de los manifiestos en el sistema.
 - Escanear manifiesto
 - Asignarle un número de entrada para llevar el control de los mismos
 - Subir foto o fotos según sea el caso al sistema.

- Guardar manifiesto escaneado en carpeta del computador como control por si falla el sistema.
 - Colocar todos los datos del manifiesto como referencia, importador... en archivo en Excel como control para revisión de factura proveedor con datos del manifiesto.
- 13. Realizar facturas**
- Recibir del jefe de bodega la orden de despacho para facturación
 - Entrar al pedido y realizar cambios en cantidades que hubiere, esto por cantidad insuficiente o por avería de la mercancía.
- Nota: Algunos pedidos deben ser dados de baja o cambiar las cantidades, debido a que esta mercancía es solicitada por los locales o clientes especiales, lo cual genera inconformidad en los clientes y poca credibilidad en los vendedores.
- 14. Imprimir manifiestos que acompañan la factura**
- Al imprimir los manifiestos y facturas muchas veces de otros dptos. Imprimen y la persona al retirar lo que imprimió mueve los manifiestos y daña el orden de los mismos, ocasionando una nueva labor para la empleada.
- 15. Organizar el paquete con las facturas y manifiestos para entregar al jefe de bodega.**
- Son 3 facturas: una para el archivo de la empresa, para el cliente y para la transportadora.

DEVOLUCIONES Y MOSTRARIO – ALVARO ANDRES CRUZ

Funciones

1. Recibir la devolución y apuntar en el formato de devoluciones los datos relacionados con la entrega.
Puede ser entregada por la transportadora o por el vendedor.
2. Solicitar el dinero para pago de la devolución.
3. Revisar la devolución de los clientes
4. Revisar devolución de muestrario vendedores
5. Separar la mercancía devuelta si es averías, si se puede arreglar, si se puede vender sin arreglo.
6. Elaborar la devolución en el sistema
7. Fotocopiar la guía. Original para contabilidad copia pegarla en la caja como control.
8. Atender llamadas de vendedores, cartera respecto a devoluciones o muestrario.
9. Enviar correo electrónico la información de las devoluciones pendientes de realizar.

10. Sacar las muestras de la mercancía que llega: por color, tamaño, motivos, unidad de empaque.
11. Contar las cajas cuando llega la mercancía, tomar medidas y apuntar el código de barra de las cajas y el productos
12. Alistar el muestrario para vendedores, sala de ventas y para las fotos.
13. Imprimir y pegar los stickers a los muestrarios.
14. Despachar muestrarios a los vendedores y para la toma de fotos.
15. Armar los diferentes artículos para exhibición en la sala de ventas
16. Exhibir los muestrarios en la sala de ventas
17. Revisar continuamente si hay agotados en la mercancía, para retirarlos de la exhibición de la sala de ventas.
18. Entregar pedidos en Cali
19. Traer mercancía de bodega 2.
20. Descargar camión con mercancía de la otra bodega.
21. Mantener limpio su sitio de trabajo

- El proceso se hace complejo porque algunos clientes no especifican bien el contenido de la devolución, a que factura pertenece, a quien se le facturo, descripción de la referencia no coincide con mercancía despachada. Lo que hace la elaboración en el sistema de la mercancía más demorada.
- En algunos casos solo se identifica parcialmente las referencias.
- Algunos stickers debe hacerlos manual porque el sistema no está funcionando bien.
- No hay zona de devoluciones
- No hay control sobre la labor que realiza el técnico, según entrevista al encargado de devoluciones hay mercancía que el técnico arregla y esta es enviada a los locales, sin ser descargada del inventario.
- Observo que se despacha mercancía a los locales, que es de devoluciones sin haberse ingresado las unidades al inventario. ¿Qué control hay?

SERVICIO AL CLIENTE – YULI FLOREZ

Funciones

1. Realizar aseo a las oficinas y sala de ventas. 2 veces a la semana.
2. Realizar labores de cafetería
3. Archivar por consecutivo los pedidos de los clientes con sus respectivas guías.

Estos son entregados por el jefe de bodega, la empleada manifiesta que estos no son entregados diariamente. ¿Revisar tema?

Nota: Al archivar los pedidos ella separa la guía del pedido y para control apunta los datos de la guía en el pedido. Se le sugiere que archive los documentos juntos

para que así realice una actividad menos y sea más eficiente la búsqueda, en caso que se presente una anomalía y deba buscar el pedido.

4. Hacerle seguimiento a los despachos.

Esto se realiza revisando en la página web de las transportadoras cómo va el proceso de entrega de la mercancía.

5. Recibir llamadas de los clientes por inconsistencias en el recibo de la mercancía, llenar formato de anomalías.

En el momento de realizar la entrevista se revisó el formato y no cuenta con un consecutivo.

6. Recibir llamadas de los clientes por inconsistencias en la factura si así lo solicitan.

Las inconsistencias pueden ser cambio de precios, solicitud de envió facturas a los clientes.

7. Comunicarse con servicio al cliente de la transportadora para informarse sobre anomalías con la mercancía en las que la transportadora debe responder,

8. Diligenciar documentos para reclamos a la transportadora.

9. Revisar correo electrónico continuamente para informarse de las novedades en la mercancía.

10. Realizar informe de anomalías pendientes por categoría.

11. Realizar informe de pedidos que no tenga en el archivo.

12. Realizar pedidos de los locales si así lo solicitan.

13. Funciones relacionadas con los locales

Nota: Al momento de realizar la entrevista algunos procesos estaban atrasados, manifiesta la empleada que era porque hizo el reemplazo de la empleada de facturación y los de ella al mismo tiempo, y por una incapacidad de 5 días. Lo cual causó retrasos en sus funciones.

6.5 PROCESO PARA DESPACHO PEDIDO

1. Se digita y genera el pedido por el vendedor, mediante herramienta web que está en línea con el programa contable Multisys.

2. Al hacerse el pedido, el sistema automáticamente toma las unidades del inventario y las reserva.

3. Verificar que el pedido está en el sistema mediante el control de procesos (Esta labor la realiza auxiliar de pedidos y facturación).

4. La auxiliar de pedidos revisa en el pedido precios, descuentos, IVA, cupo del cliente, que este asignado al vendedor correcto, cambio dirección, cliente nuevo. Novedades en el pedido, implica que el pedido se pare en espera aprobación persona autorizada para realizar cambios.

- Cambio de precios, se notifica al gerente comercial que es quien autoriza el cambio de precios. Tiempo de respuesta de 2 días o más.

- Cupo del cliente, cambio dirección, cliente nuevo, se notifica al dpto. de cartera.
 - Tiempo de respuesta para cupo del cliente 1 a 2 días.
 - Tiempo respuesta cambio de dirección 1 o 2 días según la información que suministre el vendedor
 - Tiempo respuesta creación cliente nuevo, 8 días, depende recibo documentos completos para creación del cliente y verificación de referencias y experiencia crediticia del cliente.
 - Los demás cambios la auxiliar de pedidos está autorizada para hacerlos.
5. Si al pedido no debe hacerse cambios, se imprime y se le pasa al jefe de bodega.
 6. El jefe de bodega revisa el pedido, para asignar pedido a bodegueros.
 - Se asignan según el volumen, según el tamaño del pedido, en la mañana pedidos grandes y en la tarde pedidos pequeños.
 - Los pedidos de los locales y de Cali tienen prioridad y se asigna a bodeguero determinado.
 - Como control el jefe de bodega apunta en la hoja de pedido la hora en que es entregado el pedido al bodeguero, para su alistamiento.
 7. Alistamiento de pedido. Este proceso se hace complejo y requiere de mucho tiempo, debido a que empleado debe recurrir para la ubicación de la mercancía a su memoria, porque la mercancía está ubicada sin disposición alguna. Empleado lleva mercancía área de despacho, si está disponible, o algún otro lugar disponible para empacar la mercancía.
Si el pedido que solicitan es por unidades se re empaca en una caja nueva, y se encinta. Cuando el pedido está completo se le pasa al jefe de bodega, si el pedido tiene modificaciones, se apuntan en el pedido, para que el jefe de bodega la realice, esta función también la puede realizar la encargada de pedidos y facturación si el jefe de bodega lo solicita, basado en el volumen de despachos que tengan en la bodega.
 8. Se hacen las modificaciones por cantidad en el pedido y se devuelve el pedido al jefe de bodega para que realice la factura.
Nota: Por problemas con el sistema Multisys la factura no la ha estado realizando el jefe de bodega sino encargada de pedidos y facturación y manualmente, porque el sistema está generando doble facturación.
 9. Encargada de pedidos y facturación revisa la factura, que los precios, los descuentos, el subtotal, el total y elimina las referencias que no vayan a ser despachadas.
 10. Imprime 3 copias de facturas, 2 para el cliente y para el archivo empresa.
 11. Imprime manifiestos.
 12. Arma el paquete 2 factura y manifiestos y se lo entrega al jefe de bodega.
 13. El jefe de bodega introduce la factura en una de las cajas y la marca con un asterisco para que el cliente la identifique. El paquete con los manifiestos se lo entrega al empleado de la transportadora.

