

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): ANGIE PAOLA APELLIDOS: CUELLAR LAZARO

NOMBRE(S): CAMILA ANDREA APELLIDOS: BUSTAMANTE BUSTAMANTE

FACULTAD: INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): RUTH LEONOR APELLIDOS: REYES VILLALBA

CODIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

Este proyecto trata acerca de un diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora Alexis Angarita en la ciudad de San José de Cúcuta. Para ello, se realizó una investigación descriptiva evidenciando un diagnóstico del estado actual de la organización en relación con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. La recolección de información se obtuvo mediante una lista de chequeo, con la que se identificó el nivel de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma. La población, corresponde al personal que labora en la distribuidora Alexis Angarita de San José de Cúcuta, que en su totalidad son 22 empleados y los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. El muestreo, es la misma población, ya que el respectivo estudio debe abarcar a todo el personal de la distribuidora y asimismo a todos los procesos. Se logró, diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora Alexis Angarita en la ciudad de San José de Cúcuta. Se diagnosticó del estado actual de la distribuidora Alexis Angarita. Se realizó un análisis de contexto de la distribuidora Alexis Angarita implicando los factores internos y externos. Seguidamente, se identificó los procesos de la distribuidora Alexis Angarita y caracterizar cada uno de ellos. Posteriormente, se diseñó un modelo para la gestión de los riesgos y oportunidades existentes en la distribuidora Alexis Angarita. Finalmente, se elaboró la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad de la distribuidora conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

PALABRAS CLAVE: gestión de calidad, diseño sistema, norma ISO 9001:2015, documentación.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 398 PLANOS: _____ ILUSTRACIONES: _____ CD ROOM: 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA EN LA CIUDAD DE SAN
JOSÉ DE CÚCUTA

ANGIE PAOLA CUELLAR LAZARO
CAMILA ANDREA BUSTAMANTE BUSTAMANTE

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA EN LA CIUDAD DE SAN
JOSÉ DE CÚCUTA

ANGIE PAOLA CUELLAR LAZARO
CAMILA ANDREA BUSTAMANTE BUSTAMANTE

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniera Industrial

Directora:

RUTH LEONOR REYES VILLALBA
Magister en Sistemas Integrados de Gestión

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2020

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 05 de Junio, 2020

HORA: 9:20 - 10:00 a.m.

LUGAR: GOOGLE MEET - CORREO INSTITUCIONAL

UFPS PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: **DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS
ANGARITA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

JURADOS: **FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR
JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO
ANA MILENA GÓMEZ SOTO**

DIRECTORA: **RUTH LEONOR REYES VILLALBA**

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN NÚMERO	CALIFICACIÓN LETRA
ANGIE PAOLA CUÉLLAR LÁZARO	1192433	4,2	Cuatro, dos
CAMILA ANDREA BUSTAMANTE BUSTAMANTE	1192459	4,2	Cuatro, dos



FABIO ORLANDO SEGURA ESCOBAR

APROBADA



JUAN CARLOS BERMÚDEZ CARRILLO



ANA MILENA GÓMEZ SOTO



V.Bo GAUDY CAROLINA PRADA BOTÍA
Directora Plan de Estudios
Ingeniería Industrial



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA
LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Cúcuta,

Señores
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS
Ciudad

Cordial saludo:

ANGIE PAOLA CUELLAR LAZARO Y CAMILA ANDREA BUSTAMANTE BUSTAMANTE identificado(s) con la C.C. N°1090450753 de Cúcuta y 1093789971 de los Patios, autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDA BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA EN LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CÚCUTA, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar al título de Ingeniería Industrial; autorizo(amos) a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander, Eduardo Cote Lamus, para que con fines académicos, muestre a la comunidad en general a la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permita la consulta, la reproducción, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet etc.; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la ley 1982 y el artículo 11 de la decisión andina 351 de 1993, que establece que **“los derechos morales del trabajo son propiedad de los autores”**, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

ANGIE PAOLA CUELLAR LAZARO
C.C 1090450753

CAMILA ANDREA BUSTAMANTE
C.C 1093789971

Contenido

	pág.
Introducción	18
1. Problema	19
1.1 Titulo	19
1.2 Planteamiento del Problema	19
1.3 Formulación del Problema	20
1.4 Justificación	20
1.4.1 A nivel de empresa	20
1.4.2 A nivel del estudiante	21
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
1.6 Alcances y Limitaciones	22
1.6.1 Alcances	22
1.6.2 Limitación	22
2. Marco Referencial	23
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.1.3 Antecedentes regionales	25
2.2 Marco Contextual	26
2.2.1 Información de la empresa	26
2.2.2 Estructura General	27

2.3 Marco Teórico	27
2.3.1 Diagnóstico Inicial de sistema de Gestión de Calidad	28
2.3.2 Matriz de DOFA	28
2.3.3 Sistema de Gestión de Calidad	29
2.3.4 Enfoque de procesos	30
2.3.5 Caracterización de los procesos	32
2.3.6 Matriz AMFE	33
2.3.7 Documentación del Sistema de la Calidad	34
2.3.8 Política de la Calidad	35
2.3.9 Objetivo de la Calidad	36
2.4 Marco Conceptual	36
2.5 Marco Legal	37
3. Diseño Metodológico	38
3.1 Tipo de Investigación	38
3.2 Población y Muestra	38
3.2.1 Población	38
3.2.2 Muestra	38
3.3 Instrumentos para la Recolección de Datos	39
3.3.1 Fuentes primarias	39
3.3.2 Fuentes secundarias	39
3.4 Análisis de la Información	39
4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Distribuidora Alexis Angarita en la ciudad de San José de Cúcuta	41
4.1 Generalidades de la Empresa	41

4.1.1 Características de la empresa	41
4.2 Diagnóstico del Estado actual de la Distribuidora Alexis Angarita, con Base en los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	42
4.2.1 Lista de Chequeo	42
4.2.2 Análisis General de la lista de chequeo	51
4.3 Análisis de contexto de la distribuidora Alexis Angarita Implicando los Factores Internos y Externos, para Identificar las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	53
4.3.1 Identificación del contexto	53
4.3.2 Análisis PESTEL	54
4.3.3 Modelo de las cinco fuerzas de porter	56
4.3.4 Perfil de Capacidad Interna (PCI)	58
4.3.5 Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio (POAM)	61
4.3.6 Matriz DOFA	64
4.3.7 Misión	66
4.3.8 Visión	67
4.3.9 Valores	68
4.3.10 Logotipo	69
4.3.11 Organigrama	70
4.3.12 Identificación de las partes interesadas	72
4.3.13 Formulación de la Política de Calidad	74
4.3.14 Objetivos de Calidad	78
4.4 Identificación de los Procesos y su Caracterización para la Distribuidora Alexis Angarita	83

4.4.1 Mapa de procesos	83
4.4.2 Caracterización de procesos	85
4.5 Modelo para la Gestión de los Riesgos y Oportunidades Existentes en la Distribuidora Alexis Angarita de Acuerdo a los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015	87
4.5.1 Establecimiento del contexto	87
4.5.2 Identificación del modo de fallo	87
4.5.3 Valoración del índice de prioridad	92
4.6 Documentación Requerida por el Sistema de Gestión de Calidad de la Distribuidora Conforme a los Requerimientos de la Norma ISO 9001:2015	107
4.6.1 Documentación requeridos para la Distribuidora Alexis Angarita	116
5. Conclusiones	129
6. Recomendaciones	131
Referencias Bibliográficas	132
Anexos	136

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Ubicación de la Distribuidora Alexis Angarita	27
Figura 2. Proceso de Gestión	30
Figura 3. Representación esquemática de los elementos de un proceso	31
Figura 4. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA	32
Figura 5. Jerarquía de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad	35
Figura 6. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 4 de la ISO 9001:2015	44
Figura 7. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 5 de la ISO 9001:2015	45
Figura 8. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 6 de la ISO 9001:2015	46
Figura 9. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 7 de la ISO 9001:2015	47
Figura 10. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 8 de la ISO 9001:2015	48
Figura 11. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 9 de la ISO 9001:2015	49
Figura 12. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 10 de la ISO 9001:2015	50
Figura 13. Porcentaje del grado de cumplimiento de la ISO 9001:2015	51
Figura 14. Análisis PESTEL	55
Figura 15. Misión	67
Figura 16. Visión	68
Figura 17. Logotipo Distribuidora Alexis Angarita	70
Figura 18. Organigrama Distribuidora Alexis Angarita	71
Figura 19. Matriz de poder/interés con interesados	72
Figura 20. Mapa de procesos	85

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Personal Administrativo	41
Tabla 2. Personal Operativo	41
Tabla 3. Personal de ventas	42
Tabla 4. Grado de cumplimiento del numeral 4 de la ISO 9001:2015	44
Tabla 5. Grado de cumplimiento del numeral 5 de la ISO 9001:2015	45
Tabla 6. Grado de cumplimiento del numeral 6 de la ISO 9001:2015	46
Tabla 7. Grado de cumplimiento del numeral 7 de la ISO 9001:2015	47
Tabla 8. Grado de cumplimiento del numeral 8 de la ISO 9001:2015	48
Tabla 9. Grado de cumplimiento del numeral 9 de la ISO 9001:2015	49
Tabla 10. Grado de cumplimiento del numeral 10 de la ISO 9001:2015	50
Tabla 11. Grado de cumplimiento de la ISO 9001:2015	51
Tabla 12. Modelo de las cinco fuerzas de PORTER	57
Tabla 13. Análisis Interno PCI	59
Tabla 14. Análisis Externo POAM	62
Tabla 15. Matriz DOFA	65
Tabla 16. Valores de la organización	69
Tabla 17. Matriz de Partes Interesadas	73
Tabla 18. Matriz cruzada de necesidades	75
Tabla 19. Valoración final de la matriz cruzada de necesidades	75
Tabla 20. Política de calidad para la distribuidora	77
Tabla 21. Objetivos de calidad presentados a la distribuidora Alexis Angarita	78

Tabla 22. Indicadores de Gestión	80
Tabla 23. Hoja de vida de Indicadores de Gestión	82
Tabla 24. Fallos Proceso Direccionamiento Estratégico	88
Tabla 25. Fallos Proceso Gestión de Compras	89
Tabla 26. Fallos Proceso Gestión de Ventas	89
Tabla 27. Fallos Proceso Facturación y Cobranza	90
Tabla 28. Fallos Proceso Distribución y Entrega.	90
Tabla 29. Fallos Proceso Gestión Financiera	91
Tabla 30. Fallos Proceso Gestión de Calidad	91
Tabla 31. Fallos Proceso Gestión del Talento Humano	91
Tabla 32. Clasificación de la severidad del modo de fallo según el efecto en el cliente	92
Tabla 33. Clasificación de la ocurrencia del modo de fallo	93
Tabla 34. Clasificación de la detección del modo de fallo	94
Tabla 35. Formato Análisis de Modal de Fallos y Efectos (A.M.F.E)	95
Tabla 36. A.M.F.E para el proceso Gestión de Compras.	96
Tabla 37. A.M.F.E para el proceso Gestión de Ventas	97
Tabla 38. A.M.F.E para el proceso Facturación y Cobranza	98
Tabla 39. A.M.F.E para el proceso Distribución y Entrega	100
Tabla 40. A.M.F.E para el proceso Gestión de Gestión Financiera	101
Tabla 41. A.M.F.E para el proceso Gestión de Calidad	103
Tabla 42. A.M.F.E para el proceso Gestión de Talento Humano	104
Tabla 43. A.M.F.E para el proceso Gestión de Direccionamiento Estratégico	105
Tabla 44. Encabezado de la documentación	112

Tabla 45. Codificación de la documentación	113
Tabla 46. Formato utilizado para la creación de procedimientos	115
Tabla 47. Lista maestro de documento interno	117

Lista de Anexos

	pág.
Anexo 1. Lista de Chequeo	137
Anexo 2. Entrevista de análisis de cargo	172
Anexo 3. Entrevista para la caracterización de los procesos	179
Anexo 4. Caracterización de los procesos	181
Anexo 5. Procedimiento de control de documentos	217
Anexo 6. Formato de solicitud de creación, modificación o eliminación	226
Anexo 7. Formato de control de documento o formato modificado, eliminado o creado	228
Anexo 8. Formato de lista maestro de documento interno	229
Anexo 9. Formato de lista maestro de documentos externos	230
Anexo 10. Procedimiento de control de registro	231
Anexo 11. Formato de la lista maestro de control de registro	236
Anexo 13. Formato de programa de auditoría interna	248
Anexo 14. Formato de Plan de auditoría Interna	249
Anexo 15. Formato lista de verificación	250
Anexo 16. Formato de Informe de Auditoria	251
Anexo 17. Formato de Revisión por la Dirección	252
Anexo 18. Formato de Evaluación de Auditores Interno	253
Anexo 19. Procedimiento de servicio no conforme	254
Anexo 20. Formato de quejas. sugerencias o reclamación	261
Anexo 21. Formato de registro de servicio no conforme	262
Anexo 22. Procedimiento de acción preventiva	263
Anexo 23. Formato de registro de acciones preventivas	272

Anexo 24. Formato de seguimiento de las acciones preventivas	274
Anexo 25. Procedimiento de acción correctivas	275
Anexo 26. Formato de registro de acciones correctivas	284
Anexo 27. Formato de seguimiento de las acciones correctiva	286
Anexo 28. Formatos necesarios para la empresa Distribuidora Alexis Angarita	287
Anexo 29. Manual de funciones	369

Resumen

Este proyecto trata acerca de un diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora Alexis Angarita en la ciudad de San José de Cúcuta. Para ello, se realizó una investigación descriptiva evidenciando un diagnóstico del estado actual de la organización en relación con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. La recolección de información se obtuvo mediante una lista de chequeo, con la que se identificó el nivel de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. La población, corresponde al personal que labora en la distribuidora Alexis Angarita de San José de Cúcuta, que en su totalidad son 22 empleados y los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. El muestreo, es la misma población, ya que el respectivo estudio debe abarcar a todo el personal de la distribuidora y asimismo a todos los procesos. Se logró, diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora Alexis Angarita en la ciudad de San José de Cúcuta. Se diagnosticó del estado actual de la distribuidora Alexis Angarita, con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se realizó un análisis de contexto de la distribuidora Alexis Angarita implicando los factores internos y externos, para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Seguidamente, se identificó los procesos de la distribuidora Alexis Angarita y caracterizar cada uno de ellos. Posteriormente, se diseñó un modelo para la gestión de los riesgos y oportunidades existentes en la distribuidora Alexis Angarita de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Finalmente, se elaboró la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad de la distribuidora conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

Abstract

This project deals with a design of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard for the distributor Alexis Angarita in the city of San José de Cúcuta. For this, a descriptive investigation was carried out, evidencing a diagnosis of the current state of the organization in relation to the requirements of ISO 9001: 2015. The collection of information was obtained through a checklist, with which the level of compliance with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard was identified. The population corresponds to the personnel who work at the Alexis Angarita distributor in San José de Cúcuta, which are 22 employees in their entirety and the strategic, missionary and support processes. The sampling is the same population, since the respective study must cover all the personnel of the distributor and also all the processes. It was possible to design the Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 standard for the distributor Alexis Angarita in the city of San José de Cúcuta. The current status of the distributor Alexis Angarita was diagnosed, based on the requirements of the ISO 9001: 2015 standard. A context analysis of the distributor Alexis Angarita was carried out, involving internal and external factors, to identify the needs and expectations of the interested parties. Then, the processes of the distributor Alexis Angarita were identified and each one was characterized. Subsequently, a model was designed for the management of the risks and opportunities existing in the distributor Alexis Angarita according to the requirements of the ISO 9001: 2015 standard. Finally, the documentation required by the distributor's quality management system was prepared in accordance with the requirements of the ISO 9001: 2015 standard.

Introducción

Durante la última década, los modelos de gestión de la calidad han evolucionado para que las organizaciones trabajen en búsqueda de la mejora continua, a través de la inclusión del ciclo PHVA (Planear– Hacer – Verificar – Actuar) o ciclo de Deming, en las diferentes actividades y procesos que las conforman. El más reciente modelo de Gestión de la Calidad, hace referencia a la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001, la cual establece que las primeras tareas a desarrollar, consisten en fundamentar y planificar los requisitos al interior de la compañía, a lo cual le sigue la documentación de la información, que permitirá en un futuro la adecuada operación, control y mejora del sistema de gestión de la calidad.

La ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad, se basa en la aplicación de unos procesos dentro de la organización e introduce el concepto de mejora continua, propiciando la eficacia, incrementando su ventaja competitiva en el mercado y respondiendo a las expectativas de los clientes. Es apropiado que todas las organizaciones, sin importar su tamaño o índole, se adapten a las exigencias del mercado, estableciendo la capacidad para proporcionar productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.

Distribuciones Alexis Angarita, es una empresa dedicada al comercio de bebidas gaseosas, la cual busca el mejoramiento continuo de sus servicios y el control eficiente de sus procesos y recursos, por lo cual, es indispensable para la organización, el diseño de este sistema, con fin de mejorar la gestión de procesos y, por ende, ofrecer niveles más altos de satisfacción del cliente.

1. Problema

1.1 Título

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA EN LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.

1.2 Planteamiento del Problema

Los Sistemas de Gestión de Calidad se han centrado para que las empresas de cualquier índole, se dediquen a la búsqueda de la mejora continua, mediante la incorporación del Ciclo de Deming (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar), en los diferentes procesos, procedimientos, actividades y tareas, por esta razón, las organizaciones enfrentan un gran desafío el cual es buscar un valor adicional que les permita mantenerse en un mercado tan competitivo.

Las distribuidoras han presentado un incremento en el mercado determinando competitividad y generando la exigencia de aprovechar las oportunidades que aporten a la mejora continua. La distribuidora Alexis Angarita, es una empresa dedicada a la comercialización de productos de gaseosas de diferentes marcas, la cual busca nuevas oportunidades enfocadas en las partes interesadas y en la mejora continua en todos sus procesos, con el propósito de garantizar la calidad de los servicios y mantener un margen de competitividad en el mercado, teniendo en consideración la gestión de sus procesos, recursos y la satisfacción de las necesidades de los clientes, así como, la planificación e implementación de acciones para prevenir el incumplimiento de los objetivos, para así, llevar el desarrollo continuo de la organización. Por esta razón, la empresa consideró esencial el diseño del Sistema de Gestión de la Calidad según

ISO-9001 referente a su cuarta actualización (2015).

De no abordar el diseño de un sistema de gestión de calidad, difícilmente se podrán eliminar las debilidades en términos de productividad, satisfacción del cliente y gestión eficiente de los procesos, lo que puede ocasionar para la distribuidora, falta de credibilidad en la calidad de su servicio, impedimentos en avance, fortalecimiento, posicionamiento y competitividad.

Por las razones expuestas, es especialmente importante considerar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la distribuidora según los requisitos de esta norma, con el fin del logro eficiente de su gestión, dirigidos al desarrollo organizacional, alineación del contexto y estrategias de la organización, consideración de los riesgos y oportunidades, mayor compromiso de la Alta Dirección, y la satisfacción de las partes interesadas, encaminando a la consecución de los objetivos organizacionales y estableciendo una empresa más sólida, mejor estructurada y preparada para asumir nuevos retos.

1.3 Formulación del Problema

¿De qué manera se podría redireccionar la gestión organizacional de la distribuidora, a un modelo con enfoque por procesos, gestión de riesgos y oportunidades, compromiso con la mejora continua para lograr la satisfacción de sus clientes las partes interesadas y lograr con ello mejorar su productividad y competitividad en una visión a largo plazo?

1.4 Justificación

1.4.1 A nivel de empresa. Es importante que cualquier empresa se apropie del diseño del sistema de gestión de calidad, para obtener múltiples beneficios, entre ellos, la satisfacción de las necesidades y exigencias del cliente, mejoramiento de la imagen organizacional, gestión eficiente

de los procesos, búsqueda de la mejora continua, así como el aumento de la productividad, eficiencia y el ahorro de recursos, principalmente el tiempo y el dinero.

La distribuidora Alexis Angarita, se puede favorecer primordialmente de la adopción de este diseño, dado que se establece la orientación y organización de cada uno de los procesos y procedimientos que se manifiestan en el desarrollo de las diferentes actividades de la empresa y se mejora la satisfacción de las partes interesadas. De igual manera, el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, propicia desarrollo y crecimiento conforme al mejoramiento continuo que exige el mercado.

1.4.2 A nivel del estudiante. El presente estudio, permitirá fortalecer el aprendizaje adquirido en el área de Gestión de la Calidad, a través de las destrezas, capacidades, habilidades y competencias, propiciando el logro de los objetivos y la obtención del título de Ingeniera Industrial.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general. Diseñar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora Alexis Angarita en la ciudad de San José de Cúcuta.

1.5.2 Objetivos Específicos. Diagnosticar el estado actual de la distribuidora Alexis Angarita, con base en los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Realizar un análisis de contexto de la distribuidora Alexis Angarita implicando los factores internos y externos, para identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Identificar los procesos de la distribuidora Alexis Angarita y caracterizar cada uno de ellos.

Diseñar un modelo para la gestión de los riesgos y oportunidades existentes en la distribuidora Alexis Angarita de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Realizar la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad de la distribuidora conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances. Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora Alexis Angarita en la ciudad de Cúcuta, por lo tanto, esta investigación implicará las actividades orientadas a la realización, inicialmente de un diagnóstico del estado actual de la empresa, en materia de Calidad; el análisis del contexto de la distribuidora; la identificación de los procesos de la empresa y su caracterización, así como identificar los riesgos existentes de acuerdo a los requisitos de la norma, por último, se establecerá la información documentada conforme a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015 para la distribuidora Alexis Angarita de la ciudad de San José de Cúcuta.

1.6.2 Limitación. Para el desarrollo del proyecto, la principal limitación que se presentará es la disponibilidad de tiempo, por parte del personal de la distribuidora, ya que se considera necesario contar con todo el talento humano a fin de proporcionar la información necesaria.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales. Núñez (2017). Propuesta para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L. Trabajo de Grado. Ingeniero Industrial. Universidad de Lima. Lima, Perú.

En este trabajo se realizó una descripción detallada de la empresa MARINSA, con el fin de dar a conocer los productos y servicios, la estructura de la organización y el plan estratégico entre otros aspectos importantes. También se determinó; como objetivo general, evaluar los beneficios y la pertinencia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa MARINSA, a fin de reducir los niveles costos y gastos innecesarios. Además, se analizó el entorno externo e interno de la empresa, teniendo en cuenta las oportunidades y amenazas, el direccionamiento estratégico y los indicadores de gestión, con lo cual se determinó como problemática: los excesos en los tiempos de producción y el ausentismo laboral.

Este proyecto sirve de guía para realizar un análisis del entorno externo e interno de la empresa y así establecer un direccionamiento estratégico, aplicando indicadores de gestión, de forma que se establezcan estrategias encaminando a la mejora continua.

Campos (2017). Diseño para la implementación de un Sistema de Gestión documental basado en la Normas ISO 9001: 2015 para la empresa Urbanbel de la ciudad de Guayaquil. El desarrollo de este proyecto tiene como propósito diagnosticar la situación actual acerca del sistema de gestión de calidad en la empresa Urbanbel de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de plantear el control de documentos basado en la normativa ISO 9001:2015, de manera que los trabajadores

y personal administrativo puedan estandarizar sus procesos, llevar un control de las actividades y poder realizar mejoras del mismo, por esta razón se elabora el diseño para la implementación del sistema de gestión documental, donde se emplea la norma vigente para realizar una pre auditoria , y así obtener un diagnóstico que determine el nivel de cumplimiento conforme a la norma.

Este proyecto es de gran utilidad ya que aportará en la identificación de los diversos procesos dentro de la organización.

2.1.2 Antecedentes nacionales. Ariza & Fechas (2018). Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C.S.A.S. En este trabajo, se efectúa un diagnóstico inicial para conocer la situación actual de la compañía frente a la norma. Se llevan a cabo actividades para la recolección de información, que posteriormente es analizada y plasmada en la documentación del sistema de gestión de calidad. De igual manera, se elabora un sistema de control mediante el manejo de indicadores de gestión, como una herramienta estadística para la optimización de los procesos de la comercializadora ferretería en Colombia R.F.C. S.A.S. Por último, se crea y digitaliza los documentos mandatorios de la norma; facilitando el acceso, control y manejo de la información.

Este proyecto sirve de guía ya que proporcionará herramientas para evaluar la situación actual de la empresa frente a la norma, verificando el incumplimiento que tiene la organización en base a la ISO 9001: 2015 para así presentar alternativas y propuestas de mejora.

Alarcón (2018). Propuesta de Implementación de un modelo de Gestión ISO 9001: 2015 para Disfruto LTDA. Para su desarrollo, este proyecto realiza un análisis de la situación actual en cuanto a sistemas de gestión se refiere, visualizando la organización en su interior y su entorno, identificando los factores clave necesarios para poder diseñar sus procesos e incluyendo aquellos

procesos que intervienen de manera directa en la actividad de la empresa y que son Core de negocio. A su vez, se explica la importancia de un enfoque basado en procesos y cómo deben estar constituidos cada uno de ellos. También se define y documenta la política y objetivos de calidad de la empresa, el diseño de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo y, por último, se establece la estructura y diseño de la documentación necesaria y requerida por la ISO 9001:2015.

Este proyecto es de gran utilidad en cuanto al logro de los objetivos establecidos en el trabajo de grado, como la documentación de la política y objetivos de la calidad y el diseño de la documentación necesaria y requerida por la ISO 9001:2015.

2.1.3 Antecedentes regionales. Martínez (2018). Propuesta documental para el Sistema de Gestión de Calidad de Cúcuta Motors bajo el modelo de la NTC IS 9001: 2015. En este proyecto se llevó a cabo un diagnóstico inicial de la base documental existente en la empresa frente a la información documentada que exige la norma internacional. Se elaboró la propuesta del Direccionamiento Estratégico de la organización, esta incluye el análisis del entorno, identificar los grupos de interés con sus necesidades y expectativas, construir política de calidad, misión, visión, objetivos de calidad e indicadores para su medición. Posteriormente, se elaboró la documentación necesaria para el sistema de gestión de calidad de la empresa, incluyendo identificación de los procesos del sistema, caracterizaciones, procedimientos y formatos que soporten cumplimiento. Por último, de consolidó todo el sistema en el Manual de Calidad para Cúcuta Motors.

Este proyecto sirve de guía para la realización de los objetivos y política de calidad, así como, la caracterización de los procesos, en donde se pueden observar las estructuras que conllevan la

elaboración de la misma.

Acero & Luna (2017). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en la empresa comercializadora Gómez y Gómez S.A.S. de la ciudad de Cúcuta. Trabajo de Grado. Ingeniería Industrial. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia.

En este proyecto se realizó un diagnóstico organizacional con respecto a la norma, para lograr analizar el contexto organizacional, formulando así la planeación estratégica centrada en su realidad actual. determinado el contexto, se identificaron los procesos de gestión y los riesgos asociados a su actividad, que permitió establecer toda la documentación requerida por el sistema de gestión de calidad.

Este proyecto sirve de guía para identificar los riesgos asociados a las actividades de los procesos de gestión, y para tener otra visión diferente en cuanto a la estructura de la documentación requerida por la norma respecto a los antecedentes anteriores.

2.2 Marco Contextual

Distribuidora Alexis Angarita, está representada por el gerente Alexis Angarita, la cual está dedicada a la comercialización de bebidas gaseosas de diferentes marcas, como son, Glacial, CocaCola, y Postobon. Siendo una empresa de carácter privada, creada el 23 de mayo del 2016, ubicada en San José de Cúcuta, Norte de Santander.

2.2.1 Información de la empresa. Representante Legal: Alexis Angarita

Razón Social: Distribuciones Alexis Angarita

NIT: 88225575-1

Correo: alexisangarita503@hotmail.com

Dirección: Calle 19 #2 -2 San Luis

Teléfono: 5764900 – 314247710

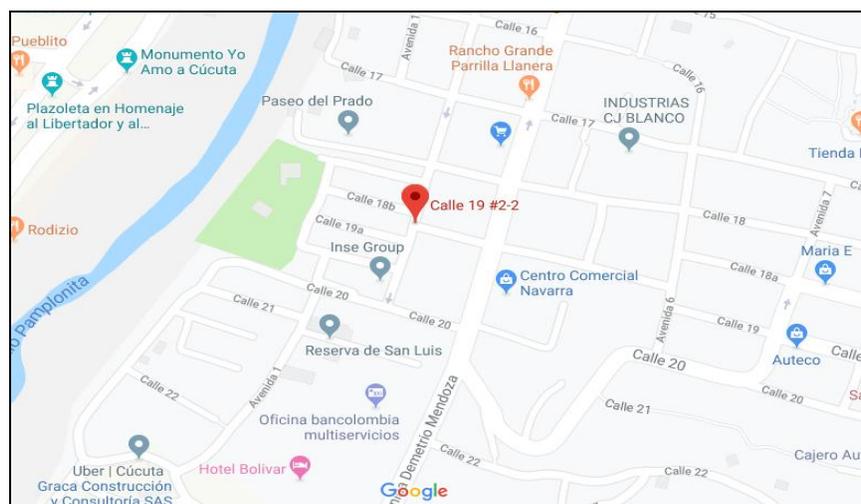


Figura 1. Ubicación de la Distribuidora Alexis Angarita

Fuente: Google Maps, s.f.

2.2.2 Estructura General. Distribuidora Alexis Angarita cuenta con 22 colaboradores los cuales están divididos por áreas; como el área gerencial, el área administrativa, área financiera y el área operativa, teniendo en cuenta que la empresa no tiene diseñado el organigrama.

2.3 Marco Teórico

Para el estudio se han consultado diversos autores que exponen metodologías relacionadas con los objetivos propuestos.

2.3.1 Diagnóstico Inicial de sistema de Gestión de Calidad. Es un proceso de evaluación de la gestión de una determinada organización contrastándolo con los requisitos que figuren en una norma o en los requisitos de la propia organización, es decir; el diagnóstico inicial es una verificación de los cumplimientos de la Norma ISO 9001:2015 por parte de la organización siendo el primer paso en el diseño del sistema de gestión de calidad, ya que este proceso debe ajustarse a las características y necesidades de la organización.

La finalidad de un diagnóstico de gestión es obtener una imagen sobre el grado de cumplimiento de los requisitos y una serie de orientaciones para la mejora de esa gestión. Los diagnósticos de gestión ofrecen a las organizaciones numerosas ventajas:

Ofrecen a la organización una imagen fidedigna de la situación de su sistema de gestión sin la rigidez de una auditoría.

Permite generar ideas de mejora de manera independiente al estado de implantación del sistema (sin implantar o ya implantado).

Pueden desarrollarse de manera simultánea sobre distintos sistemas que se encuentren integrados.

El resultado de un diagnóstico se estructura en función de las necesidades de la organización (Piñero, s.f., p. 75)

2.3.2 Matriz de DOFA. Según Amaya (2010) en su artículo define que el método de DOFA es un análisis en el que determina el desempeño de la organización ante una situación crítica en la que se encuentra la empresa tanto interno como externo. El análisis DOFA en conjunto con otros estudios complementarios como son el perfil de amenazas y oportunidades en el medio (POAM), el perfil de competitivo (PC), el perfil de capacidades y fortalezas internas (PCI), y si es posible,

una base de referencia del medio (Benchmarking), entre otros métodos de diagnóstico empresarial, permiten presentar un panorama general de la empresa dentro del medio en el cual se debe mover (p.2).

Para Espinosa (2019) la matriz DOFA es una herramienta utilizada para analizar el entorno tanto interno como externo de una organización teniendo como finalidad realizar una planeación estratégico, tomando decisiones para la mejora continua.

Para estos dos autores la DOFA consiste en un análisis de planeación estratégica en la cual se divide en dos análisis tanto interno como externos; dentro del análisis interno, la matriz DOFA identifica las fortalezas ya que son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la empresa para explotar oportunidades y construir ventajas competitivas; y las debilidades busca encontrar aquellos puntos de los que la empresa carece, de los que se es inferior a la competencia o simplemente de aquellos en los que se puede mejorar.

Para el análisis externo, la DOFA identifica las amenazas las cuales son las que pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa o en menor medida afectar a nuestra cuota de mercado, y las oportunidades representan una ocasión de mejora de la empresa.

2.3.3 Sistema de Gestión de Calidad. La Universidad Corporativa de Colombia(s,f) argumenta que un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios (p. 1).

El sistema de Gestión de calidad abarca un conjunto de elementos como la estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos, que están relacionados entre sí (de ahí a que es un sistema) y su vez son gestionados a partir de tres procesos o tres fases de gestión según Juran: planear, controlar y mejorar (Mateo, S,f, p. 1).

En la figura siguiente se presenta un esquema gráfico de esta relación:



Figura 2. Proceso de Gestión

Fuente: Rosa Isela Hernández George

2.34 Enfoque de procesos. El enfoque basado en procesos que promueve ISO 9001:2015 se orienta hacia una gestión más horizontal, con el propósito de cruzar barreras entre las unidades funcionales y unificar sus enfoques hacia las principales metas de la organización (Gonzales,

2017). Es decir, definiendo el proceso y sus interacciones pretendiendo mejorar la eficiencia y eficacia de la organización para alcanzar los objetivos definidos, lo que implica a su vez aumentar la satisfacción del cliente mediante la satisfacción de sus requisitos.

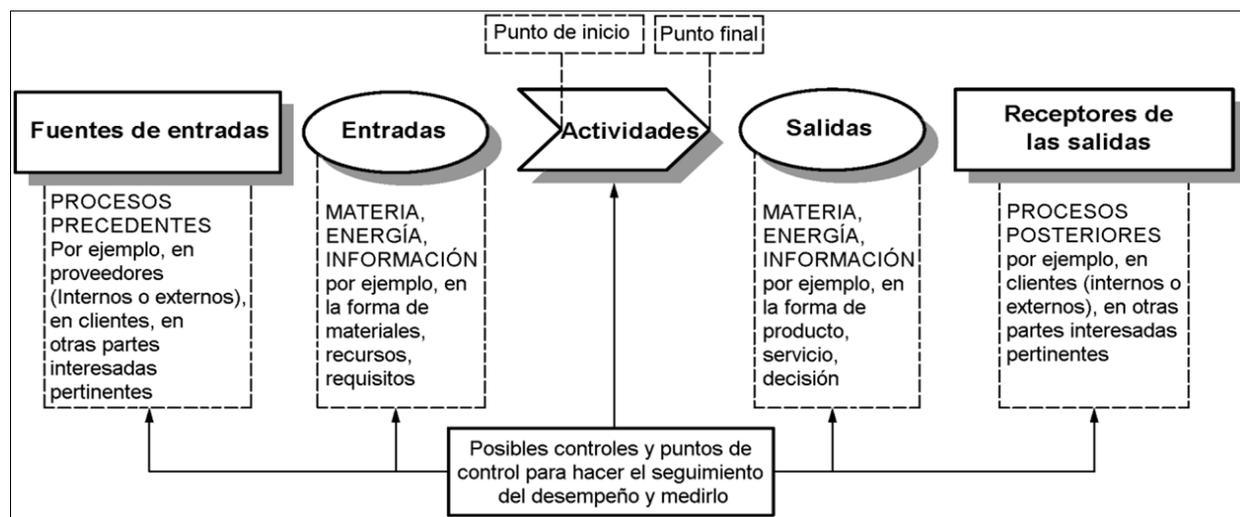


Figura 3. Representación esquemática de los elementos de un proceso

Fuente. Norma ISO 9001:2015

Dentro del contexto del enfoque basado en procesos es aplicable a cada uno de los procesos que desarrolla una organización el ciclo de mejora continua, el cual es un ciclo que está en pleno movimiento y ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad. (Gonzales, 2017)

Según la NTC 9001 (2015) este ciclo cuenta con las siguientes etapas:

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

Hacer: Es la etapa donde se pone en marcha el plan definido anteriormente, además se implementan nuevos procesos. Teniendo en cuenta que todas las acciones que se ejecuten deben quedar bien documentadas.

Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

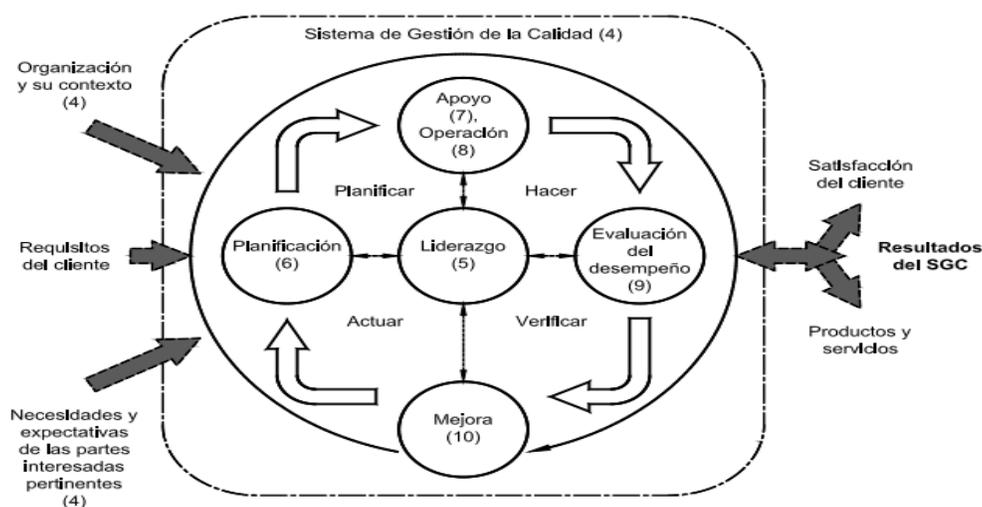


Figura 4. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

Fuente. Norma ISO 9001:2015

2.3.5 Caracterización de los procesos. En el numeral 4.4 de la Norma Colombiana ISO 9001, (2015), la organización debe documentar todos los procesos necesarios para su sistema de gestión de calidad, incluidas sus interacciones, también determinar las entradas y salidas esperadas de este proceso, los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación

eficaz de estos procesos, asignar las responsabilidades y autoridades de estos procesos, y determinar los recursos con los cuales se llevan a cabo las actividades del proceso, entre otros lineamientos que están establecidos en la norma.

2.3.6 Matriz AMFE. Para Jimeno (2013), define que es una herramienta muy utilizado en ingeniería de calidad que tiene para analizar los posibles fallos que se pueden encontrar en un proceso, producto o servicio, permitiendo priorizar las acciones para eliminar o reducir la probabilidad que esto suceda.

El Análisis del Modo y Efecto de Fallas, también conocido como AMEF o FMEA por sus siglas en inglés (Failure Mode Effect Analysis), nació en Estados Unidos a finales de la década del 40. Esta metodología desarrollada por la NASA, se creó con el propósito de evaluar la confiabilidad de los equipos, en la medida en que determina los efectos de las fallas de los mismos. Una de las ventajas potenciales del AMFE, es que esta herramienta es un documento, en el cual se puede recopilar y clasificar mucha información acerca de los productos, procesos y el sistema en general. (Salazar, 2016, p. 1)

En esta metodología se establece una serie de pasos, como es

Desarrollar un mapa del proceso en donde represente gráficamente todo el proceso de la empresa.

El segundo paso es formar un equipo de trabajo es decir reunir un grupo de personas multidisciplinarias, de varios perfiles para obtener diferentes opiniones.

Determinar los pasos críticos del proceso es decir identificar los riesgos potenciales que pueden existir en el proceso o servicio, considerando los factores de calidad.

Determinar las fallas potenciales de cada paso del proceso, determinar sus efectos y evaluar su nivel de gravedad (severidad). En este paso se identifica los riesgos o la falla que puede afectar el cumplimiento de las especificaciones, afectando al cliente, al colaborador o al proceso siguiente.

Indicar las causas de cada falla y evaluar la ocurrencia de las fallas. En este paso se deben relacionar las causas asociadas a cada falla identificada en el paso anterior. Además, se debe evaluar la ocurrencia de las fallas.

Indicar los controles (medidas de detección) que se tienen para detectar fallas y evaluarlas. Se describir el tipo de control que se tiene para detectar cada falla.

Obtener el número de prioridad de riesgo para cada falla y tomar decisiones. Es un número entre 1 y 100 que nos indica la prioridad que se le debe dar a cada falla para eliminarla.

Ejecutar acciones preventivas, correctivas o de mejora.

2.3.7 Documentación del Sistema de la Calidad. El propósito y los beneficios de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad son múltiples: proporciona un marco claro de trabajo de las operaciones de la organización, permite una consistencia de los procesos y una mejor comprensión del Sistema de Gestión de Calidad, y proporciona evidencias para el logro de los objetivos y las metas. Durante el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, debe centrarse en la eficiencia, y crear procesos y documentos que sean aplicables a su organización.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos. Generalmente esto incluye documentos como la política de calidad, el

manual de calidad, procedimientos, instrucciones técnicas, planes de calidad, y registros. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede ser representada como la jerarquía que se muestra en la siguiente figura:



Figura 5. Jerarquía de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Academy, 9001.

ISO 9001 requiere documentar diferentes tipos de información; sin embargo, no toda la información necesita ser documentada como un documento independiente. Es flexible para que la organización decida sobre el tamaño de la documentación y el nivel de detalle que se documenta. (Academy, s.f., p. 1)

2.3.8 Política de la Calidad. Según Ramos (2018) dice que, al definir la política de calidad, la empresa tendrá que considerar el contexto en el que está involucrada. Tendrá que analizar los procesos que ejecuta, el mercado en el que está inserta, las necesidades de las partes interesadas, el alcance del sistema de gestión, etc. Este artículo destaca el importante aumento de la nueva versión de la norma, porque si analizamos bien, ¡esto siempre fue necesario! Pero ahora la ISO

9001 lo dejó claro, explícito en ella, ayudando a las organizaciones a mantener la atención en ello. (p.1)

Es importante tener en cuenta los establecimientos que dicta la norma técnica Colombiana ISO 9001, (2015), en donde establece que la empresa debe comunicar y socializar la política, a su vez estar disponible y mantenerse como información documentada y estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

2.3.9 Objetivo de la Calidad. Son requerimientos de la norma ISO 9001, en donde la aplicación de los objetivos de calidad pueden ser la mejor manera de destacar los elementos clave de la política de calidad y encontrar un eje central para enfocar a los colaboradores de la organización trabajar hacia la mejora.

“Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua y todo el personal debe estar implicado en su consecución”. (Blogger’s, 2018, p. 1)

2.4 Marco Conceptual

Los siguientes conceptos técnicos permitirán analizar e interpretar los elementos que hacen parte del desarrollo del proyecto.

Calidad. “Es la característica o propiedades que tiene un producto, servicio o proceso con el fin de satisfacer los requerimientos del consumidor o cliente, cumpliendo con las expectativas que fue diseñado”.

Documento. “Es un soporte en donde se encuentra la recopilación de una información”.

Mejora continua. “Son actividades periódicas que se realizan a un proceso, producto o servicio con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos de los clientes”.

Mapa de riesgo. “Es una herramienta que permite a la organización visualizar la magnitud del riesgo”.

No conformidad. “Es un incumplimiento en los requisitos del sistema, que se obtiene cuando un proceso falla, dando como resultado un producto o un servicio que no satisface la necesidad del cliente”.

Política de la calidad. “Son unos lineamientos orientados a cumplir con los objetivos de calidad expresados formalmente por la alta dirección”.

Procedimiento en el Sistema de Gestión de la Calidad. “Es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso con el fin de controlar la documentación”.

Sistema de Gestión de Calidad. “Es una decisión estratégica para una organización que le permite planear, controlar y ejecutar las actividades necesarias para mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”.

2.5 Marco Legal

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, por ser una empresa privada no existe marco legal que se deba tener en cuenta.

3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Para el presente estudio, se empleará el tipo de investigación descriptiva. “El estudio descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Sampieri, 2010, p. 80)

Con este tipo de estudio, se pretende evidenciar un diagnóstico del estado actual de la organización en relación con los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, para así, identificar las necesidades inmediatas de la organización, y lograr establecer los procesos a nivel general, teniendo en cuenta las entradas y salidas que existan, así como, la identificación de los riesgos existentes en la distribuidora, finalizando con la documentación del Sistema de Gestión de la calidad según ISO 9001 referente a su cuarta actualización (2015).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población. La población a estudiar, está constituida por el personal que labora en la distribuidora Alexis Angarita de San José de Cúcuta, que en su totalidad son 22 empleados y los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

3.2.2 Muestra. La población será la misma muestra, ya que el respectivo estudio debe abarcar a todo el personal de la distribuidora y asimismo a todos los procesos.

3.3 Instrumentos para la Recolección de Datos

3.3.1 Fuentes primarias. Como fuente primaria se obtendrá información mediante la aplicación de la lista de chequeo (Ver Anexo 1) para identificar el nivel de cumplimiento respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, seguidamente se recolectará la información necesaria acerca de los procesos de la organización, y así lograr la caracterización de los procesos de la distribuidora (Ver Anexo 2).

3.3.2 Fuentes secundarias. Se dispondrá de libros, tesis, internet, información suministrada por la distribuidora Alexis Angarita, con temas relacionados al Sistema de Gestión de Calidad y así mismo, que aporte a la propuesta del estudio. De igual manera se hará uso de la norma ISO 9001:2015, como modelo para el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para la distribuidora y todos los proyectos de grado mencionados en los antecedentes.

3.4 Análisis de la Información

Con el propósito de dar una buena utilización a los datos arrojados en los instrumentos de recolección, la información alusiva con el contexto de la empresa se considerará mediante la lista de chequeo para determinar el nivel de cumplimiento respecto a la norma ISO 9001:2015, se tabularán los datos reflejados para así indicar la participación a través del diagrama circular; seguidamente se lograra la identificación de todos los procesos de la distribuidora y de este modo se realizara la caracterización de cada uno.

De la misma manera se establecerán los riesgos existentes en la distribuidora puntualizando cada amenaza a la que está expuesta cada proceso, para así, finalmente realizar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad referente a su cuarta actualización (2015).

Con la ayuda de las herramientas ofimáticas como Microsoft Word y Microsoft Excel, se analizará la información y se crearán los formatos pertinentes para el desarrollo de la propuesta.

4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 para la Distribuidora Alexis Angarita en la ciudad de San José de Cúcuta

4.1 Generalidades de la Empresa

Distribuciones Alexis Angarita es una empresa dedicada a la comercialización de bebidas gaseosas de diferentes marcas, como son, Glacial, Postobon, CocaCola, entre otras.

4.1.1 Características de la empresa. Estructura empresarial

Tabla 1. Personal Administrativo

CARGO	N° DE COLABORADORES
Gerente	1
Contador Público	1
Auxiliar Contable	1
Auxiliar de cartera	1
Auxiliar Facturación	1
Coordinador de Talento Humano	1

Tabla 2. Personal Operativo

CARGO	N° DE COLABORADORES
Coordinador de compras	1
Coordinador de ventas	1
Coordinador de bodega y logística	1
Auxiliar de bodega	2
Conductores	3
Ayudantes de entrega	3

Tabla 3. Personal de ventas

CARGO	N° DE COLABORADORES
Vendedores	3
Mercaderistas	2
TOTAL PERSONAL DE LA EMPRESA	22

Canales de ventas:

Tiendas

Mayoristas

Mini mercados

Colegios

Supermercados

4.2 Diagnóstico del Estado actual de la Distribuidora Alexis Angarita, con Base en los**Requisitos de la Norma ISO 9001:2015**

En el desarrollo de este objetivo, se diagnosticó el estado actual de la organización en materia del Sistema de Gestión de Calidad mediante una lista de chequeo que fue diseñada con el fin de conocer la información inicial que permite medir el grado del cumplimiento de la organización con respecto a la Norma ISO 9001: 2015.

4.2.1 Lista de Chequeo. En la lista de chequeo se evaluó cada criterio expuesto (Véase anexo 1), se organizó todos los requisitos obligatorios, desde el numeral 4, hasta el numeral 10 de la NTC ISO 9001:2015 dentro del numeral 4 contexto de la organización se tuvo en cuenta los siguientes criterios; comprensión de la organización y su contexto, comprensión de las

necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, sistema de Gestión y sus procesos. En el numeral 5 en la etapa de liderazgo se establecieron los siguientes criterios; liderazgo y compromiso, política, roles, responsabilidad y autoridades en la organización. Se continúa con el numeral 6 en la etapa de planificación se tiene los siguientes criterios; acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivo de la calidad y planificación para lograrlo, planificación de los cambios. En el numeral 7 en la etapa de apoyo se tuvo en cuenta los siguientes criterios; recursos, toma de decisiones, toma de conciencia comunicación, información documentada. En el numeral 8 en la etapa de operación se evaluaron los siguientes criterios; planificación y control operacional, requisitos para los productos y servicios, diseño y desarrollo de los productos, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, producción y provisión de servicio, liberación de los productos y servicios, control de las salidas no conforme. En el numeral 9 en la etapa de evaluación de desempeño se tuvo en cuenta los siguientes criterios; seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditorías internas, revisión por la dirección y por último dentro del numeral 10 se tuvo en cuenta la etapa de mejora con los siguientes criterios; generalidades, no conformidad y acción correctiva y mejora continua.

La calificación de los ítems a evaluar define únicamente si está definido o no está definido y, si está definido, pero no documentado, en caso de reunir parcialmente las condiciones se debe calificar como no está definido. Cuando la condición evaluada sea NO ESTÁ DEFINIDO se debe detallar en observaciones lo que se encontró, esto le permitirá definir las acciones para corregir las condiciones de trabajo que no cumplen con el estándar.

Se evaluaron 197 ítems, de acuerdo al contenido de cada criterio, se calificó el cumplimiento que tiene la empresa hacia la ISO 9001:2015, consecutivamente se realizó el análisis en donde se

tomaron las variables (está definido, está definido, pero no documentado y no está definido) con sus respectivos resultados, para cada etapa del numeral en el cual se contabilizó la cantidad de calificaciones que están definidos, los que están definidos, pero no documentados y no definidos, posteriormente se determinó el porcentaje dividiendo el total de cada calificación, entre el total de ítems evaluados multiplicado por 100, y por último se insertó el diagrama circular donde muestra el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

En las tablas 1 – 7, se encuentran los resultados de la calificación de la lista de chequeo obtenidos por cada numeral según el criterio y así mismo los resultados también se presentan en diagramas circulares con el porcentaje de cumplimiento.

Tabla 4. Grado de cumplimiento del numeral 4 de la ISO 9001:2015

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(A) No está definido	18	95%
(B) Está definido, pero no documentado	1	5%
(C) Está definido	0	0%
TOTAL	19	100%

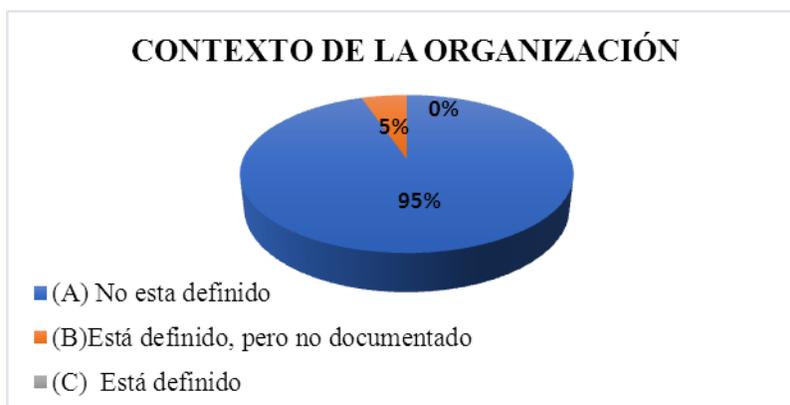


Figura 6. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 4 de la ISO 9001:2015

En la figura , muestra que la organización tiene un cumplimiento del 5 % del numeral 4 (contexto de la organización) basado en la ISO 9001: 2015, se debe a que la empresa comunica las tareas que deben realizar a los colaboradores, pero no tiene documentado un manual de funciones en donde especifique claramente el perfil, responsabilidades y funciones para el cual está contratado. El 95% corresponde a un incumplimiento esto se debe a que la organización no determina el contexto interno y externo que puede afectarla, no tiene identificada las partes interesadas pertinentes, no determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, entre otros.

Tabla 5. Grado de cumplimiento del numeral 5 de la ISO 9001:2015

LIDERAZGO		
CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(A) No está definido	24	86%
(B)Está definido, pero no documentado	4	14%
(C) Está definido	0	0%
TOTAL	28	100%



Figura 7. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 5 de la ISO 9001:2015

En la figura 7, muestra que el 14% de los ítems evaluados del numeral 5 (Liderazgo) están definidos, ya que la alta dirección demuestra compromiso en el enfoque al cliente, pero no hay documentación que lo soporte, el 86% de los ítems no están definidos es decir existe incumplimiento del numeral 5, debido a que la empresa no tiene una política de calidad establecida, por ende no se ha comunicado a la organización, no hay un manual de funciones en donde delegue los roles, responsabilidades y autoridad en la organización y no asume la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con respecto al Sistema de Gestión de Calidad. ya que no lo han implementado.

Tabla 6. Grado de cumplimiento del numeral 6 de la ISO 9001:2015

PLANIFICACIÓN		
CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(A) No está definido	19	100%
(B) Está definido, pero no documentado	0	0%
(C) Está definido	0	0%
TOTAL	19	100%



Figura 8. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 6 de la ISO 9001:2015

En la figura 8, se observa que el 100% de los ítems evaluados no están definidos, debido a que la organización no cuenta con un procedimiento para determinar los riesgos y oportunidades de mejora, además no han establecido los objetivos de calidad.

Tabla 7. Grado de cumplimiento del numeral 7 de la ISO 9001:2015

APOYO		
CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(A) No está definido	26	90%
(B) Está definido, pero no documentado	2	7%
(C) Está definido	1	3%
TOTAL	29	100%

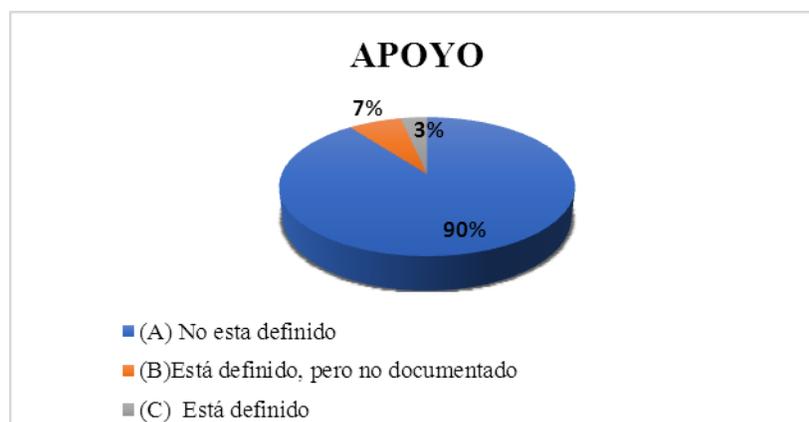


Figura 9. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 7 de la ISO 9001:2015

En la figura 9, se muestra que el 3% de los ítems evaluados están definidos ya que la organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia, el 7% de los ítems evaluados está definido pero no documentado ya que la organización transmite los conocimientos del proceso de forma verbal pero no cuenta con una documentación que soporte tal procedimiento, el 93% de los ítems evaluados del numeral 7 (Apoyo) no están

definidos es decir hay un incumplimiento basado en la ISO debido a que la empresa no cuenta con la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad por ende no determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

Tabla 8. Grado de cumplimiento del numeral 8 de la ISO 9001:2015

OPERACIÓN		
CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(A) No está definido	73	77%
(B) Está definido, pero no documentado	18	19%
(C) Está definido	4	4%
TOTAL	95	100%

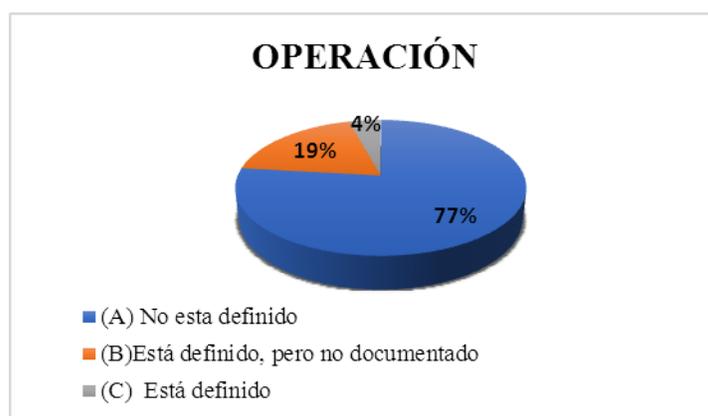


Figura 10. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 8 de la ISO 9001:2015

En la figura 10, se muestra que el 4% de los ítems evaluados en el numeral 8 de la ISO 9001:2015 están definidos ya que la organización se asegura de que la capacidad que hay de productos pueda cumplir los requisitos que se ofrecen, además la comunicación de los clientes incluye los contratos y pedidos y de cierta forma se documentan, incluido los cambios en ellos, el 19% están definidos pero no documentados se debe a que la organización solo se encarga de

planificar los procesos necesarios mas no los controla con el fin de cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, además se asegura de que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos que ofrece, el 77% de los ítems no está definido debido a que la organización no determina, tampoco se mantienen ni conserva la información documentada en la extensión necesaria, para tener confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos, en cuanto a la planificación del diseño del producto la empresa no tiene definido ese proceso.

Tabla 9. Grado de cumplimiento del numeral 9 de la ISO 9001:2015

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(A) No está definido	23	100%
(B) Está definido, pero no documentado	0	0%
(C) Está definido	0	0%
TOTAL	23	100%

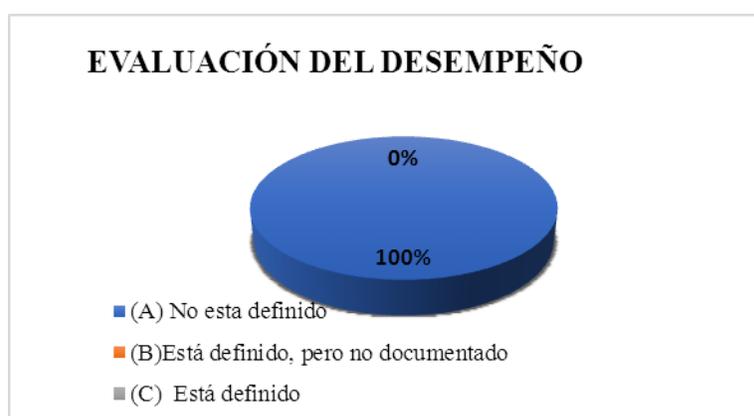


Figura 11. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 9 de la ISO 9001:2015

En la figura 11, se observa que el 100% de los ítems evaluados en el numeral 9 de la ISO 9000:2015 no está definido, es decir existe un incumplimiento debido a que la organización no evalúa el desempeño y la eficacia del SGC, no realizan seguimiento y control en la satisfacción del cliente, y no realizan auditorías internas.

Tabla 10. Grado de cumplimiento del numeral 10 de la ISO 9001:2015

MEJORA		
CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(A) No está definido	7	100%
(B) Está definido, pero no documentado	0	0%
(C) Está definido	0	0%
TOTAL	7	100%



Figura 12. Porcentaje del grado de cumplimiento del numeral 10 de la ISO 9001:2015

En la figura 12, se muestra que el 100% de los ítems evaluados en el numeral 10 de la ISO 9001:2015 debido a que la organización no ha implementado un Sistema de Gestión por ende las actividades de mejora continua no se realiza.

4.2.2 Análisis General de la lista de chequeo. En la tabla 11 y figura 13 se presenta el porcentaje de cumplimiento e incumplimiento del total de ítems analizados.

Tabla 11. Grado de cumplimiento de la ISO 9001:2015

RESULTADO GENERAL DE LA LISTA DE CHEQUEO		
CRITERIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
(A) No está definido	167	85%
(B) Está definido, pero no documentado	25	13%
(C) Está definido	5	3%
TOTAL	197	100%

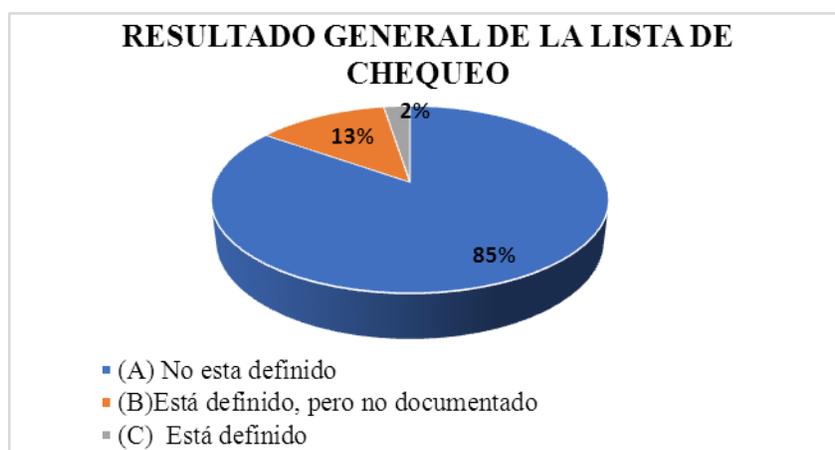


Figura 13. Porcentaje del grado de cumplimiento de la ISO 9001:2015

Distribuidora Alexis Angarita tiene un cumplimiento del 2% respecto a la ISO 9001:2015, ya que la organización tiene definido los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos que distribuyen, conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia ya que sus colaboradores se encuentran en contrato directo con la empresa, se cerciora de que el cliente conozca los cambios y los acepte, en caso contrario, concilia para buscar un mutuo acuerdo sobre las características del producto y libera el servicio al cliente

después de verificar el cumplimiento de los requisitos.

El 13% de los requisitos de la norma se realizan, pero no se documentan ya que la organización comunica las tareas que debe llevar a cabo cada trabajador pero no tiene establecido el manual de funciones donde especifiquen los roles y responsabilidades, esto con el fin de que el colaborador tenga claramente sus funciones que corresponde a la empresa, determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos, cuando existe una inconformidad del producto la empresa realiza el cambio pero no tiene una documentación como soporte.

La organización tiene un incumplimiento del 85% de los requisitos de la ISO 9001:2015 debido a que no han implementado un Sistema de Gestión de Calidad en donde permite controlar el desempeño de los procesos y de la distribución en sí misma, por ende no cuenta con un representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, no tiene establecidos la Política y los Objetivos del Sistema por el cual estén comprometidos con la mejora continua, y en mantener la información documentada, además no demuestra liderazgo en el manejo del sistema de gestión de calidad, sin embargo, hay intención de diseñarlo e implementarlo a futuro.

La documentación encontrada en la compañía es limitada dado que las actividades se realizan sin un procedimiento y no se deja registro alguno de la información tanto interna como externa (Información verbal). No se cuenta con una estructura organizacional definida (Organigrama), las comunicaciones tanto internas como externas se realizan en su mayoría de manera verbal y no se generan evidencias de dicha actividad.

No se cuenta con procedimiento de selección, contratación e inducción del personal, las compras son adelantadas con proveedores a los cuales no se les realiza ningún tipo de

seguimiento, la selección de los mismos se realiza de manera informal a medida que se generan las necesidades tomando como criterio la calidad de los productos y/o servicios y el precio ofrecido. La comunicación con los proveedores es informal y de acuerdo al tipo de adquisición se genera acuerdo o no. No se cuenta con procedimientos, formatos o instructivos que normalicen el proceso.

No tiene conocimiento de los factores Internos y externos correspondientes a sus productos y al entorno de la organización, no hay un procedimiento de medición y trazabilidad sobre el producto que permiten registrar e identificar cada producto desde su origen hasta su destino final, tampoco mide la satisfacción del cliente, no realiza auditorías internas ni revisión por la dirección con el fin de evaluar la eficacia de su sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de establecer y mejorar sus políticas, objetivos, estándares y otros.

4.3 Análisis de contexto de la distribuidora Alexis Angarita Implicando los Factores Internos y Externos, para Identificar las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

4.3.1 Identificación del contexto. La norma ISO 9001:2015, indica en el capítulo cuatro (4), numeral 4.1, que la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos, NTC ISO 9001 (2015).

Por ende, es de vital importancia determinar y analizar las variables externas e internas, identificando las necesidades que pueden generar un impacto en la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.3.2 Análisis PESTEL. Según el ONU (2012), es un instrumento de planificación estratégica para definir el contexto de una organización, el cual analiza los factores externos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales que pueden influir en la organización, p.1.

Para la realización del análisis PESTEL, se contó con el criterio del personal de la distribuidora, así mismo, con todos los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales, que influyen en el desempeño de la empresa.



Figura 14. Análisis PESTEL

Se logra concluir del análisis PESTEL, que los factores fundamentales que afectan a la distribuidora, a nivel político, es el posible impuesto que desean implantar en las bebidas azucaradas, a nivel económico, la eliminación de la gasolina subsidiada o con precio preferencial para Cúcuta, a nivel social, los nuevos hábitos de consumo en las personas ingiriendo productos sustitutos a las bebidas gaseosas, a nivel tecnológico, se hace indispensable el desarrollo de estrategias para mantener un entorno on-line con el cliente, a nivel ecológico, la contaminación del aire en la ciudad de Cúcuta, y a nivel legal el decreto 1072 de 2015, el cual debe ser aplicado por todas las empresas.

4.3.3 Modelo de las cinco fuerzas de porter. Según Ingenio Empresa (2019), el modelo establece un esquema para que una empresa pueda analizar la competencia que le rodea en relación al sector que pertenece, de manera tal que consiga estrategias para aprovechar las fuerzas competitivas (oportunidades), y defenderse de las fuerzas competitivas (amenazas). De la misma manera, las fuerzas competitivas de porter son, el poder de negociación del cliente, el poder de negociación con el proveedor, la amenaza de nuevos competidores, la amenaza de productos sustitutos, y la rivalidad entre competidores.

Tabla 12. Modelo de las cinco fuerzas de PORTER

MODELO DE LAS CINCO FUERZAS DE PORTER	
Nuevos competidores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se precisa mayor inversión de capital para obtener equipos que faciliten y agilicen el desarrollo de las operaciones. 2. En el mercado se encuentran distribuidoras de gaseosas distinguidas por los clientes, entre las cuales se encuentra DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA.
Amenaza de productos sustitutos	<ol style="list-style-type: none"> 1. La comercialización de jugos naturales, y bebidas isotónicas. 2. La comercialización de bebidas libres de azúcar, como el agua o el té, aunque poseen similar precio al de las bebidas gaseosas.
Poder de negociación del proveedor	<ol style="list-style-type: none"> 1. GLACIAL, es una empresa reconocida en el mercado, la cual provee a la distribuidora bebidas gaseosas en todos los tamaños de los sabores de crema soda, gran cola, kola roja, lima limón, manzana, y uva. 2. COCACOLA, presenta uno de los mejores perfiles, la cual suministra gaseosa cuatro, cocacola, sprite, en todos los tamaños. 3. POSTOBON, es una de las empresas más grandes de Colombia, la cual suministra gaseosas como, colombiana, hipinto, Pepsi, tropi kola, 7up, postobon, sr toronjo, en todos los tamaños.
Poder de negociación del cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los clientes tienen muchas alternativas para escoger, sin embargo, se cuenta con la fidelización de estos, derivado de la garantía del servicio.
Rivalidad entre competidores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualmente se encuentran múltiples distribuidoras de bebidas gaseosas en el barrio San Luis, donde se encuentra ubicada la distribuidora Alexis Angarita, las cuales anuncian precios llamativos al consumidor, pero no cuentan con la capacidad de abastecimiento.

Se deduce que la inversión de capital para la obtención de equipos para agilizar las operaciones, y el valor de una marca reconocida, son ventajas que obstaculizan el ingreso de nuevos competidores, así mismo, la comercialización de jugos naturales, bebidas isotónicas, y las bebidas libres de azúcar, son la significativa amenaza de productos sustitutos, aunque poseen semejante precio al de las bebidas gaseosas, de la misma manera, con la ayuda del esquema de las cinco fuerzas de Porter, se logró reflejar los proveedores esenciales para la distribuidora, los cuales son, GLACIAL, COCACOLA, y POSTOBON, y contemplar del mismo modo que se cuenta con la fidelización de los clientes y la capacidad de abastecimiento frente a las otras distribuidoras ubicadas en el barrio San Luis de San José de Cúcuta.

4.3.4 Perfil de Capacidad Interna (PCI). Según Serna (1997), define que el PCI, es un medio para evaluar las fortalezas y debilidades de la compañía en relación a las oportunidades y amenazas que le presenta el medio externo, p. 120.

De esta manera, se realizó el Perfil de Capacidad Interna para la Distribuidora Alexis Angarita, involucrando en él, la capacidad directiva, la capacidad competitiva, la capacidad financiera, la capacidad tecnológica, y la capacidad de talento humano, donde fueron valoradas respecto a su impacto en la escala de Alto-Medio-Bajo.

Tabla 13. Análisis Interno PCI

	MATRIZ DEL PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI) PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA									
	FACTORES DE EVALUACIÓN	DEBILIDADES			FORTALEZAS			IMPACTO		
		alto	medio	bajo	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo
Capacidad Directiva										
Imagen corporativa y responsabilidad social.			X							X
Uso y análisis de planes estratégicos.			X							X
Evaluación y pronóstico del medio.			X							X
Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes.					X			X		
Flexibilidad de la estructura organizacional.					X			X		
Comunicación y control gerencial.					X			X		
Orientación empresarial.					X			X		
Habilidad para atraer y retener personal altamente creativo.			X							X
Habilidad para responder a la tecnología cambiante.			X							X
Habilidad para manejar la inflación.						X				X
Agresividad para enfrentar la competencia.						X				X
Sistemas de control.			X							X
Sistema de toma de decisiones.		X						X		
Sistema de coordinación.			X							X
Evaluación de gestión.			X							X
Capacidad tecnológica										
Habilidad técnica y de manufactura.			X							X
Fuerza de patentes y procesos.			X							X
Efectividad de la programación de entrega de los productos.			X							X
Valor agregado.			X							X
Economía de escala.			X							X
Nivel tecnológico.			X							X
Aplicación de tecnología a computadores.			X							X
Nivel de coordinación e integración con otras áreas.			X							X

	MATRIZ DEL PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI) PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA								
	DEBILIDADES			FORTALEZAS			IMPACTO		
FACTORES DE EVALUACIÓN	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo
Flexibilidad de las operaciones.			X						X
Nivel de tecnología utilizado.			X						X
Capacidad de innovación.			X						X
Capacidad del Talento Humano									
Nivel académico del Talento Humano.				X			X		
Experiencia técnica.				X			X		
Estabilidad.				X			X		
Rotación.						X			X
Ausentismo.						X			X
Pertenencia.				X			X		
Motivación.				X			X		
Nivel de remuneración.						X			X
Accidentalidad.						X			X
Retiros.						X			X
Índices de desempeño.						X			X
Capacidad Competitiva									
Calidad y exclusividad.						X			X
Lealtad y satisfacción del cliente.				X			X		
Participación del mercado.						X			X
Bajos costos de distribución y ventas.						X			X
Uso de la curva de experiencia.			X						X
Uso del ciclo de reposición.					X			X	
Grandes barreras en entrada de productos en la empresa.						X			X
Ventaja sacada del potencial de crecimiento del mercado.					X			X	
Concentración de consumidores.					X			X	
Administración de clientes.					X			X	
Acceso a organismos privados o públicos.			X						X
Portafolio de productos.			X						X
Programas de post-venta.			X						X
Fortaleza de los proveedores.						X			X
Capacidad Financiera									
Acceso a capital cuando lo requiere.						X			X
Grado de utilización de la capacidad de endeudamiento.						X			X

	MATRIZ DEL PERFIL DE CAPACIDAD INTERNA (PCI) PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA								
	DEBILIDADES			FORTALEZAS			IMPACTO		
FACTORES DE EVALUACIÓN	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo
Facilidad para salir del mercado.						X			X
Rentabilidad, retorno de la inversión.						X			X
Liquidez, disponibilidad de fondos internos.						X			X
Comunicación y control gerencial.						X			X
Habilidad para competir con precios.						X			X
Inversión de capital, capacidad para satisfacer la demanda.						X			X
Estabilidad de costos.						X			X
Habilidad para mantener el esfuerzo ante la demanda cíclica.						X			X
Elasticidad de la demanda con respecto a los precios.						X			X

4.3.5 Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio (POAM). Según Serna (1997), define que el POAM, es la metodología que permite identificar y valorar las amenazas y oportunidades potenciales de una empresa, p.140.

De esta manera, se realizó el Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio, para la Distribuidora Alexis Angarita, involucrando en él, los factores económicos, factores políticos, factores sociales, factores tecnológicos, factores geográficos, y los factores competitivos, donde fueron valorados respecto a su impacto en la escala de Alto-Medio-Bajo.