14. El jefe de bodega realiza los stickers e imprime para pegarlos en las cajas. Es actividad en ocasiones es manual por problemas en el sistema, que no permiten que el stickers salga con información completa.
15. A las cajas se les pega dos sellos, uno de mercancía delicada y otro de verificar contenido.
16. La empleada de la transportadora realiza las guías, las imprime y las pega en la caja. La liquidación de las guías, es entregada al día siguiente.
17. La transportadora se lleva las cajas.
18. El jefe de bodega debe ingresar la información de las guías al sistema.
19. La hoja de pedido es entregada a la encargada de servicio al cliente, que es quien realiza el seguimiento al pedido.

Problemas en proceso despacho pedido

- Tareas repetitivas a causa de fallas en el programa, principalmente en pedidos y facturación.
- Se requieren varios desplazamientos durante el proceso, lo cual implica que su puesto quede desatendido en ese momento y como son muchos los pedidos al sumar este tiempo se hace importante revisar estrategia para evitar este proceso.
- Proceso de alistamiento mercancía es lento, no existe una demarcación adecuada en la bodega que permita ubicar rápidamente la mercancía.
- Solo se efectúa una revisión de la mercancía que se va a despachar, la que realiza el bodeguero. El jefe de bodega revisa pero que las cajas al despachar concuerden con las que el bodeguero apunto en el pedido.
- Se hace necesario otro tipo de control .al momento de realizar el alistamiento de la mercancía.

6.6 PROCESO TOMA PEDIDO Y TRASLADO A LOCALES

1. Se envía listado de la mercancía que ha llegado para que el encargado revise y solicite la mercancía que necesita. (Esta información es enviada antes de subir inventario al sistema y antes que los vendedores empiecen a vender, se le da prioridad en el acceso a la información)
2. Locales envían pedidos (excepto local orquídeas que tiene un manejo especial) y este es digitado por encargada de pedidos o la encargada de servicio al cliente.
3. Verificar que el pedido está en el sistema mediante el control de procesos (Esta labor la realiza auxiliar de pedidos y facturación).
4. Se imprime y se le pasa al jefe de bodega.

5. El jefe de bodega revisa el pedido. El despacho para los locales se hace por parciales
6. Asignar pedido a bodegueros para su alistamiento.
7. Alistamiento de pedido.
8. Empleado lleva mercancía área de despacho, si está disponible, o algún otro lugar disponible para empacar la mercancía.
9. Si el pedido que solicitan es por unidades se re empaca en una caja nueva, y se encinta. Cuando el pedido está completo se le pasa al jefe de bodega, si el pedido tiene modificaciones, se apuntan en el pedido, para que el jefe de bodega la realice, esta función también la puede realizar la encargada de pedidos y facturación si el jefe de bodega lo solicita, basado en el volumen de despachos que tengan en la bodega.
10. Si el pedido es para local orquídeas y no hay la mercancía solicitada en el sistema pero si físicamente, se revisa en el sistema que cliente tiene esas unidades y se les da de baja del pedido del cliente para hacer despacho al local.
Nota: Es deber del jefe de bodega informar al vendedor este cambio en pedido del cliente, pero no es el procedimiento normal y el vendedor casi siempre se da cuenta por el reclamo del cliente, por el no despacho de la mercancía situación que genera conflicto con el vendedor y con la imagen de la empresa ante el cliente, además de una carga laboral extra para el personal de la empresa al tener que reversar procesos que ya se habían realizado.
11. Jefe de bodega pasa a coordinadora administrativa pedidos para que se realice el traslado entre bodegas.
12. Se realiza traslado en el sistema, se imprime y se pasa a jefe de bodega
13. Se realiza despacho de mercancía en camión de la empresa si es a local Palmira y en las carretas a locales Cali

Problemas en despacho locales

1. Los pedidos no son enviados a tiempo para su despacho a la empresa, lo que ocasiona que muchas veces la mercancía solicitada ya se haya acabado.
2. Al local orquídeas se realizan muchos despachos solo por escrito sin realizar pedidos por el sistema en el momento, lo que afecta inventario, porque muestra una existencias que no son ciertas y se generan pedidos por los vendedores con unidades que ya no están físicamente.
3. Al realizarse despachos parciales, especialmente a local orquídeas la bodega también funciona como bodega del local lo cual genera varios inconvenientes
4. Ocupación espacio de la bodega
5. Perdida de ventas para la empresa si esta mercancía pasa mucho tiempo en la bodega

6. Desorden en la bodega, porque esta mercancía no tiene un espacio asignado, está distribuida en toda la bodega.
7. Labor extra para el personal administrativo que debe realizar seguimiento a los diferentes despachos (un pedido se convierte en muchos pedidos)

6.7 PROCESO PARA DEVOLUCION MERCANCIA

1. Inicia con el reporte del cliente al área comercial o servicio al cliente, informando que se generará una devolución con su respectiva justificación.
2. Servicio al cliente comunica a la empresa transportadora que programe y recolecte la mercancía devuelta por el cliente.
3. Las devoluciones se reciben en la bodega por la persona encargada de recibirlas.
4. Verificar en el sistema a que factura corresponde y cuáles son los códigos de la mercancía, (normalmente el cliente envía documento con el número de referencia y la empresa maneja un código diferente para facturar, proceso que requiere mucho tiempo)
5. Verificación de cantidades con el soporte del cliente y con conteo físico, utilizando un formato de recibo de devoluciones. Este proceso puede presentar demoras según la disponibilidad de tiempo del encargado.
6. En el formato de recibo de devoluciones se registra el estado de la mercancía en ese momento, indicando si es averías, si se puede arreglar, si se puede vender, sin arreglo dependiendo de las condiciones en las que vea el empaque el encargado.
7. Si no corresponden dichas cantidades, se establece una investigación con Servicio al cliente de la empresa.
8. Elaborar la devolución en el sistema.
9. Se envía correo informando a pedidos, cartería, coordinador de ventas, la realización en el sistema de la devolución.
10. Se almacena mercancía en pasillo de la bodega, no hay un espacio designado para recibo y almacenamiento de las devoluciones, se observó cajas con devoluciones en distintos lugares de la bodega, inclusive cerca a la recepción.
11. Fotocopiar la guía. Original para contabilidad, copia se pega en la caja de devolución como control.

Problemas encontrados proceso devolución

1. Comunicación deficiente que se muestra en las áreas involucradas lo que hace que no haya un trabajo en equipo y colaboración entre el personal. Ej.: se recibe información que el cliente va hacer una devolución y no se le comunica a persona encargada oportunamente.
2. No se hace seguimiento a empresa transportadora respecto a la recolección de la devolución donde el cliente. Se han presentado casos en donde la transportadora no recoge la devolución y el cliente debe volver a llamar a la empresa.
3. Se identificó que devoluciones vuelven hacer despachadas a otros clientes o a los locales sin hacer registro oportuno en el sistema. Lo cual genera descuadres en el inventario.
4. No hay área de devoluciones en la bodega
5. No proceso que permita recuperación de la mercancía, lo cual produce existencias significativas de devoluciones almacenadas y pérdidas económicas.

6.8 SERVICIO AL CLIENTE: PROCESO MANEJO ANOMALIA

1. Se recibe llamada del cliente o vendedor reportando novedad en pedido
2. Llenar formato de anomalía (No se lleva un consecutivo)
3. Se revisa en el pedido como se despachó (encargada previamente ha apuntado número guía, nombre de quien recibe mercancía, la fecha, la hora y si tiene alguna novedad que haya reportado la transportadora)
Novedad en la guía
 - Revisada por la DIAN
 - Avería parcial (cajas mojadas, dañadas)
 - Recibo parcial (no se entrega completo pedido al cliente)
 - Nota: solicitar al cliente que en la guía coloque observaciones acerca de en qué estado recibe mercancía
4. Si lo que informa el cliente no concuerda con la información en el pedido, empleada acude a bodega, para confirmar como se hizo el despacho.
Nota: El control en este punto se hace difícil ya que es la palabra del empleado contra la del cliente, la empresa cuenta con cámaras de vigilancia en la bodega, pero no todos los pedidos se empacan en lugar donde la cámara capte bien lo que se empaca.
5. Novedades:
 - Cuando es novedad por unidad: se arma paquete con el pedido, la guía, el formato anomalía y se pasa a facturación para que arregle la factura.
 - Cuando es novedad por retención por la DIAN y el cliente así lo reporta, el cliente debe verificar su pedido y reportar novedad.

- Cuando el pedido es aprehendido por la DIAN (información la obtiene la empleada al hacerle el seguimiento al pedido en la página web de la empresa transportadora). Se debe armar paquete de documentos guía, factura, manifiestos, acta DIAN y se entrega al Gerente general quien tiene el conocimiento para dirigirse a la DIAN.
- Cuando es novedad debido a empresa transportadora:
 - ✓ No entregan todas las cajas
 - ✓ Entregan cajas en mal estado
 - ✓ Entrega en dirección equivocada
 - ✓ No entrega mercancía en dirección diferente a la que esta especificada en la guía (Si dice primer piso allí la dejan)
 - ✓ Envío no entregado por domicilio errado
 - ✓ Destinatario ausente en dirección del cliente
 - ✓ Cliente no recibe el pedido

En caso de reclamación ante la transportadora se debe armar paquete con Carta reclamación, Rut y cámara de comercio, copia guía, pruebas (fotos). Enviar reclamación por correo electrónico o físico a servicio al cliente empresa transportadora.

Confirman recibido por correo entre 2 a 3 días donde envían número radicado. La reclamación es resuelta en 20 días o más.

Cuando respuesta es positiva a la reclamación, la transportadora solicita documentos adicionales para realizar el pago.

Problemas proceso manejo anomalía

1. En cuanto a anomalías por faltantes, no hay un control en el proceso de alistamiento del pedido, se acude a la memoria del bodeguero y a las anotaciones que se hayan hecho en el pedido, en este caso al cliente casi siempre se le da la razón.
2. Se originan perdidas de mercancía cuando hay aprehensiones porque la empresa no se entera a tiempo de esta novedad, problema no hay seguimiento constante a pedidos, poca comunicación con la transportadora.
3. El cliente firma la guía de recibido y no anota las novedades, dificultando el trabajo al momento de realizar un reclamación.
4. Servicio al cliente no lleva un control escrito del seguimiento que se le hace a los pedidos con anomalías y reclamaciones.
5. La solución a las anomalías se dificulta porque la empleada no cuenta con conocimientos específicos para resolver anomalía, no tiene el permiso o no traslada el caso al departamento encargado.

6.9 MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Compromiso Social de la Empresa con los trabajadores. • Pago sueldos a trabajadores sin retraso • La empresa ofrece estabilidad laboral a los trabajadores • Es una empresa que en el medio cuenta con alto prestigio, ética y solidez. • Cuenta con página web para que sus clientes puedan obtener información de sus productos. • Cuenta con locales propios donde puede vender mercancía con baja rotación. • Condiciones de pago • Capacidad de suministro • Antigüedad relaciones comerciales.	• No existe un organigrama dentro Distrimafer Colombia, que evidencia su estructura interna. • No cuenta con un manual que especifique las funciones de cada uno de sus miembros. • Falta de integración de algunos grupos de trabajo en la empresa. • Posibles problemas de salud de los trabajadores, por diversas razones causadas por el desarrollo del trabajo en la empresa. • Limitación del espacio físico dentro de la bodega.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• Nueva tecnología disponible en el mercado. • Crecimiento de la demanda para nuevos productos. • Diferentes temporadas en las que se necesitan productos específicos. • Oferta de proveedores de infraestructura adecuada para almacenar todos los productos en estanterías especializadas, según la forma y el volumen de la mercancía. • Software disponible en el mercado para administrar la bodega de una forma	• Los precios de los productos de la competencia son más bajos en comparación con los de la empresa. • Reclamaciones por servicios • Reclamaciones por el producto.

optimizada. • Cambio ubicación de la empresa, adquisición nueva bodega. • Optimizar la gestión de las existencias.	
--	--

7. PROPUESTA

A partir del diagnostico se han determinado algunas falencias que podrían o deben ser mejoras.

El desarrollo de una propuesta logística en las actividades de almacenamiento y distribución tiene como fin enfocar a la comercializadora de que cada proceso y actividad involucrada cumpla con los requerimientos mínimos para establecer un nivel de servicio de alta calidad, dándole el manejo adecuado y aprovechando los recursos y habilidades de los empleados para lograr resultados altamente positivos, encontrando en las buenas prácticas el factor clave éxito para posicionar su compañía en el sector.

7.1 Distribución física

La empresa Distrimafer Colombia SAS ha adquirido nuevas instalaciones y está próxima a trasladarse. Con este nuevo cambio se presenta la posibilidad de implementar la propuesta de ubicación de la mercancía.

Para ubicar la mercancía dentro de la bodega se utilizará la codificación de cada una de las referencias que haya en inventario, de la siguiente forma

Codificación compuesta de 4 dígitos así:

Primer dígito: letra mayúscula representa la inicial de la Bodega (B)

Segundo dígito: número de la bodega (1, 2, 3,4) así sucesivamente según las bodegas que haya, esto para ubicar en cual bodega se encuentra el artículo.

Tercer dígito: La bodega se organizará por pasillos nombrados con una letra consecutiva del abecedario empezando de derecha a izquierda. Por ejemplo, el pasillo más cercana a las oficinas será la —A y su compañera la —B y así sucesivamente.

Cuarto dígito: Número de posición que ocupa el artículo en el pasillo. Cada dos estibas será una nueva posición

PASILLO

PASILLO⁴⁴

PASILLO

ESCALERA

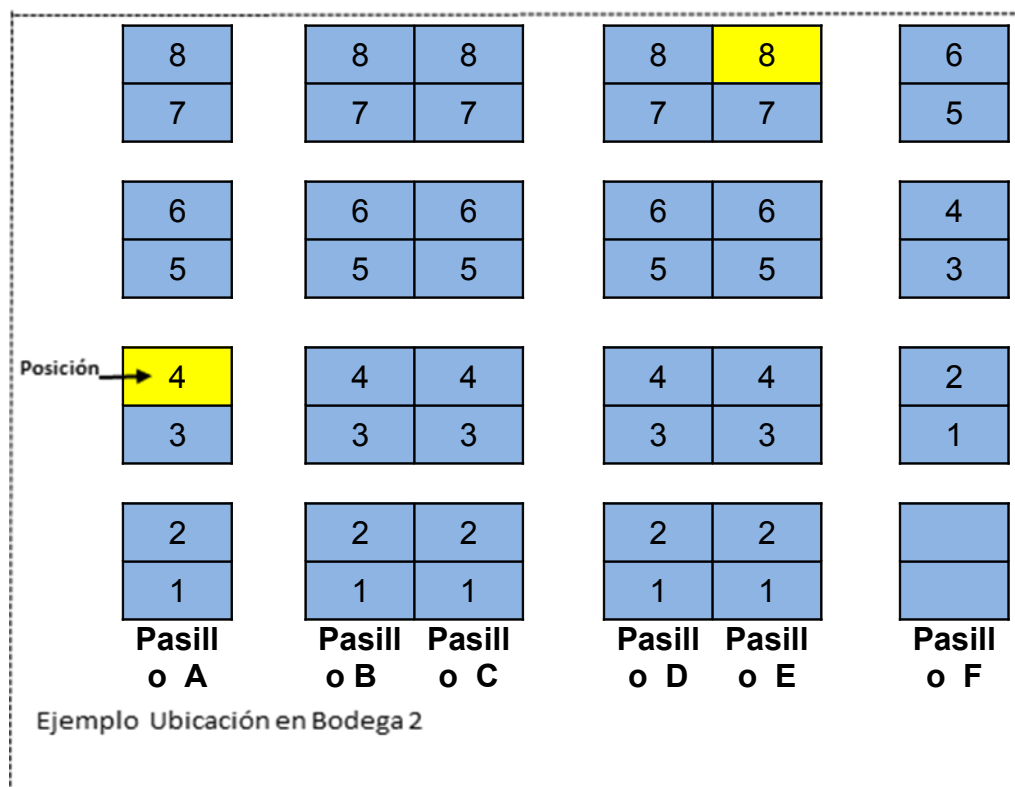


Figura 5. Ejemplo Ubicación en Bodega 2 Elaboración: Fuente Propia

Para ingresar información en el sistema se codificaría así, ejemplo con artículo x.

Bodega solo se coloca la inicial B
 Número de la bodega, en este caso la 2
 Letra del Pasillo, para el ejemplo la A
 Posición en el pasillo, para el ejemplo 4

Para separar la bodega del pasillo se hará con un guion en el medio, Ejemplo para ubicación e ingreso información en el sistema del artículo X. codificación quedaría B2-A4 y así se hará con cada artículo según la bodega, el pasillo y la posición en que se encuentre.

Recomendación:

Analizar la correcta ubicación de los materiales dentro de la bodega. Al menos debe contarse con una persona que planee el espacio de la bodega, donde ubicar los materiales recibidos, como podrían reordenarse la mercancía ya almacenada, que ingreso de mercancía se espera, y donde será colocada dentro de la bodega. Esta persona será la encargada de ir actualizando el sistema según llegue nueva mercancía o se cambie de lugar la misma.