Tabla 14. Análisis Externo POAM

	MATRIZ DEL PERFIL DE CAPACIDAD EXTERNA (POAM) PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA								
	OPORTUNIDAD			AMENAZAS			IMPACTO		
FACTORES DE EVALUACIÓN	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo
Factores Económicos									
Apertura económica.		X						X	
Ley de mercado de valores.		X						X	
Ley de modernización.		X						X	
Ley de entidades financieras.		X						X	
Renegociación de la deuda externa.						X			X
Modelo neo-liberal del gobierno.			X						X
Proceso de integración andina.	X						X		
Ley de preferencias arancelarias.		X						X	
Estabilidad de política cambiaria.			X						X
Estabilidad de política monetaria.		X						X	
Tendencia a reducir la inflación.	X						X		
Política laboral (reforma).		X						X	
Dependencia de la economía en ingreso petrolero.	X						X		
Poca diversificación de exportaciones privadas.						X			X
No renegociación de la deuda externa.						X			X
Creación de nuevos impuestos.					X			X	
Tendencia al ingreso per-capital vital.		X						X	
Expectativas de crecimiento real de PIB.	X						X		
Política fiscal.		X						X	
Factores Políticos									
Política del país.			X						X
Debilitamiento de los dogmas políticos.						X			X
Incremento de la responsabilidad pública de los políticos.			X						X
Participación más activa de la nueva gerencia.			X						X
Renovación clase dirigente.			X						X
Incremento de la participación.	X						X		
Descoordinación entre los frentes político, económico y social.				X			X		
Falta de madurez en la clase política del país.				X			X		

	MATRIZ DEL PERFIL DE CAPACIDAD EXTERNA (POAM) PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA								
	OPORTUNIDAD			AMENAZAS			IMPACTO		
	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo
Falta de credibilidad en algunas instituciones del estado.					X			X	
Factores Sociales									
Paz social.		X						X	
Reformas al sistema de Seguridad Social.			X						X
Estructura socioeconómica, importe.	X						X		
Presencia de clase media.		X						X	
Liderar proyectos innovadores con impacto social.		X						X	
Baja en los niveles de reemplazo.						X			X
Aumento a la inversión en la seguridad.			X						X
Proceso de redistribución de la presencia de balance social.			X						X
Incremento del índice de desempleo.				X			X		
Incremento del índice delincriminal.				X			X		
Crisis de valores.				X			X		
Incoherencia en los medios de comunicación.				X			X		
Debilidad estructural en el sistema educativo.				X			X		
Política salarial.		X						X	
Incremento de migración a las ciudades principales.				X			X		
Conformismo de la sociedad con las situaciones dadas.				X			X		
Factores Tecnológicos									
Telecomunicaciones.		X						X	
Aceptabilidad a productos con alto contenido tecnológico.		X						X	
Automatización de procesos como medio para optimizar el uso del tiempo.			X						X
Facilidad de acceso a la tecnología.	X						X		
Globalización de la información.	X						X		
Comunicaciones deficientes.						X			X
Síndrome de la tecnología.						X			X
Velocidad en el desarrollo tecnológico.			X						X

	MATRIZ DEL PERFIL DE CAPACIDAD EXTERNA (POAM) PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA								
	OPORTUNIDAD			AMENAZAS			IMPACTO		
	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo	alto	medio	bajo
Resistencia a cambios tecnológicos.				X			X		
Factores Competitivos									
Desregulación del sector financiero.				X			X		
Alianzas estratégicas.	X						X		
Formación de conglomerados.		X						X	
Desarrollo de la banca de inversiones.		X						X	
Internacionalización del negocio financiero.	X						X		
Inversión extranjera en el sector financiero.	X						X		
Rotación de talento humano.						X			X
Nuevos competidores.					X			X	
Factores Geográficos									
Dificultad de transporte aéreo-terrestre.						X			X

Dado el análisis interno y externo, se obtuvo las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, respectivamente, para así, efectuar las respectivas estrategias, a través de, la matriz DOFA.

4.3.6 Matriz DOFA. Según Espinosa, R (s.f) es una herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa, donde su principal objetivo es ofrecer un diagnóstico claro para lograr tomar decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro.

Para la elaboración de la matriz DOFA, se contó con el criterio del personal de la distribuidora, así mismo, con todos los aspectos que influyen en el desempeño de la empresa.

Tabla 15. Matriz DOFA

	<p>FORTALEZAS INTERNAS (F)</p> <p>F1. Personal motivado y cualificado. F2. La distribuidora brinda garantía del servicio prestado. F3. Cuenta con una ubicación estratégica para prestar el servicio. F4. Fidelización de los clientes actuales. F5. Disposición al cambio y mejora continua por parte del personal de la empresa.</p>	<p>DEBILIDADES INTERNAS (D)</p> <p>D1. La empresa no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad. D2. No existe misión, visión, organigrama, ni manual de funciones. D3. La distribuidora no cuenta con los procesos definidos, por ende, no existe mapa de procesos, ni manual de procesos que permita el manejo y control de cada uno de estos. D4. Inexistencia de la planificación de acciones para afrontar los riesgos que perturben los procesos clave de la empresa. D5. No cuenta con un logotipo que la identifique, así mismo, la inversión en publicidad es baja, generando una débil imagen en el mercado. D6. Recursos financieros limitados.</p>
<p>OPORTUNIDADES EXTERNAS (O)</p> <p>O1. Aumentar la diversificación de los productos, según las necesidades de los clientes. O2. Ampliar la participación en el mercado regional para conquistar nuevos mercados o segmentos. O3. Incorporar la innovación y la tecnología para promocionar los servicios.</p>	<p>FO</p> <p>F1F303: Aprovechar la motivación del personal, sus competencias y la ubicación estratégica donde se encuentra establecida la distribuidora para incorporar la innovación y utilizar eficientemente la tecnología para promocionar los servicios. F2F502: Beneficiarse de la garantía del servicio que presta la distribuidora y la disposición al cambio y mejora continua por parte del personal de la empresa, con el fin de ampliar la participación en el mercado regional conquistando de esta manera nuevos mercados o segmentos. F401: Aprovechar la fidelización de los clientes actuales, a fin de incrementar la diversificación de los productos a distribuir, teniendo en cuenta sus necesidades.</p>	<p>DO</p> <p>D1D2D3D4D503: Utilizar la innovación y la tecnología, sirviendo de apoyo para la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, la creación de la misión, visión, organigrama, mapa de procesos, manual de funciones y procesos, así como, para la estructuración de acciones, a fin de, afrontar los riesgos que perturben los procesos clave de la empresa, y de la misma manera para la creación del logotipo que sirva como identificación de la distribuidora. D60102: Aprovechar el incremento de la diversificación de los productos a distribuir, y la ampliación en el mercado regional para conseguir más recursos financieros.</p>
<p>AMENZAS EXTERNAS (A)</p> <p>A1. Crisis económica de la ciudad. A2. Acceso limitado a zonas peligrosas. A3. Llegada de nuevos competidores al mercado.</p>	<p>FA</p> <p>F4A1: Afrontar la crisis económica de la ciudad con la ayuda de la fidelización de los clientes. F3A2: Confrontar el acceso limitado a zonas peligrosas, a través de la ubicación estratégica donde se encuentra la distribuidora. F5A3: Desafiar la llegada de nuevos competidores al mercado con la disposición al cambio y mejora continua por parte del personal.</p>	<p>DA</p> <p>D1D2D3D4D5A1A3: Establecer la planeación estratégica, así como, el Sistema de Gestión de Calidad, para hacer frente a la crisis económica de la ciudad y a la llegada de nuevos competidores al mercado.</p>

Se deduce que los factores más representativos de la distribuidora son, contar con personal motivado y cualificado, la fidelización de los clientes, y la disposición al cambio y mejora continua por parte del personal, así mismo, una de las estrategias o tácticas que aporte al crecimiento de la empresa, es el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, para así, generar mayor eficiencia y calidad de los procesos, establecer credibilidad y confianza, y obtener niveles más altos de satisfacción del cliente.

4.3.7 Misión. Según Chiavenato (2011), define que es el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra, y significa su razón de ser, p.17.

De esta manera, dando respuesta a las siguientes preguntas, se logró la realización de la misión para la distribuidora Alexis Angarita.

¿Cuál es la razón de ser de la organización?

¿Cuál es el papel de la organización frente a la sociedad?

¿Cuál es la naturaleza del negocio de la organización?

¿Cuáles son los tipos de actividades en los que la organización debe concentrar sus esfuerzos futuros?

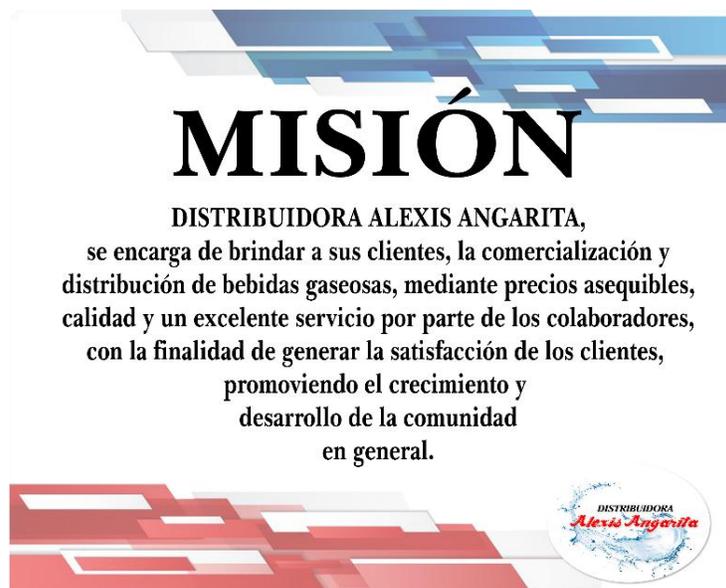


Figura 15. Misión

4.3.8 Visión. Según Chiavenato (2011), define que la visión organizacional se refiere a lo que la organización desea ser en el futuro, p.18.

De esta manera, se logró la realización de la visión para la distribuidora Alexis Angarita, considerando que la dirección del negocio se debe manifestar a todos los grupos de interés, delinear la situación futura, motivar a los interesados e involucrados a realizar las acciones necesarias, proporcionar un enfoque, inspirar a las personas para trabajar en dirección a una situación común y a un conjunto integrado de objetivos.



Figura 16. Visión

4.3.9 Valores. Según la Enciclopedia, E (s.f) define que los valores organizacionales son cualidades, virtudes y principios que emplea un grupo de trabajo para conservar un ambiente pacífico, agradable, respetuoso, y a la misma vez eficaz.

Por consiguiente, Distribuidora Alexis Angarita se destaca haciendo énfasis en.

Tabla 16. Valores de la organización

Valores de la Organización	
	<p>Nos ayuda a sortear los obstáculos que se nos presenten en el camino.</p>
	<p>Actuando con integridad conforme a lo que decimos y prometemos.</p>
	<p>Cumpliendo con los compromisos hacia los colaboradores, clientes y el entorno en general.</p>
	<p>Colaborando por conseguir objetivos comunes.</p>

4.3.10 Logotipo. Según economipedia, (s.f) es un símbolo que se utiliza para representar una institución, marca, persona o sociedad, el cual se caracteriza por estar compuesto de imágenes, símbolos y/o letras.

A continuación, se refleja el logotipo propuesto para la distribuidora Alexis Angarita, el cual se caracteriza con el respectivo nombre del representante legal y como imagen una botella de

gaseosa que es el producto a comercializar, así mismo, se hizo uso de los siguientes colores.

Azul: simboliza frescura, estabilidad, y profundidad.

Rojo: transmite fuerza y energía.

Negro: representa autoridad y fortaleza, y se asocia al prestigio y la seriedad.

Naranja: representa atracción, felicidad, éxito, creatividad y determinación.



Figura 17. Logotipo Distribuidora Alexis Angarita

4.3.11 Organigrama. Según Benjamín (1998), un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus área o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre si los órganos que la componen.

De esta manera, se procedió a conformar la estructura orgánica considerando los 22 empleados de la distribuidora para lograr la realización del organigrama.

Órgano de Dirección: Gerente

Área Contable: Contador Público, Auxiliar de Facturación, Auxiliar de Cartera, y Auxiliar Contable.

Área de Talento Humano: Coordinador de Talento Humano.

Área de Compras: Coordinador de Compras

Área de Ventas: Coordinador de Ventas, Vendedores, y Mercaderistas.

Área de Bodega y Logística: Coordinador de Bodega y Logística, Auxiliar de Bodega, Conductores, y Ayudantes de entrega.

Una vez realizada la estructura orgánica se procede a bosquejar mediante el organigrama de tipo vertical, organizando desde la jerarquía de mayor a menor mando.

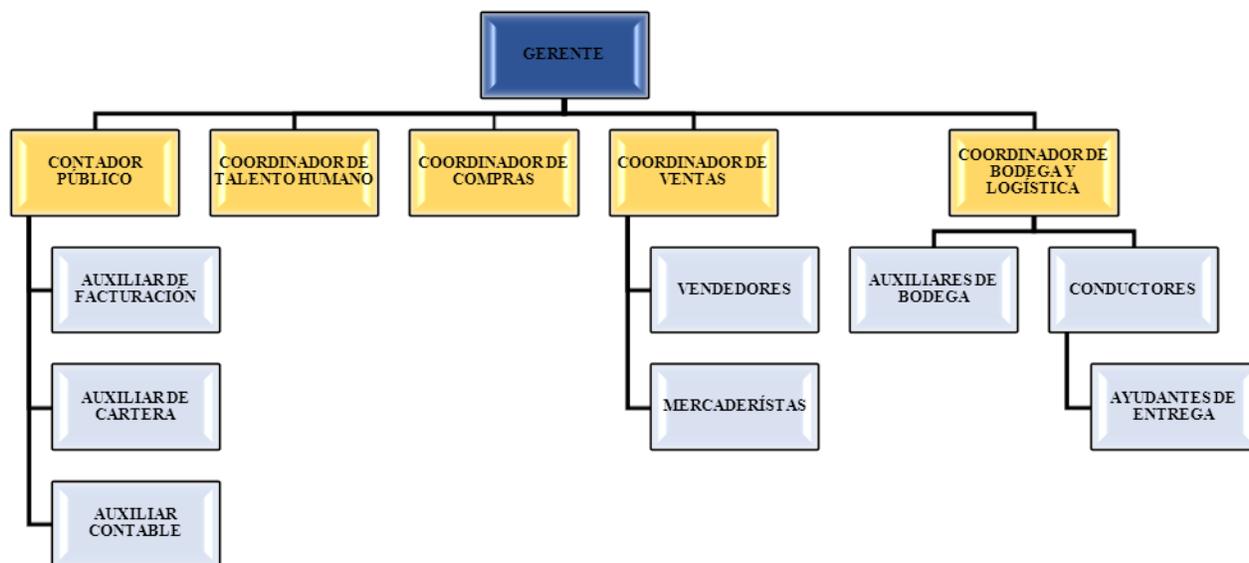


Figura 18. Organigrama Distribuidora Alexis Angarita

4.3.12 Identificación de las partes interesadas. La norma ISO 9001:2015, indica en el capítulo cuatro (4), numeral 4.2, que la organización debe determinar las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad, NTC ISO 9001 (2015).

Según Benavides (2016), una parte interesada es aquella persona u organización que puede afectar, ser afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Así mismo, se debe tener en cuenta quienes componen las partes interesadas, entre ellos, los clientes, proveedores, accionistas, gobierno, socios, sindicatos, colaboradores, entre otros, cabe destacar que las partes interesadas, varían de acuerdo al objeto de la organización.

Según la Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (PMBOK), existen múltiples modelos de clasificación utilizados para el análisis de interesados, se encuentra la Matriz de influencia/impacto, que agrupa a los interesados basándose en su participación activa (“influencia”) en el proyecto y su capacidad de efectuar cambios a la planificación o ejecución del proyecto (“impacto”).

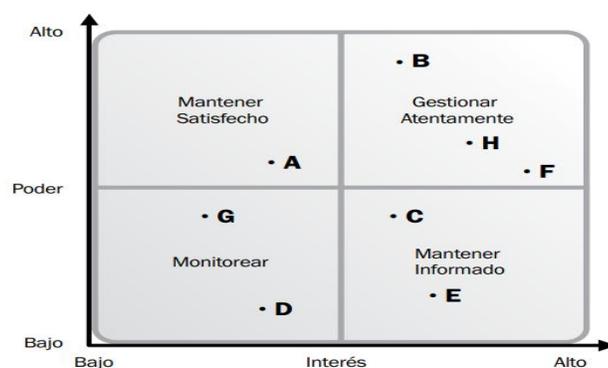


Figura 19. Matriz de poder/interés con interesados

Fuente. PMBOK, s.f.

Dado el estudio del respectivo contexto de la organización, se identifican las siguientes partes interesadas, las cuales son Gerente, Colaboradores, Proveedores, Clientes, Gobierno, y la Sociedad, así mismo, se llevó a cabo una reunión con el Gerente de la distribuidora para obtener conocimiento sobre los aspectos inherentes de las partes interesadas mediante la metodología de la lluvia de ideas, la cual sirvió de análisis y especificación para generar el nivel de influencia e interés en relación con la distribuidora, los objetivos principales y las estrategias, a través de la matriz de partes interesadas.

Tabla 17. Matriz de Partes Interesadas

Partes interesadas	Influencia	Interés	Objetivo principal	Estrategia
Gerente	Alta	Alta	Gestionar eficaz y eficientemente los recursos en pro del logro de los objetivos de la organización.	Gestionar atentamente.
Colaboradores	Baja	Alta	Apoyar a la distribuidora en el logro de los objetivos mediante la completa ejecución de las funciones.	Mantener eficiente comunicación interna.
Proveedores	Baja	Baja	Suministrar las bebidas gaseosas que requiera la distribuidora.	Monitorear.
Clientes	Alta	Alta	Requieren productos de bebidas gaseosas que satisfagan en términos de calidad, precio y servicio.	Proceso de distribución.
Gobierno	Alta	Baja	Las normas establecidas por el gobierno deben ser cumplidas por la distribuidora.	Acatar la normatividad legal.
Sociedad	Baja	Baja	La sociedad pretende no ser afectada por el tránsito de los vehículos.	Monitorear.

De este modo, la alta dirección es inherente a considerar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así mismo, es responsable del cumplimiento de las estrategias arrojadas por la matriz de partes interesadas.

4.3.13 Formulación de la Política de Calidad. Para la elaboración de la política de calidad, se contó con el apoyo de la alta dirección donde se consideró el direccionamiento estratégico y el contexto de la organización, así como un enfoque de calidad, lo cual permitirá ser una distribuidora exitosa.

Dado esto, se hizo uso de la matriz cruzada de necesidades, en la cual se tuvo en cuenta ciertas variables que involucran las expectativas de las partes interesadas y metas de la organización, así como las necesidades y expectativas del cliente, dando para cada una de estas una importancia relativa con calificación correspondiente de uno (1) a cinco (5).

A continuación, se refleja la matriz cruzada de necesidades.

Tabla 18. Matriz cruzada de necesidades

			EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN					Σ
			B1	B2	B3	B4	B5	
			Competitividad.	Mejora continua.	Eficacia en los procesos.	Conservación del medio ambiente.	Crecimiento regional.	
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES		Importancia relativa	3	5	4	2	1	Σ
A1	Servicio al cliente.	4	12	20	16	8	4	60
A2	Calidad de producto.	5	15	25	20	10	5	75
A3	Precios asequibles.	3	9	15	12	6	3	45
A4	Facilidad de pago.	1	3	5	4	2	1	15
A5	Cumplimiento en tiempos de entrega.	2	6	10	8	4	2	30
TOTAL		Σ	45	75	60	30	15	225

Tabla 19. Valoración final de la matriz cruzada de necesidades

FACTOR EVALUADO	VALORACIÓN FINAL
Mejora continua	75
Calidad de producto	75
Eficacia en los procesos	60
Servicio al cliente	60
Competitividad	45
Precios asequibles	45
Cumplimiento en tiempos de entrega	30
Conservación del medio ambiente	30
Facilidad de pago	15
Crecimiento regional	15

Conforme a esto, las directrices para la elaboración de la política de calidad son, mejora continua, calidad de producto, eficacia en los procesos, y servicio al cliente.

De la misma manera, para la formulación de la política de calidad, se respondieron las siguientes preguntas.

¿Qué hacemos?

¿Cuáles son nuestros productos o servicios?

¿Quién es nuestro cliente ideal?

¿Cuáles son las necesidades de los clientes que podemos cumplir?

¿Qué nos diferencia de nuestra competencia?

¿Qué es lo que más nos ilusiona del futuro de la empresa?

Tomando en consideración las preguntas anteriores, el direccionamiento estratégico, el contexto de la empresa, así como las directrices arrojadas de la matriz cruzada de necesidades, se logró la formulación de la política de calidad para la distribuidora Alexis Angarita, la cual fue aprobada por la alta dirección.

A continuación, se muestra la política de calidad para la distribuidora.

Tabla 20. Política de calidad para la distribuidora

	DISTRIBUCIONES ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	POLITICA DE CALIDAD		FECHA: 22-01-2020
	CÓDIGO: PCL-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 1

Distribuidora Alexis Angarita, se encarga de brindar a sus clientes la comercialización y distribución de bebidas gaseosas, mediante precios asequibles, calidad, y un excelente servicio por parte de los colaboradores, basada en los siguientes principios.

Generar la **satisfacción de los clientes**, y promover crecimiento y desarrollo para la comunidad en general, ofreciendo soluciones a las necesidades que se presenten.

Acatar los **requisitos aplicables**, con el propósito de lograr la **mejora continua** del Sistema de Gestión de Calidad, logrando incrementar la satisfacción de los clientes.

Disponer de recursos técnicos y humanos idóneos para los **procesos misionales**, así como, promover la formación continua y la participación activa de los colaboradores.

Contar con funciones y responsabilidades definidas dentro de la distribuidora que contribuyan a lograr los **objetivos de la organización**.

En virtud de ello, la alta dirección ha revisado y aprobado la política de calidad para la distribuidora Alexis Angarita.

4.3.14 Objetivos de Calidad. Para la realización de los objetivos de calidad se tuvo en cuenta que fueran de acuerdo a la política de calidad, medibles, y relacionados a los procesos con los que cuenta la distribuidora, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y conduciendo a la mejora continua, de la misma manera, los objetivos de calidad, fueron manifestados a la alta dirección para la respectiva aprobación.

A continuación, se muestran los objetivos de calidad presentados a la distribuidora Alexis Angarita.

Tabla 21. Objetivos de calidad presentados a la distribuidora Alexis Angarita

	DISTRIBUCIONES ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	OBJETIVOS DE CALIDAD	FECHA: 22-01-2020
	CÓDIGO: OC-SGC-001	VERSIÓN:1
		PÁGINA 1 de 1

Distribuidora Alexis Angarita, quiere ser una de las principales distribuidoras de consumo masivo en Norte de Santander, por lo cual, se han precisado una serie de objetivos para alcanzar esta finalidad.

Minimizar los costes de compras inherentes a la distribuidora.

Aumentar los ingresos por ventas de la organización.

Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.

Disminuir las notas de crédito.

Aumentar el recaudo de cartera.

Comercializar y distribuir bebidas gaseosas mediante precios asequibles, calidad y un excelente servicio por parte de los colaboradores.

Asegurar la rentabilidad que permita el crecimiento sostenible de la organización.

Lograr la certificación ISO 9001:2015.

Incrementar la capacidad de competitividad de los colaboradores de la distribuidora.

Cumplir con todos los aspectos del plan de trabajo anual.

En virtud de ello, la alta dirección ha revisado y aprobado los objetivos de calidad para la distribuidora Alexis Angarita.

Indicadores de Gestión. Para la realización de los indicadores de calidad, se tuvo en cuenta la política de calidad, y los objetivos de calidad, considerando que pueden clasificarse en eficacia, eficiencia y efectividad.

A continuación, se reflejan cada uno de los objetivos de calidad con los pertinentes indicadores, para apoyar en la medición y análisis del comportamiento y desempeño de los procesos, así como la hoja de vida o ficha técnica de los indicadores de gestión, la cual contiene, nombre del indicador, origen de los datos, expresión matemática, unidad de medida, umbral, tendencia de los datos, frecuencia de recolección de los datos, responsable del proceso, y las metas deseadas, con el fin de acarrear el seguimiento para del indicador respectivo.

Tabla 22. Indicadores de Gestión

Proceso	Objetivo de Calidad	Indicador	Frecuencia	Formula	Meta
Gestión de Compras	Minimizar los costes de compras inherentes a la distribuidora.	Porcentaje de entregas perfectamente recibidas.	Mensual	$\frac{\text{Pedidos rechazados o nunca entregados}}{\text{Total pedidos a proveedores}} * 100$	>15%
		Eficacia de los pedidos generados.	Mensual	$\frac{\text{Pedidos generados sin retraso}}{\text{Total de pedidos generados}} * 100$	>95%
Gestión de Ventas	Incrementar los ingresos por venta de la empresa.	Incremento en las ventas.	Mensual	$\frac{(\text{Ventas del periodo actual} - \text{ventas del periodo anterior})}{\text{Ventas del periodo anterior}} * 100$	>5%
	Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.	Porcentaje de quejas y reclamos.	Anual	$\frac{\text{Cantidad de reclamos atendidos}}{\text{Total cantidad de reclamos}} * 100$	<90%
		Porcentaje de satisfacción del cliente.	Anual	$\frac{\text{Sumatoria de la calificación de variables por parte de los clientes}}{\text{Total de clientes participantes}} * 100$	>95%
Facturación y Cobranza	Disminuir las notas de crédito.	Porcentaje de error en facturación.	Mensual	$\frac{\text{Cantidad de notas de credito por anulación de factura}}{\text{Total de facturas emitidas}} * 100$	<4%
	Aumentar el recaudo de cartera.	Recaudo de cartera.	Mensual	$\frac{\text{Total recaudo}}{\text{Total cartera}} * 100$	>85%

Proceso	Objetivo de Calidad	Indicador	Frecuencia	Formula	Meta
Distribución y entrega	Comercializar y distribuir bebidas gaseosas mediante precios asequibles, calidad y un excelente servicio por parte de los colaboradores.	Cumplimientos de entregas a clientes.	Mensual	$\frac{\text{Total de pedidos no entregados a tiempo}}{\text{Total de pedidos despachados}} * 100$	>95%
Gestión Financiera	Asegurar la rentabilidad que permita el crecimiento sostenible de la organización.	Rentabilidad	Anual	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} * 100$ $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$	>0%
Gestión de Calidad	Lograr la certificación NTC ISO 9001:2015.	Porcentaje de cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015.	Anual	$\frac{\text{Requisitos conformes}}{\text{Requisitos a cumplir}} * 100$	>95%
Gestión del Talento Humano	Incrementar la capacidad de competitividad de los colaboradores de la distribuidora.	Porcentaje de capacitación.	Anual	$\frac{\text{Total de capacitaciones realizadas}}{\text{Total capacitaciones planificadas}} * 100$	>90%
Direccionamiento estratégico	Cumplir con el plan de trabajo	Porcentaje de cumplimiento del plan de trabajo	Anual	$\frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}} * 100$	>95%

Tabla 23. Hoja de vida de Indicadores de Gestión

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA											FO-CA-001		
	PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD											VERSION 1		
	HOJA DE VIDA DE INDICADORES DE GESTION											10-02-2020		
NOMBRE DEL INDICADOR	Eficacia de las capacitaciones			Objetivo	Incrementar la capacidad de competitividad de los colaboradores de la distribuidora.									
FORMULA	$\frac{\text{Total de capacitaciones realizadas}}{\text{Total capacitaciones planificadas}} * 100$										Dimensión	Eficiencia		
												Eficacia	X	
												Efectividad		
Proceso al que pertenece		Gestión de Talento Humano			Unidad de medida		Porcentaje		Reportar a:		Gerente			
Frecuencia de la medición		Anual	X	Semestral			Mensual		Otra		Tendencia esperada		Creciente	
VARIABLES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE MEDICIÓN														
Variable		Descripción					Fuente				Responsable			
Variable 1		Numero de capacitaciones realizadas					Registros de asistencia				Coordinador de Talento Humano			
Variable 2		Numero de capacitaciones planificadas					Cronograma de capacitaciones				Coordinador de Talento Humano			
Observaciones														
Fecha de elaboración		DD/MM/AA					Administrador del indicador			Coordinador de Talento Humano				
Seguimiento														
Metas a largo plazo:										2021	2022	2023	2024	2025
										91%	92%	93%	94%	95%
Metas a corto plazo:	EN E	FEB	MAR	A B R	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2020	
													90%	
Ejecución														
Observaciones al seguimiento														
Evidencia del seguimiento														

4.4 Identificación de los Procesos y su Caracterización para la Distribuidora Alexis

Angarita

Para la identificación de los procesos se realizó un mapa de procesos, el cual permite visualizar cuales son y cómo se relaciona cada uno de estos en la organización, seguidamente se estableció la caracterización con el fin de describir cómo funciona un proceso de conformidad a sus requisitos.

4.4.1 Mapa de procesos. Para el diseño del mapa de proceso, se tuvo en cuenta las áreas que interviene en los procesos estratégicos, aquellos que están en la parte de los procesos misionales y en los procesos de apoyo, en función a esto existe unas partes interesadas con unos requisitos o necesidades el cual es la entrada del mapa, que posteriormente existirá una salida para conocer las expectativas o la satisfacción de las necesidades del cliente.

La organización actualmente funciona por proceso donde se identifican las siguientes:

Gerencia

Talento Humano

Compra

Comercialización y ventas

Gestión financiera

Facturación y cobranza

Distribución y entrega.

Esta clasificación y estructuración de procesos se realiza de acuerdo a la razón de ser de la organización, las partes involucradas en la ejecución de las actividades correspondientes a cada uno y los resultados esperados.

Procesos Estratégicos. Aquí se incluyeron todos los procesos relativos al establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección, de los cuales son:

Dirección estratégica

Procesos Misionales. En este punto se determinaron todos los procesos que proporciona todos los resultados previstos por la organización en el cumplimiento de su objeto razón de ser, de los cuales están:

Gestión de Compras

Comercialización y Ventas

Facturación y cartera

Distribución y entrega

Procesos de Apoyo. Se involucraron todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición de análisis y mejora, de los cuales están:

Talento Humano

Gestión financiera

En la siguiente figura se muestra el mapa de procesos, el cual se exhibe de forma global la estructura del sistema organizacional de la empresa, en donde se puede visualizar todos sus procesos y como se interrelaciona entre sí.

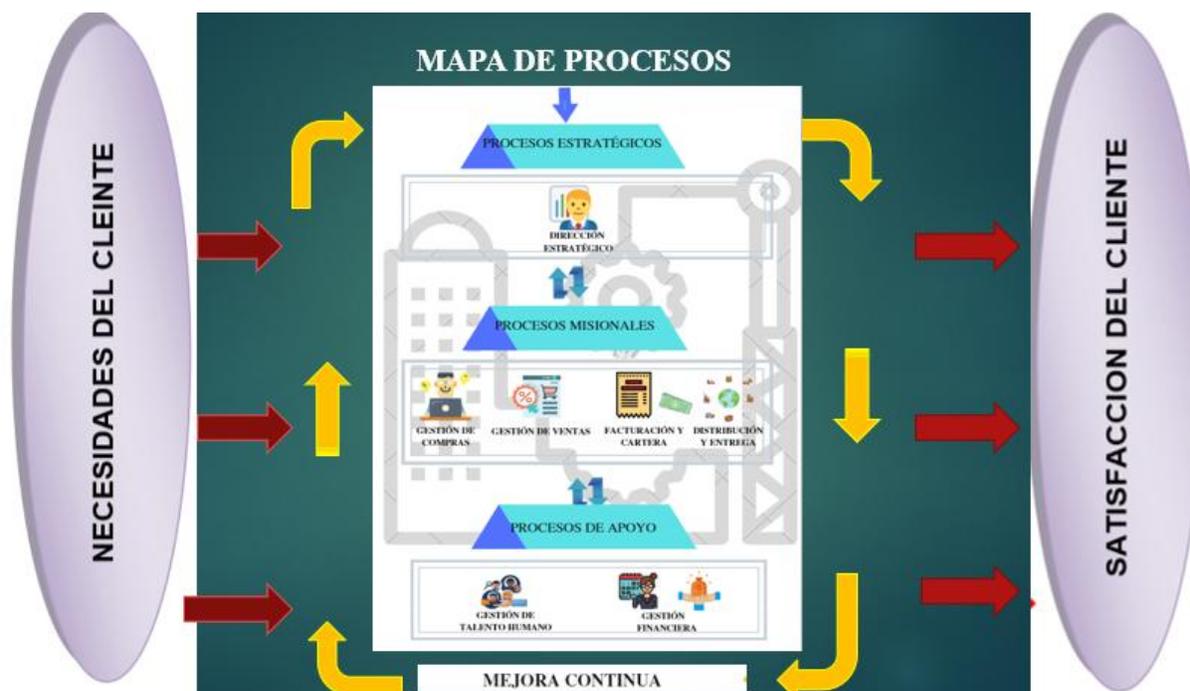


Figura 20. Mapa de procesos

4.4.2 Caracterización de procesos. Para la generación de las caracterizaciones de los procesos se tiene en cuenta la relación directa con el mapa de procesos y los requisitos exigidos por la norma. Por lo tanto, el primer paso fue identificar las actividades que realiza la organización en cada uno de los procesos, las entradas y su proveedor, para ello, se diseñó una entrevista aplicado a los líderes de cada uno de los departamentos de la empresa (ver anexo 3).

Posteriormente se realizó el levantamiento de los formatos con el fin de controlar las entradas y las salidas que se presentan, contemplando las actividades que se desarrollan bajo el esquema PHVA, y así validar la salida apropiada por medio de documentos que soporten la información y

permitan hacer un registro para así tener trazabilidad de datos para posterior análisis (ver anexo 4).

Los elementos que se utilizó en el formato de caracterización de procesos son los siguientes:

Encabezado: Nombre e identificación del proceso.

Responsable: encargado de su diligenciamiento y actualización.

Objetivo: Definición del objetivo del proceso dentro del SGI.

Alcance: Condiciones en las que aplica y actividades que abarca.

Requisitos: aplicables de la NTC - ISO 9001: 2015.

Proveedor: Encargado de suministrar una entrada al proceso.

Entradas: Documentos, actividades o insumos que ingresan para ser procesadas.

Actividades (PHVA): Lo que se lleva a cabo dentro del proceso.

Salidas: Resultado del proceso

Clientes: Persona que recibe el resultado del proceso.

Recursos Requeridos: Infraestructura, personal o ambiente de trabajo requerido para la ejecución del proceso.

Indicadores de gestión: Aspectos que deban ser objeto de medición con relación a su desempeño, así como la manera para realizar la medición.

Documentos asociados: Documentos soporte requeridos en o que guardan relación con el proceso.

4.5 Modelo para la Gestión de los Riesgos y Oportunidades Existentes en la Distribuidora Alexis Angarita de Acuerdo a los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 manifiesta en el capítulo seis (6), numeral 6.1, que la organización debe determinar los riesgos y oportunidades, con el fin de asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda lograr sus objetivos propuestos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora, NTC ISO 9001 (2015).

De esta manera, con la ayuda del Análisis de Modos de Fallos y Efectos (AMFE) se logró estimar y predecir los fallos que pueden suceder en cada proceso de la distribuidora Alexis Angarita.

4.5.1 Establecimiento del contexto. Para definir los parámetros internos y externos, se consideraron las siguientes herramientas, el Perfil de Capacidad Interna (PCI), el Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Medio (POAM), la matriz DOFA, el PESTEL, el Modelo de las Cinco Fuerzas de PORTER, la matriz de partes interesadas, la política de calidad, los objetivos de calidad, la estructura organizacional, las caracterizaciones de los procesos, y las relaciones contractuales.

4.5.2 Identificación del modo de fallo. Para la identificación de los modos de fallo se contó con la participación de todos los colaboradores de la empresa, los cuales poseen el conocimiento necesario para la realización de la lluvia de ideas, en la cual se detalla los agentes internos y externos que pueden generar un riesgo o una oportunidad. Cabe destacar que se centró en los

fallos más representativos para la distribuidora concerniente con los objetivos de los procesos y los objetivos institucionales.

De este modo, con la técnica de lluvia de ideas se logró determinar las causas y posteriormente a identificar el fallo, el cual se encuentra relacionado a los eventos o situaciones que pueden afectar el desarrollo de los objetivos del proceso.

Tabla 24. Fallos Proceso Direccionamiento Estratégico

	Proceso: Direccionamiento Estratégico		
Objetivo: Planificar, dirigir, orientar, analizar y ejecutar planes, programas, proyectos, estrategias y procesos encaminados al cumplimiento de las metas alienadas con la misión, visión, políticas y objetivos de la organización, permitiendo efectuarse las expectativas de la empresa en cuanto a crecimiento, rentabilidad y perdurabilidad y así mismo la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta el contexto interno y externo orientado a controlar los riesgos.			
Causa	Fallo		Consecuencia
No contar con el compromiso para el Sistema de Gestión de Calidad.	Incumplimiento de los procedimientos de la distribuidora.		Retraso en la certificación de calidad.
Ausencia del plan de acción.	Incumplimiento de metas.		Ineficiencia en las operaciones afectando directamente a la sostenibilidad financiera, calidad y prestación del servicio.

Tabla 25. Fallos Proceso Gestión de Compras

	Proceso: Gestión de Compras.	
Objetivo: Efectuar las compras, de manera que los bienes y servicios adquiridos sean acordes a las necesidades de la organización, cumplan con las características requeridas en el momento, se hagan en las cantidades demandadas, en el lugar conveniente y precios favorables.		
Causa	Fallo	Consecuencia
Falta de políticas de compras dentro de la distribuidora.	Recepción de los pedidos después de la fecha estipulada.	Retrasos en la entrega de pedidos a clientes por escasez de productos a distribuir.
Inexistencia de la evaluación a proveedores.	Llegada de los pedidos diferente a los acuerdos establecidos en términos de la calidad de los productos.	Demoras en la entrega de pedidos a clientes debido a la tardanza del reemplazo de los productos inconformes.