Esta persona debe definir cuanto espacio dejar para almacenar cada uno de los ítems que están por llegar, así como definir las posiciones en que se almacenaran. Para esto se aplican diferentes criterios:

1. Clasificar los ítems según su rotación o nivel de ventas y definir, para cada zona o posición del almacén, que ítems podrá almacenar según rotación. Así, las áreas cercanas al despacho se destinaran a ítems de alta rotación y las lejanas a los de baja rotación. De esta forma se reducirán las distancias por recorrer (especialmente en la preparación de pedidos) y se necesitará menos equipo para mover los materiales. Esto obliga a revisar permanentemente la rotación de cada ítem, lo cual varía con el tiempo.
2. Ubicar los materiales dando prioridad a la sencillez visual y la posibilidad de recordar marcas o tipos de productos

Estas reglas suelen llamarse reglas de BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento) y han de existir, se cuente o no con un software que facilite la tarea del planeador de almacenamiento.

7.1.1 Principios para la asignación de espacios

El bodegaje está condicionado a la forma, el tamaño, peso, calidad, resistencia y empaque de las mercancías (bultos, cajas, faros, atados, cartones, guacales, láminas y similares). Por ello, es el jefe de bodega a quien le corresponde decidir, de acuerdo con la capacidad de almacenaje y con la disposición de sus corredores, cómo clasificar y ubicar las referencias. Sin embargo, recomendamos tener en cuenta las siguientes recomendaciones cuando se vayan a diseñar áreas de almacenamiento

- ✓ Situar grandes existencias en áreas amplias y en hileras cortas, de máximo 3 metros de profundidad, manteniendo así el fácil acceso a los bienes. Solo el depósito de productos homogéneos se puede hacer en bloques más anchos.
- ✓ Tener particular cuidado con la formación de arrumes grandes y altos, evitando así riesgos para las referencias y para los trabajadores.
- ✓ Procurar que los guacales o unidades pesadas se localicen en lugares de fácil acceso; que los productos o empaques se sitúen en sitios secos; que los bienes frágiles no corran peligro de sobrecarga ni de presiones laterales; que los artículos pequeños, delicados o valiosos estén en zonas seguras; y que los productos que puedan causar perjuicio se sitúen en lugares aislados.

- ✓ Que la disposición de los arrumes sea tan uniforme que demuestre seguridad, orden y cuidado en la conservación de la mercancía. Al apilar sobre una estiba, se aconseja que los bordes de los empaques queden arras con la plataforma.
- ✓ Llevar cabo estrictas prácticas de aseo y mantenimiento, con el fin de garantizar el orden y la seguridad del almacén. Por ejemplo, partículas de productos alimenticios caídas al suelo se deben remover de inmediato, para evitar que insectos y roedores conviertan el sitio en foco de contaminación.
- ✓ En lo posible, las existencias de un mismo depósito deben quedar en un solo lugar, de manera que se facilite su pronta identificación, su rápido inventario y su observación directa.
- ✓ Es menester dejar, mínimo, un metro de espacio libre entre los arrumes y las paredes del centro de distribución, evitando así daños en la construcción y bloqueos de tránsito en caso de emergencia.

7.1.2 Factores claves en infraestructura, procesos, organización.

A continuación les damos unas pautas para una gestión de almacenamiento eficiente:

- ✓ Mantener libres las zonas de circulación interna y externa
- ✓ Demarcación de todas las zonas del Centro de Distribución
- ✓ Manejar una unidad de almacenamiento estándar
- ✓ Mayor número de unidades uniformes en el almacenamiento
- ✓ Manejar la mercancía aislada del contacto directo del piso
- ✓ Apilar los recipientes según las normas de seguridad y protección del contenido del mismo.
- ✓ Asignar los equipos adecuados y suficientes para el manejo de producto
- ✓ Manejar un programa de mantenimiento preventivo para cada equipo
- ✓ Hardware suficiente para captura de información
- ✓ Documentación pertinente a la descripción del cargo, funciones y responsabilidades de cada empleado.
- ✓ Documentación clara y disponible del proceso de almacenamiento
- ✓ Sistema para el control de inventarios a nivel de:
- ✓ Conteos selectivos, Inventarios cíclicos e Inventario físico total
- ✓ Las transacciones del sistema deben ser en tiempo real
- ✓ Cada ubicación con su relación de inventario; cada producto con su detalle de las ubicaciones donde se encuentra.
- ✓ Programa de inducción a personal nuevo

- ✓ Reentrenamiento a personal antiguo en nuevos procesos
- ✓ Plan de capacitación permanente al personal
- ✓ Rotación del personal por los cargos del Centro de Distribución
- ✓ Metas, objetivos y promesas de servicio en cada área.
- ✓ Evaluación periódica de resultados a todo nivel
- ✓ Plan de incentivos
- ✓ Programa de control de desperdicios, control de plagas y vencimientos
- ✓ Horarios definidos para los procesos
- ✓ Productos zonificados dentro del Centro de Distribución
- ✓ Sistema que controle el consumo (LIFO o FIFO)
- ✓ Equipo autónomo y responsable por la gestión del inventario
- ✓ Aplicación de los procedimientos tal como se definen
- ✓ Definición de políticas de calidad

Uno de los aspectos fundamentales del proceso logístico, es la función de Almacenamiento en los centros de distribución o bodegas, en los cuales además de guardar la mercancía, protegerla y conservarla adecuadamente en un período de tiempo y facilitar la labor de despacho cuando se requiera. Es importante anotar que las averías y deterioros en las mercancías, dependen de las condiciones de almacenamiento, las cuales deben considerar el tipo de empaque y el período de tránsito estimado en la bodega.

7.2 ANÁLISIS EN LA PROBLEMÁTICA: LA BODEGA

Consideraciones:

1. La empresa Distrimafer Colombia SAS cambio sus instalaciones al Condominio Industrial la Nubia bodega 30 y 31, que cuenta con área de 250mts cada bodega y se construyó mezzanine agregando 250mts más. Lo cual permitió resolver varios de los problemas que había en la bodega.

Me permitieron ser parte activa en el traslado y ubicación de la mercancía, circunstancia que sirvió para implementar plan de mejoramiento para la bodega.

2. Distribución de la bodega:

Implementación punto anterior sobre de marcación de la bodega, ubicación y codificación de la mercancía. Repetir el proceso para cada una de las áreas de la bodega. Asignación zona de alistamiento, zona de despacho, zona de devoluciones y zona para ubicar mercancía de terceros.

Resueltos problemas de:

- ✓ Difícil acceso a la mercancía
- ✓ Ubicación de los productos en la bodega
- ✓ Tiempo recolección y alistamiento de pedidos
- ✓ Espacio para área de despacho

3. Se está realizando inventario de mercancía en cada uno de las bodegas para actualizar inventario en el sistema, identificar mercancía con baja rotación, unidades que pueden ser vendidas por los locales o rematadas.
4. La Empresa creo nuevo puesto de trabajo, recursos humanos, encargado de la seguridad industrial, jornadas de trabajo, uniformes, entre otros.
Se sugiere la compra escalera doble de tijera, para acceder fácilmente a mercancía en arrumes altos y evitar que los auxiliares se paren en las cajas donde esta empacada la mercancía. También se sugiere la compra de canastilla para recolectar los pedidos y llevarlos a zona de alistamiento, en el momento se hace con cajas pero estas son arrastradas por la bodega y no tiene la resistencia necesaria.
5. **Según lo observado se sugiere:**
 - ✓ Que al iniciar jornada laboral se realice aseo en toda la bodega
 - ✓ Al abrir caja que esta completa, colocar que esa es el muestrario y cerrar tapa, con el fin de evitar que mercancía se ensucie, bodega cae mucha ceniza.
 - ✓ No rasgar la caja por los lados, sacarla completa abrirla y ubicarla de tal forma que el arrume quede estable.
 - ✓ Informar a jefe de bodega el cambio de ubicación de la mercancía para actualizar el sistema.
 - ✓ No pararse encima de las cajas que contienen la mercancía
 - ✓ No utilizar las y dejarlas obstruyendo los pasillos.
 - ✓ Si la mercancía es cambiada de caja, apuntar que referencia es por fuera.
 - ✓ Arrumar la mercancía correctamente
 - ✓ Al momento de recolectar mercancía para pedido, revisar que cajas (bultos) estén realmente completos.
 - ✓ Asegurarse que la referencia que va a empacar sea realmente la que le solicitan en el pedido. Existen referencias con codificación parecida.
 - ✓ Evitar subirse a los arrumes y saltar de los mismos.
 - ✓ Informar sobre mercancía con baja rotación.
 - ✓ No permitir entrada a bodega, personas ajenas a la Empresa, sin previo aviso.
 - ✓ Toda mercancía que salga de la empresa debe estar soportada con documento firmado por persona autorizada.
 - ✓ La entrada de mercancía debe ser ingresada lo antes posible al inventario.
 - ✓ Despachar los pedidos por el consecutivo numérico que da el sistema.
 - ✓ Socializar con los empleados cuáles son sus funciones, deberes y derechos en la Empresa.

7.3 PRACTICAS SEGURIDAD INDUSTRIAL

Sistemas de extinción y detección de incendios Los extintores se deben instalar a una altura no mayor a 1.53m del piso para aquellos con capacidades iguales o menores a 40lbs y para aquellos que superen 40lbs de capacidad, la altura de instalación no supere 1,07 m del piso; la ubicación se debe realizar de tal forma que el recorrido desde cualquier punto de la bodega al extintor más cercano no supere los 22 m, estos parámetros son tomados de la NFPA10 edición 2007 (Norma para Extintores Portátiles Contra Incendios) El tipo de extintor se debe seleccionar una vez estén definidas las zonas de almacenamiento y el producto almacenado, sin embargo de acuerdo a los productos almacenados en el centro de distribución son más convenientes los extintores tipo A y contar con una batería de mínimo 15 extintores. Cualquier tipo de identificación para los extintores debe ser duradero y visible desde 3 46 pies (1metro). Si las identificaciones se ponen en paredes próximas al extintor, deben ser visibles desde 15pies (5metros). Los extintores servirían solo como medida temprana de extinción, sin embargo no propician un control de incendio en caso de escalas mayores en un conato de incendio en los productos almacenados en las estanterías.

7.3.1 Cuando estés en el trabajo ¿Qué debes hacer?

- ✓ Revisa de forma periódica tus hábitos de trabajo para detectar posibles actuaciones que puedan generar riesgos.
- ✓ Implícate en la Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Las salidas, zonas de paso, vías de evacuación y espacios de trabajo deberán mantenerse siempre despejados de objetos y líquidos o sustancias resbaladizas.
- ✓ Utiliza las herramientas y equipos de trabajo adecuados al trabajo que vayas a realizar y para el que han sido diseñadas. Respeta las instrucciones de empleo y mantenimiento. Si detectas anomalías en alguna máquina o herramienta durante su funcionamiento, manejo o inspección visual, informa al Responsable en materia de seguridad y salud laboral de la bodega.
- ✓ Usa aquellos equipos de protección individual (guantes, casco, protectores auditivos,...) que sean necesarios para protegerte de los riesgos a que estés expuesto.

Qué no debes hacer

- ✓ No almacenes objetos en zonas de paso, vías de evacuación, ni en lugares que dificulten el acceso a los equipos de lucha contra incendios.
- ✓ Nunca retires las protecciones ni anules los dispositivos de seguridad de los equipos de trabajo.
- ✓ No sobrecargues, ni manipules indebidamente la instalación eléctrica.

- ✓ No almacenes, ni manipules productos inflamables próximos a una fuente de calor.

7.3.2 Cuando manipulas cargas manualmente

Siempre que sea posible, usa los medios mecánicos auxiliares de los que dispongas.

Las normas de seguridad para levantar cargas son:

- ✓ Observa la carga: posible peso, forma, tamaño, zonas de agarre,...
- ✓ Solicita ayuda si el peso es excesivo o hay que adoptar posturas incómodas y no se pueden usar medios mecánicos.
- ✓ Adopta la postura de levantamiento: pies separados, espalda recta, mentón metido y rodillas flexionadas.
- ✓ Sujeta firmemente la carga con las manos y acércatela al cuerpo.
- ✓ Levanta suavemente la carga por extensión de las piernas, manteniendo la espalda derecha. No des tirones a la carga ni la muevas de forma rápida o brusca.
- ✓ Evita giros del tronco, mueve los pies en lugar de la cintura.
- ✓ En posición sentado, evita manejar pesos de más de 5 kg. Mejor hazlo de pie.
- ✓ Evita levantar cargas por encima de la altura de los hombros. Utiliza los elementos de ayuda (escaleras de mano).
- ✓ Si transportas objetos voluminosos, no verás por dónde caminas. Asegúrate previamente que la zona de paso está libre y transitable.
- ✓ En la movilización de personas, solicita la colaboración del usuario. Cuidarás tu espalda y potenciarás su grado de autonomía.
- ✓ Para mantener tu espalda sana es fundamental que la ejercites. Haz ejercicios que fortalezcan, practica natación, etc.

7.3.3 Recomendaciones sobre el manejo del empaque de cartón para un mejor aprovechamiento y correcta utilización en la gestión del almacenamiento:

- ✓ Arrume los paquetes sobre plataformas de madera o estanterías, separándolos del suelo.
- ✓ Al hacer arrumes más altos que el alcance manual, utilice en lo posible elementos o equipos de montacargas o escaleras tipo tijera, nunca utilice los paquetes como escalones para pisar directamente sobre ellos.

- ✓ Arrume hasta una altura máxima de 5 metros, trabando los paquetes en cada tendido, para obtener un arrume estable y evitar un derrumbamiento.
- ✓ Utilice primero los paquetes que más tiempo lleven en almacenamiento, manteniendo así una rotación de inventarios
- ✓ Abrir las cajas plegadas y formar el fondo sin forzar sus esquinas o quebrar sus caras.
- ✓ Al pegar, encintar o grapar las aletas del fondo, asegúrese de que las cajas queden bien cuadradas.
- ✓ Llenado de Cajas: Introducir el producto en forma ordenada, sin empujar o doblar hacia fuera las caras laterales, ni rasgar las esquinas de la caja.
- ✓ Cuando es necesario trasladar las cajas con producto y aun éstas no están cerradas, tómelas por la base, nunca de las aletas superiores.
- ✓ Cerrado de Cajas: Para cerrar o sellar las aletas de la caja, utilice en lo posible el engomado, ya que ofrece mejor desempeño durante la vida del embalaje.
- ✓ El encintado ocupa el segundo lugar, y el grapado o cosido ocupa el tercer lugar.
- ✓ Para cerrar temporalmente las cajas, no entrelace o trabe sus aletas. Exija y utilice en sus cajas el diseño de ranurado especial, que permite cerrarlas sin dañarlas.
- ✓ Almacene las cajas con producto en bodegas cubiertas, en ambientes secos y con buena ventilación.
- ✓ Utilice escaleras para conformar arrumes más altos de su alcance manual, no utilice las cajas como escalones.
- ✓ Almacene las cajas con producto en bodegas cubiertas, en ambientes secos y con buena ventilación.
- ✓ Arrume las cajas sobre plataformas de madera o superficies elevadas del piso para protegerlas de la humedad, el derrame de líquidos y las suciedades.

7.3.4 Cómo actuar en caso de accidente de trabajo

- ✓ Observar y valorar la situación antes de actuar.
- ✓ Actuar con rapidez, pero manteniendo siempre la calma.
- ✓ No mover a la persona accidentada si no es imprescindible.
- ✓ Examinar al herido con mucho cuidado.
- ✓ Intervendremos sólo si sabemos cómo actuar.
- ✓ Nunca dar de comer o beber a una víctima que esté inconsciente.
- ✓ Aflojar las ropas que opriman y abrigar al accidentado si es necesario.
- ✓ Tranquilizar al herido, transmitiendo seguridad en nuestra actuación.
- ✓ Se le deberá tratar, que no trasladar, con urgencia.

- ✓ Cuando auxilies debes protegerte: utiliza siempre guantes si prevés contacto con sangre.
- ✓ Alejar a las personas curiosas y evitar aglomeraciones. Organizar dando las instrucciones precisas.

8. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

8.1 RECOLECCIÓN DE DEVOLUCIONES

OBJETIVO

Establecer la recolección de devoluciones en un día predeterminado con su respectiva documentación.

POLÍTICAS

- El envío de documentación electrónica y física, debe tener una duración de máximo (1) día hábil.
- El transportador deberá verificar que la cantidad de la mercancía recogida corresponda a lo especificado en el soporte de recolección, sino corresponde se anota este inconveniente en observaciones.
- Si en el momento de la recolección de la mercancía, el cliente no la tiene disponible, se debe programar otro día para la recolección.

ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
SERVICIO AL CLIENTE	1. Enviar por e-mail, notificación de recogida de devoluciones al encargado de devoluciones con copia a Coordinadora Administrativa.
ENCARGADO DEVOLUCIONES	2. Enviar formato de recolección y manifiestos mercancía al Coordinador de despachos de la transportadora.
COORDINADOR DE DESPACHOS TRANSPORTADORA	3. Programar la recogida de mercancía
TRANSPORTADOR Y AYUDANTES	4. Recoger la mercancía a los clientes. 4.1 Solicitar al cliente anexar en mercancía la factura o soporte de notificación de la devolución.

8.1.1 RECEPCIÓN DE DEVOLUCIONES

1. OBJETIVO

Recibir las devoluciones enviadas por los clientes con su respectiva documentación en la bodega de la empresa

POLÍTICAS

- Para iniciar el procedimiento, el encargado de devoluciones debe recibir el documento soporte del cliente anexado en la mercancía a recibir.