Tabla 26. Fallos Proceso Gestión de Ventas

	Proceso: Gestión de Ventas.	
Objetivo: Identificar las necesidades y los requisitos del cliente estableciendo actividades que aseguren ventas efectivas con el fin de ampliar la cobertura dentro del mercado cumpliendo con la meta de la organización y la satisfacción del cliente.		
Causa	Fallo	Consecuencia
Falta de capacitación a los vendedores en referencia a todo lo relacionado con los productos a distribuir.	Inconformidad por parte de los clientes debido a la información que se le manifiesta.	Pérdida de clientes, por lo cual se disminuyan las ventas.

Tabla 27. Fallos Proceso Facturación y Cobranza

	Proceso: Facturación y Cobranza.	
Objetivo: Elaborar las facturas de todas las ventas realizadas por la organización de forma confiable y eficiente, y disponer de un proceso de cobranza eficiente y efectiva de manera que permita recuperar los créditos vencidos en forma organizada y así convertir las cuentas por cobrar en activos.		
Causa	Fallo	Consecuencia
El colaborador encargado de la facturación no se encuentra apto para ejercer la responsabilidad del cargo ya que se presenta alto índice de rotación para ese puesto de trabajo.	Refacturación.	Pérdida de credibilidad por parte de los clientes.
Inexistencia de políticas de crédito y cobranza, así como de seguimientos meticulosos a los pagos de los clientes.	Los clientes continúan obteniendo créditos a pesar de estar en mora con la distribuidora.	Reducción del flujo de caja lo que ocasiona el incumplimiento con otros clientes.

Tabla 28. Fallos Proceso Distribución y Entrega.

	Proceso: Distribución y Entrega.	
Objetivo: Realizar la correcta distribución de los productos en el menor tiempo posible, llevando un seguimiento de las entregas de los clientes, la cantidad de producto que sale de la empresa y las rutas que son utilizadas por los camiones.		
Causa	Fallo	Consecuencia
No se cuenta con inventario de reserva y/o seguridad.	Agotamiento de productos a distribuir.	Pérdida de los clientes.
Fallas mecánicas en los vehículos en los cuales se realiza la distribución.	Incumplimiento en los tiempos de entrega al cliente.	Accidentes de tránsito y retraso en la entrega de los pedidos a los clientes.
Ausencia de técnicas que fomenten una eficiente comunicación interna entre los colaboradores.	Disminución del rendimiento y productividad de los colaboradores.	Poca claridad de las funciones, procesos y procedimientos afectando directamente la toma de decisiones.

Tabla 29. Fallos Proceso Gestión Financiera

			Proceso: Gestión Financiera.
Objetivo: Administrar, registrar y controlar los recursos financieros de la Entidad conforme a las normas legales vigentes y los principios organizacionales que garanticen la disponibilidad de recursos económicos para el cumplimiento de los planes y programas determinados.			
Causa	Fallo	Consecuencia	
La persona encargada no tiene los conocimientos necesarios para ejercer la función.	No registrar la información contable.	Sanciones legales y económicas.	
Falta de previsión financiera.	Mal manejo de las inversiones en la distribuidora.	Fracaso de la distribuidora.	
Retrasos en los pagos de los clientes en mora.	Demoras en el pago de facturas a proveedores.	Pérdida de contratos con proveedores.	

Tabla 30. Fallos Proceso Gestión de Calidad

			Proceso: Gestión de Calidad.
Objetivo: Controlar las actividades de los procesos, incrementando la satisfacción del cliente.			
Causa	Fallo	Consecuencia	
No contar con un Sistema de Gestión de Calidad, ni a su vez con un responsable encargado del área en la distribuidora.	No garantizar un servicio de calidad cabalmente.	Falta de credibilidad por parte de los clientes debido a no contar con la certificación de calidad.	

Tabla 31. Fallos Proceso Gestión del Talento Humano

			Proceso: Gestión del Talento Humano.
Objetivo: Garantizar el nivel de competencia de cada uno de los colaboradores, contribuyendo efectivamente al desarrollo de sus potencialidades, destrezas y habilidades; y al alcance de los objetivos estratégicos de la organización, generando un adecuado ambiente laboral y cultura considerando de forma permanente el bienestar del personal.			
Causa	Fallo	Consecuencia	
No realizar las capacitaciones adecuadas para cada cargo con los que cuenta la empresa.	Desconocimiento de las funciones del cargo a desempeñar.	Errores por parte de los colaboradores al desempeñar las funciones de su cargo.	
No realizar un análisis previo de las cargas de trabajo de cada colaborador.	Cargas de trabajo desiguales en los puestos de trabajo.	Disminución de la productividad de los colaboradores	

4.5.3 Valoración del índice de prioridad. Con la finalidad de realizar la valoración del índice de prioridad para cada modo de fallo, se tuvieron en cuenta las variables de Severidad, Ocurrencia y Detección, para lo cual, cada variable consta de una escala de 1 (uno) a 10 (diez), como se logra ver a continuación.

La variable de Severidad, la cual determina el nivel de gravedad que tiene el efecto percibido por el cliente, dispone de la siguiente calificación.

Tabla 32. Clasificación de la severidad del modo de fallo según el efecto en el cliente

Severidad	Criterio	Calificación
Muy baja (Repercusiones imperceptibles)	No es razonable esperar que este fallo de pequeña importancia origine efecto real alguno sobre el rendimiento del sistema. Probablemente, el cliente ni se daría cuenta del fallo.	1
Baja (Repercusiones irrelevantes apenas perceptibles)	El tipo de fallo originaría un ligero inconveniente al cliente. Probablemente, este observara un pequeño deterioro del rendimiento del sistema sin importancia. Es fácilmente subsanable.	2-3
Moderada (Defectos de relativa importancia)	El fallo produce cierto disgusto e insatisfacción en el cliente. El cliente observará deterioro en el rendimiento del sistema.	4-6
Alta	El fallo puede ser crítico y verse inutilizado el sistema. Produce un grado de insatisfacción elevado.	7-8
Muy alta	Modalidad de fallo potencial muy crítico que afecta el funcionamiento de seguridad del proceso y/o involucra seriamente el incumplimiento de normas reglamentarias. Si tales incumplimientos son graves corresponde un 10.	9-10

La variable de Ocurrencia, la cual establece la probabilidad de ocurrencia de la causa, mediante la siguiente calificación.

Tabla 33. Clasificación de la ocurrencia del modo de fallo

Ocurrencia	Criterio	Calificación
Muy baja, improbable	El fallo no se asocia a procesos casi idénticos, ni se ha dado nunca en el pasado, pero es concebible	1
Baja	Fallo aislado en procesos similares o casi idénticos. Es razonablemente esperable en la vida del sistema, aunque es poco probable que suceda.	2-3
Moderada	Defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares o previos al actual. Probablemente aparecerá algunas veces en la vida del componente/sistema.	4-5
Alta	El fallo se ha presentado con cierta frecuencia en el pasado en procesos similares o previos que han fallado.	6-8
Muy alta	Fallo casi inevitable. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente.	9-10

La variable de Detección, la cual determina la probabilidad de que se detecten los errores antes de que llegue al cliente, considerando los controles existentes, dada la siguiente calificación.

Tabla 34. Clasificación de la detección del modo de fallo

Detección	Criterio	Calificación
Muy alta	El defecto es obvio. Resulta muy improbable que no sea detectado por los controles existentes.	1
Alta	El defecto, aunque es obvio y fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque sería detectado con toda seguridad a posteriori.	2-3
Mediana	El defecto es detectable y posiblemente no llegue al cliente.	4-6
Pequeña	El defecto es de tal naturaleza que resulta difícil detectarlo con los procedimientos establecidos hasta el momento.	7-8
Improbable	El defecto no puede detectarse. Casi seguro que lo percibirá el cliente final.	9-10

Posteriormente, se procede a calcular el **NPR** (Nivel de Prioridad de Fallo) para cada modo de fallo, el cual oscila entre 1 y 1000.

$$\text{NPR} = \text{Severidad} * \text{Ocurrencia} * \text{Detección}$$

De esta manera, se considera que un valor de **NPR** mayor a 150 requeriría con más premura una intervención de mejora.

A continuación, se refleja el formato de la matriz AMFE, que será usado para cada proceso con los que cuenta la distribuidora.

Tabla 35. Formato Análisis de Modal de Fallos y Efectos (A.M.F.E)

	ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión: 1	Código:			
							Fecha de aprobación: dd/mm/aa				
							Página 1 de 1				
Objetivo:											
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable	

CONTROL DE CAMBIOS			
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica	Fecha de actualización

Tabla 36. A.M.F.E para el proceso Gestión de Compras.

		ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión:	Código: FO-SGC-001		
								1			
								Fecha de aprobación: 19/02/2020			
Página 1 de 1											
Objetivo: Efectuar las compras, de manera que los bienes y servicios adquiridos sean acordes a las necesidades de la organización, cumplan con las características requeridas en el momento, se hagan en las cantidades demandadas, en el lugar conveniente y precios favorables.											
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable	
Gestión de Compras	Recepción de los pedidos después de la fecha estipulada.	Retrasos en la entrega de pedidos a clientes por escasez de productos a distribuir.	9	Falta de políticas de compras dentro de la distribuidora.	8	Ninguno	2	144	Crear políticas de compras que ayuden a obtener los mejores resultados en términos calidad, precio, y entrega, entre otras consideraciones fundamentales e implementar estrategias que regularicen los términos del contrato con los proveedores según corresponda.	Coordinador de Compras.	
	Llegada de los pedidos diferente a los acuerdos establecidos en términos de la calidad de los productos.	Demoras en la entrega de pedidos a clientes debido a la tardanza del reemplazo de los productos inconformes.	10	Inexistencia de la evaluación a proveedores.	5	Ninguno	3	150	Contar con una base de proveedores calificados para respaldar sólidamente las decisiones de compra o contratación.	Coordinador de compras.	

CONTROL DE CAMBIOS			
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica	Fecha de actualización

Tabla 37. A.M.F.E para el proceso Gestión de Ventas

	ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión: 1	Código: FO-SGC-001				
							Fecha de aprobación: 19/02/2020					
							Página 1 de 1					
Objetivo: Identificar las necesidades y los requisitos del cliente estableciendo actividades que aseguren ventas efectivas con el fin de ampliar la cobertura dentro del mercado cumpliendo con la meta de la organización y la satisfacción del cliente.												
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable		
Gestión de Ventas	Inconformidad por parte de los clientes debido a la información que se le manifiesta.	Pérdida de clientes, por lo cual se disminuyan las ventas.	8	Falta de capacitación a los vendedores en referencia a todo lo relacionado con los productos a distribuir.	5	Ninguno	3	120	Realizar socializaciones en las cuales se lleve a cabo toda la información necesaria para lograr ventas exitosas considerando las necesidades de los clientes, así mismo, efectuar indicadores para medir el desempeño del proceso de ventas.	Coordinador de Ventas.		

CONTROL DE CAMBIOS			
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica	Fecha de actualización

Tabla 38. A.M.F.E para el proceso Facturación y Cobranza

	ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)					Versión: 1	Código: FO-SGC-001			
						Fecha de aprobación: 19/02/2020				
						Página 1 de 1				
Objetivo: Elaborar las facturas de todas las ventas realizadas por la organización de forma confiable y eficiente, y disponer de un proceso de Cobranza eficiente y efectiva de manera que permita recuperar los créditos vencidos en forma organizada y así convertir las cuentas por cobrar en activos.										
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable
Facturación y Cobranza	Refacturación.	Pérdida de credibilidad por parte de los clientes.	10	El colaborador encargado de la facturación no se encuentra apto para ejercer la responsabilidad del cargo ya que se presenta alto índice de rotación para ese puesto de trabajo.	3	Ninguno	1	30	Definir el proceso de facturación, considerando los planes y programas de capacitación inherentes al cargo.	Contador Público y Auxiliar de Facturación.
	Los clientes	Reducción del	9	Inexistencia de	8	Ninguno	3	216	Establecer	Contador

	ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)					Versión: 1	Código: FO-SGC-001
						Fecha de aprobación: 19/02/2020	
						Página 1 de 1	
continúan obteniendo créditos a pesar de estar en mora con la distribuidora.	flujo de caja lo que ocasiona el incumplimiento con otros clientes.		políticas de crédito y cobranza, así como de seguimientos meticulosos a los pagos de los clientes.			políticas de crédito y cobranzas, para así, poder llevar un control de los deudores y a su vez otorgar créditos a nuevos clientes y mejorar el porcentaje de recuperación en cobranza.	Público y Auxiliar de Cartera.

CONTROL DE CAMBIOS			
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica	Fecha de actualización

Tabla 39. A.M.F.E para el proceso Distribución y Entrega

		ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión: 1	Código: FO-SGC-001		
								Fecha de aprobación: 19/02/2020			
								Página 1 de 1			
Objetivo: Realizar la correcta distribución de los productos en el menor tiempo posible, llevando un seguimiento de las entregas de los clientes, la cantidad de producto que sale de la empresa y las rutas que son utilizadas por los camiones.											
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable	
Distribución y Entrega.	Agotamiento de productos a distribuir.	Pérdida de los clientes.	8	No se cuenta con inventario de reserva y/o seguridad.	5	Ninguno	4	160	Instaurar el control de inventarios verificando los movimientos de la mercancía.	Coordinador de Bodega y Logística	
	Incumplimiento en los tiempos de entrega al cliente.	Accidentes de tránsito y retraso en la entrega de los pedidos a los clientes.	10	Fallas mecánicas en los vehículos en los cuales se realiza la distribución.	3	Ninguno	5	150	Seguimiento al mantenimiento preventivo de los vehículos.	Coordinador de Bodega Logística.	
	Disminución del rendimiento y productividad de los colaboradores.	Poca claridad de las funciones, procesos y procedimientos afectando directamente la toma de decisiones.	6	Ausencia de técnicas que fomenten una eficiente comunicación interna entre los colaboradores.	8	Ninguno	3	144	Establecer un plan de comunicación interna, el cual ayude a mejorar los procesos, el trabajo en equipo, y el logro de los objetivos.	Gerente.	

CONTROL DE CAMBIOS			
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica	Fecha de actualización

Tabla 40. A.M.F.E para el proceso Gestión de Gestión Financiera

	ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión: 1	Código: FO-SGC-001				
							Fecha de aprobación: 19/02/2020					
							Página 1 de 1					
Objetivo: Administrar, registrar y controlar los recursos financieros de la Entidad conforme a las normas legales vigentes y los principios organizacionales que garanticen la disponibilidad de recursos económicos para el cumplimiento de los planes y programas determinados.												
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable		
Gestión Financiera	No registrar la información contable.	Sanciones legales y económicas.	10	La persona encargada no tiene los conocimientos necesarios para ejercer la función.	4	Ninguno	5	200	Ejercer control sobre los procedimientos financieros y brindar una capacitación adecuada.	Contador Público y Auxiliar Contable.		
	Mal manejo de las inversiones en la distribuidora.	Fracaso de la distribuidora.	10	Falta de previsión financiera.	3	Ninguno	7	210	Efectuar proyecciones sobre los niveles de rendimiento, viabilidad y sostenibilidad.	Gerente y Contador Público.		

	ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión: 1		Código: FO-SGC-001	
							Fecha de aprobación: 19/02/2020			
							Página 1 de 1			
Demoras en el pago de facturas a proveedores.	Pérdida de contratos con proveedores.	10	Retrasos en los pagos de los clientes en mora.	7	Ninguno	4	280	Establecer políticas de pago que aseguren saldar las deudas con los clientes en el tiempo oportuno.	Contador Público.	

CONTROL DE CAMBIOS			
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica	Fecha de actualización

Tabla 41. A.M.F.E para el proceso Gestión de Calidad

	ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión: 1	Código: FO-GCA-001			
							Fecha de aprobación: 19/02/2020				
							Página 1 de 1				
Objetivo: Controlar las actividades de los procesos, incrementando la satisfacción del cliente.											
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable	
Gestión de Calidad	No garantizar un servicio de calidad cabalmente.	Falta de credibilidad por parte de los clientes debido a no contar con la certificación de calidad.	10	No contar con un Sistema de Gestión de Calidad, ni a su vez con un responsable encargado del área en la distribuidora.	10	Ninguno	3	300	Asignar los recursos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en base a la NTC ISO 9001:2015, para así obtener la certificación.	Gerente.	

CONTROL DE CAMBIOS			
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica	Fecha de actualización

Tabla 42. A.M.F.E para el proceso Gestión de Talento Humano

	ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión: 1	Código: FO-SGC-001				
							Fecha de aprobación: 19/02/2020					
							Página 1 de 1					
Objetivo: Garantizar el nivel de competencia de cada uno de los colaboradores, contribuyendo efectivamente al desarrollo de sus potencialidades, destrezas y habilidades; y al alcance de los objetivos estratégicos de la organización, generando un adecuado ambiente laboral y cultura considerando de forma permanente el bienestar de la persona humana.												
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable		
Gestión del Talento Humano	Desconocimiento de las funciones del cargo a desempeñar.	Errores por parte de los colaboradores al desempeñar las funciones de su cargo.	8	No realizar las capacitaciones adecuadas para cada cargo con los que cuenta la empresa.	7	Ninguno	5	280	Desarrollar programas de capacitación dirigido a los colaboradores de la distribuidora.	Coordinador de Talento Humano.		
	Cargas de trabajo desiguales en los puestos de trabajo.	Disminución de la productividad de los colaboradores	8	No realizar un análisis previo de las cargas de trabajo de cada colaborador.	7	Ninguno	5	280	Establecer un sistema de control de las cargas de trabajo y la productividad.	Coordinador de Talento Humano.		
CONTROL DE CAMBIOS												
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica				Fecha de actualización						

Tabla 43. A.M.F.E para el proceso Gestión de Direccionamiento Estratégico

		ANALISIS DE MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E)						Versión: 1	Código: FO-SGC-001				
								Fecha de aprobación: 19/02/2020					
								Página 1 de 1					
<p>Objetivo: Planificar, dirigir, orientar, analizar y ejecutar planes, programas, proyectos, estrategias y procesos encaminados al cumplimiento de las metas alienadas con la misión, visión, políticas y objetivos de la organización, permitiendo efectuarse las expectativas de la empresa en cuanto a crecimiento, rentabilidad y perdurabilidad y así mismo la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta el contexto interno y externo orientado a controlar los riesgos.</p>													
Proceso	Modo de fallo potencial	Efectos potenciales de fallo	S	Causas Potenciales de fallo	O	Controles actuales	D	NPR	Acción de mejora	Responsable			
Direccionamiento Estratégico	Incumplimiento de los procedimientos de la distribuidora.	Retraso en la certificación de calidad.	9	No contar con el compromiso para el Sistema de Gestión de Calidad.	8	Ninguno	3	216	Instaurar el compromiso de la revisión con la alta dirección.	Gerente.			
	Incumplimiento de metas.	Ineficiencia en las operaciones afectando directamente a la sostenibilidad financiera, calidad y prestación del servicio.	8	Ausencia del plan de acción.	9	Ninguno	7	504	Definir las estrategias que apoyen al logro de los objetivos.	Gerente.			

CONTROL DE CAMBIOS			
Número de cambio	Descripción del cambio	Cargo de quién actualiza y/o modifica	Fecha de actualización

4.6 Documentación Requerida por el Sistema de Gestión de Calidad de la Distribuidora Conforme a los Requerimientos de la Norma ISO 9001:2015

Después de elaborar la caracterización de los procesos se procedió a realizar la información documentada necesaria para soportar el Sistema de Gestión de Calidad óptimo y acorde a la NTC ISO 9001:2015, el cual es importante ya que garantiza el control, la planificación y operación de los procesos, dándole así, una guía a los colaboradores de Distribuciones Alexis Angarita. Cabe destacar que la organización no tiene establecido una documentación basado a la norma anteriormente mencionada.

Según la norma NTC-ISO 9001:2015, los requisitos de documentación son 6 los procedimientos requeridos. La elaboración de cada procedimiento contempla lo establecido con el plan de elaboración de documentos, siguiendo con la estructura y esquema planteada para este tipo de documento.

Cumpliendo con uno de los objetivos, se elaboraron los siguientes procedimientos con su respectiva codificación:

Control de documentos de calidad. Con el fin de controlar los documentos producidos en la empresa, se realizó un formato para la elaboración de documentos. Este formato se designó con el código de PR-GC-001 (ver anexo 5). Dentro de este procedimiento se establecieron cuatro formatos que están relacionado con el proceso, de los cuales son los siguientes:

Solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos, el cual está definido por el código FO-GC-001 ver anexo 6. Este formato fue creado con el fin de que el líder del proceso o el responsable del proceso pueda solicitar la creación o modificación de algún tipo documento

necesario para el desarrollo de sus actividades.

Formato de control de documentos definido con el código FO-GC-004 ver anexo 7, fue elaborado con el fin de llevar un control después de haber aprobado un nuevo documento o modificado o posiblemente eliminado de la lista maestro de documentos, allí se encontrará la fecha en el cual fue modificado, el nombre del documento, su respectiva versión y la descripción de la misma.

Formato de lista maestro de documentos interno, está definido con el código FO-GC-002 ver anexo 8, creado con el fin de llevar un control de todos los documentos aprobados conociendo la versión, el nombre y el estado del documento con su respectiva distribución.

Formato de control de documento externo definido con el código FO-GC-003 ver anexo 9, fue elaborado con el fin de tener un control de aquellos documentos externos aprobados, conociendo la ubicación del mismo, su estado y su accesibilidad con su respectiva observación.

Control de registros de calidad. La norma ISO 9001:2015, requiere un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para el almacenamiento y recuperación de los registros. Para efectos del cumplimiento se realizó el procedimiento PR-GC-002 ver anexo 10.

Para el procedimiento de control de registro se elaboró un formato como anexo el cual está relacionado para el desarrollo del mismo, es el siguiente:

Lista maestro de registro, se identifica con el código FO-GC-005 ver anexo 11, este formato fue creado con el fin de llevar un control del mismo, siendo este un medio de información para conocer el almacenamiento del documento, el tiempo de retención y el responsable de conservarlo, entre otro.

Auditorías internas de calidad. El procedimiento de auditorías internas de calidad se especifica junto a las actividades a realizar en el formato PR-GC-003 ver anexo 12, así mismo se elaboró cinco formatos con el fin de llevar a cabo el desarrollo de las actividades por medio de esa herramienta, de las cuales son las siguientes:

Programa de auditoría interna identificada con el código FO-GC-006 ver anexo 13, este formato fue elaborado para establecer el programa que se llevará a cabo anualmente para todas las dependencias de la organización, determinando la fecha de inicio, recursos, equipo auditor y su respectivo objetivo y alcance.

Formato de plan de auditoria identificada con el código FO-GC-007 ver anexo 14, elaborado con el fin de establecer la implementación o las actividades a desarrollar para llevar a cabo la implementación de la misma.

Formato de lista de verificación identificado con el código FO-GC-008 ver anexo 15, fue creado con el fin de realizar un seguimiento a la implementación de cada una de las actividades del plan de auditoria, el cual se formulan preguntas para conocer el nivel de cumplimiento y encontrar hallazgos con sus respectivas evidencias.

Informe de auditoría identificado con el código FO-GC-009 ver anexo 16, este formato consiste en presentar los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoria, su respectiva conclusión acerca del mismo y las recomendaciones necesarias para mejorar dicho procedimiento.

Acta de revisión por la dirección, este formato tiene como fin efectuar el seguimiento de las decisiones y acciones tomadas y a modo de informar a la Gerencia General y al personal

involucrado en el SGC sobre su cumplimiento, es identificado con el código FO-GC-010 ver anexo 17.

Formato de evaluación de auditores identificado con el código FO-GC-011 ver anexo 18, elaborado con el fin de obtener la calificación del responsable de la auditoria en su desempeño durante el desarrollo de la actividad.

Control del servicio no conforme. El procedimiento de no conforme, se presenta en el formato PR-GC-004 ver anexo19, en este se establecen los mecanismos para garantizar la identificación de las no conformidades y el control que sobre estas se debe realizar, anexando dos formatos relacionados con el desarrollo del proceso, el cual son los siguientes:

Formato de quejas, sugerencia o reclamaciones identificado con el código FO-GC-012 ver anexo 20, es creado con el fin de conocer las no conformidades y así identificarlo con el fin de realizar su mejora continua.

Formato de registro de las no conformidades es identificado con el código FO-GC-013 ver anexo 21, elaborado con el fin de tener información de las no conformidades encontradas por las diferentes fuentes y determinar las correcciones respectivas para mitigarlas o eliminarlas.

Acciones preventivas y correctivas. Se basa en el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad, con el fin de permitir medir los niveles de calidad y mantener un proceso de mejora continua en la Distribuidora Alexis Angarita S.A.S. Estos procedimientos se le asigno en diferentes formatos; para las acciones preventivas se identifica con el código PR-GC-005 ver anexo 22 y las acciones correctivas con el código PR-GC-006 ver anexo25.

En cuanto al procedimiento de acciones preventivas se elaboró dos formatos necesarios para el desarrollo del mismo, los cuales son los siguientes:

Registro de las acciones preventivas identificada con el código FO-GC-014 ver anexo 23, este formato fue elaborado para registrar y determinar las causas que son generadas por las no conformidades y tomar acción acerca de ellas.

Formato de seguimiento de control de las acciones preventivas es identificado con el código FO-GC-015 ver anexo 24, elaborado para verificar la implementación de cada acción preventiva establecida en el registro, y su respectiva eficacia.

Para el procedimiento de acciones correctivas se elaboró dos formatos necesarios para el desarrollo del mismo, los cuales son los siguientes:

Registro de las acciones correctivas identificada con el código FO-GC-016 ver anexo 26, este formato fue elaborado para registrar las no conformidades que está afectando consecutivamente el proceso con el fin de determinar las causas por el cual son generadas y tomar acción para eliminarlas.

Formato de seguimiento de control de las acciones correctiva es identificado con el código FO-GC-017 ver anexo 27, elaborado para verificar la implementación de cada acción correctiva establecida en el registro, y su respectiva eficacia.

Estos procedimientos dictados en la NTC 9001:2015 se realizaron bajo la siguiente estructura del documento, el cual se define el encabezar y el cuerpo del procedimiento.

Definición de la estructura y cuerpo del procedimiento. Como primer paso, se elaboró el encabezado para toda la documentación generada en el sistema de gestión de la calidad en la

Distribuidora Alexis Angarita.

Tabla 44. Encabezado de la documentación

	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN		
	TIPO DE DOCUMENTO		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO		FECHA: xx/xx/xxx
	CÓDIGO: YY-XX-###	VERSIÓN: x	PÁGINA: x de y

El encabezado de todas las páginas de cada documento debe contener:

EL logo debe ser representativo, tal que identifique la empresa.

El tipo de documento puede ser: manuales, procedimientos, instructivos, formatos y/o plantillas y otros.

El nombre del documento debe ser de acuerdo al contenido descrito.

La fecha de emisión identifica la fecha en la que se revisó y aprobó el documento, cabe rescatar que varía conforme se realicen actualizaciones al documento y por ende a la versión del mismo.

La versión Indica el número de veces que se ha modificado el documento; se comienza con el numero 1;

Paginación se indica el número de páginas que tiene el documento.

La codificación identifica el tipo de documento y el proceso al que pertenecen los documentos del sistema de gestión de calidad, además cabe resaltar que es importante para

garantizar el correcto flujo de almacenamiento y utilización de la documentación textual o audiovisual de la organización permitiendo que el encargado del área almacene en distintas carpetas con acceso limitado toda esa documentación que los departamentos generan y manejan a diario.

Los documentos se codificarán con la siguiente nomenclatura:

XX-YYY-###

Donde XX representa el tipo de documento, YYY representa el proceso al que pertenece el documento, y ### el consecutivo del documento.

La codificación de la documentación de la distribuidora Alexis Angarita será de la siguiente manera:

Tabla 45. Codificación de la documentación

CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	
TIPO DE DOCUMENTO – XX	CÓDIGO
Política de Calidad	PL
Caracterización de proceso	CP
Procedimiento	PR
Instructivo	IN
Formato	FO
PROCESO – YY	CÓDIGO
Direccionamiento estratégico	DE
Gestión del talento humano	GTH
Gestión financiera	GFI
Facturación	FACT
Cartera	CART
Gestión de Venta	GVE
Gestión de Compra	GCO
Distribución y entrega	DIST
NUMERO - ##	Consecutivo del documento

Cuerpo del procedimiento. El cuerpo de cada tipo de procedimiento se basa en lo siguiente:

Aprobación de documentos. Todo documento nuevo y/o modificado debe ser revisado y aprobado por el líder de proceso o quien tenga la autoridad y responsabilidad para tal fin. Por lo tanto, ningún documento debe ser incluido al SGC, ni divulgado a los trabajadores, sin contar antes con una aprobación explícita. Se encuentra al principio del documento y se contiene de la siguiente forma: Firma de quien elaboró el documento, firma de quien revisó el documento y firma de quien aprobó el documento.

Objetivo: Se explica de forma sencilla la razón del documento.

Alcance. Indica los límites que abarca el procedimiento.

Documentos relacionados. Lista de información documentadas usada para el desarrollo del procedimiento.

Consideraciones. Cualquier información adicional que sea importante, y que no figure en la descripción de actividades.

Responsable. Persona encargada de asegurarse del cumplimiento de todo el procedimiento.

Descripción de actividades. Explicación de todas las tareas secuenciales que son necesarias para ejecutar el procedimiento.

Flujograma. Descripción grafica del desarrollo del proyecto

Control de cambios. Cualquier cambio y actualización se registran en la siguiente tabla.

A continuación, se refleja el formato que será usado para cada procedimiento requerido por la norma ISO 9001:2015.

Tabla 46. Formato utilizado para la creación de procedimientos

Revisó: Firma Cargo		Aprobó: Firma Cargo		Elaboró: Firma Cargo	
OBJETIVO			ALCANCE		
DOCUMENTOS RELACIONADOS					
CONSIDERACIONES					
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS					
RESPONSABLE					
DESARROLLO					
DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	REGISTROS	
FLUJOGRAMA					
CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIPON			

Cuerpo de formato. Todos Los formatos para registro tienen un encabezado Constituido por:

Logo de la organización. debe estar ubicado en la esquina superior izquierda del formato.

Identificación del formato. Nombre del formato y proceso relacionado.

Versión. Número de edición del formato.

Fecha de edición. En formato día, mes, año.

No. De Páginas. Números de páginas que componen el formato.

El cuerpo de los formatos está constituido por campos libres de acuerdo a lo que se necesite registrar.

Es responsabilidad de la persona que realiza un documento definir los formatos necesarios con sus respectivos campos para verificar la realización de una actividad. Los formatos no requieren firma de elaboración, revisión ni aprobación, su uso está relacionado con la naturaleza del proceso en el cual se origina, así mismo se aclara que si un formato sufre cambios o modificaciones este es registrado en la Matriz control para modificación de formato y no implica cambios al procedimiento al cual pertenece.

4.6.1 Documentación requeridos para la Distribuidora Alexis Angarita. De acuerdo a la información obtenida de la caracterización en donde se establecieron maneras para realizar o desarrollar cada uno de las actividades que los conforman, se especificó también los registros y documentos necesarios para la eficaz ejecución de los procedimientos (ver anexo 28).

Dichos documentos denominados como necesarios son aquellos que por sus características son indispensables para el adecuado desarrollo de las actividades en cada uno de los procedimientos, su objetivo es satisfacer las necesidades de recolección de datos e información que permitan realizar un adecuado seguimiento a los mismo.

A continuación, mostraremos un listado de los documentos internos elaborados para la Distribuidora Alexis Angarita

Tabla 47. Lista maestro de documento interno

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO LISTA MAESTRO DE DOCUMENTO INTERNO		FECHA: 24/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-003		VERSIÓN: 1 PÁGINA: 1 de 1

TIPO DE DOCUMENTOS	N° DE DOCUMENTOS
Manuales	2
Caracterización de procesos	8
Procedimientos	6
Formatos	47
Total de documentos	63

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	MF-GTH-001	Manual de funciones	3/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina talento humano
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	MP-SGC-001	Manual de procedimiento	10/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	CP-DE-001	Caracterización de proceso- dirección estrategica	14/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	CP-GCO-002	Caracterización de proceso- Gestión de compra	14/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	CP-GV-003	Caracterización de proceso- Gestión de Venta	14/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	CP-FACT-004	Caracterización de proceso- Gestión de Facturación	14/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	CP-CART-005	Caracterización de proceso- Gestión de Cartera	14/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	CP-DIST-006	Caracterización de proceso- Gestión de Distribucion y entrega	14/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	CP-GFI-007	Caracterización de proceso- Gestión Financiera	14/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	CP-GTH-008	Caracterización de proceso- Gestión de Talento Humano	14/01/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	PR-SGC-001	Procedimiento de control de elaboración y control de documentos	5/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	PR-SGC-002	Procedimiento de control de registro	5/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	PR-SGC-003	Procedimiento de Auditoria Interna	5/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	PR-SGC-004	Procedimiento de Servicio o producto no conforme	5/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	PR-SGC-005	Procedimiento de Acciones preventivas	5/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	PR-SGC-006	Procedimiento de Acciones Correctivas	5/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-001	Formato de solicitud de creación, modificación y eliminación de documentos	24/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-002	Control de documentos	24/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-003	Lista maestra de documentos internos	24/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-004	Lista maestra de documentos externo	24/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-005	Lista maestra de registro	24/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-006	Programa de auditoria interna	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-007	Plan de auditoria	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-008	Lista de verificación	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-009	Informe de auditoria	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-010	Revisión por la dirección	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-011	Evaluación de audtoria interna	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-012	Quejas, sugerencias y reclamos	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-013	Registro de servicio no conforme	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-014	Registro de accion preventiva	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-015	Seguimiento de la acción preventiva	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-016	Registro de accion correctiva	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Sistema de Gestion de calidad Dirección y mejora continua	FO-SGC-017	Seguimiento de la acción correctiva	25/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de Compra	FO-GCO-001	Registro de proveedores	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de Compra	FO-GCO-002	Evaluación de proveedores	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de Compra	FO-GCO-003	Control de pedidos a proveedores	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Gestión de Compra	FO-GCO-004	Solicitud de requerimientos de productos	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de Compra	FO-GCO-005	Orden de compra	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de Compra	FO-GCO-006	Matriz comparativo de cotizaciones	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de Venta	FO-GVE-001	Informe de ventas mensuales	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de Venta	FO-GVE-002	Plan de visita al cliente	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina
Gestión de Venta	FO-GVE-003	Plan de control de visita al cliente	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de Venta	FO-GVE-004	Bitacoras de visitas realizadas por los vendedores	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Gestión de Venta	FO-GVE-005	Pedidos de cliente	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Proceso de Facturación	FO-FACT-001	Registro de facturación	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Proceso de Facturación	FO-FACT-002	Guía de despacho	30/03/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Proceso de Cartera	FO-CART-001	Cobros pendientes del cliente	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Proceso de Cartera	FO-CART-002	Registro de facturas cobradas	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Proceso de Distribución y entrega	FO-DIST-001	Control de traslado de productos	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Proceso de Distribución y entrega	FO-DIST-002	Verificación de producto recibido	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Proceso de Distribución y entrega	FO-DIST-003	Devolución del cliente	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Proceso de Distribución y entrega	FO-DIST-004	Relación de Factura	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Proceso de Distribución y entrega	FO-DIST-005	Devolución al proveedor	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión Financiera	FO-GFI-001	Registro contable	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión Financiera	FO-GFI-002	Registro de ingreso-egreso	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Gestión Financiera	FO-GFI-003	Caja menor	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de talento humano	FO-GTH-001	Nómina	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de talento humano	FO-GTH-002	Asistencia de reuniones	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de talento humano	FO-GTH-003	Acta de reunión	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de talento humano	FO-GTH-004	Entrega de dotación	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de talento humano	FO-GTH-005	Entrenamiento e inducción de colaboradores	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico-Carpeta AZ SIGES, versión electrónica -oficina de sistema de gestión de calidad

PROCESO	CODIGO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN	ESTADO DEL DOCUMENTO	CONTROL DE DISTRIBUCIÓN
Gestión de talento humano	FO-GTH-006	Lista de asistencia laboral	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad
Gestión de talento humano	FO-GTH-007	Evaluación de desempeño	3/04/2020	1	APROBADO	Original Físico- Carpeta AZ SIGES, versión electronica -oficina de sistema de gestión de calidad

Para la realización del manual de funciones se tuvo en cuenta la estructura organizacional, el organigrama propuesto a la distribuidora Alexis Angarita, así como, la entrevista de análisis de cargos, aplicada a cada uno de los colaboradores de la organización (Ver anexo 2).

El manual de funciones contiene la identificación del cargo, número de cargos existentes, la supervisión ejercida por el cargo, el horario de trabajo, las funciones, responsabilidades, competencias, y el nivel del riesgo al cual está expuesto el cargo (ver anexo 29).

5. Conclusiones

Al realizar el diagnóstico de la situación actual de la organización Distribuidora Alexis Angarita en base a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, se identificó un incumplimiento del 85% y un cumplimiento sin soporte documental del 13%, por lo que se procedió a desarrollar la documentación que permitiera soportar y cumplir con los requisitos de la norma internacional.

Se logró observar que en un porcentaje del 100% la distribuidora no contaba con la existencia de una planeación estratégica estructurada, lo cual era una debilidad ante el mercado, de esta manera a través de varias herramientas como son el PCI, POAM, DOFA, PESTEL, y las 5 FUERZAS DE PORTER, se lograron establecer los objetivos organizacionales, para así poder alcanzar las metas previstas en la distribuidora.

Se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con los parámetros establecidos de la Norma ISO 9001: 2015, estructurando la planeación estratégica de la empresa a partir de estrategias que permitieron aprovechar los elementos existentes para llevarlos a la estructura del modelo ideal. Se definió una política y objetivos de calidad, mapa de procesos, perfiles de cargo, caracterizaciones y algunos de los procedimientos que facilitan la toma de decisiones oportunas, permitiendo así el continuo mejoramiento de los procesos, satisfacción del cliente y partes interesadas.

Mediante la creación del mapa de procesos le permitió a la organización conocer los procesos principales de la empresa ubicándolo en el marco de la cadena de valor para recibir los requisitos del cliente y así poderle servir en forma de producto o servicio de tal manera que se dé una mejora continua a los procesos que tienen fallas principalmente y a todos de manera general.

Con la elaboración de la caracterización de procesos, permitió que la organización conozca en detalle y específicamente donde empieza y dónde termina cada proceso, y así mismo la documentación necesaria para llevarlo a cabo.

Con la ayuda del análisis modal de fallos y efectos (AMFE), se lograron identificar los fallos, sus efectos, causas y probabilidad de ocurrencia, determinando el indicador de criticidad (RPN), y estableciendo de esta manera intervenciones de mejora, para así incrementar la satisfacción del cliente.

Se estableció la documentación de los procesos de la organización de acuerdo a las directrices dadas por la norma ISO 9001:2015 cumpliendo así los requisitos mínimos exigidos por la misma, abarcando la creación de procedimientos documentados para las actividades desarrolladas en cada proceso junto con formatos que registran la información contribuyendo al mejoramiento continua de la empresa Distribuidora Alexis Angarita.

6. Recomendaciones

Se recomienda a la organización implementar el Sistema de gestión de la calidad, que ha sido documentado en el proyecto de grado, atendiendo los beneficios que aportara a la organización, para fidelizar clientes, y anticiparse a las necesidades y oportunidades que los nuevos mercados aportan.

La alta dirección debería demostrar su compromiso con el sistema de gestión de calidad, mediante la destinación de recursos y la divulgación y sensibilización al personal para crear y mantener una cultura de la calidad, desde la gerencia, y en todos los cargos de la organización.

Se propone llevar un control mensual al análisis modal de fallos y efectos (AMFE), para así predecir los riesgos potenciales a los que están expuestos cada uno de los procesos de la distribuidora, y lograr de esta manera, intervenir con acciones de mejora antes de que estos sucedan.

En periodos establecidos, iguales o menores a un año, se debe revisar la eficacia del sistema de gestión de calidad actualizando la documentación, o por medio de auditorías internas y de la revisión por la dirección. Todos estos esfuerzos están destinados a garantizar que el Sistema de Gestión de calidad se adapte a las necesidades de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Academy. (s.f.). *Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad*. Recuperado el 17 de 04 de 2019, de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-estructurar-la-documentacion-del-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Acero, G. &. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa comercializadora Gómez y Gómez S.A.S. Trabajo de Grado. Ingeniería Industrial. Universidad Francisco de Paula Santander. Cúcuta, Colombia*. Recuperado el 16 de 04 de 2019, de <http://alejandria.ufps.edu.co/descargas/tesis/1191040-119103.pdf>
- Alarcón, A. (2018). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión ISO 9001:2015 para Disfrtuto LTDA. Trabajo de Grado. Ingeniería de Producción. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia*. Recuperado de: <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/13348/1/Alarc%C3%B3nPrietoAndr%C3%A9sDavid2018.pdf>
- Amaya, J. (04 de 2010). *El método DOFA, un método muy utilizado para el diagnostico de vulnerabilidad y planeación estratégica*. Recuperado de: www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal/sites/default/files/8.%20Método%20DOFA%20para%20diagnóstico.pdf
- Ariza, T. &. (2018). *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para la comercializadora de ferretería en Colombia R.F.C.S.A.S. Trabajo de Grado. Ingeniería Industrial. Universidad Agustiniana. Bogotá, Colombia*. Recuperado de:

<http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/123456789/475/1/ArizaAriza-AngieTatiana-2018.pdf>

Beltran, A. (28 de 05 de 2015). *Importancia de la lista de chequeo*. Recuperado de:

<https://prezi.com/jbyopnkswykx/importancia-de-la-lista-de-verificacion-y-listas-de-chequeo/>

Benavides, C. (07 de 10 de 2016). *Partes Interesadas Iso 9001:2015*. Recuperado de: 2020, de

<https://calidadparapymes.com/definiendo-las-partes-interesadas-en-iso-90012015/>

Benjamin, E. (1998). *Organización de empresa*. Mexico: Editorial Mexicana.

Blogger's. (2018). *Objetivo de Calidad*. Recuperado de: calidad.blogspot.com/2011/05/objetivos-de-calidad.html

Campos, V. (2017). *Diseño para la implementación de un Sistema de Gestion documental basado en la norma ISO 900:2015 para la empresa Urbanbel de la ciudad de Guayaquil*.

Trabajo de grado. Ingeniero Industrial. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24517/1/Tesis%20Campos%20Cruz%20Viviana%20.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Vol. 9). Mexico, Mexico D.F:

Editorial Mexicana. Recuperado de:

https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado

Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. (28 de 02 de 2019). *Cobro del impuesto al valor agregado (IVA) a las cervezas y gaseosas*. Recuperado de:

<https://www.incp.org.co/desde-manana-se-hara-cobro-plurifasico-iva-cervezas-gaseosas/>

Enciclopedia, E. (s.f.). *Valores Organizacionales*. Recuperado de:

<https://enciclopediaeconomica.com/valores-organizacionales/>

Espinosa, R. (2019). *La matriz de análisis DOFA*. Recuperado de:

<https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda>

Espinosa, R. (s.f.). *La matriz de análisis de la DOFA*. Recuperado de:

<https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-fo>

Gonzales, H. (18 de 07 de 2017). *Enfoque de procesos*. Recuperado de:

<https://calidadgestion.wordpress.com/2015/06/30/iso-9001-2015-enfoque-basado-en-procesos/>

Ingenio, E. (15 de 03 de 2019). *Cinco fuerzas de Porter*. Recuperado de:

<https://ingenioempresa.com/5-fuerzas-de-porter/>

Jimeno, J. (12 de 02 de 2013). *Análisis Modal de fallos y efectos AMFE*. Recuperado de:

<https://www.pdcahome.com/3891/amfe-guia-de-uso-del-analisis-modal-de-fallos-y-efectos/>

Management, P. (2013). *Guia del PMBOK* (Vol. 5). Estados Unidos. Recuperado de:

file:///C:/Users/usuario/Downloads/libros_pmbok_guide5th_spanish.pdf

Marinez, D. (2018). *Propuesta documental para el Sistema de Gestión de Calidad de Cúcuta*

Motors bajo el modelo de la NTC iso 9001:2015. Trabajo de Grado. Ingeniería Industrial.

Universidad Libre de Colombia Seccional. Cúcuta. Cúcuta, Colombia. Recuperado de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11499/Propuesta%20documental%20para%20el%20Sistema%20de%20Gestión%20de%20Calidad%20de%20Cúcuta%20Motor%20daniela.pdf?sequence=1>

ONU. (03 de 01 de 2012). *Análisis PESTEL*. Recuperado de:

<http://www.endvawnow.org/es/articles/1182-analisis-pestel.html>

Ramos, D. (23 de 10 de 2018). *Política de Calidad*. Recuperado de:

<https://blogdelacalidad.com/iso-90012015-item-5-2-1-estableciendo-la-politica-de-la-calidad-parte-1/>

Rivero, E. J. (2017). *Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L.* Recuperado de:

http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/5953/N%C3%BA%C3%B1ez_Rivero_Eduardo_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, B. (2016). *Análisis del Modo de fallas y efecto*. Recuperado de:

<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/lean-manufacturing/analisis-del-modo-y-efecto-de-fallas-amef/>

Serna, H. (1997). *Gerencia estratégica*. Bogotá, Colombia: Administración y política social.

Recuperado de: <https://es.slideshare.net/Jacomejia/gerencia-estratgica-humbero-serna>

Universidad Cooperativo de Colombia. (s.f). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Recuperado de:

<https://www.ucc.edu.co/sistema-gestion-integral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>

ANEXOS

Anexo 1. Lista de Chequeo

	LISTA DE CHEQUEO RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001: 2015 PARA LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA				
<p>Objetivo. Identificar el nivel de cumplimiento en la Distribuidora Alexis Angarita respecto a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</p>					
<p>Criterio: A (No está definido) – B (Está definido, pero no documentado) – C (Está definido y documentado)</p>					
ÍTEM.	REQUISITO	CRITERIO			OBSERVACIÓN
		A	B	C	
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO				
	¿La organización determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad?	A			No tiene un análisis de PESTEL que determine el contexto interno y externo que afecta a la organización. Tampoco los riesgos y oportunidades de mejora que rodean a la organización.

	¿La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?	A			Al no determinar un análisis del contexto interno y externo de la organización por ende no realizan un seguimiento sobre estas cuestiones externas e internas de la organización.
4.2	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
	¿La organización determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	A			No tiene documentación que soporte la realización de estos ítems, por ende, no determinan los requisitos pertinentes de las partes interesadas ni realizan el seguimiento.
	¿La organización determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de calidad?	A			
	¿La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	A			
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
	¿La organización determina los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance?	A			No tienen documentado un SGC
	¿El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada?	A			
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS				

	¿La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC?	A			No ha implementado un SGC
	¿La organización determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización?	A			
	a) ¿determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos?	A			
	b) ¿determina la secuencia e interacción de estos procesos?	A			
	c) ¿determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones, y los indicadores del desempeño relacionado) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos?	A			
	d) ¿determina los recursos necesarios para estos procesos y asegura su disponibilidad?	A			
	e) ¿asigna responsabilidades y autoridades para los procesos?		B		No se cuenta con el manual de funciones
	f) ¿aborda los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos al apartado 6.1?	A			No ha implementado un SGC
	g) ¿evalúa los procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos?	A			
	h) ¿mejora los procesos y el sistema de gestión de calidad?	A			No ha implementado un SGC

	¿La organización mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos?	A			
	¿La organización conserva la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planeado?	A			
5	LIDERAZGO				
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO				
5.1.1	Generalidades				
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC:	A			La organización no ha implementado un Sistema de Gestión de calidad.
	a) ¿asume la responsabilidad y la obligación de rendir cuentas con respecto al SGC?	A			
	b) ¿se asegura que se establezca la política de calidad y los objetivos de calidad para el sistema de gestión de calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica?	A			
	c) ¿se asegura de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocios de la organización?	A			
	d) Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos?	A			La organización no ha implementado un Sistema de Gestión de calidad por ende no reconoce la importancia que tiene el sistema, sin embargo, están dispuesto a promover la mejora continua.
	e) ¿se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles?	A			
	f) ¿comunica la importancia de una gestión de la calidad y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad?	A			

	g) ¿se asegura que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos?	A			
	h) ¿se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC?	A			
	i) ¿promueve la mejora?	A			
	j) ¿apoya otros roles pertinentes a la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	A			
5.1.2	Enfoque al cliente				
	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente		B		La alta dirección demuestra compromiso en el enfoque al cliente, pero no hay documentación que lo soporte
	a) ¿se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables?		B		
	b) ¿se determinan y se consideran los riesgos y responsabilidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente		B		
	c) ¿se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?		B		
5.2	POLÍTICA				
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad				
	¿La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad?	A			No existe en la organización una Política de Calidad establecida
	a) ¿es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica?	A			

	b) ¿es un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad?	A			
	c) ¿incluye el compromiso de cumplir los requisitos de la norma aplicables?	A			
	d) ¿Incluye el compromiso de mejora continua del SGC?	A			
5.2.2	Comunicación de la política de calidad				
	¿La política está disponible y se mantiene como información documentada?	A			No existe en la organización una Política de Calidad establecida, por ende no se comunica.
	¿La política es comunicada, entendida y aplicada dentro de la organización?	A			
	¿La política está disponible para las partes interesadas pertinentes?	A			
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
	¿La alta dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, comunican y entienden en toda la organización?	A			No existe un manual de funciones, sin embargo si dan tareas a realizar.
	a)¿La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad, para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de la Norma?	A			Los procesos de la organización no cuentan con un líder de proceso.

	b) ¿La alta dirección asigna responsabilidades y autoridades, para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas?	A			
	c) ¿La alta dirección asigna responsabilidades y autoridades para informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC?	A			
	d) ¿La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que promueva el enfoque al cliente en toda la organización?	A			
	e) ¿La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en él?	A			
6	PLANIFICACIÓN				
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
6.1.1	¿La organización considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2 y determina los riesgos y oportunidades que son necesarios?	A			
6.1.2	¿La organización planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades?	A			La distribuidora no cuenta con un procedimiento para identificar los riesgos y oportunidades de mejora.
6.1.3	¿La organización planifica la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC?	A			

	¿La organización planifica la manera de evaluar la eficacia de estas acciones?	A			
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS				
6.2.1	¿La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los recursos necesarios para el SGC?	A			No existen objetivos de calidad establecidas en la organización.
6.2.2	a) ¿los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad?	A			
	b) ¿los objetivos de calidad son medibles?	A			
	c) ¿los objetivos de calidad tienen en cuenta los requisitos aplicables?	A			
	d) ¿los objetivos de calidad son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente?	A			
	e) ¿los objetivos de calidad son objeto de seguimiento?	A			
	f) ¿los objetivos de calidad son comunicados?	A			
	g) ¿los objetivos de calidad son actualizados, cuando corresponde?	A			
	¿La organización mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad?	A			
6.2.3	¿La organización determina en sus objetivos que se va a hacer, que recursos necesitará, sus responsables, fecha de finalización y como se	A			No existen objetivos de calidad establecidas en la organización.

	evaluarán?				
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS				
6.3.1	¿La organización planifica los cambios necesarios en el SGC?	A			No existe un Sistema de Gestión de Calidad en la organización.
6.3.2	Cuando se determina la necesidad de realizar cambios: a) ¿la organización considera el propósito de estos cambios y sus consecuencias potenciales?	A			
	b) ¿la organización considera la integridad del SGC?	A			
	c) ¿la organización considera la disponibilidad de recursos?	A			
	d) ¿la organización considera la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades?	A			
7	APOYO				
7.1	RECURSOS				
7.1.1	Generalidades				

	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC?	A			No se ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad
7.1.2	Personas				
	¿La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos?	A			No se ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad
7.1.3	Infraestructura				
	¿La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	A			No se ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos				
	¿La organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	A			La organización cuenta con una amplia área, así mismo, cuenta con las herramientas necesarias en cada una de sus áreas.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1	Generalidades				

	¿La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados del seguimiento o medición de la conformidad de los productos?	A			
	¿La organización asegura que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición?	A			
	b) ¿La organización se asegura de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurar la idoneidad continua del proceso?	A			
	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia?	A			
7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones				

	¿El equipo de medición es calibrado o verificado, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de mediciones internacionales o nacionales?; cuando no existan tales patrones, ¿se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación?	A			No se utiliza ningún equipo de medición
	b) ¿El equipo de medición es identificado para determinar su estado?	A			
	c) ¿El equipo de medición se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición?	A			
	¿La organización determina si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada cuando el equipo se considere no apto?	A			
7.1.6	Conocimiento de la organización				
	¿La organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos lograr la conformidad de sus productos?		B		Los conocimientos se transmiten a los nuevos empleados de forma verbal. No están documentados.
	¿Los conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en lo necesario?		B		

	¿La organización determina cómo adquirir los conocimientos adicionales necesarios cuando hay necesidades y tendencias cambiantes?	A			
7.2	COMPETENCIA				
	a) ¿La organización determina la competencia necesaria para las personas que realizan un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC?	A			No existe el manual de funciones
	b) ¿La organización se asegura de que estas personas sean competentes, basados en la educación, formación o experiencias apropiadas?	A			
	c) Cuando es aplicable, ¿La organización toma acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de estas?	A			
	d) ¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia?			C	Las hojas de vida de los trabajadores se encuentran archivadas
7.3	TOMA DE CONCIENCIA				

	¿La organización se asegura de que las personas tomen conciencia de la política, los objetivos, su contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad
7.4	COMUNICACIÓN				
	¿La organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes del SGC?	A			No esta implementado el SGC
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
7.5.1	Generalidades				
	¿El SGC incluye la información documentada requerida por la Norma?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad
	¿El SGC incluye la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad, por ende no hay documentación
7.5.2	Creación y actualización				
	¿La organización al crear y actualizar la información se asegura de que sea apropiada la identificación y descripción, el formato, la revisión y aprobación?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad
7.5.3	Control de la información documentada				

7.5.3.1	¿La información documentada requerida por el SGC se controla para que esté disponible, sea idónea para su uso, donde y cuando se le necesite?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad.
	¿La información documentada requerida por el SGC se controla para que este protegido adecuadamente?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad.
7.5.3.2	¿Para el control de la información documentada la organización aborda actividades de distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad.
	¿La información documentada de origen externo se identifica y controla según lo apropiado?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad.
	¿La información documentada es conservada como evidencia de la conformidad y se protege contra modificaciones no intencionadas?	A			No esta implementado el Sistema de Gestión de Calidad.
8	OPERACIÓN				
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				

	<p>¿La organización planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?</p> <p>a) ¿la organización determina los requisitos para los productos y servicios?</p>		B		<p>Los requisitos para el producto esta determinados, pero no están documentados.</p>
	<p>b) ¿la organización establece los criterios para los procesos y para la aceptación de los productos y servicios?</p>	A			
	<p>c) ¿la organización determina los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios?</p>		B		
	<p>d) ¿la organización implementa el control de los procesos de acuerdo con los criterios establecidos en el numeral b?</p>	A			
	<p>e) ¿la organización determina, mantiene y conserva la información documentada en la extensión necesaria, para tener confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado; y para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos?</p>	A			

	¿La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar efectos adversos?	A			
	¿La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados?	A			
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1	Comunicación con el cliente				
	¿La comunicación con los clientes incluye a) la información relativa a los productos y servicios;		B		
	b) el tratamiento de las consultas, los contratos y los pedidos, incluyendo los cambios;			C	Los contratos y pedidos se documentan, incluido los cambios en ellos.
	c) la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo quejas:	A			La retroalimentación de las quejas no está documentada.
	d) el control y la manipulación de la propiedad del cliente	A			

	e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	A			No se ha implementado un programa para el control de riesgos, ni planes de contingencia
8.2.2	Determinación de los requisitos para productos				
	¿La organización se asegura de que los requisitos para los productos se definen, incluyendo cualquier requisito legal y reglamento aplicable?		B		La organización reconoce los requisitos para sus productos, incluido los requisitos legales, pero no está documentado
	¿La organización se asegura de que puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos que ofrece?		B		La organización cumple con las declaraciones acerca de sus productos.
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos				
	La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a los clientes. La organización debe realizar una revisión antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios a un cliente, Incluyendo: a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma			C	

	b) Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso especificado y previsto, cuando sea necesario		B		
	c) Los requisitos especificados por la organización		B		
	d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios			C	
	e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido, y las expresadas previamente		B		
	¿La organización se asegura de que se resuelven las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente?		B		
	¿La organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación cuando no proporciona declaración documentada de sus requisitos?			C	
8.2.3.2	¿La organización conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos?	A			
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos				
	¿La organización se asegura de que cuando se cambien los requisitos para los productos, la información documentada sea modificada, y que las personas pertinentes sean informadas?	A			

8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS				
8.3.1	Generalidades				
	¿La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para la provisión de los recursos?	A			
8.3.2	Planificar del diseño y desarrollo				
	Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo la organización considera:	A			
	a) ¿la naturaleza, duración y complejidad de estas actividades?				
	b) ¿las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del proceso de diseño y desarrollo aplicables?	A			
	c) ¿las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo?	A			
	d) ¿las autoridades y responsabilidades en el proceso de diseño y desarrollo?	A			
	e) ¿las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de productos y servicios?	A			

	f) ¿la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo?	A			
	g) ¿la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo?	A			
	h) ¿los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios?	A			
	i) ¿el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperando por los clientes y otras partes interesadas pertinentes?	A			
	j) ¿la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	A			
	¿Conservar la información documentada para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	A			
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo				
	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. Al determinar los requisitos, La organización considera: a) ¿los requisitos funcionales y de desempeño?	A			
	b) ¿la información de actividades previas de diseño y desarrollo similares?	A			

	c) ¿los requisitos legales y reglamentarios?	A			
	d) ¿los códigos o normas de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar?	A			
	e) ¿las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza del producto o servicio?	A			
	¿Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo contradictorias?	A			
	¿Las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, están completas y sin ambigüedades?	A			
	¿La información sobre las entradas de diseño y desarrollo se conserva documentada?	A			
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo				
	La organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo. La organización se asegura de que: a) ¿se definen los resultados a lograr?	A			
	b) ¿se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?	A			
	c) ¿se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas?	A			
	d) ¿se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto?	A			

	e) ¿se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación?	A			
	f) ¿se conserva la información documentada de estas actividades?	A			
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo				
	La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:	A			
	a) ¿cumplan los requisitos de las entradas?	A			
	b) ¿son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios?	A			
	c) ¿incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación?	A			
	d) ¿especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta?	A			
	¿la organización conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo?	A			

8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo				
	¿La organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos?	A			
	¿La organización conserva la información documentada sobre cambios, resultados de las revisiones, autorización de cambios y acciones tomadas para prevenir impactos?	A			
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1	Generalidades				
	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos?		B		
	¿La organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente?	A			Las órdenes de compra especifican las características del producto. La organización no aplica controles sobre los productos o servicios suministrados externamente. Ni posee criterios de evaluación y desempeño de sus proveedores.

	¿La organización determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores y mantiene esta información documentada?	A			
8.4.2	Tipo y alcance del control				
	¿La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten la capacidad de la organización de entregar productos conformes?	A			
	a) ¿La organización se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del SGC?	A			
	b) ¿La organización define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y a las salidas resultantes?	A			
	c) ¿La organización tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicio suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables?	A			
	d) ¿La organización determina la verificación para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos?	A			

8.4.3	Información para los proveedores externos				
	¿La organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor?	A			
	¿La organización comunica a sus proveedores sus requisitos para: a) ¿los procesos, productos y servicios a proporcionar?		B		
	b) ¿la aprobación de productos y servicios; métodos proceso y equipo; y la liberación de productos y servicios?		B		
	c) ¿la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas?	A			
	d) ¿las interacciones con del proveedor externo con la organización?		B		
	e) ¿el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización?	A			No hay controles sobre proveedores
	f) ¿las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo?	A			
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del				

	servicio				
	<p>La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas, cuando sea aplicable, deben incluir:</p> <p>a) la disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos, servicios o actividades a desempeñar</p>	A			
	<p>b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados</p>	A			
	<p>c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios</p>	A			
	<p>d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos</p>	A			
	<p>e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida</p>	A			
	<p>f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o</p>	A			

	medición posteriores				
	g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos	A			
	h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega	A			
8.5.2	Identificación y trazabilidad				
	¿La organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios?	A			
	¿La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y provisión del servicio?	A			
	Cuando la trazabilidad es un requisito, ¿la organización controla la identificación única de las salidas, y conserva esta información documentada necesaria para permitir la trazabilidad?	A			
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
	¿La organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a los proveedores mientras esté bajo su control?		B		

	¿La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de proveedores suministrada para su utilización?		B		
	¿La organización informa al cliente o proveedor cuando la propiedad de este se pierda, deteriore o se considere inadecuada conserva esta información documentada?		B		
8.5.4	Preservación				
	¿La organización preserva las salidas durante la producción y presentación del servicio? (La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección)		B		
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega				
	La organización debe definir el alcance de sus actividades posteriores a la entrega. ¿La organización considera los requisitos legales, las consecuencias potenciales no deseadas, la naturaleza, uso y vida útil, los requisitos y la retroalimentación del cliente?		A		
8.5.6	Control de los cambios				

	¿La organización revisa y controla los cambios para la producción o presentación del servicio?	A			
	¿La organización conserva la información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión?	A			
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	¿La organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios?	A			
	¿La organización libera los productos y servicios al cliente después de haberse completado satisfactoriamente esas disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado por otra autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente?	A			

	¿La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, incluyendo la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?	A			
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
8.7.1	¿La organización se asegura de que las salidas no conformes se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega?	A			
	¿La organización toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos?		B		La organización reprocesa los productos no conformes, o en su defecto lo cambian.
8.7.2	¿La organización conserva la información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas y las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad?	A			
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN				
9.1.1	Generalidades				
	a) ¿La organización determina qué necesita seguimiento y medición?	A			No se realizan actividades para la medición de la satisfacción del cliente.

	b) ¿La organización determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios?	A			
	c) ¿La organización determina cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición?	A			
	d) ¿La organización determina cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición?	A			
	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del SGC?	A			
	¿La organización conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados?	A			
9.1.2	Satisfacción del cliente				
	¿La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	A			
	¿La organización determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información?	A			
9.1.3	Análisis y evaluación				
	¿La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surjan por el seguimiento y la medición?	A			No se realiza un análisis de datos

	¿Los resultados del análisis se utilizan para evaluar la conformidad de los productos, grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del SGC, si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades, el desempeño de proveedores, y la necesidades de mejoras en el SGC?	A			
9.2	AUDITORÍAS INTERNAS				
9.2.1	¿La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados?	A			No se ha implementado el sistema de gestión de calidad. Por lo tanto, no se hacen auditorías internas.
9.2.2	¿La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría?	A			
	¿La organización define los criterios de la auditoría y el alcance para cada una?	A			
	¿La organización selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías?	A			
	¿La organización se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente?	A			
	¿La organización realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora?	A			
	¿La organización conserva la información documentada del programa de auditoría y sus resultados?	A			

9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
9.3.1	Generalidades				
	¿La alta dirección revisa el SGC de la organización a intervalos planificados?	A			No se ha implementado un sistema de gestión de calidad.
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección				
	¿La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo el estado de las acciones de las revisiones por las direcciones previas; los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC; el desempeño y la eficacia del SGC; la adecuación de los recursos; la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y las oportunidades de mejora?	A			
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección				
	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora?	A			No se realizan actividades de revisión por la dirección.
	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGC?	A			
	¿Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de los recursos?	A			
	¿La organización conserva información documentada de los resultados de las revisiones por la dirección?	A			
10	MEJORA				

10.1	GENERALIDADES				
	¿La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias?	A			
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA				
10.2.1	¿La organización reacciona ante esta, tomando acciones para controlarla y corregirla; y haciendo frente a las consecuencias?	A			No hay un sistema de gestión implementado al que hacerle auditorias que puedan detectar no conformidades.
	¿Organización evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, mediante revisión de la no conformidad; la determinación de las causas de la no conformidad y la determinación de si existen no conformidades similares?	A			
	¿Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada?	A			
10.2.2	¿La organización conserva la información documentada de la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas y los resultados de las acciones correctivas?	A			
10.3	MEJORA CONTINUA				
	¿La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC?	A			No hay un sistema de gestión implementado al cual hacerle actividades de mejora continua.
	¿La organización considera los resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección?	A			

Anexo 2. Entrevista de análisis de cargo

DISTRIBUCIONES ALEXIS ANGARITA		FORMATO DE ENTREVISTA DE ANÁLISIS DE CARGOS	
Código: FO-TH -001	Versión: 01	Emisión: 28 - 10 - 2019	Página 1 de 7

OBJETIVO. Identificar los diferentes aspectos que sirvan de apoyo para la elaboración del manual de funciones en la empresa Distribuciones Alexis Angarita.							
1. NOMBRE Y APELLIDO:		2. SUELDO:					
3. NOMBRE DEL CARGO:		4. CÓDIGO:					
5. ENTIDAD:							
6. DIVISIÓN:		7. SELECCIÓN:					
8. CARGO DEL JEFE INMEDIATO:		9. FECHA DEL ANÁLISIS:					
10. CIUDAD:		11. DIRECCIÓN:					
Describa las funciones o actividades que ejecuta en el curso normal de su trabajo, indicando la periodicidad de la ejecución: diaria (d), semanal (s), quincenal (q), mensual (m), marcando la columna correspondiente con una x.				FRECUENCIA			
				D	S	Q	M
12. LABORES PRINCIPALES:							
13. LABORES SECUNDARIAS:							
14. ACTIVIDADES OCASIONALES:							
15. EDUCACIÓN: Indique la educación formal (estudios clásicos, técnicos o universitarios) que necesita una persona para desempeñar el puesto señalando el nivel de estudios y los años requeridos.							
AÑOS	NIVEL DE ESTUDIOS						
	Primaria.						
	Bachillerato Clásico.						
	Bachillerato Comercial.						
	Bachillerato Técnico-Especialidad.						
	Estudios Específicos Sin Nivel Universitario (Sena y otros) ¿Cuáles?						
	Carrera Universitaria de Nivel Medio ¿Cuál?						

	Carrera Universitaria ¿cuál?				
	especialización profesional ¿cuál?				
16. EXPERIENCIA: ¿Se necesita tener experiencia como requisito para entrar a ejercer el cargo?					
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
De acuerdo con la educación señalada y el conocimiento que usted tiene del oficio. ¿cuál es la experiencia mínima necesaria para que una persona pueda desempeñarse a cabalidad en ese cargo? señale con una x la casilla correspondiente.					
16.1	<input type="checkbox"/>	Hasta (1) mes.			
16.2	<input type="checkbox"/>	Más de (1) mes y hasta (3) meses.			
16.3	<input type="checkbox"/>	Más de (3) meses y hasta (6) meses.			
16.4	<input type="checkbox"/>	Más de (6) meses y hasta (12) meses.			
16.5	<input type="checkbox"/>	Más de (12) meses y hasta (18) meses.			
16.6	<input type="checkbox"/>	Más de (18) meses y hasta (24) meses.			
16.7	<input type="checkbox"/>	Más de (24) meses y hasta (36) meses.			
16.8	<input type="checkbox"/>	Más de (36) meses.			
17. ADIESTRAMIENTO: ¿Se necesita adiestramiento previo para desempeñar el cargo?					
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
señale el tiempo de entrenamiento que usted considera necesario:					
17.1	<input type="checkbox"/>	Hasta (1) mes.			
17.2	<input type="checkbox"/>	Más de (1) mes y hasta (3) meses.			
17.3	<input type="checkbox"/>	Más de (3) meses y hasta (6) meses.			
17.4	<input type="checkbox"/>	Más de (6) meses y hasta (12) meses.			
17.5	<input type="checkbox"/>	Más de (12) meses.			
18. COMPLEJIDAD DEL TRABAJO: De las descripciones que se presentan a continuación señale con una x aquella que mejor defina el tipo de labores de su trabajo y el cargo de revisión que reciben.					
CLASE DE LABORES		GRADO DE REVISION			
		Mucha	Mediana	Poca	Ninguna
18.1	Las labores que realiza son repetitivas.				
18.2	Las labores que realiza son variadas y sencillas.				
18.3	Las labores que realiza son variadas y de alguna dificultad.				
18.4	El trabajo es muy variado y				

Personas que realizan labores especializadas.																		
Personas que supervisan a otros empleados.																		
21.2 Supervision Técnica y Administrativa: asigna, instruye, coordina y comprueba el trabajo. además responde por actuación del personal y puede llamarle la atención verbalmente o por escrito a:																		
Personas que realizan labores sencillas.																		
Personas que realizan labores especializadas.																		
Personas que supervisan a otros empleados.																		
21.3 Supervision Completa: planea, asigna, instruye, coordina y comprueba el trabajo; responde por la actuación y disciplina y tiene autoridad para sancionar las faltas.																		
Personas que realizan labores sencillas.																		
Persona que realizan labores especializadas.																		
Personas que supervisan a otros empleados.																		
22. RESPONSABILIDAD POR CONTACTOS: Si dentro de sus funciones debe usted atender público o relacionarse con personal de la organización o entidades externas indique la frecuencia o la importancia de los contactos que por razón de su trabajo debe realizar. marcando con una x la descripción que mejor identifique esta labor:																		
22.1		Contactos poco frecuentes con el público o compañeros de dependencia. la información que maneja es de rutina o de poca importancia.																
22.2		Contactos regulares con el público, con los compañeros y con el personal de otras dependencias para suministrar u obtener información. la información que maneja es de alguna importancia.																
22.3		Contactos frecuentes con el público, con el personal de la misma dependencia, con el de otras dependencias y con entidades externas. las relaciones que establece y las informaciones que maneja es de importancia.																
22.4		Contactos frecuentes con el público, con el personal de la organización y con entidades externas. los temas tratados son de mucha importancia y se requiere habilidad y conocimientos de las políticas y actividades de la entidad para la presentación u obtención de la información.																

23. RESPONSABILIDAD POR EL MANEJO DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y VALORES: ¿Tiene usted responsabilidad directa por los elementos que le corresponde manejar en desarrollo de su trabajo?					
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
¿Tiene usted fianza de manejo?					
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
Indique el tipo de elementos bajo su cuidado, su valor aproximado y la clase de daño o perdida probable que puedan ocasionar en ellos:					
	Elementos a Cargo	Breve Enunciado	Valor Aprox (Millones)	Daño Probable	
				Parcial	Total
23.1	Maquinaria.				
23.2	Equipo.				
23.3	Equipo de Oficina.				
23.4	Dinero o Valores.				
23.5	Materias Primas.				
23.6	Materiales.				
23.7	Productos Terminados.				
23.8	Propiedades.				
23.9	Otros.				
24. RESPONSABILIDAD POR ERRORES: Determine el grado de atencion y cuidado que debe tener al realizar su trabajo con el fin de evitar errores, ademas, considere la magnitud del daño que puede ocasionar, si el error es cometido en cuanto a perdidas o deterioro de los elementos bajo su cuidado, adopcion de decisiones equivocadas, perdida de tiempo, trastornos en produccion, etc.					
	GRADO DE ATENCION Y CUIDADO PARA REALIZAR EL TRABAJO	MAGNITUD DEL DAÑO			
		Pequeño	Mediano	Grande	
24.1	Se requiere poca atencion y cuidado.				
24.2	Se requiere atencion y cuidados normales.				
24.3	Se requiere mucha atencion y muchos cuidados.				
24.4	Se requiere atencion y cuidados permanentes.				
25. RESPONSABILIDAD POR DATOS CONFIDENCIALES: ¿Tiene usted acceso a información confidencial por razón de su trabajo?					
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					

Determine el grado de importancia de esta información y los perjuicios que su revelación puede ocasionar a la entidad.				
25.1		la información confidencial es de alguna importancia y su revelación causaría daños leves.		
25.2		la información confidencial es importante y su revelación causaría daños graves.		
25.3		la información confidencial es muy importante y su revelación causaría daños muy graves.		
25.4		la información es extremadamente confidencial y su revelación causaría perjuicios gravísimos.		
25.5		¿cuál es la información confidencial que usted conoce o maneja en razón de su trabajo?		
26. ESFUERZO MENTAL: Si en ejercicio de su cargo debe usted concentrar su atención, hasta el punto de producirle cansancio mental como consecuencia de la aplicación de la inteligencia, el criterio y los conocimientos en la realización de cálculos matemáticos, resolución de problemas, investigaciones, análisis de informes o datos, etc. determine la intensidad del esfuerzo que usted realiza y el intervalo de tiempo durante el cual lo ejerce:				
GRADO DE CONCENTRACION MENTAL		TIEMPO DE APLICACIÓN DEL ESFUERZO		
		Esporádico	Intermitente	Constante
26.1	Las labores del cargo exigen pequeña concentración mental.			
26.2	Las labores del cargo exigen mediana concentración mental.			
26.3	Las labores del cargo exigen alta concentración mental.			
27. esfuerzo visual: si para la ejecución de las labores de su cargo debe usted emplear la vista o aplicar la agudeza visual hasta el punto de producir cansancio visual. determine la intensidad del esfuerzo que debe realizar y el intervalo de tiempo durante el cual lo ejerce:				
GRADO DE ATENCIÓN VISUAL		TIEMPO DE APLICACIÓN DEL ESFUERZO		
		Esporádico	Intermitente	Constante
27.1	Las labores del cargo demandan pequeña atención visual.			
27.2	Las labores del cargo demandan mediana atención visual.			
27.3	Las labores del cargo demandan alta atención visual.			
28. ESFUERZO FISICO: determine el grado de esfuerzo físico que debe realizar en la ejecución de las labores de su cargo en las siguientes descripciones:				
28.1		Se requiere un esfuerzo físico ligero, se manejan objetos de poco peso, se adoptan posiciones incómodas esporádicamente.		
28.2		Se requiere un esfuerzo físico mediano, se manejan objetos de peso mediano, se adoptan posiciones incómodas intermitentes.		
28.3		Se requiere un esfuerzo físico moderadamente grande, se manejan objetos		

Anexo 3. Entrevista para la caracterización de los procesos

	ENTREVISTA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
---	---	---

Objetivo. Identificar las actividades que se realiza en cada proceso con el fin de determinar la caracterización de lo mismo.

Nombre: _____ Cargo: _____

Cargo del Jefe Directo: _____ Nivel Escolaridad: _____

1 ¿Tiene subalternos?

2) Lista de actividades que hace de forma rutinaria

¿Previo al inicio del trabajo que verifica?

¿Recibe ayuda de otras personas?

Entrada	Proveedor	Actividad	Salida	Cliente

2) Lista de actividades que hace de forma no rutinaria

¿Previo al inicio del trabajo que verifica?



¿Recibe ayuda de otras personas?

Entrada	Proveedor	Actividad	Salida	Cliente

3) ¿Herramientas y equipos que usa? (Incluye edificios, Equipo de transporte, de comunicación y ofimática)

Herramienta	Modo de uso

Tomar fotos a las herramientas

4) Materiales que tiene a cargo

Materiales	Descripción

5) ¿Maneja información confidencial?

Anexo 4. Caracterización de los procesos

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-DE-001	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 1 de 4

NOMBRE DEL PROCESO	Direccionamiento estratégico		
TIPO DE PROCESO	Estratégico	LIDER DEL PROCESO	Gerente
OBJETIVO	Planificar, dirigir, orientar, analizar y ejecutar planes, programas, proyectos, estrategias y procesos encaminados al cumplimiento de las metas alienadas con la misión, visión, políticas y objetivos de la organización, permitiendo efectuarse las expectativas de la empresa en cuanto a crecimiento, rentabilidad y perdurabilidad y así mismo la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta el contexto interno y externo orientado a controlar los riesgos.		
ALCANCE	Este proceso inicia desde la definición de la planeación estratégica y finaliza con el seguimiento, control y mejora de la gestión de los mismos.		
PARTICIPANTES	Gerente, Coordinador de ventas, Coordinadora de compra, Coordinador de talento humano, Asistente de Gerencia y Auxiliar contable.		

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Factores externos e internos, necesidad y/o requerimientos	Partes interesadas	P	Realizar un Análisis estratégico	Diagnóstico DOFA Contexto Estratégico Priorización de las necesidades	Todos los procesos

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		FECHA: 14/01/2020
	CODIGO: CP-DE-001		VERSIÓN : 1 PÁGINA : 2 de 4

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
(Contexto estratégico, Principios, Misión, Visión, Objetivos, Política de Calidad, necesidades de recursos)	Proceso de direccionamiento y partes interesadas	P	Establecer la planeación estratégica mediante la identificación de los factores externos e internos.	Plan estratégico	Todos los procesos
Matriz de evaluación de factores internos y Externos	Proceso de direccionamiento	P	Identificar acciones para mitigar los riesgos	Matriz de riesgo	Todos los procesos
Actividades de plan de acción	Proceso de direccionamiento	P	Definir Plan Acción	Plan de acción	Todos los procesos
Presupuesto	Proceso de gestión financiera	P	Formular el presupuesto de la inversión del plan estratégico	Presupuesto de inversión	Todos los procesos
Informe del plan estratégico	Proceso de direccionamiento	H	Consolidar documentos de Planeación Estratégico	Documento de la planeación estratégico	Todos los procesos
Revisión del informe del plan estratégico	Junta directiva	H	Convocar reunión	Plan estratégico aprobado	Todos los procesos

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-DE-001		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 3 de 4

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Plan estratégico	proceso de direccionamiento	H	Ejecución del plan estratégico	Plan estratégico ejecutado	Todos los procesos
Indicadores	Todos los procesos	V	Realizar Seguimiento al plan estratégico	Resultados de los indicadores	Gestión gerencial
Análisis de los Indicadores de gestión	Gestión de calidad	A	Ejecutar las acciones correctivas y de mejora resultado del análisis de los indicadores de gestión y las revisiones por la dirección	Control y seguimiento a la efectividad de las acciones correctivas y preventivas	Gestión de calidad
RECURSOS			RIESGOS		
Recursos humanos Presupuesto Equipo de oficina Equipo de computo			Desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por la organización. Incumplimiento con la misión de la organización.		
DOCUMENTOS		CODIGO	REQUISITOS APLICABLES		
Documentación del plan estratégico		PR-DE-001	Norma ISO 9001:2015: 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1 - 7.1.5.1 - 7.3 - 9.3 - 10.2.1		

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN DE COMPRA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GCO-002		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 1 de 5

NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Compra		
TIPO DE PROCESO	Misional	LIDER DEL PROCESO	Coordinador de compra

OBJETIVO	Efectuar las compras, de manera que los bienes y servicios adquiridos sean acordes a las necesidades de la organización, cumplan con las características requeridas en el momento, se hagan en las cantidades demandadas, en el lugar conveniente y precios favorables.
ALCANCE	El proceso de compra inicia desde su solicitud de compra hasta la entrega del mismo al solicitante.
PARTICIPANTES	Gerente, Coordinador de ventas, Coordinadora de compra, Coordinador de talento humano, Asistente de Gerencia y Auxiliar contable.

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Sistema de Inventario	Coordinador de bodega, asistente de facturación	P	Identificación de la necesidad de productos	Solicitud de requerimiento solicitados	Coordinador de compra
Solicitud de requerimiento solicitados	Coordinador de venta y bodega	H	Recepción de solicitud de requerimiento	Lista de requerimientos de Productos solicitados	Coordinador de bodega

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN DE COMPRA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GCO-002		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 2 de 5

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Lista de requerimientos de Productos solicitados	Coordinador de compra	H	Enviar lista de requerimientos de Productos solicitados para su verificación	Productos verificados a comprar	Coordinador de bodega
Solicitud de cotización	Coordinador de compra	H	Cotizaciones	Lista de productos a cotizar	Proveedores
Informe de las cotizaciones	Proveedores	H	Análisis de cotizaciones y selección de proveedor	Cuadro comparativo de las cotizaciones	Coordinador de compra
Cotización seleccionada	Coordinador de compra	H	Trámite de la orden de compra	Orden de compra generada	Coordinador de bodega
Orden de compra generada	Gestión Financiera y Gerencia	H	Verificación de Disponibilidad Presupuestal	Orden de compra aprobada y autorizada	Coordinador de compra
Orden de compra aprobada y autorizada	Coordinador de compra	H	envío de orden de compra	Correo electrónico con Orden de Compra autorizada	Proveedor seleccionado
Información de la compra	Proveedor	H	Seguimiento de la compra	Confirmación de fecha de entregas de los productos	Coordinador de compra

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GCO-002		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 3 de 5

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Factura del proveedor	Auxiliar contable	V	Radicación de pago	Constancia de deposito	Proveedor seleccionado
Guia de orden de compra	Proveedor seleccionado	V	Inspección del producto	Aprobación del estado del producto, cantidades y especificaciones	Coordinador de compra
Indicadores	Coordinador de compra	V	Realizar el seguimiento y control del desempeño del proceso	Resultados de los indicadores	Proceso de compra
Informe de desempeño del proceso	Coordinador de compra	A	Elaborar acciones correctivas y preventvas	Acciones correctivas y preventivas ejecutadas	Coordinador de bodega
RECURSOS			RIESGOS		
Recursos humanos Presupuesto Equipo de oficina Equipo de computo			Selección de proveedores que no reúnan los requisitos establecidos por la entidad. Incumplimiento de calidad y garantía de los productos. incumplimiento en los tiempos de entrega. Productos a precios que impiden ser eficientes y eficaces.		

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRA	FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-GCO-002	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 4 de 5

		Inadecuado manejo del proceso de contratación y compras.		
DOCUMENTOS		CODIGO	REQUISITOS APLICABLES	
Manual de proceso y procedimiento de Gestión de compra		MP-SGC-001	Norma ISO 9001:2015: 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1 - 7.1.5.1 - 7.3 - 9.3 - 10.2.1	
Formato de registro de proveedores		FO-GCO-001		
Formato de evaluación de proveedores		FO-GCO-002		
Formato de control de pedido a proveedor		FO-GCO-003		
Formato de solicitud de requerimientos de productos		FO-GCO-004		
Formato de orden de compra		FO-GCO-005		
Formato de matriz comparativo de cotizaciones		FO-GCO-006		
MEDICIÓN				
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
Maximizar recursos, racionalizar costo y reducir gastos que permita impactar el coeficiente operacional	Porcentaje de entregas perfectamente recibidas.	Mensual	(Pedidos rechazados onunca entregados) / total pedidos a proveedores *100	>90%

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE VENTA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GVE-003		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 1 de 4

NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Ventas		
TIPO DE PROCESO	Misional	LIDER DEL PROCESO	Coordinador de Venta

OBJETIVO	Identificar las necesidades y los requisitos del cliente estableciendo actividades que aseguren ventas efectivas con el fin de ampliar la cobertura dentro del mercado cumpliendo con la meta de la organización y la satisfacción del cliente
ALCANCE	Inicia desde la determinación de las necesidades de los clientes hasta la atención oportuna del cliente y aplicación de planes de mejora
PARTICIPANTES	Gerente, Coordinador de ventas, vendedores e impulsadora

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Necesidades y expectativas	Cliente externo	P	Elaboración plan de ventas	Plan de venta	Coordinador de venta
Formato de contacto con el cliente	Coordinador de venta	H	Contacto con el cliente	Definir visita	Vendedor
Registro de direcciones del cliente	Coordinador de venta	H	Asignar visita al cliente	Detección de la necesidad del cliente	Cliente externo
Detección de la necesidad del cliente	Cliente externo	H	Ofrecer el producto	Requisición del producto	Coordinador de venta

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE VENTA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GVE-003		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 2 de 4

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Requisición de productos	Vendedor	H	Realizar pedido	Toma de pedido	Coordinador de venta
Formato de venta	Vendedor	H	Genera orden de venta	Orden de venta	Coordinador de venta, cliente externo
Registro de entrega de pedido	Impulsadora	H	Impulsar el producto	Informe del impulsador	Coordinador de venta
Pedido facturado	Facturación	V	Verificar la entrega de pedido	Entrega de pedido confirmado	Coordinador de venta, cliente externo
Indicadores	Proceso de venta	V	Seguimiento y control de desempeño del proceso	Informe del desempeño del proceso	Proceso de venta
Informe desempeño del proceso	Coordinador de venta	A	Elaborar acciones correctivas, preventivas y mejora continua	Acciones correctivas, preventivas y mejora continua	Proceso de venta, Gerencia, SGC
RECURSOS			RIESGOS		
Recursos humanos Presupuesto Equipo de oficina Equipo de computo			Definición inadecuada de la estrategia de ventas por información errónea o deficiente. Definición inadecuada de clientes potenciales. Desconocimiento de la competencia.		

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE VENTA	FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-GVE-003	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 3 de 4

		<p>Divulgación inadecuada de la estratégica de ventas al personal.</p> <p>Pérdida de clientes potenciales.</p> <p>Vinculación de clientes sin la documentación soporte requerida o incompleta.</p> <p>Entrega de información errada a los clientes con relación a los precios.</p> <p>Ofrecer a los clientes productos no disponibles.</p> <p>Inconformidad por parte de los clientes debido a la información que se le manifiesta.</p>
DOCUMENTOS	CODIGO	REQUISITOS APLICABLES
Manual de proceso y procedimiento del proceso de Gestión de Venta	MP-SGC-001	
Formato de informe de ventas mensuales	FO-GVE-001	
Formato de plan de visitas al cliente	FO-GVE-002	
Formato de control de visitas al cliente	FO-CVE-003	
Formato Bitácora de visitas realizadas por los vendedores	FO-GVE-004	
Formato de pedidos del cliente	FO-GVE-005	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE VENTA	FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-GVE-003	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 4 de 5

MEDICIÓN				
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
Incrementar los ingresos por venta de la empresa.	% del cumplimiento del objetivo de venta	Mensual	N° de venta del mes / N° de ventas proyectadas * 100	>90%
	% Incremento en las ventas.	Mensual	$(\text{Ventas del periodo actual} - \text{ventas del periodo anterior}) / (\text{Ventas del periodo anterior}) * 100$	>5%
	Cantidad de ventas perdidas y/o canceladas	Mensual	N° de pedidos cancelados / N° total pedidos realizados * 100	>90%
Incrementar el nivel de satisfacción del cliente.	Índice de reclamo	Mensual	$(\text{reclamos mes actual} / \text{Reclamos mes anterior}) * 100$	>100%
	Porcentaje de satisfacción del cliente.	Mensual	$(\text{Sumatoria de la calificación de variables por parte de los clientes}) / \text{Total de clientes participantes} * 100$	>95%

AUTORIZACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE FACTURACIÓN			FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-FACT-004		VERSIÓN: 1		PÁGINA: 1 de 3
NOMBRE DEL PROCESO	Facturación				
TIPO DE PROCESO	Misional	LIDER DEL PROCESO	Coordinador de contabilidad		
OBJETIVO	Elaborar las facturas de todas las ventas realizadas por la organización de forma confiable y eficiente.				
ALCANCE	El proceso inicia con la solicitud de orden de pedido por parte del cliente y finaliza la elaboración de la factura				
PARTICIPANTES	Gerente, Coordinador de ventas, vendedores, auxiliar de facturación y cartera				
ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Sistema de facturación	Auxiliar de facturación	P	Elaborar plan de facturación	Plan de facturación	Proceso de facturación
Formato de pedido solicitado por el cliente	Auxiliar de facturación	H	Verificar el cliente en el sistema	Cliente en el sistema	Vendedor
Estado del cliente	Auxiliar de Facturación	H	Verifica el estado de crédito del cliente	Cliente con crédito	Cliente externo
Pedido del cliente	Auxiliar de Facturación	H	Ingresar pedidos en el sistema para emisión de facturas	Pedido del cliente en el sistema	Proceso de facturación
Requisición de productos	Vendedor	H	Realizar pedido	Toma de pedido	Proceso de facturación

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESO				
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE FACTURACIÓN			FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-FACT-004		VERSIÓN : 1		PÁGINA: 2 de 3
ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Sistema de factura	Auxiliar de Facturación	H	Generar factura	Factura imprimida	Coordinador de Bodega
Formato de Guía de despacho	Auxiliar de facturación	H	Elaborar guía de despacho	Guía de despacho del cliente	Coordinador de Bodega
Formato de factura	Auxiliar de facturación	V	Verificación de facturas a entregar	Facturas revisadas	Vendedor
Lista de verificación del cumplimiento del proceso	Coordinador de contabilidad	V	Realizar Seguimiento del proceso	Indicadores	Proceso de facturación
Informe del desempeño del proceso	Coordinador de contabilidad	A	Elaborar acciones correctivas, preventivas y mejora continua	Ejecución de acciones correctivas, preventivas y mejora continua	Proceso de facturación
RECURSOS			RIESGOS		
Recursos humanos Presupuesto Equipo de oficina Equipo de computo			Inexactitud en la generación de la facturación por parte de los auxiliares de facturación. Facturas no generadas en tiempos establecidos		

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE FACTURACIÓN			FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO	CP-FACT-004		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 3 de 3
DOCUMENTOS		CODIGO	REQUISITOS APLICABLES	
Manual de proceso y procedimiento del proceso de facturación		MP-SGC-001	Norma ISO 9001:2015: 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1 - 7.1.5.1 - 7.3 - 9.3 - 10.2.1	
Formato de registro de facturación en el mes		FO-FACT-001		
Formato de guía de despacho		FO-FACT-002		
MEDICIÓN				
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
Disminuir las notas de crédito.	% Porcentaje de error en facturación.	Mensual	(Cantidad de notas de credito por anulación de factura) Total de facturas emitidas *100	<4%
Medir la eficiencia del proceso de facturación	% de eficiencia de facturas proyectadas	Mensual	N° de facturas realizadas en el mes / N° de facturas proyectadas para el mes *100	>95%
AUTORIZACIÓN				
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Nombre		Nombre		Nombre
Cargo		Cargo		Cargo
Fecha		Fecha		Fecha
CONTROL DE CAMBIO				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE CARTERA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-CAR-005	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 1 de 4

NOMBRE DEL PROCESO	Cartera		
TIPO DE PROCESO	Misional	LIDER DEL PROCESO	Coordinador de contabilidad

OBJETIVO	Disponer de un proceso de cartera eficiente y efectiva de manera que permita recuperar los créditos vencidos en forma organizada y así convertir las cuentas por cobrar en activos.
ALCANCE	El proceso inicia desde la creación del crédito en el sistema, su seguimiento hasta la cancelación total del crédito.
PARTICIPANTES	Gerente, Coordinador de ventas, vendedores, auxiliar de facturación y cartera

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Sistema de cobro	Auxiliar de cartera	P	Identificar los clientes en mora	Listado de clientes en mora	Proceso de cartera
Registro de facturas a crédito	Auxiliar de cartera	H	Libera pedido al cliente al día en sus pagos	Pedido del cliente liberado	Auxiliar de Facturación
Formato de facturas pendientes	Auxiliar de cartera	H	Elaborar informe de facturas pendientes enviadas al cobro	Informe facturas pendientes al cobro	Proceso de cartera

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE CARTERA			FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-CAR-005		VERSIÓN : 1	PÁGINA: 2 de 4	
ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Formato de facturas pendientes al cobro	Auxiliar de cartera	H	Generar formato de facturas pendientes al cobro	Impresión de facturas al cobro	Coordinador de Bodega
Formato de recaudos	Conductor	H	Registrar cobros realizados al sistema	Cobros realizados	Auxiliar de contable
Informe de facturas cobradas	Auxiliar de cartera	H	Emitir informe de las facturas cobradas	Informe de facturas cobradas de lo despachado en el día y de las facturas pendientes que se enviaron a cobro	Coordinador de Bodega
Nota de crédito	Auxiliar de cartera	H	Registrar las devoluciones de los productos	Devoluciones ingresadas al sistema	Coordinador contable y auxiliar contable
Indicadores	Coordinador de contabilidad	V	Realizar seguimiento a las actividades del proceso	Resultados de los indicadores	Proceso de cartera

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE CARTERA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-CAR-005	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 3 de 4

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Informe de desempeño del proceso	Coordinador de contabilidad	A	Elaborar acciones correctivas y preventivas en las diferentes actividades del proceso	Ejecución de la mejora continua	Proceso de cartera
RECURSOS			RIESGOS		
Recursos humanos Presupuesto Equipo de oficina Equipo de computo			Inexistencia de políticas de crédito y cobranza, así como de seguimientos meticulosos a los pagos de los clientes.		
DOCUMENTOS		CODIGO		REQUISITOS APLICABLES	
Manual de proceso y procedimiento del proceso de cartera		MP-SGC-001		Norma ISO 9001:2015: 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1 - 7.1.5.1 - 7.3 - 9.3 - 10.2.1	
Documentación del Manual de créditos		PR-CART-002			
Formato de cobro pendiente al cliente		FO-CART-001			
Formato de facturas cobradas		FO-CART-002			
MEDICIÓN					
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META	
Aumentar el recaudo de cartera.	% de cartera vencida	Mensual	monto total de cartera vencida / monto total cartera * 100	<5%	
	% de eficiencia de recaudo	Mensual	N° de facturas cobradas / N° de facturas de crédito *100	>85%	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA	FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-DIST-006	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 1 de 5

NOMBRE DEL PROCESO	Distribución y entrega		
TIPO DE PROCESO	Misional	LIDER DEL PROCESO	Coordinador de bodega

OBJETIVO	Realizar la correcta distribución de los productos en el menor tiempo posible, llevando un seguimiento de las entregas de los clientes, la cantidad de producto que sale de la empresa y las rutas que son utilizadas por los camiones.
ALCANCE	El proceso inicia con el despacho del pedido de los clientes y finaliza en la entrega de pedido al cliente.
PARTICIPANTES	Gerente, Coordinador de compra, auxiliar de bodega, conductores, y auxiliar de facturación y cartera

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Rutas de distribución	Coordinador de Bodega	P	Elaborar plan de logística de distribución	Plan de distribución	Conductores, cliente externo
Sistema de inventario	Coordinador de Bodega	P	Elaborar plan de inventario	Plan de Inventario	Proceso de bodega
Orden de pedido de compra	Auxiliar de cartera	H	Verifica el stock de los productos	Orden de pedido verificado por el stock	Coordinador de compra
Factura o remisión de la compra	Proveedor	H	Identificar el producto	Producto identificado	Proceso de bodega

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-DIST-006		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 2 de 5

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Información reportada de los productos	Coordinador de compra	H	Verificación de la información registrada en la factura con la reportada	Facturas verificadas con sus especificaciones	Proceso de bodega
Localización del producto	Auxiliar de bodega	H	Recibir los productos	Productos recibidos	Proceso de bodega
Formato de conformidad de lo solicitado (producto y cantidad)	Auxiliar de cartera	H	Verificar la concordancia de los productos recibido con lo solicitado	Conformidad de los productos recibido	Proceso de bodega, coordinador de compra
Factura o remisión de la compra	Proveedor	H	Identificar el producto	Producto identificado	Proceso de bodega, coordinador de compra
Formato de verificación productos no conforme	Coordinador de bodega	H	Verificar el producto que este en buen estado	Productos verificados	Proceso de bodega
Producto no conforme	Proveedor	H	Registrar productos no conforme	Informe de la devolución de productos no conforme	Coordinadora de contabilidad, Coordinador de compra
Sistema de inventario	Coordinador de bodega	H	Ingresar al sistema las cantidades recibidas	Actualizado el inventario del sistema	Proceso de bodega y auxiliar de facturación

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-DIST-006		VERSIÓN : 1 PÁGINA: 3 de 5

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
guía de despacho	Auxiliar de facturación	H	Despachar los productos hacia el cliente	Orden de pedido despachada	Proceso de bodega
Formato de devolución diligenciada	Personal Logístico	H	Verificar las devoluciones de los productos	Verificados las devoluciones del producto	Auxiliar de cartera y auxiliar de facturación
Facturas de cobros	Personal Logístico	H	Realizar las recaudaciones	Reporte de recaudaciones de los cobros efectuados	Auxiliar de cobranza
Indicadores	Coordinador de bodega	V	Seguimiento del desempeño del proceso	Resultados de los indicadores	Proceso de bodega
Informe de desempeño del proceso	Coordinador de contabilidad	A	Elaborar acciones correctivas y preventivas en las diferentes	Ejecución de la mejora continua	Proceso de cartera
RECURSOS			RIESGOS		
Recursos humanos Presupuesto Equipo de oficina Equipo de computo			Agotamiento de productos a distribuir. Incumplimiento en los tiempos de entrega al cliente. Disminución del rendimiento y productividad de los colaboradores.		

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-DIST-006	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 4 de 5

DOCUMENTOS		CODIGO	REQUISITOS APLICABLES	
Manual de proceso y procedimiento del proceso de Distribución	MP-SGC-001	Norma ISO 9001:2015: 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1 - 7.1.5.1 - 7.3 - 9.3 - 10.2.1		
Formato de control de traslado de producto	FO-DIST-001			
Formato de verificación de producto recibido	FO-DIST-002			
Formato de devolución del cliente	FO-DIST-003			
Formato relación de factura	FO-DIST-004			
Formato de devolución a proveedor	FO-DIST-005			
MEDICIÓN				
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
Medir la eficiencia del proceso de facturación	% Nivel de cumplimiento de despachos	Mensual	N° de despachos a tiempo / N° de despacho requerido *100	>95%
Promover la mejora continua	% de devoluciones	Mensual	N° de devoluciones / N° de despachados * 100	<5%

AUTORIZACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA			FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-GFI-007			VERSIÓN : 1	PÁGINA: 1 de 4
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Financiera				
TIPO DE PROCESO	Apoyo	LIDER DEL PROCESO	Coordinadora(o) contable		
OBJETIVO	Administrar, registrar y controlar los recursos financieros de la Entidad conforme a las normas legales vigentes y los principios organizacionales que garanticen la disponibilidad de recursos económicos para el cumplimiento de los planes y programas determinados.				
ALCANCE	El proceso inicia con el despacho del pedido de los clientes y finaliza en la entrega de pedido al cliente desde la emisión de estados financieros y realización de informes para las directivas hasta los procesos más sencillos que maneja la empresa en su contabilidad rutinaria, en general todas las operaciones financieras y contables de la organización.				
PARTICIPANTES	Gerente, Coordinador de venta, auxiliar contable y auxiliar de cartera				
ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Normatividad aplicable	Coordinador contable	P	Definir política de gestión presupuestal	Política de gestión presupuestal	Todos los procesos
Necesidades interna de la organización	Coordinador contable	P	Elaborar plan de Financiero	Plan de Financiero	Proceso financiero
Disponibilidad de recursos financiero	Todos los procesos	H	Aprobación de recursos financieros	Recursos financieros aprobados	Todos los procesos

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA			FECHA: 14/01/2020	
	CÓDIGO: CP-GFI-007			VERSIÓN : 1	PÁGINA: 2 de 4
ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Pagares	Coordinador contable	H	Realizar pagos de aporte y parafiscales	Pagos realizados	Colaboradores
Solicitud de pago de nomina	Gestión de talento humano	H	Realizar pago de nomina	Pago de nómina realizados	Colaboradores
Facturas por pagar de proveedores	Auxiliar contable	H	Realizar pago de proveedores	Pago de proveedores	Proveedores
Dinero diario	Auxiliar contable	H	Revisar el ingreso de dinero diario	Relación del efectivo recibido por concepto de cobro	Coordinadora contable
Movimiento contable	Coordinador contable	H	Registrar ingresos y egresos	Informe contable	Gerencia
Formatos de registros contables	Coordinador contable	H	Realizar estados financiero	Informe de estado financiero	Gerencia
Indicadores	Coordinador contable	V	Evaluar el desempeño del proceso	Resultados de los indicadores	Proceso financiero
Resultado de la evaluación de desempeño del proceso	Coordinador contable	A	Identificar e implementar planes de mejora al proceso	Acciones correctivas, preventivas ejecutadas	Proceso financiero

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA			FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GFI-007			VERSIÓN : 1 PÁGINA: 3 de 4
RECURSOS		RIESGOS		
Recursos humanos Presupuesto Equipo de oficina Equipo de computo		Incumplimiento en la liquidacion, presentacion y pago de las obligaciones tributarias de la empresa. Incumplimiento en la presentacion y generación de informes financieros.		
DOCUMENTOS		CODIGO	REQUISITOS APLICABLES	
Manual de proceso y procedimiento del proceso de gestión financiera		MP-SGC-001	Norma ISO 9001:2015: 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1 - 7.1.5.1 - 7.3 - 9.3 - 10.2.1	
Formato de registro contable		FO-GFI-001		
Formato de ingreso - egreso		FO-GFI-002		
Formato de caja menor		FO-GFI-003		
MEDICIÓN				
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
Asegurar la rentabilidad que permita el crecimiento sostenible de la organización.	% de rotación de cartera	Mensual	N° de pagares recaudado / N° de pagares emitidos * 100	>100%
	Liquidez	Trimestral	Activo Corriente/Pasivo	>4.1
	Rentabilidad	Anual	Utilidad neta/ activo *100	>0%
			Utilidad Necta / Patrimonio *100	
Cumplimiento del presupuesto	Trimestral	$\text{Presupuesto ejecutado} / \text{presupuesto planeado} * 100$	>100%	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GTH-008	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 1 de 6

NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Talento Humano		
TIPO DE PROCESO	Apoyo	LIDER DEL PROCESO	Coordinadora(o) Talento Humano

OBJETIVO	Garantizar el nivel de competencia de cada uno de los colaboradores, contribuyendo efectivamente al desarrollo de sus potencialidades, destrezas y habilidades; y al alcance de los objetivos estratégicos de la organización, generando un adecuado ambiente laboral y cultura considerando de forma permanente el bienestar de la persona humana.
ALCANCE	Este proceso inicia con la identificación de necesidades de personal, e incluye vinculación, permanencia (el desarrollo de programas de capacitación, bienestar social, la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, y finaliza con la desvinculación del personal.
PARTICIPANTES	Gerente, Coordinador de talento humano, Coordinador contable

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Diagnostico de la situación actual frente al programa de bienestar laboral	Coordinador de talento humano	P	Elaborar programas de Bienestar laboral	Programa de Bienestar laboral	Colaboradores
Presupuesto del programa de bienestar laboral	Proceso de gestión financiera, Gerencia	P	Socializar el presupuesto y el programa de Bienestar Laboral	Aprobación del programa de Bienestar Laboral	Colaboradores

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GTH-008	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 2 de 6

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Disponibilidad de recursos financiero	Prosupuesto de gestión financiera	P	Planificar las necesidades de capacitación	Plan de capacitación	Colaboradores
Necesidades del personal	Coordinador contable	P	Definir el programa de inducción o reinducción	Programa de inducción	Colaboradores
Normatividad legal vigente de seguridad y salud en el trabajo	Entidades externa, Gestión de talento humano	P	Elaborar el programa de seguridad y salud en el trabajo	Controles operacionales ejecutados	Colaboradores
Plan estrategico	Todos los procesos	H	Elaborar o actualizar manual de funciones	Manual de funciones	Todos los procesos
Solicitud de provisión de personal	Todos los procesos	H	Identificar la necesidad del personal	Definición del perfil del cargo	Todos los procesos
Hojas de vida	Vacantes externas	H	Realizar Selección de personal	Personal seleccionado con el perfil de cargo	Todos los procesos
Procesos de contratación	Organismo externo	H	Ejecutar los trámites de vinculación del personal.	Personal contratado	Colaboradores
Procesos de contratación	Organismo externo	H	Realizar exámenes de ingreso, periódico y de retiro	Exámenes médicos	Colaboradores

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GTH-008	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 3 de 6

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Necesidades de capacitaciones, inducción y reinducción	Gestión de talento humano, entidades externa	H	Ejecutar capacitaciones, inducción y reinducción	Colaboradores capacitados	Colaboradores
Obligaciones de ley	Coordinador talento humano	H	Elaborar la nómina mensual de personal para su trámite de pago	Nomina elaborada y tramitada para el pago	Colaboradores
Solicitud de certificados laborales	Todos los procesos	H	Elaborar certificados laborales	Certificados laborales	Colaboradores
Formato de evaluación del clima organizacional	Coordinador talento humano	H	Evaluar el clima organizacional	Informe de medición del clima organizacional	Colaboradores
Necesidades de motivación laboral	Gerencia, proceso financiero, coordinador de talento humano	H	Ejecutar el programa de bienestar laboral	Programa de Bienestar laboral ejecutado	Colaboradores

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GTH-008	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 4 de 6

ENTRADA	PROVEEDOR	PVHA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Actividades de seguridad y Salud en el trabajo	Entidades externa	H	Ejecutar programa de seguridad y Salud en el trabajo	Programa de seguridad y salud en el trabajo ejecutada	Colaboradores
Necesidad de seguridad del colaborador	Coordinador talento humano	H	Entregar dotación al personal	Dotación al personal	Colaboradores
Formatos de evaluación de desempeño	Coordinador talento humano	H	Realizar la evaluación de competencias y desarrollo de personal	Informe del resultado de la evaluación de desempeño laboral	Todos los procesos
Indicadores del desempeño	Coordinador talento humano	V	Seguimiento al cumplimiento de los planes	Resultados de indicadores	Proceso de gestión de talento humano
Informe de desempeño del proceso	Coordinador talento humano	A	Elaborar e implementar acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas, preventivas y mejora continua ejecutadas	Proceso de gestión de talento humano

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GTH-008	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 5 de 6

RECURSOS		RIESGOS
Recursos humanos Presupuesto Equipo de oficina Equipo de computo		Recursos limitados para el desarrollo de los programas establecidos. Baja capacitación. Inadecuada selección del personal. Incumplimiento del Plan de Gestión del Talento humano. Desconocimiento y desactualización del manual de funciones. Evaluaciones de desempeño inadecuadas.
DOCUMENTOS	CODIGO	REQUISITOS APLICABLES
Manual de proceso y procedimiento del proceso de gestión de talento humano	MP-SGC-001	Norma ISO 9001:2015: 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4.1 - 5.1 - 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.2 - 6.3 - 7.1 - 7.1.5.1 - 7.3 - 9.3 - 10.2.1
Formato de nómina	FO-GTH-001	
Formato de asistencia	FO-GTH-002	
Formato de acta de reunión	FO-GTH-003	
Formato de entrega de dotación	FO-GTH-004	
Formato de recibo de dotación	FO-GTH-005	
Formato de inducción	FO-GTH-006	
Formato de lista de asistencia	FO-GTH-007	
Formato de evaluación de desempeño laboral	FO-GTH-008	
Formato de manual de funciones	FO-GTH-009	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		FECHA: 14/01/2020
	CÓDIGO: CP-GTH-008	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 6 de 6

MEDICIÓN				
OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	FORMULA	META
Medir la eficiencia del proceso de gestión de talento humano	% Cumplimiento del programa de bienestar e incentivos	Mensual	Programas de bienestar realizados/ total programas de bienestar planificados	>95%
	% Cumplimiento del programa de capacitaciones	Mensual	(Total de capacitaciones realizadas/ capacitaciones programadas) *100	>95%
	Cumplimiento del presupuesto	Mensual	Presupuesto ejecutado / presupuesto planeado * 100	>95%
Promover la Seguridad y Salud en el trabajo	% Cumplimiento con la entrega de dotación	Trimestral	N° de colaboradores con dotación / N° total de colaboradores contratado * 100	>100%

AUTORIZACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Nombre	Nombre
Cargo	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

CONTROL DE CAMBIO		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

Anexo 5. Procedimiento de control de documentos

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTO		FECHA: 05/03/202
	CÓDIGO: PR-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 9

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

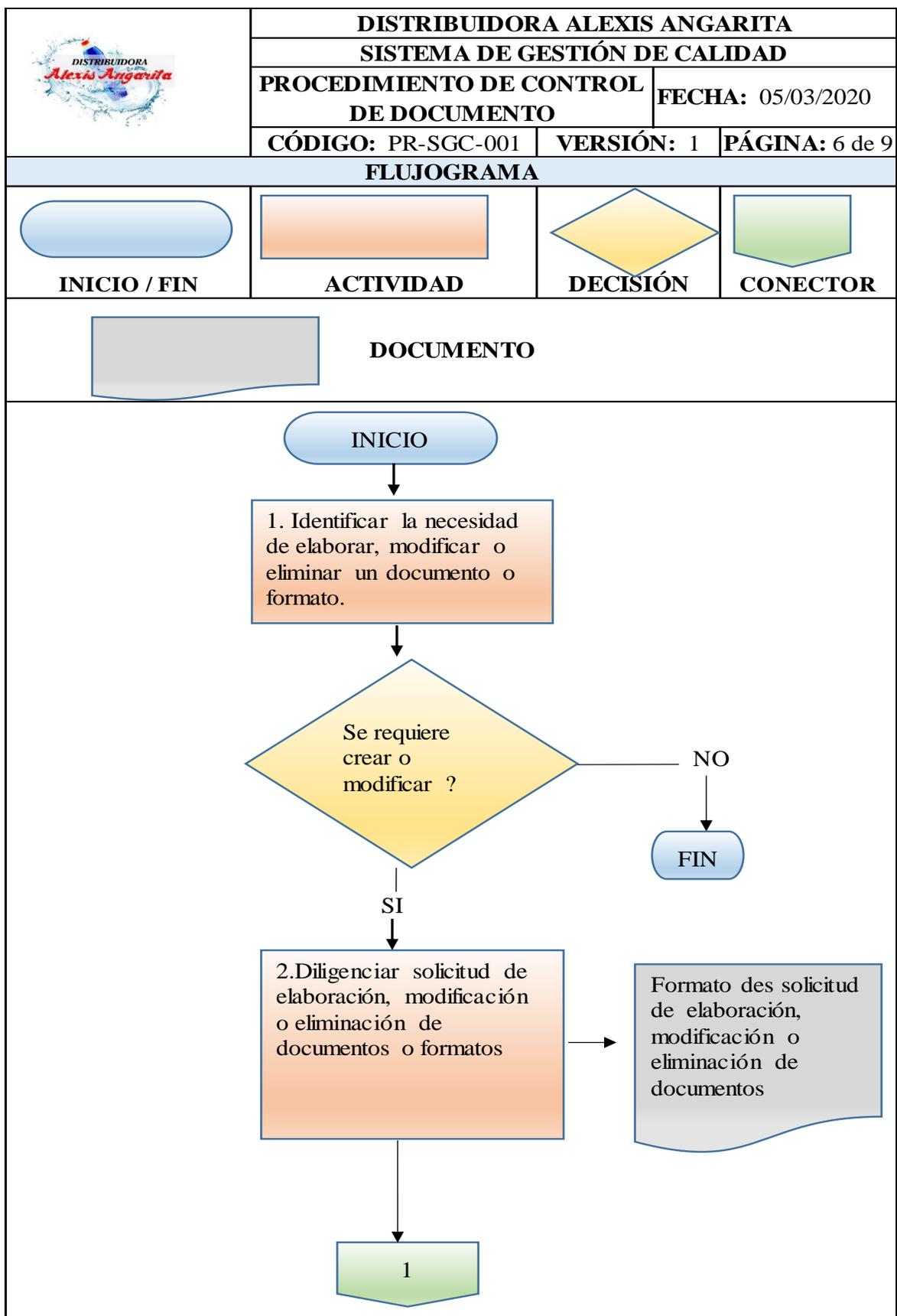
OBJETIVO	ALCANCE
Establecer las directrices necesarias para el control y actualización de los documentos en los procesos de la distribuidora Alexis Angarita, conforme con los requisitos de la norma NTC 9001:2015.	Este procedimiento aplica para todos los documentos relacionados en el Sistema de Gestión de Calidad, adoptados por la empresa Distribuciones Alexis Angarita
DOCUMENTOS RELACIONADOS	
NTC ISO 9001 versión 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad requisitos. Lista maestro de documento interno y externo, formato de solicitud de creación, modificación o eliminación de documento	
CONSIDERACIONES GENERALES	
<p>La elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Distribuciones Alexis Angarita debe realizarse según lo estipulado en este procedimiento.</p> <p>Los documentos internos se mantienen de manera actualizada.</p> <p>La creación o anulación de los documentos, requiere de acto administrativo.</p> <p>Todos los documentos internos del SGI, deben registrarse por la normatividad de la empresa.</p> <p>El Líder de cada proceso es responsable que el personal realice las actividades de acuerdo a lo establecido en la documentación. Los responsables de Procesos donde se utilizan formatos impresos deben asegurar la eliminación de todas las copias de los formatos desactualizados cuando se actualicen. Los documentos entrarán en vigencia una vez revisados y aprobados.</p>	
DEFINICIONES	
<p>Anexo: Documento adicional que amplía la información complementaria y que soporta el contenido. Puede presentar formatos, gráficos, tablas, tipos de planillas de registros, entre otros.</p> <p>Aprobación: verificación que se hace al documento elaborado para confirmar si su contenido cumple con los requerimientos de la norma ISO 9001, si corresponde a la política y a los objetivos de calidad de la organización. También se confirma si lo expresado en el contenido es realizable con los recursos actuales o con recursos que se pueden suministrar a corto plazo para su aplicación. Copia</p> <p>Controlada: Es el documento copia del original, sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.</p>	

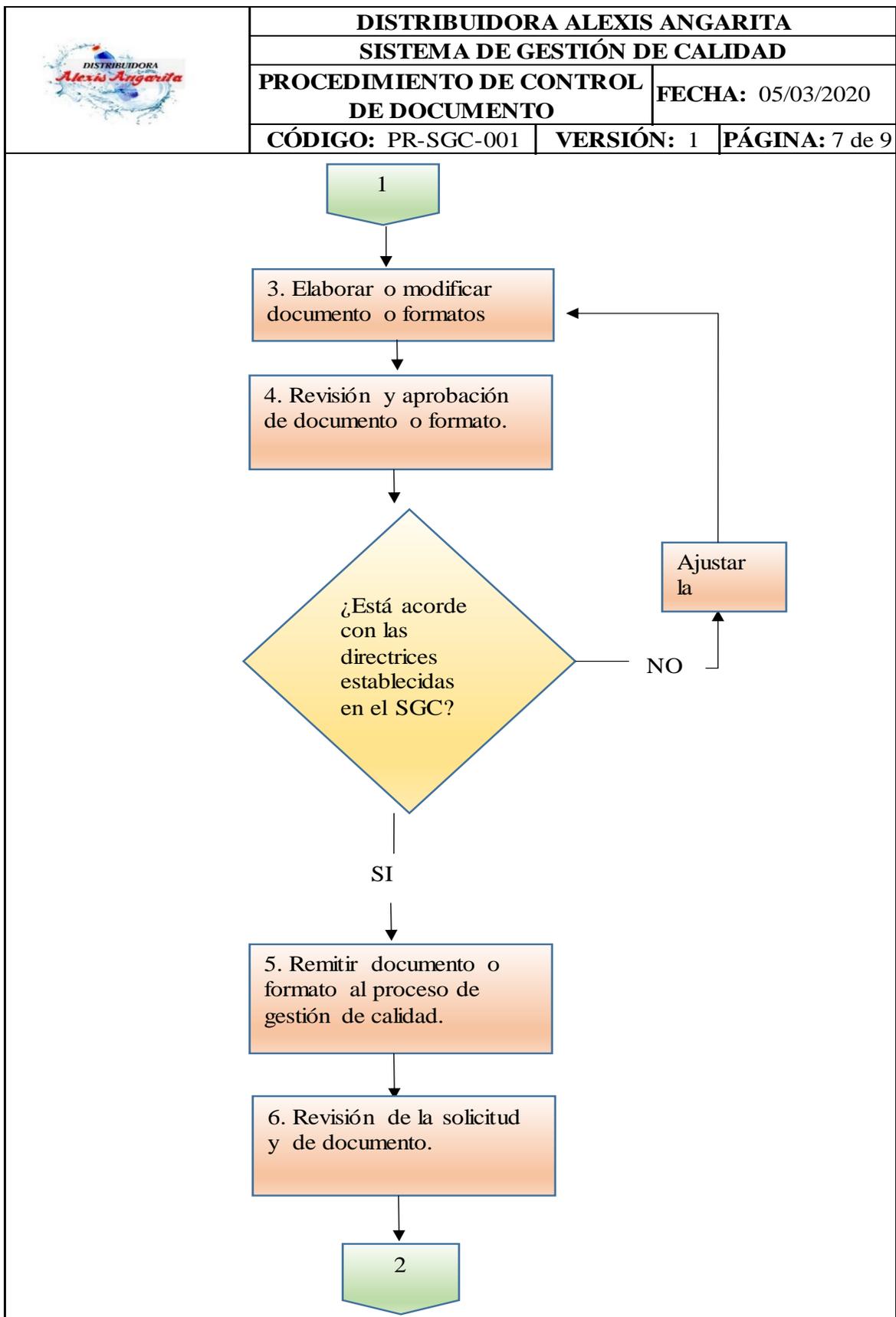
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN E CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTO		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 2 de 9
DEFINICIONES			
<p>Copia no controlada: son copias de aquellos documentos que se emiten ante solicitud de una dependencia o usuario y que eximen al emisor de la responsabilidad del control de actualización.</p> <p>Distribución: entrega del documento a una persona que lo requiera para cualquier actividad relacionada con sus funciones.</p> <p>Documento: información y su medio de soporte. Incluye: manuales, procedimientos formatos e instructivos ya sean internos o externos.</p> <p>Documento Obsoleto: documento que no está vigente ya que existe una nueva versión.</p> <p>Elaboración: es la composición escrita que junto con la digitación permite diseñar un documento.</p> <p>Instructivo: es un documento opcional de la organización, en él se describen de forma detallada las actividades a realizar, que por su complejidad no son explicadas en los procedimientos o para facilitar su comprensión deben ser aclaradas específicamente.</p> <p>Procedimiento: es un documento que describe la secuencia de pasos necesarios para asegurar la correcta ejecución de las actividades. En general, un procedimiento define "qué se debe hacer", "quién lo debe hacer", "cómo" y "con qué registros" se debe realizar.</p> <p>Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.</p> <p>Revisión: etapa que comprende la verificación que lo escrito corresponde con lo establecido.</p> <p>Versión: término utilizado para indicar el estado de evolución de los documentos con base en el número de actualizaciones que ha tenido anteriormente.</p>			
RESPONSABLES			
<p>Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad tiene la autoridad para la toma de decisiones en lo referente al control de documentos. Todos</p> <p>los los líderes de proceso tiene la responsabilidad de la aplicación de este procedimiento.</p>			
DESARROLLO			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
<p>1. Identificar la necesidad de elaborar, modificar o eliminar un documento o formato. El personal debe manifestar al responsable del proceso, los requerimientos de elaboración, modificación o</p>	<p>Todo el personal</p>	<p>N/A</p>	

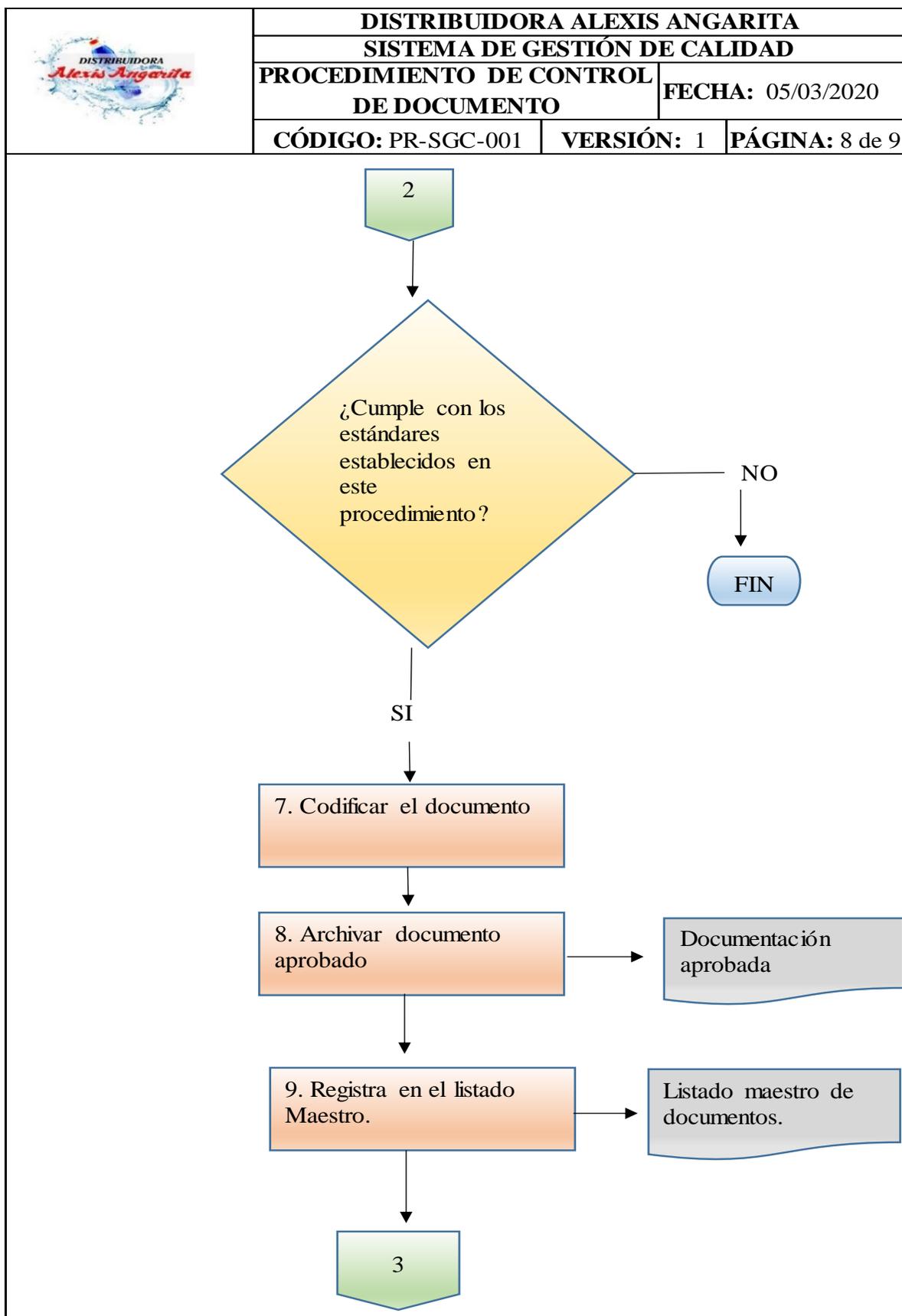
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTO		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 3 de 9
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
eliminación que se requiera para el desarrollo de las actividades propias del proceso.	Todo el personal	N/A	
2. Diligenciar solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos o formatos. Diligenciar la solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos o formatos y entregarlo junto con la propuesta.	Lider del proceso o responsable del proceso	Formato de solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos FO-GC-001	
3. Elaborar o modificar documento o formatos. El solicitante es el responsable de la elaboración o modificación de documentos y/o formatos, lo elabora o modifica según corresponda, teniendo en cuenta lo establecido en la directrices de para elaborar documento.	Responsable del proceso	Documento	
4. Revisión y aprobación de documento o formato. Una vez realizados los ajustes el lider del proceso le da el visto bueno a la creación o modificación del documento. Si el documento y/o formato está acorde con las directrices establecidas en el SGC, en la normatividad vigente, continua actividad 5. Si no cumple se devuelve a la actividad 3 a quien lo elaboró para que realice los ajustes requeridos.	Lider del proceso	Documento	
5. Remitir documento o formato al proceso de gestión de calidad. Remitir documento aprobado por el	Lider del proceso	Documento	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN E CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTO		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 4 de 9
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
<p>lider del proceso al responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa</p>	Lider del proceso		
<p>6. Revisión de la solicitud y de documento. Recibida la comunicación, el proceso de Gestión del Sistema de Calidad revisa que el documento y la Solicitud para crear, modificar, retirar documento cumplan con los estándares establecidos en este procedimiento. Una vez aprobada o negada la solicitud se informa a los responsables del proceso para su aprobación. Si es Negada se comunica y fin de actividades.</p>	Coordinador de Calidad	Formato de solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos FO-GC-001 Documento	
<p>7. Codificar el documento o formato. Se asigna el código, número de versión y fecha de acuerdo con las directrices establecidas. Los códigos se asignan de acuerdo con lo establecido en la estructura del procedimiento.</p>	Coordinador de Calidad	Documento aprobado	
<p>8. Archivar documento aprobado. El documento físico se archivara en la oficina de Calidad, el documento en medio digital será almacenado en los computadores asignados a los responsables del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	Coordinador de Calidad	Documento aprobado	
<p>9. Registra en el listado Maestro. Si es un documento actualizar el formato Listado Maestro de Documentos, con el nuevo</p>	Coordinador de calidad	Lista maestro de documento actualizados. FO-GC-002	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN E CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTO		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 5 de 9
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
documento o con la información del documento modificado.	Coordinador de calidad		
11. Socializar documentos. Identificar el personal relacionado con el documento y/o formato a socializar informando mediante correo electrónico la elaboración de nuevos documentos o actualizaciones realizadas según corresponda indicando la ubicación del documento.	Responsable del proceso	Lista Maestro de documentos FO-GC-002	
12. Identificar y controlar los documentos externos. El líder del proceso donde aplica el documento externo informa al coordinador de calidad y la distribución de nuevos documentos externos o cambios en las versiones para que se actualice el listado maestro de estos documentos.	Lider del proceso o coordinador de calidad	Listado maestro de documentos externo FO-GC-003	
13. Retirar los documentos o formatos obsoletos. Se hace la actualización en el Listado Maestro de Documentos, se descargan los documentos anulados u obsoletos del Sistema de Gestión de Calidad y se registra en formato de control de documento el proceso realizado.	Coordinador de calidad	Lista Maestro de documentos actualizado FO-GO-002 Control de documentos FO-GC-004	
Fin			







Anexo 6. Formato de solicitud de creación, modificación o eliminación

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTO		FECHA: 24/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 2
FECHA	DD/MM/AAAA		
SOLICITADOR	_____		
	PROCESO	_____	
MARQUE CON UNA "X" EL TIPO DE SOLICITUD Y EL DOCUMENTO A CREAR, MODIFICAR O ELIMINAR			
TIPO DE SOLICITUD			
CREACIÓN	<input type="checkbox"/>	MODIFICACIÓN	<input type="checkbox"/>
		ELIMINACIÓN	<input type="checkbox"/>
TIPO DE DOCUMENTO			
CARACTERIZACIÓN	<input type="checkbox"/>	PROCEDIMIENTO	<input type="checkbox"/>
INSTRUCTIVO	<input type="checkbox"/>	FORMATO	<input type="checkbox"/>
		OTRO	_____
NOMBRE DEL DOCUMENTO	_____ _____		
CÓDIGO	_____		
VERSIÓN	_____		
JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD (Creación, Modificación o eliminación)			
SECCIÓN A MODIFICAR DEL DOCUMENTO FUNCIONARIO SOLICITANTE			

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO DE SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTO	FECHA: 24/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-001	VERSIÓN: 1
PÁGINA: 2 de 2		
FIRMA DEL SOLICITANTE Y DEL RESPONSABLE DE LA REVISIÓN		
<p>_____</p> <p>FUNCIONARIO SOLICITANTE</p> <p style="text-align: right;">_____</p> <p style="text-align: right;">LIDER DE PROCESO (QUIEN REVISALASOLICI</p>		
APROBACIÓN DE LA SOLICITUD POR EL LIDER DEL PROCESO		
<p>COMENTARIOS _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		
<p>APROBADO <input type="checkbox"/></p> <p>NO APROBADO <input type="checkbox"/></p>		
		<p>FECHA <input type="text" value="DD/MM/AAAA"/></p>
ESPACIO PARA CONTROL DEL DOCUMENTO		
<p>EDITADO <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN LISTADO <input type="checkbox"/></p> <p>DIVULGADO <input type="checkbox"/> TRATAMIENTO OBSOLETO <input type="checkbox"/></p> <p>NUEVA VERSIÓN _____ NUEVO CÓDIGO _____</p> <p>RESPONSABLE _____</p>		

Anexo 10. Procedimiento de control de registro

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTRO		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-002	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 5

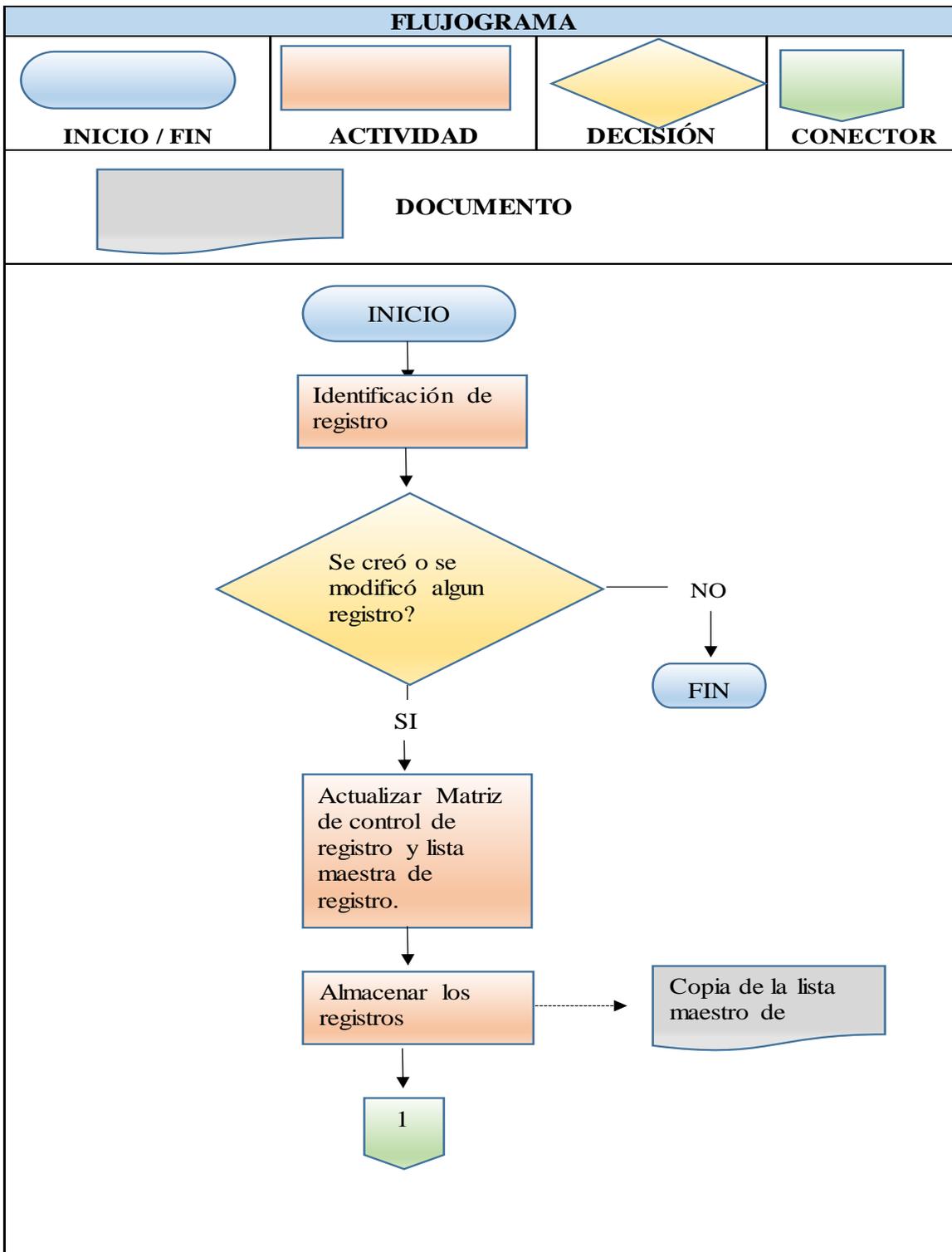
Revisó:	Aprobó:	Elaboró:
---------	---------	----------

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer los lineamientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, y la disposición de los registros de calidad establecidos en el SGC.	El presente procedimiento se aplica para cada uno de los registros establecidos y pertenecientes al sistema de gestión de calidad de la organización.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	
NTC ISO 9001 versión 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad requisitos. Formato de Lista Maestra de registro.	
CONSIDERACIONES GENERALES	
<p>Los registros de Sistema de Gestión de Calidad deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.</p> <p>Los formatos pueden mantenerlo en cualquier forma ya sea como documento impreso, en magnético, óptico o electrónico.</p> <p>El almacenamiento debe ser apropiado para el medio, de tal forma que se reduzca el riesgo de deterioro, daño o pérdida.</p>	
DEFINICIONES	
<p>Almacenamiento: Lugar en el que se colocan los registros.</p> <p>Disposición: El destino que se le da al registro después de cumplir con el tiempo de retención.</p> <p>Formato para registro: Documento base que establece los campos a diligenciar como resultado de actividades a desempeña</p> <p>Identificación: Nombre (título) con el que se identifica el registro.</p> <p>Protección: Manera de cómo se protegen los registros.</p> <p>Recuperación: La manera en que se presenta el registro.</p> <p>Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.</p> <p>Tiempo de retención: El tiempo que el registro permanece en el área de consulta antes de su disposición.</p>	
RESPONSABLES	
<p>Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad tiene la autoridad mantener actualizados los formatos de los registros y registrarlos de acuerdo al formato “Lista Maestra de Registros”</p> <p>Todos los los líderes de proceso tiene la responsabilidad de la aplicación de este procedimiento.</p>	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTRO	FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-002	VERSIÓN: 1
DESARROLLO		
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Identificación de registro. Se realiza por medio del nombre del registro, acompañado del proceso al cual pertenece y de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de Control de Documentos.</p>	Responsable del proceso	N/A
<p>2. Control de registro. Mantener actualizada la lista maestra de control de registro, coordinando con los responsables de los procesos como se controla cada registro cuándo se introducen al Sistema Integrado de Gestión. Cada vez que se actualicen las listas se publicará en la carpeta para que todos tengan acceso a ella.</p>	Responsable del proceso	Lista maestra de registro FO-GC-005
<p>3. Almacenamiento de registro. Los podrán ser almacenados de forma física o digital, cuando corresponda. Cuando el registro se genera por la aplicación de un Software, se hace referencia a este, sin embargo si dicho software permite modificaciones a los registros se debe conservar una copia impresa.</p>	Coordinador de calidad	Lista maestra de registro FO-GC-005
<p>4. Protección de los registros. Se realiza una copia en medio magnética de la información contenida en el sistema que se conserva en el área de trabajo. Cada vez que se realice una copia bien sea por cumplir con este aspecto o por actualización de los documentos y/o registros, la copia anterior será eliminada, para evitar la recuperación y utilización de documentos y/o registros obsoletos..</p>	Coordinador de calidad	Lista maestra de registro FO-GC-005

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTRO		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-002	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 3 de 5
DESARROLLO			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
La protección de los registros impresos se asegura con el almacenamiento en lugar seco y protegido del polvo o condiciones que lo deterioren durante el tiempo de retención, y de acuerdo a lo establecido por la ley general de archivo.	Coordinador de calidad	Lista maestra de registro FO-GC-005	
5. Rescuperación de registro. Se deben identificar claramente los registros y para recuperarlos se debe apoyar en la lista maestro de registro para ubicarlo.	Coordinador de calidad	Lista maestra de registro FO-GC-005	
6. Acceso a los registros. Se realiza a través del responsable asignado en cada lista maestra de registros, teniendo en cuenta las siguientes restricciones de la columna "Acceso": Confidencial: solo el personal directivo. Restringido: quien autorice el jefe del proceso.	Coordinador de calidad y Responsables del proceso	Lista maestra de registro FO-GC-005	
7. Tiempo de retención. En cada lista maestra de registros se define el tiempo en que el registro debe permanecer disponible en las diferentes formas de almacenamiento	Coordinador de calidad	Lista maestra de registro FO-GC-005	
8. Disposición de registro. En cada lista maestra de registros se establece lo que se debe hacer con los registros cuando ya no es necesaria su conservación.	Coordinador de calidad	Lista maestra de registro FO-GC-005	
Fin			

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTRO		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PPR-SGC-00	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 4 de 5



Aneo 12. Procedimiento de auditoría interna

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 11

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

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Establecer las actividades para lograr la programación, preparación, desarrollo, reporte, seguimiento y cierre de las Auditorías Internas del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, con el fin de verificar el desempeño de los procesos y prevenir la ocurrencia de situaciones que generan o puedan generar no conformidades potenciales en el servicio o proceso.</p>	<p>Aplica al proceso de Gestión de la Calidad y todos los procesos definidos en el mapa de procesos, iniciando con el programa de auditorías y finaliza con la elaboración y presentación del informe consolidado a la dirección</p>

DOCUMENTOS RELACIONADOS

NTC ISO 9001 versión 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad requisitos.
Informe de auditoría
Programa de auditoría
Plan de auditoría y Lista de verificación

CONSIDERACIONES GENERALES

La asignación del tiempo de auditoría requerido por cada Proceso, debe ser determinado por el Auditor líder correspondiente junto con su equipo auditor, durante la preparación del Plan de Auditorías Internas, teniendo en cuenta el alcance y complejidad de cada auditoría, cada proceso, y los tiempos registrados en los planes de auditoría anteriores. El equipo auditor realizará el seguimiento a las Acciones Correctivas resultado de las No Conformidades (NC) de Auditorías Internas y Externas; así mismo, el cierre de dichas acciones estará a cargo de las personas relacionadas con calidad , seguridad y salud en el trabajo y líder del proceso

DEFINICIONES

Auditoría: Es el proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla objetivamente para determinar la medida en la cual se cumplen los criterio de auditoría.

Auditoría interna: Auditorías llevadas a cabo por la organización a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, es conforme con las

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 2 de 11
DEFINICIONES			
<p>disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema establecidos por la organización; y por otro lado, si el sistema de gestión de calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.</p> <p>Conclusión de auditoría: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos.</p> <p>Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>Hallazgos de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría, u oportunidades de mejora.</p> <p>No conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. Plan</p> <p>de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles de una auditoria.</p>			
RESPONSABLES			
<p>Coordinador de Gestión de Calidad es responsable de cumplir con el procedimiento, con su equipo de auditores.</p>			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
<p>1. Seleccionar el equipo auditor. De acuerdo con el perfil del Auditor Interno de Calidad.</p>	Coordinador de calidad	N/A	
<p>2. Elaborar la programación de auditorías para el SIG en el formato “Programa Auditorias de Calidad”. Elabora un programa anual de auditorías internas que cubra la totalidad del sistema, teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar. La frecuencia con la cual se auditarán los Procesos de la organización</p>	Coordinador de calidad	Programa de auditorias FO-GC-006	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 3 de 11

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>serán anual, la auditoría interna deberá realizarse como plazo máximo en el mes siguiente que finalice el tercer trimestre. La planificación de las auditorias describe los auditores responsables los cuales son personas calificadas y con independencia del proceso auditado.</p> <p>En el Formato “programa de auditoría”, se define el alcance de la auditoria, documentos, registros y actividades que aplican para el proceso a auditar y los criterios de la misma también se indica quien será el auditor y quienes los auditados.</p>	Coordinador de calidad	Programa de auditorias FO-GC-006
<p>3. Aprobacion del programa de auditoria. Presentar para revisión y aprobación el Programas de Auditorias al Comité de Calidad</p>	Comité de calidad	Programa de auditorias FO-GC-006
<p>4. Comunicación del programa de auditoria. Comunicar el programa a las partes interesadas (Auditados y Auditores) a través de correo electrónico, memorando o comunicación escrita.</p>	Coordinador de calidad	Notificación del proceso auditado
<p>5. Elaborar un plan auditor. Elaborar el Plan de Auditoria en el formato, para revisión y aprobación por parte del Responsable del Proceso</p>	Equipo Auditor Interno de Calidad	Plan de auditorias FO-GC-007

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 4 de 11

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>6. Comunicar el plan de auditoria. Comunicar y concertar el Plan de Auditoria con el responsable del proceso a auditar para que verifique la información registrada: fecha, duración, cargos auditados, logística y otros aspectos relacionados.</p>	Equipo Auditor Interno de Calidad	Plan de auditorias FO-GC-007
<p>7. Elaborar la lista de verificación para la auditoria interna. Elaborar la lista de verificación en el formato establecido para la auditoría asignada, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: - Documentos aplicables para el alcance seleccionado. - Identificar actividades claves ó actividades con posibles riesgos de generar no conformidades a través de los documentos aplicables. - Identificar registros que se deriven de las disposiciones o documentos a auditar. - Identificar el (los) cargo (s) que se relacionan con el alcance de la auditoria.</p>	Equipo Auditor Interno de Calidad	Lista de verificación FO-GC-008
<p>8. Reunión de auditoria interna. Realizar la reunión de apertura de la auditoría con los responsables del procesos que participan en la ejecución del proceso a auditar.</p>	Equipo Auditor Interno de Calidad	Acta de reunión
<p>9. Implementación de la auditoria interna. Ejecutar la actividades según lo programado en el Plan de Auditoria</p>	Equipo Auditor Interno de Calidad	Lista de verificación FO-GC-008 implementada

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 5 de 11

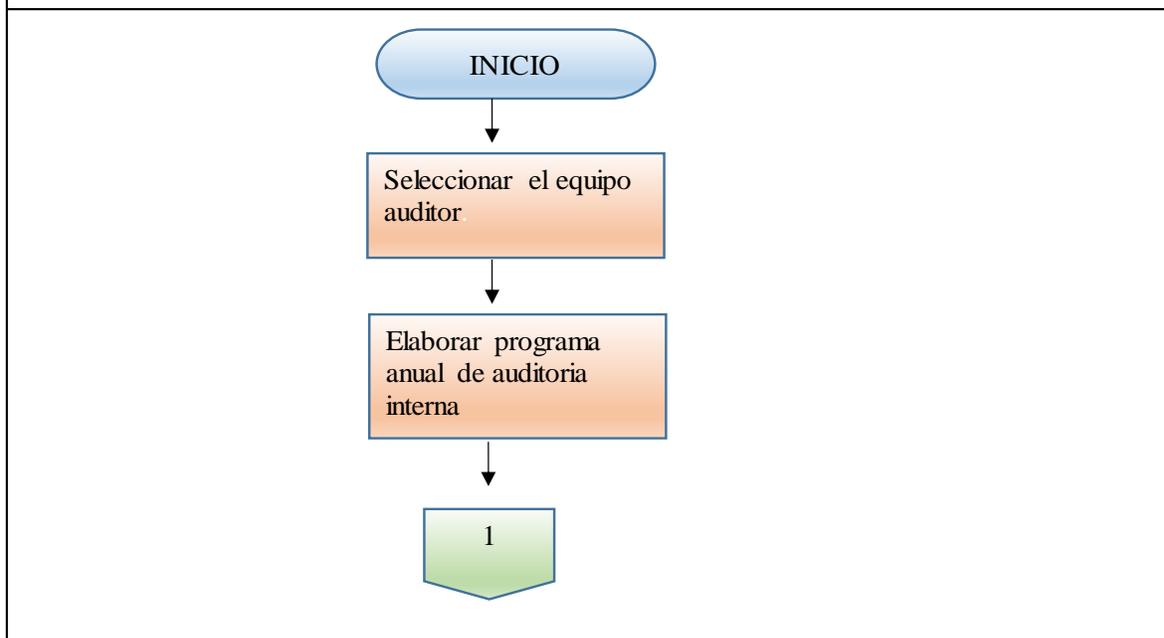
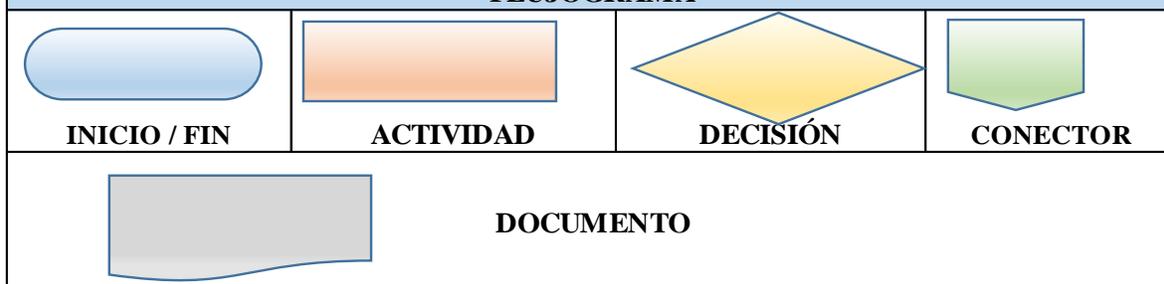
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
y Lista de Verificación para obtener evidencias de auditoría sobre el grado de implementación y funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y registrar los hallazgos.	Equipo Auditor Interno de Calidad	Lista de verificación FO-GC-008 implementada
10. Informe de la auditoría interna. Elaborar el informe preliminar de auditoría en el formato establecido reportando los hallazgos o no conformidades identificados así como las observaciones que se tengan.	Equipo Auditor Interno de Calidad	Informe de auditoría interna FO.GC.009
11. Formular e Implemetar acciones correctivas y preventivas a partir de los hallazgos encontrados en la auditoría. Realizar la reunión de cierre para presentar el informe preliminar de auditoría al responsable del proceso auditado para discutir las no conformidades y observaciones a partir de la evidencia recolectada por el auditor. Todas las No conformidades producto de Auditorías generan Acción Correctiva, por lo tanto se siguen las pautas del Procedimiento de Acciones Correctivas. Una copia magnética del reporte de auditoría se envía al auditado y a los responsables del Proceso Auditado, los originales del reporte de auditoría y del Informe de la Auditoría son entregados al coordinador de calidad	Equipo Auditor Interno de Calidad	Acta de reunión

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 6 de 11
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
<p>12. Seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas. Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas u observaciones que surgen de la auditoría, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas”.</p> <p>El responsable del área Auditada, es el responsable del seguimiento y toma de acciones para alcanzar el cierre de la no conformidad y debe informar al coordinador del SGC. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y los resultados de la verificación, siguiendo las pautas del Procedimiento para el control de Acciones Correctivas.</p>	Coordinador de Calidad	Informe de auditoria interna FO.GC.009	
<p>13. Utilización de los resultados de las auditorias para la revisión del SGC. Con base en los Informes de auditoría, el responsable del Sistema de Gestión (SGC), Elabora un cuadro resumen de los resultados de cada una de las auditorias y lo presenta a la dirección por medio del informe de revisión por la dirección. Este cuadro resumen es revisado y sirve para que se tomen las medidas necesarias por parte de la dirección , teniendo en cuenta el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar.</p>	Coordinador de calidad y equipo de auditoria	Informe de Auditoria FO-GC-009 Informe de Revisión por la Dirección. FO-GC-010	

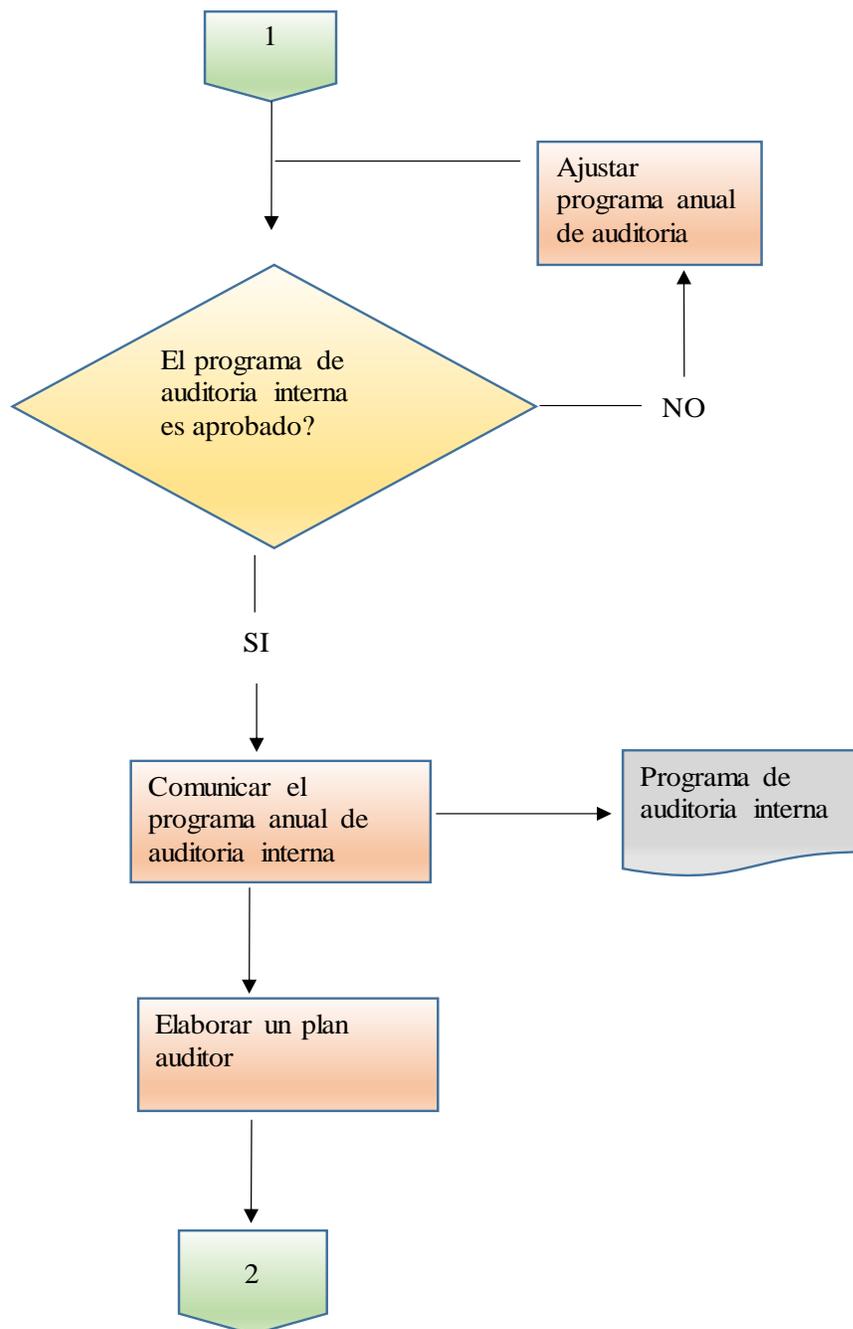
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 7 de 11

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
14. Evaluación a los Auditores Internos por parte de los auditados. Después de terminada la actividad de auditoría Interna los responsables de los Procesos, auditados diligenciaran un formato con una serie de preguntas relacionadas con los Auditores Internos, con el fin de evaluar el desempeño de éstos durante el desarrollo de la actividad.	Coordinador de calidad y equipo de auditoria	Evaluación a los Auditores FO-GC-011

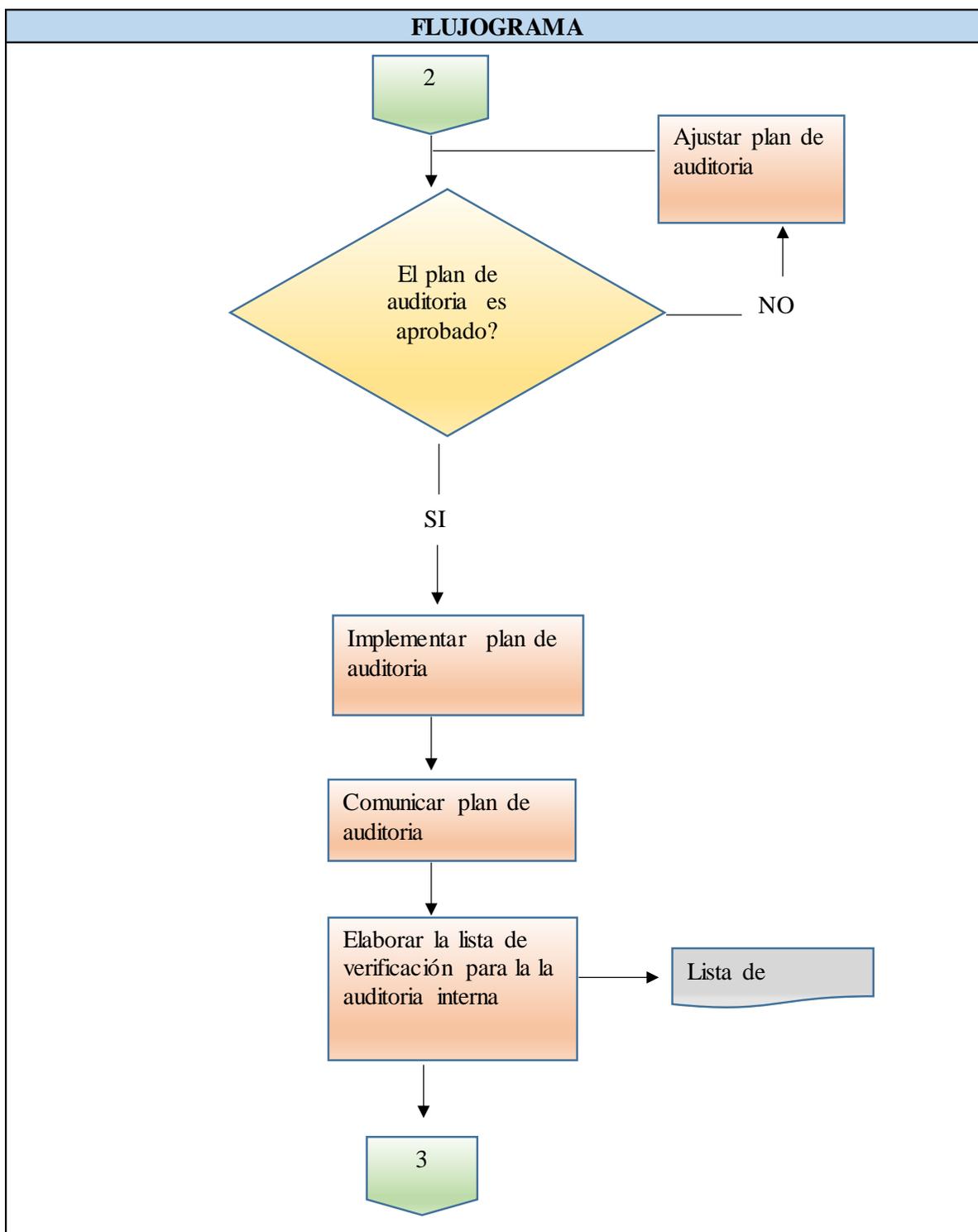
Fin

FLUJOGRAMA

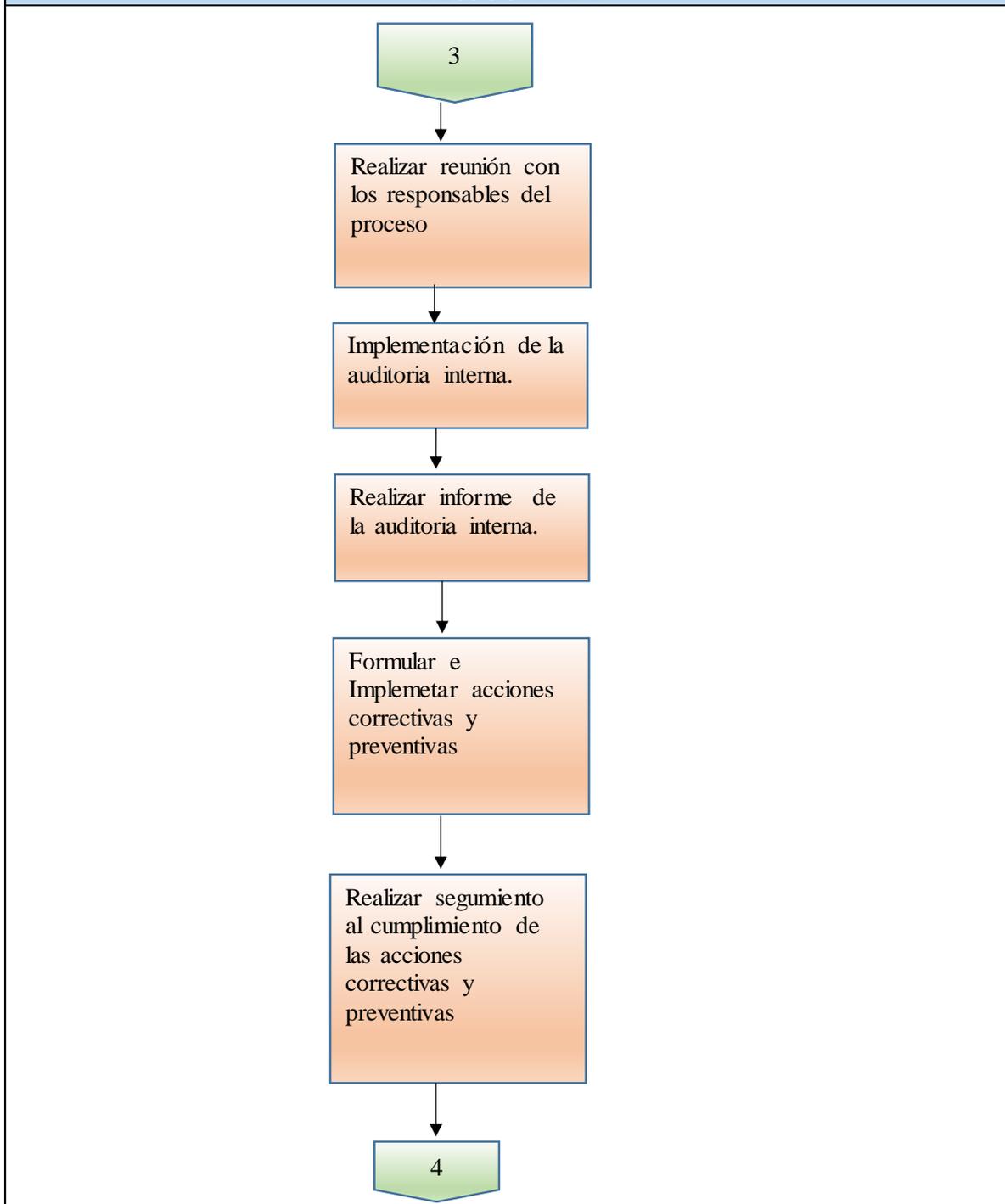
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 8 de 11

FLUJOGRAMA

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 9 de 11



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 10 de 11

FLUJOGRAMA

Anexo 13. Formato de programa de auditoría interna

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 25/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	
---------------------------------	--

ALCANCE DE LA AUDTORIA	
-------------------------------	--

CRITERIO DE LA AUDITORIA	
---------------------------------	--

FECHA DE ELABOACIÓN	DD/MM/AAAA	FECHA DE MODIFICACIÓN	DD/MM/AAAA
----------------------------	------------	------------------------------	------------

JUSTIFICACIÓN	
----------------------	--

N°	PROCESO	DEPENDENCIA	ACTIVIDAD	FECHA INICIA	FECHA FINAL	CRITERIO	RECURSO	EQUIPO AUDITOR
			Reunión de apertura					
			Revisión de documentos y registros					
			Revisión de hallazgo					
			Reunión de cierre					
			Informe de auditoria					

REVISADO POR
Firma
Cargo

APROBADO POR
Firma
Cargo

Anexo 14. Formato de Plan de auditoría Interna

	DISTRIBUIDORES ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DEL PLAN DE AUDITORIA INTERNA		FECHA: 25/03/2020
	CODIGO: FO-SGC-007	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

FECHA	DD/MM/AAAA
DEPENDENCIA	
PROCESO	
RESPONSABLE	

OBJETIVO DE LA AUDITORIA	
---------------------------------	--

ALCANCE DE LA AUDITORIA	
--------------------------------	--

CRITERIO DE LA AUDITORIA	
---------------------------------	--

REQUISITO	
NTC ISO 9001:2015	Otros requisitos:

EQUIPO AUDITOR				
Auditor Lider:			Auditos acompañantes:	
Reunión de apertura		Fecha:	Hora:	Lugar:
Reunión de cierre		Fecha:	Hora:	Lugar:

PROGRAMACIÓN				
Actividad	Fecha	Hora inicial	Hora Final	Auditado

Firma Auditor Lider	Firma del Auditado	Fecha: DD/MM/AAA
---------------------	--------------------	------------------

Anexo 16. Formato de Informe de Auditoria

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA		FECHA: 25/03/2020
	INTERNA		
	CÓDIGO: FO-SGC-009	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

PROCESO		AUDITORIA N°	
Equipo Auditor:		Duración de auditorias	
Auditor Líder:		Auditados:	
Auditores acompañantes:			
DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS			
Proceso:			
N°	No conformidades	Requisitos	
1			
2			
3			
N°	Observaciones	Requisitos	
1			
2			
3			
N°	Fortalezas		
1			
2			
3			
CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA			
Recomendaciones de mejora para el proceso de auditoría (opcional):			
APROBACIÓN DEL INFORME			
Fecha	Firma del auditado	Firma Auditor Líder	Firma de revisión por la dirección

Anexo 17. Formato de Revisión por la Dirección

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		FECHA: 25/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-010		VERSIÓN: 1 PÁGINA: 1 de 1

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
ENTRADA DE REVISIÓN		

CRITERIO	CONCEPTO DE EVALUACIÓN	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	

INFORMACIÓN DE SALIDA

PLAN DE MEJORAMIENTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RECURSOS ASIGNADO	FECHA	¿REQUIERE PLAN DE ACCIÓN?

ANÁLISIS

CONCLUSIÓN	SI	NO	JUSTIFICACIÓN

Firma de la alta dirección

--

Anexo 18. Formato de Evaluación de Auditores Interno

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE EVALUACION DE AUDITORES INTERNO		FECHA: 25/03/2020
	CODIGO: FO-SGC-011	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

Nombre del auditor		Auditoria N°	Auditado						
Proceso		Fecha	DD/MM/AAAA						
CRITERIO DE EVALUACIÓN									
1. Muy deficiente		2. Deficiente		3. Regular		4. Buena		5. Excelente	
N°	Preguntas	Calificación					observaciones		
1	Las preguntas formuladas por el auditor fueron lo suficientemente claras para usted.								
2	El auditor demostró capacidad analítica o de indagación en la realización de la auditoría.								
3	El auditor mostró habilidades interpersonales (tacto, diplomacia y capacidad para escuchar) durante la auditoría.								
4	El auditor cumplió con los horarios y fechas establecidas para la realización de la auditoría.								
5	El auditor demostró conocer el proceso auditado.								
PUNTAJE TOTAL									
Firma del Auditado					Firma del auditor evaluado				

Anexo 19. Procedimiento de servicio no conforme

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-004	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 7

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

OBJETIVO	ALCANCE
Establecer actividades que identifiquen y controlen los servicios no conformes, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de la organización conforme a los requisitos establecidos entre las partes.	Se inicia con la identificación y registro del servicio No Conforme (interno y/o externo) y culmina con la realización de acciones que permitan la liberación del servicio conforme a los requisitos establecidos
DOCUMENTOS RELACIONADOS	
NTC ISO 9001 versión 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad requisitos. Formato de quejas, sugerencia o reclamos, formato de registro de servicio no conforme	
CONSIDERACIONES GENERALES	
<p>En el tratamiento de servicios no conformes se debe tener en cuenta:</p> <p>Una vez detectado el servicio no conforme se deben aplicar las disposiciones de este procedimiento, y se debe diligenciar el formato Tratamiento del Servicio No Conforme FO-TPNC-001</p> <p>Los servicios no conformes detectados internamente y los servicios no conformes detectados por los clientes (quejas o reclamos) se identifican con un número consecutivo. Solamente se deben registrar los servicios no conformes surgidos de los controles normalmente establecidos para los procesos, o los que provengan del usuario; se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción del cliente externo o de los colaboradores de la organización.</p> <p>Una vez tomada la corrección sobre un servicio no conforme, se debe verificar y registrar el cumplimiento de los requisitos. Esta debe ser registrada en el formato Tratamiento de Servicios No Conformes FO-TPNC-001.</p> <p>Las no conformidades se pueden detectar por las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisión de procesos e indicadores Quejas y reclamos de los clientes Encuestas de satisfacción y resultados de auditorías 	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA: 05/03/2020	
	CÓDIGO: PR-SGC-004	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 2 de 7
DEFINICIONES			
<p>Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Conformidad: Cumplimiento de un requisito.</p> <p>Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.</p> <p>No Conformidad: Incumplimiento de un requisito</p> <p>Producto o servicio No conforme: Es todo servicio prestado por la organización a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos.</p> <p>Satisfacción del cliente: Persepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.</p> <p>Tratamiento: Acción(es) emprendidas(s) al presentarse un producto no conforme, las cuales pueden ser por corrección o concesión</p>			
RESPONSABLES			
<p>Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Todos los los lideres de proceso tiene la responsabilidad de la aplicación de este procedimiento como el adecuado manejo de los correctivos para las no conformidades detectadas.</p>			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO	
<p>1. Identificar la no conformidad del servicio. Identificar el servicio no conforme del proceso, a través de la revisión y/o verificación de las actividades.Los responsables del proceso misionales revisan los servicios no conformes del proceso analizando sus requisitos y posterior priorización del servicio no conforme.</p>	Responsables del proceso	Formato de Reclamos, quejas y Sugerencias FO-GC-012	
<p>2. Generar y registrar el servicio no conforme. Una vez detectada la no conformidad se hace la generación de Registro de Servicio Conforme en el respectivo Formato</p>	Responsable del proceso	Registro de servicio no conforme FO-GC-0013	

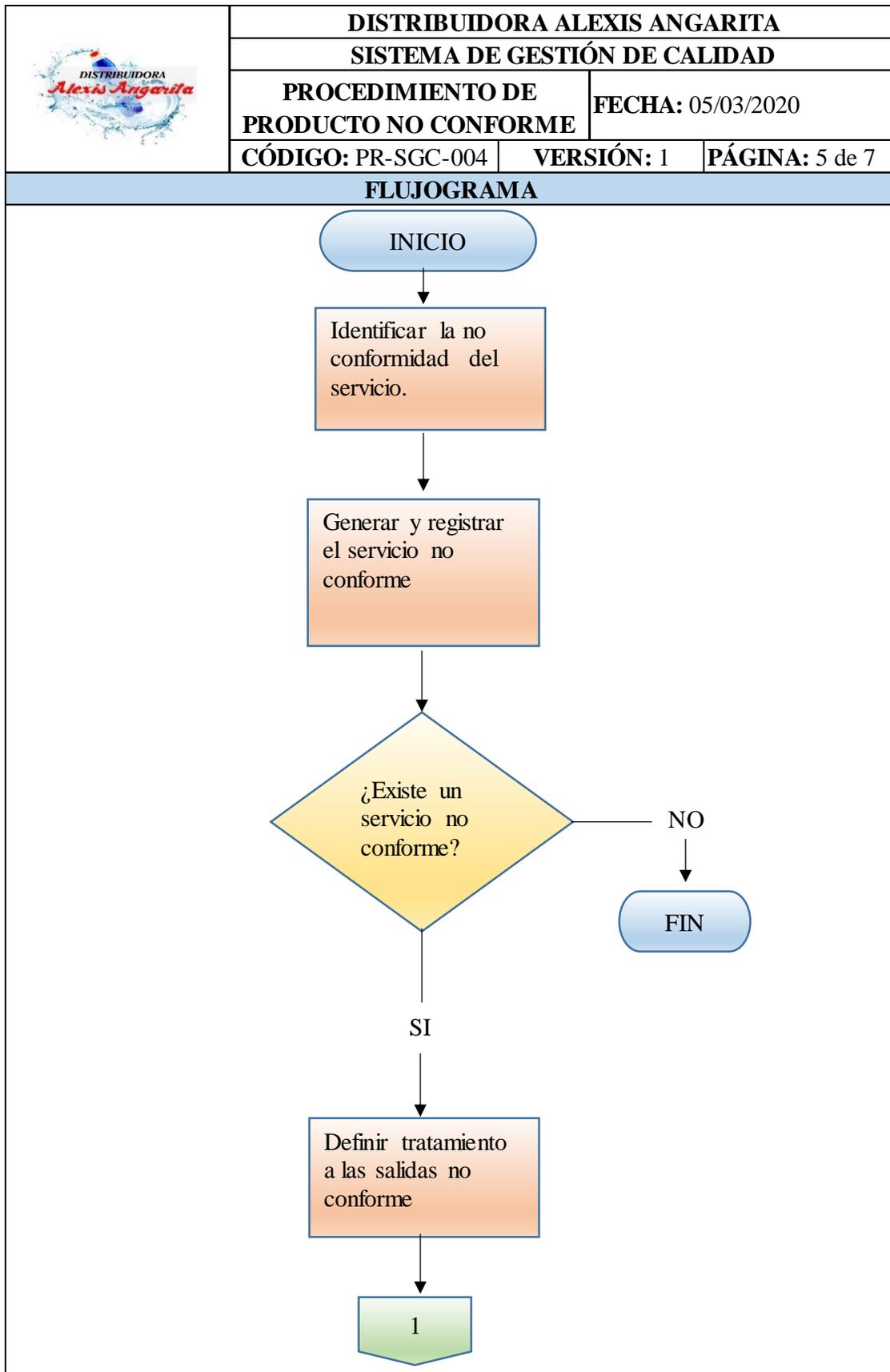
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-004	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 3 de 7

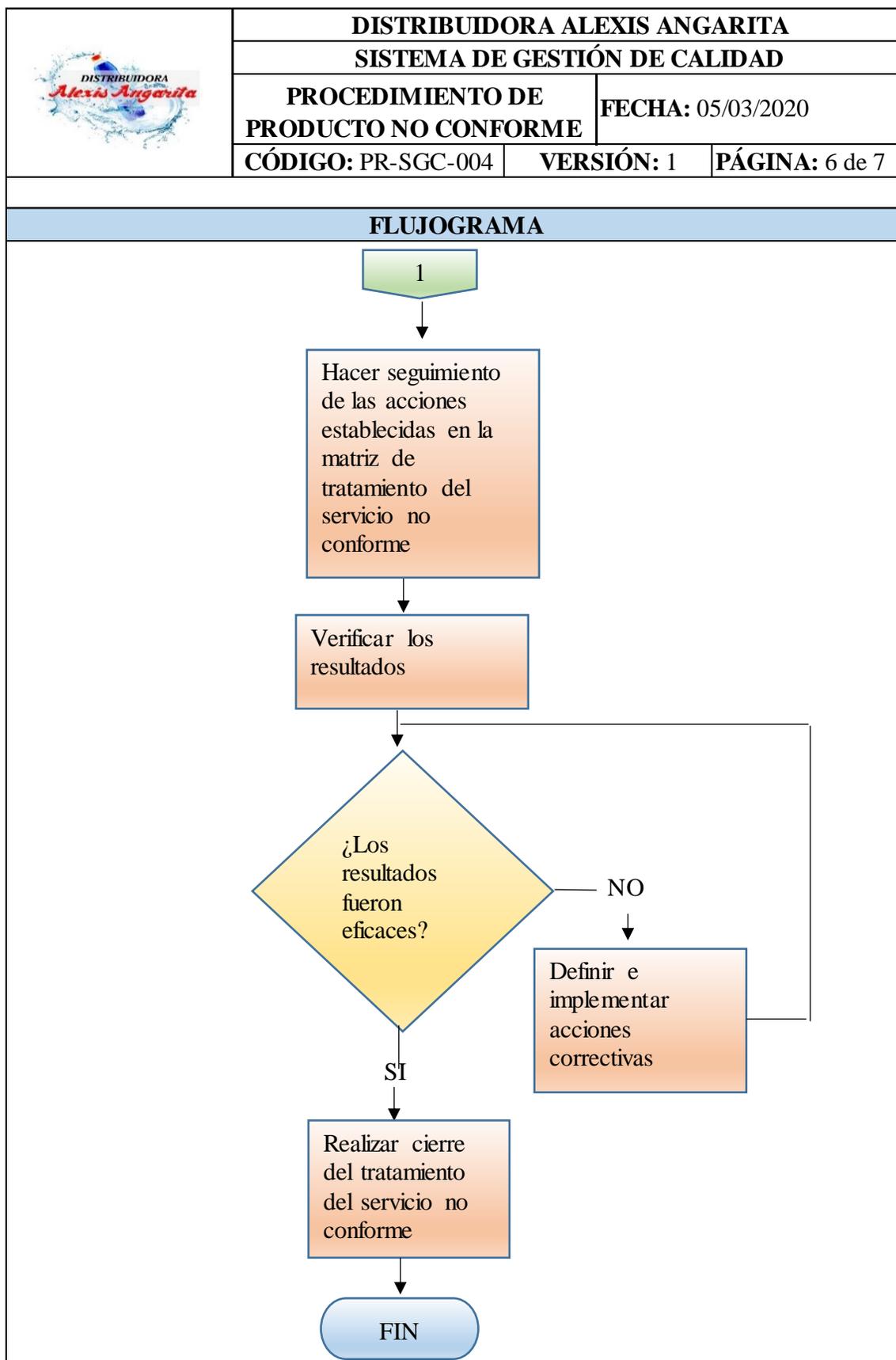
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
,identificando si la fuente de identificación es interna o externa.	Responsable del proceso	Registro de servicio no conforme FO-GC-0013
3. Tratamiento a las salidas o servicio no conformes. una vez identificado el servicio no conforme, se aplica la acción de tratamiento definido en el registro de servicio no conforme, el tratamiento a tomar puede ser correctivo o por concesión. La autoridad para definir el tratamiento está a cargo de los jefes y líderes de cada proceso, quienes a su vez designan los responsables de aplicar los tratamientos.	Responsable del proceso	Registro de servicio no conforme FO-GC-0013
4. Seguimiento a las acciones. Los líderes de proceso realizan seguimiento a las acciones implementadas para verificar el cumplimiento de lo registrado en el formato .	Coordinador de calidad y responsable del proceso	Registro de servicio no conforme FO-GC-0013
5. Verificar resultados. Verificar los resultados de las acciones realizadas y revisar si la acción fue eficaz.	Coordinador de calidad y responsable del proceso	Registro de servicio no conforme FO-GC-0013
6. Realizar cierre del tratamiento del servicio no conforme. Una vez se demuestra que el tratamiento fue eficaz, se hace el cierre del servicio no conforme dejando de	Coordinador de calidad y responsable del proceso	Registro de acciones correctivas

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-004	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 4 de 7

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>evidencia en el formato de registro del servicio no conforme. Si el tratamiento no ha sido eficaz, el coordinador de calidad junto al líder de proceso define si se quiere o no tomar una acción correctiva. Los criterios a tener en cuenta para tomar una acción correctiva es que el servicio no conforme presente con mucha frecuencia la gravedad o el impacto del mismo, esto se da despues de que se haya efectuado tres o mas correcciones a un mismo tipo de servicio no conforme, .</p> <p>Cuando se determine tomar una acción correctiva se sigue el procedimiento de acciones correctivas y se registra en el formato de acciones correctiva.</p>	<p>Coordinador de calidad y responsable del proceso</p>	<p>Registro de acciones correctivas</p>
Fin		

FLUJOGRAMA			
 <p>INICIO / FIN</p>	 <p>ACTIVIDAD</p>	 <p>DECISIÓN</p>	 <p>CONECTOR</p>
 <p>DOCUMENTO</p>			





Anexo 20. Formato de quejas, sugerencias o reclamación

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS		FECHA: 25/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-012	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

Marque con una X el tipo de PQRS

SUGERENCIA QUEJA RECLAMACIÓN

DATOS PERSONALES

NOMBRE Y APELLIDOS

DIRECCIÓN

TÉLEFONO E-MAIL

En calidad de :

CLIENTE EMPLEADO OTRO (proveedor)

Motivo de la sugerencia, queja o reclamo

CALIDAD DE SERVICIO TIEMPO DE ENTREGA
 ATENCIÓN DEL PERSONAL OTROS

Exponga su sugerencia/queja/reclamación de la manera más concisa posible....

¿Desea recibir respuesta por e-mail?

FECHA DD/MM/AAAA

SI NO

Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible ¡GRACIAS!

Anexo 21. Formato de registro de servicio no conforme

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME		FECHA: 25/03/2020
CÓDIGO: FO-SGC-013		VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1
FECHA: DD/MM/AAAA			
DEPENDENCIA		PROCESO	
FUENTE : Interna <input type="checkbox"/> Externa <input type="checkbox"/>			
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO NO CONFORME:			
TRATAMIENTO DADO			
PROCESO	SERVICIO NO CONFORME	CORRECCIÓN	RESPONSABLE
TIEMPO EMPLEADO			
FECHA DE INICIO		DD/MM/AAAA	
FECHA DE FINALIZACIÓN		DD/MM/AAAA	
REINSPECCIÓN			
RESPONSABLE	FECHA (dd/mm/aaa)	CERRADA	PENDIENTE
(En caso de persistir el servicio no conforme generar un nuevo registro)			
AMERITA GENERAR ACCIÓN CORRECTIVA		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
VERIFICACIÓN ACCIÓN CORRECTIVA			
Aprobado: _____		Responsable: _____	

Anexo 22. Procedimiento de acción preventiva

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 9

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

OBJETIVO	ALCANCE
Prevenir la ocurrencia de la no conformidades potenciales que se presenten durante el proceso o en el sistema de gestión de calidad con el fin de evitar las causas que las provocan y así mejorar la calidad de servicio, como la efectividad del SGC.	Este documento es aplicable a las áreas que afectan directamente la calidad del servicio, proceso o Sistema Integrado de Gestión, iniciando con la identificación de una no conformidad potencial hasta la evaluación de la eficacia de la acción implementada.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	
NTC ISO 9001 versión 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad requisitos. Registro de acciones preventivas Seguimiento de las acciones preventivas	
CONSIDERACIONES GENERALES	
<p>En general, todo el personal de Distribuidora Alexis Angarita, este o no involucrado en el SGC o en el SGSI puede identificar una No Conformidad, teniendo la obligación de comunicársela al responsable del proceso en el cual la No Conformidad se presente. Toda no conformidad puede conllevar a una corrección, pero no todas las no conformidades llevan a acciones correctivas.</p> <p>Los problemas o no conformidades potenciales identificados se deben registrar en el formato de registro de acción preventiva o de mejora, excepto cuando se generen de una auditoria de calidad en cuyo caso se registrara en el formato reporte de observaciones y no conformidades detectadas en auditorias.</p> <p>Las fuentes de información y análisis para la identificación de acciones correctivas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de objetivos y metas. Evaluación de la satisfacción del cliente Observaciones de auditorias internas de calidad Tendencias en el análisis de indicadores Informes de entes de control Reuniones del Comité de Calidad. 	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 2 de 9

CONSIDERACIONES GENERALES

Revisión por parte de la Dirección Indicadores de desempeño de proveedores
Acciones propuestas en reuniones, juntas y comités celebrados en entidad.
Identificadas por personal de misma.
Para realizar el análisis de causas se podrán utilizar herramientas como: Diagrama Causa-Efecto, Diagrama de Pareto, Técnica de los 5 porqués, entre otras.

DEFINICIONES

Acción preventiva (AP): Acción tomada para eliminar la causa de una conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

No conformidad: Un incumplimiento de un requisito.

No conformidad potencial: Posible incumplimiento de un requisito. No conformidad que aún no se ha presentado, pero existe evidencia de que puede llegar a presentarse.

Riesgo. Efecto de la incertidumbre.

Oportunidad. Efecto potencial beneficioso

RESPONSABLES

Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad debe difundir este procedimiento y formar a los responsables de los procesos del SGC y otras partes interesadas para su entendimiento y aplicación.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. identificación de la necesidad de toma de acción preventiva. La identificación de una no conformidad potencial puede ser realizada por cualquier persona que se desempeñe en algunos procesos de la organización. Se pueden identificar la toma de acciones preventivas: Al realizar revisión por la Dirección o por el impacto del resultado de los procesos en la ejecución de las actividades o logro de los objetivos.</p>	<p>Coordinador de Calidad Líder de Proceso Representante de la dirección Comité Directivo Equipo Operativo Auditor interno Todos los colaboradores internos</p>	<p>Registro de acciones preventivas FO-GC-014</p>

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 3 de 9

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>2. Asignar el responsable de solucionar la no conformidad. Una vez identificada dicha necesidad, el formato con la información de identificación es remitido al coordinador del SGC a más tardar dos días después. El coordinador del SGC teniendo en cuenta la naturaleza de la no conformidad identifica el responsable del proceso para la toma de acción que corresponda y acuerdan una fecha para el análisis de las causas y presentación del plan de acción.</p>	<p>Coordinador de Calidad Líder de Proceso, equipo de trabajo</p>	<p>Registro de acciones preventivas FO-GC-014</p>
<p>3. Analizar las causas. Cuando se considera relevante se convoca un equipo de trabajo, preferiblemente formado por personas relacionadas directamente con el área donde se ha detectado la no conformidad potencial y lidera la investigación de las causas más notables de ésta.</p> <p>En estas reuniones participa el Coordinador del SGC como apoyo al grupo investigado. El equipo investigador se reúne para hallar las causas de la No Conformidad, en dichas reuniones se aplicarán los métodos necesarios para hallar la (s) causa (s) raíz o real de la no conformidad (A través de técnicas como los 5 porqués,</p>	<p>Lider del proceso Coordinador de calidad/ Equipo de trabajo.</p>	<p>Registro de acciones preventivas FO-GC-014</p>

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 4 de 9

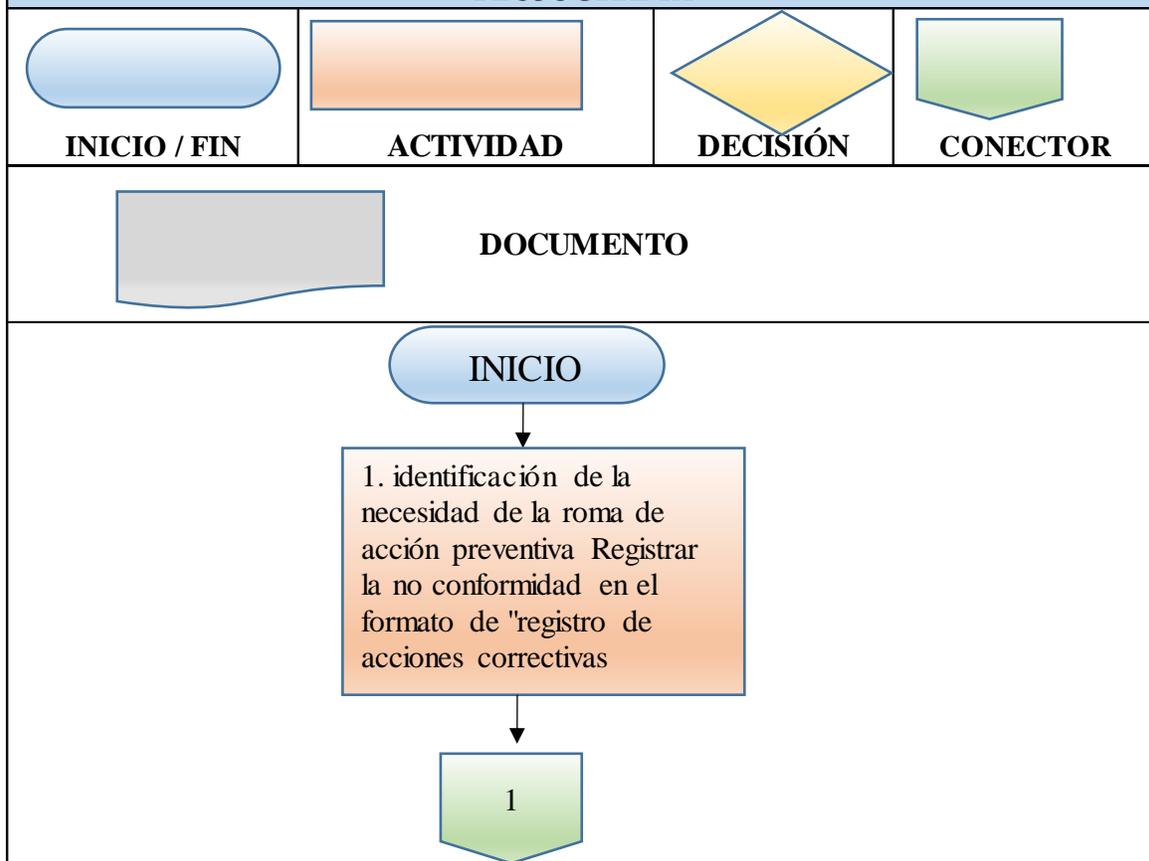
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
lluvia de ideas, diagramas causa-efecto).		
<p>4. Determinar las acciones preventivas. Se establece un plan de acción para eliminar cada una de las causas encontradas. Este plan debe iniciarse lo más pronto posible considerando los recursos disponibles y el impacto de la situación que se desea prevenir. Cuando se requiera, debe incluir los controles o acciones provisionales necesarias para evitar la no conformidad mientras se implementa totalmente el plan.</p>	Coordinador de Calidad y la alta dirección	