Actividades y responsabilidades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
ENCARGADO DE DEVOLUCIONES,	1. Se recibe la mercancía en la bodega
ENCARGADO DE DEVOLUCIONES	2. Verificación de cantidades con el soporte del cliente y con conteo físico, utilizando un formato de recibo de devoluciones.
ENCARGADO DE DEVOLUCIONES	2.1 En el formato de recibo de devoluciones se registra el estado de la mercancía en ese momento, indicando bueno, malo o regular dependiendo de las condiciones en las que vea el empaque el encargado.
SERVICIO AL CLIENTE	2.2 Si no corresponden dichas cantidades, se establece una investigación con Servicio al cliente.
ENCARGADO DE DEVOLUCIONES	3. Se almacena mercancía en el espacio designado para las devoluciones ubicado en la bodega

8.1.2 CLASIFICACIÓN DE DEVOLUCIONES

1. OBJETIVO

Inspeccionar y clasificar la mercancía recibida por devoluciones, de acuerdo los criterios establecidos para que éstas tengan su respectiva rotación

2. POLÍTICAS

- ✓ La inspección de la mercancía tiene 2 días hábiles para realizarse a partir de la recepción de ésta en la bodega.
- ✓ Un ayudante de despacho debe estar disponible para colaborar con la inspección de la mercancía.
- ✓ Para cada actividad que implique dar un destino a las devoluciones se requiere un soporte físico respectivo (formatos).
- ✓ Las transferencias y operaciones de las mercancías disponen de 3 días hábiles a partir de su autorización.
- ✓ La autorización de las transferencias y operaciones de las mercancías pueden ser omitidas en caso que lo requiera, excepto en el caso de dar de baja.
- ✓ Para que se efectúe la autorización de dar de baja a las devoluciones siempre se requerirá fotografías que muestre el estado de éstas.
- ✓ A final de mes, se debe programar una reunión principalmente con Coordinadora Administrativa, encargado Devoluciones y el jefe de bodega, en la cual se evalúen la rotación que han tenido las mercancías.

3. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE

ACTIVIDAD

ENCARGADO DE DEVOLUCIONES	1. Se inspecciona toda la mercancía. 1.1 Si el empaque se encuentra sin ningún daño, éste no es destapado.
ENCARGADO DE DEVOLUCIONES	1.2 Si el empaque se encuentra con algún daño mínimo, se destapa y revisa para verificar el estado de la mercancía.
ENCARGADO DE DEVOLUCIONES	2. Clasificar la mercancía, de acuerdo a los siguientes criterios: - Mercancía en buen estado, cuyo empaque está sin ningún mínimo daño. - Mercancía regular si tiene rayones, defectos de color, o empaque dañado.

ADMINISTRATIVO	- Mercancía en mal estado, si tiene múltiples averías 3. Llenar los formatos para la autorización del destino final de las devoluciones. 3.1 Para la mercancía en buen estado se llena el recibo para el ingreso de mercancía en buen estado a la bodega de producto terminado. 3.2 Para la mercancía regular se llena el formato de ingreso de mercancía para venta a bajo costo. 3.3 Para la mercancía en mal estado, se llena el formato de autorización de devoluciones para dar de baja, anexando fotografías de la mercancía
ENCARGADO DEVOLUCIONES ADMISTRATIVO	4. Autorizar el destino de las devoluciones en sus respectivos formatos. 5. Efectuar lo registrado en los formatos. 5.1 Ingresar la mercancía en buen estado a la bodega de producto terminado, y realizar la transferencia en el sistema de dicha mercancía.
ENCARGADO DEVOLUCIONES ENCARGADO DEVOLUCIONES	5.2 Almacenar la mercancía regular en el espacio designado para las devoluciones en la bodega y es etiquetada con un sello adhesivo que debe contener la fecha de revisión de ésta. Queda disponible para la venta a bajo costo 5.3 La mercancía en mal estado con autorización, se revisa si pueden usar alguna de sus partes, de lo contrario se da de baja, posteriormente son vendidos o se desechan. 6. Registrar en la base de datos, el estado de la mercancía recibida, y su destino correspondiente.

8.1.3 REGISTRO DE DEVOLUCIONES Y DESCUENTO A CLIENTES

1. OBJETIVO

Registrar las devoluciones y el descuento a los clientes en el sistema, por medio de la nota de venta correspondiente para el cruce de cuentas adecuado.

2. POLÍTICAS

La creación de la nota de venta en el sistema y el ingreso de datos del cliente a la base de datos, se efectúa el día de la recepción de las devoluciones en la planta.

3. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
ENCARGADO DEVOLUCIONES	1. Crea nota de venta en el sistema, con la factura o soporte de notificación de las devoluciones, a partir de la recepción de estas.
ENCARGADO DEVOLUCIONES	2. Ingresa datos del cliente como: nombre del cliente, sucursal, fecha de recepción, descripción de mercancía, cantidad, número de factura, número de nota de venta, motivo, costo unitario y precio de venta, a la base de datos.

ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA DEVOLUCIONES

De acuerdo al proceso de gestión inicial de las devoluciones, se puede observar que el problema principal se centra en que éste presenta debilidades en el desempeño de su gestión, a causa de la comunicación deficiente que se muestra en las áreas involucradas lo que hace que no haya un trabajo en equipo y colaboración entre el personal, por otro lado se encuentra la informalidad del proceso, ya que no se han asignado responsables directos a las actividades establecidas, también se presenta que el proceso se detiene en el almacenamiento de estas, por lo tanto se tiene acumulado valor económico que puede ser recuperado

- ✓ Designar área de devoluciones en la bodega y persona idónea para el manejo de las mismas. Se sugiere que esta labor debe ser compartida entre auxiliar de bodega y encargado servicio al cliente.
- ✓ Cuando se programa a empresa transportadora para recoger una devolución en donde determinado cliente, hacer seguimiento a esta solicitud y

- suministrarle a la empresa transportadora documentos necesarios para que mercancía sea devuelta a la Bodega de Distrimafer sin mayores contratiempos.
- ✓ Realizar el registro oportuno de la devolución en el sistema, no se debe despachar mercancía de una devolución, si esta no ha cumplido con todo el proceso que requiere el recibo de una devolución.
 - ✓ Designar persona idónea que realice funciones de recuperación de la mercancía y de informar al jefe de bodega que mercancía puede ser reutilizada y que esté informe a coordinador de vendedores para que el disponga de estas referencias entre los vendedores o entre los locales, para así evitar almacenamiento de mercancía más tiempo del necesario, deterioro o pérdida de la misma.

8.2 ELABORACIÓN Y DESPACHO PEDIDO

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el despacho de mercancía, que cumpla los requerimientos de Distrimafer Colombia SAS con las mejores condiciones de precios, calidad y servicio.

Definición

Pedido de Compra: Documento mediante el cual la empresa solicita productos o servicios en una cierta cantidad y para una fecha específica a un proveedor y así poder atender las necesidades del cliente.

Manifiesto de Importación: Conjunto de documentos que para cada importación debe presentarse a la oficina aduanera con el objeto que se formalice el trámite de nacionalización de la mercancía que se importa.

2. POLÍTICAS

- ✓ Para pedidos por fuera de la oficina, el vendedor asignado a cada zona es quien debe realizar el pedido
- ✓ El vendedor es el responsable de informar cambios en dirección, datos del cliente o precios

3. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
VENDEDOR	1. Ingresar mediante plataforma web conectada a programa Multisys datos del cliente y referencias, cantidades y precios previamente

AUXILIAR PEDIDOS Y FACTURACIÓN AUXILIAR PEDIDOS Y FACTURACIÓN AUXILIAR PEDIDOS Y FACTURACIÓN GERENTE COMERCIAL DEPARTAMENTO DE CARTERA AUXILIAR PEDIDOS Y FACTURACIÓN	pactados con el cliente. El sistema automáticamente toma las unidades del inventario y las reserva. 2. Verificar que el pedido está en el sistema mediante el control de procesos 3. Revisar en el pedido precios, descuentos, IVA, cupo del cliente, que este asignado al vendedor correcto, cambio dirección, cliente nuevo. 4. Informar novedades en el pedido, implica que el pedido se pare en espera aprobación persona autorizada para realizar cambios. 4.1 Novedad cambio de precios, se notifica al gerente comercial que es quien autoriza el cambio de precios. Tiempo de respuesta de 2 días o más. 4.2 Novedad cupo del cliente, cambio dirección, cliente nuevo, se notifica al dpto. de cartera. Tiempo de respuesta para cupo del cliente 1 a 2 días. Tiempo respuesta cambio de dirección 1 o 2 días según la información que suministre el vendedor Tiempo respuesta creación cliente nuevo, 8 días, depende recibo documentos completos para creación del cliente y verificación de referencias y experiencia crediticia del cliente. - Los demás cambios la auxiliar de pedidos está autorizada para hacerlos. 5. Si al pedido no debe hacerse cambios, se imprime y se le pasa al jefe de bodega.
---	---

JEFE DE BODEGA	6. Revisar el pedido, mediante herramienta web asignar pedidos a auxiliares de bodega.
AUXILIAR DE BODEGA	- Se asignan según el volumen, según el tamaño del pedido, en la mañana pedidos grandes y en la tarde pedidos pequeños. - Los pedidos de los locales y de Cali tienen prioridad y se asigna a auxiliar determinado.
JEFE DE BODEGA	7. Alistamiento de pedido. Auxiliar recibe hoja impresa con el pedido donde indica datos del cliente, referencias y cantidades solicitadas, ubicación mercancía en la bodega
AUXILIAR DE BODEGA	7.2 Dirigirse a bodega y pasillo indicado para recoger mercancía y llevarla a área de despacho. 7.3 Revisar que referencias y cantidades correspondan a las solicitadas por el cliente. Si el pedido tiene modificaciones, se apuntan en el pedido
JEFE DE BODEGA	7.4 Empacar mercancía de tal forma que la mercancía llegue al cliente en buenas condiciones, esta labor debe hacerse en mesa destinada para tal labor ubicada junto a cámara de seguridad que graba que mercancía se empaca y va a ser despachada al cliente.
AUXILIAR DE BODEGA	7.5 Encintar cajas, pegar sello mercancía delicada y verificación mercancía en caso que el sello este roto.
JEFE DE BODEGA	8. De ser necesario se hacen modificaciones por cantidad en el pedido
JEFE DE BODEGA	9. Se realiza la factura y se imprimen 3 copias, 2 para el cliente y 1 para el archivo empresa. Sistema automáticamente imprime manifiestos asignados a

JEFE DE BODEGA	referencias que se van a despachar.
JEFE DE BODEGA	10. Se introduce en una de las cajas del pedido la factura y se marca con un asterisco para que el cliente la identifique. El paquete con factura y manifiestos se lo entrega al empleado de la transportadora.
EMPLEADO TRANSPORTADORA	11. Realizan stickers con datos del cliente ciudad de origen y de destino, se imprimen y pega en las cajas del pedido.
EMPLEADO TRANSPORTADORA	12. Realizar las guías de despacho, imprimirlas y pegarlas en las cajas a ser despachadas. La liquidación de las guías, es entregada al día siguiente.
JEFE DE BODEGA	13. La transportadora se lleva las cajas.
JEFE DE BODEGA	14. Ingresar la información de las guías al sistema.
	15. Entregar hoja de pedido a servicio al cliente.

8.2.1 ELABORACIÓN PEDIDO Y TRASLADO A LOCALES

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para solicitud pedido y traslado mercancía de bodega principal a los locales, bajo condiciones que estipule la Empresa.

2. POLITICAS

- ✓ Solicitar oportunamente la mercancía
- ✓ Pedido que soliciten los locales, pedido que debe ser digitado en el sistema.
- ✓ Separar pedidos de los locales y destinarles una ubicación en la bodega donde se pueda llevar un control de la mercancía que solicitan y así mismo realizar despachos parciales.

3. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
COORDINADORA ADMINISTRATIVA ADMINISTRADOR LOCAL AUXILIAR PEDIDOS Y FACTURACIÓN JEFE DE BODEGA AUXILIAR BODEGA AUXILIAR BODEGA AUXILIAR BODEGA AUXILIAR BODEGA AUXILIAR BODEGA	1. Enviar listado de la mercancía que ha llegado por correo electrónico al administrador del local, para que revise y solicite la mercancía que necesita. 2. Envío pedido local por correo electrónico. 3. Digitar el pedido en programa multisys a. Verificar que el pedido está en el sistema mediante el control de procesos. b. Se imprime y se le pasa al jefe de bodega. 4. Revisar el pedido, mediante herramienta web asignar pedidos a auxiliares de bodega. 5. Alistamiento de pedido. Auxiliar recibe hoja impresa con el pedido donde indica datos del cliente, referencias y cantidades solicitadas, ubicación mercancía en la bodega 5.1 Dirigirse a bodega y pasillo indicado para recoger mercancía y llevarla a área de despacho. 5.2 Revisar que referencias y cantidades correspondan a las solicitadas por el local. Si el pedido tiene modificaciones , se apuntan en el pedido 5.3 Empacar mercancía de tal forma que la mercancía llegue al local en buenas condiciones, esta labor debe hacerse en mesa destinada para tal labor ubicada junto a cámara de seguridad que graba que mercancía se empaca y va a ser despachada al local. 5.4 Encintar cajas, pegar sello mercancía delicada y verificación mercancía en caso que el sello este

JEFE DE BODEGA COORDINADORA ADMINISTRATIVA AUXILIAR BODEGA CONDUCTOR CAMION Y AUXILIAR BODEGA	roto. NOTA: El despacho para los locales se hace por parciales 6. Enviar pedido a coordinadora administrativa pedidos para que se realice el traslado entre bodegas. 7. Realizar traslado entre bodegas en el sistema, se imprime y se pasa a jefe de bodega 8. Cargar mercancía en camión de la empresa para realizar entrega mercancía. 9. Entregar la mercancía en los locales
---	---

ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA PEDIDOS, DESPACHOS, TRASLADOS

1. En la empresa Distrimafer Colombia SAS realizaron actualización del programa Multisys que permitió mejorar proceso elaboración y seguimiento a pedidos
2. Para que se reduzcan desplazamientos de auxiliar pedidos y facturación, se hace necesario que se capacite al jefe de bodega para que realice funciones como elaboración de pedidos de los locales, opción para que pueda modificar pedidos por cantidades y elaboración e impresión factura y manifiestos.
3. Con el cambio de instalaciones tanto para área de bodega como oficinas que la empresa Distrimafer realizó, se dio opción a la demarcación de los pasillos y ubicación de la mercancía de acuerdo a las líneas que maneja la empresa.
4. El jefe de bodega es quien debe realizar la revisión final al pedido, esto debe hacerse antes que el auxiliar de bodega empiece a empacar la mercancía.
 - a. Como control se sugiere implementar una mesa donde el auxiliar a una altura adecuada pueda empacar el pedido y la opción de instalar cámara de seguridad en esta área que grabe que mercancía es empacada, esto para tener frente a los clientes la opción de revisar los pedidos si se presentan reclamos por faltantes o despacho de referencias diferente a la solicitada por el cliente.
5. Reducir los tiempos de revisión de los pedidos, crear políticas que permitan que en ciertas condiciones las novedades en pedidos sean resueltas por otros empleados. Que hayan topes para cambios de precios.

6. Los pedidos tienen un número consecutivo, que los despachos obedezcan a este orden y no a la cantidad de referencias que haya pedido el cliente, o a su cantidad si es en bultos o unidades. Esto interfiere en el normal proceso que debe seguir un pedido, porque si se despacha un pedido X y resulta que en este están solicitando más cantidad de la que hay en inventario el pedido H se quedaría sin mercancía y en orden este la solicito primero.
7. Cada solicitud pedido de mercancía que realicen los locales debe estar soportado por documento de pedido y traslado correspondiente digitado y descargado del inventario en programa Multisys.
8. Seguimiento a mercancía que solicitan los locales y procurar que pedido que sea realizado, pedido que debe ser despachado en su totalidad. Si se hace necesario realizar despachos parciales que estos tengan un tiempo de despacho determinado, para así disponer de esta mercancía si lleva más de 1 mes y aún no ha sido despachado, esto permite.
 - ✓ Liberar espacio en la bodega
 - ✓ Obtener posibles ventas
 - ✓ Orden porque los locales encargados de los locales deben ser conscientes que mercancía piden y si en verdad la necesitan y en qué tiempo.
 - ✓ Menos carga para el personal administrativo que podrán llevar control más adecuado y no tendrán unidades retenidas tanto tiempo, afectando el inventario físico y en el sistema

8.2.2 SERVICIO AL CLIENTE: PROCESO MANEJO NOVEDAD EN PEDIDO

1. OBJETIVO

Establecer un proceso que permita prevenir antes que resolver las anomalías presentadas en despacho de pedidos.

2. POLITICAS

- ✓ Escuchar al cliente en cada Punto de Contacto.
- ✓ Velar porque cada colaborador tenga una actitud de servicio al cliente en cada Momento de la Verdad.
- ✓ Utilizar el call center/contact center como una poderosa herramienta para brindar un servicio al cliente único.
- ✓ Comprender que cada cliente es único.

- ✓ Comprender que cada cliente interno es único y que trabajamos con colaboradores que son personas.

3. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE	1. Informarse sobre datos del pedido, número de guía, novedades que se hayan presentado en la bodega respecto a unidades o referencias que no vayan a ser despachadas. Tomar apuntes información encontrada.
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE	2. Hacer seguimiento al pedido: - Llamando al cliente para informarse de las condiciones de recibo de la mercancía. - Mediante página web de la transportadora con el número de guía. - Cliente o vendedor llama a informar sobre novedad en pedido.
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE	3. Apuntar en pedido toda la información obtenida en proceso anterior.
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE	4. Si en proceso anterior se detectó alguna novedad, iniciar proceso tendiente a darle solución al mismo:
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE	5. Llenar formato de anomalía con su respectivo consecutivo Novedades:
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE	5.1 Cuando es novedad por unidad (Faltante o sobrante): Se revisa el pedido como se despacho
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE Y JEFE DE BODEGA	- Si lo que informa el cliente no concuerda con la información en el pedido, se acude a bodega, para

EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE Y PEDIDOS Y FACTURACION	revisar en las cámaras y revisar como se hizo el despacho. - Se organiza paquete con el pedido, la guía, el formato anomalía y pruebas entradas en cámaras y se pasa a encargada para que realice correctivos necesarios contablemente y en la bodega.
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE Y PEDIDOS Y FACTURACION	5.2 Cuando es novedad por revisión por la DIAN y el cliente así lo reporta, el cliente debe verificar su pedido y reportar novedad (faltante o sobrante) y así hacer la respectiva nota que afecte la factura.
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE Y GERENTE GENERAL	5.3 Cuando el pedido es aprehendido por la DIAN, Se debe armar paquete de documentos guía, factura, manifiestos, acta DIAN y se entrega al Gerente general quien tiene el conocimiento para dirigirse a la DIAN.
EMPLEADO SERVICIO AL CLIENTE Y SERVICIO AL CLIENTE TRANSPORTADORA	5.4 Cuando es novedad debido a empresa transportadora: - No entregan todas las cajas - Entregan cajas en mal estado - Entrega en dirección equivocada - No entrega mercancía en dirección diferente a la que esta especificada en la guía - Envío no entregado por domicilio errado - Destinatario ausente en dirección del cliente - Cliente no recibe el pedido En caso de reclamación ante la

TODOS LOS IMPLICADOS	transportadora se debe armar paquete con Carta reclamación, Rut y cámara de comercio, copia guía, pruebas (fotos). Enviar reclamación por correo electrónico o físico a servicio al cliente empresa transportadora. Confirman recibido por correo entre 2 a 3 días donde envían número radicado. La reclamación es resuelta en 20 días o más. Cuando respuesta es positiva a la reclamación, la transportadora solicita documentos adicionales para realizar el pago. 6. En todas las novedades anteriores se deben resolver con diligencia, dándole pronta solución a las necesidades del cliente.
-----------------------------	--

ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA NOVEDADES EN PEDIDO

1. Solicitar al cliente que en la guía coloque observaciones acerca novedades en recibo de mercancía.
2. Novedades en pedidos, al seguir la propuestas que el jefe de bodega realice control sobre pedido antes de ser empacado y mesa donde se realice empaque vigilado con cámara, la empresa obtendrá las pruebas suficientes para tratar con el cliente y con transportadora de ser necesario.
3. Se propone que servicio al cliente realice un control preventivo y no correctivo, mas comunicación entre los distintos departamentos de la empresa y con la empresa transportadora.
4. Servicio al cliente debe llevar bitácora de toda la información, novedades que obtenga en el seguimiento a los pedidos.
5. Servicio al cliente debe tener las herramientas necesarias para la solución novedades, esto es capacitación y poder de decisión en ciertos casos que se presenten.
6. Reglas importantes para buen servicio al cliente:
 - ✓ Mostrar atención
 - ✓ Tener una presentación adecuada

- ✓ Atención personal y amable
- ✓ Tener a mano la información adecuada
- ✓ Expresión corporal y oral adecuada

9. CONCLUSIONES

La Empresa Distrimafer Colombia SAS en los últimos meses ha atravesado una serie de cambios tanto en la parte física, por el cambio de instalaciones como en su estructura interna, lo que permitió que se presentaran grandes cambios que han favorecido a la Empresa y a sus empleados, se me permitió hacer parte de este proceso y colaborar con la aplicación de esta propuesta en la Empresa.

El proceso en su aplicación aunque demorado ha servido para que los empleados realicen sus funciones de una forma más efectiva, incluso me han manifestado que están de acuerdo con los cambios que eran necesarios.

El proceso que se realizó fue ubicación de mercancía en estibas, por pasillos, teniendo en cuenta que la mercancía se agrupara por líneas y por rotación. Posteriormente se procedió a demarcar las bodegas que se separaron en 3, y los pasillos que se marcaron con las letras del abecedario y los pasillos se marcaron por posiciones con números, se marcó con pintura amarilla de alto tráfico.

También se procedió a codificar en el sistema la ubicación de cada una de las referencias en inventario, esto para facilitar la búsqueda de la mercancía al momento de alistar un pedido.

En este proceso se detectó que había varias diferencias en el inventario físico, respecto al inventario en el sistema, circunstancia que fue informada a la gerencia de la Empresa, la cual me solicitó realizar inventario físico que permitiera corroborar las diferencias, realizar la investigación y ajustar lo encontrado.

Otras conclusiones

Más comunicación entre los distintos departamentos, cada empleado tiene distintas funciones en la Empresa, pero todos tienen un fin común, posicionar Distrimafer Colombia SAS.

La recolección de pedidos mejoró debido a que los pasillos de la bodega se diseñaron con un espacio adecuado para que los auxiliares transiten sin ningún problema.

La demarcación de las zonas de almacenaje permite mantener los productos en sus lugares específicos, logrando que los auxiliares los ubiquen fácilmente en el momento de realizar el proceso de alistamiento del pedido.

Al diseñar la zona de alistamiento de pedidos cerca de la mercancía y de la zona de cargue y descargue, se facilitó la preparación de pedidos y el traslado al medio de transporte.

El manual de procedimientos diseñado para Distrimafer Colombia SAS, es una propuesta de manejo de los procesos y los responsables de ellos.

Programar con los proveedores un tiempo promedio de entrega de pedidos, ayuda a mantener ordenada la bodega ya que se establece dónde va estar ubicado el producto.

Las zonas de cargue y descargue diseñadas, permiten que el sistema de transporte tenga mejor acceso a la bodega y a la mercancía.

10. RECOMENDACIONES

Socializar el presente trabajo con los diferentes departamentos de la empresa, especialmente con el departamento de bodega.

Continuar con la actualización en el sistema de la ubicación de las referencias, esto cada vez que alguna cambie de ubicación o ingresen referencias nuevas.

Se deben mantener las zonas demarcadas claramente para evitar la mala ubicación de la mercancía.

Revisar la propuesta para el manejo de las devoluciones.

En cuanto a servicio al cliente la propuesta es prevención y conocer más las necesidades del cliente, este puesto de trabajo es la cara de la Empresa frente a los clientes.

Capacitar constantemente personal.

Seguimiento y monitoreo a las actividades y responsabilidades propuestas para el almacenamiento y distribución de la bodega en la Empresa.

11. BIBLIOGRAFÍA

B. DERVAUX Y C. CROCE. Las diez funciones clave del director de empresa. Ediciones Deusto S.A.

CANELA LÓPEZ, JOSÉ RUIZ. La gestión por calidad total en la empresa moderna. Alfaomega Grupo editor S.A. de C. V. 2004

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA DE 1991

CONGRESO DE LA REPUBLICA LEY 43 DE 1990 (Diciembre 13) Por la cual se adiciona la Ley 145 de 1960, reglamentaria de la profesión de Contador Público y se dictan otras disposiciones. Reglamentada por los Decretos 1235 de 1991, 1510 de 1998. Orientación profesional 5 de 2003 Consejo Técnico de la Contaduría; Resolución 160 de 2004 Junta Central de Contadores

DECRETO 410 DE 1971 (Marzo 27) Por el cual se expide el Código de Comercio. Diario Oficial 33.339 de junio 16 de 1971

DECRETO 1599 DE 2005: (Marzo 27) Por el cual adopta el modelo de estándar de control interno-MECI para el Estado colombiano. Diario oficial 45920 de mayo 26 del 2005.

DECRETO NÚMERO 0302 DE 2015: Por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para las normas de aseguramiento de la información. Diario Oficial 49.431 febrero 20 de 2015

LEY 87 DE 1993 (noviembre 29) Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones Diario Oficial 41120 de Noviembre 29 de 1993

MONTAÑO OROZCO, EDILBERTO. Control Interno, auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo. Editorial Universidad del Valle, 2013

MORA GARCÍA, LUIS ANÍBAL. Gestión logística en centros de distribución, bodega y almacenes. Ecoe Ediciones. 2011

Páginas Web

<http://www.matrizfoda.>

http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_15/recursos/01_general/09062014/n_icontec.pdf

http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf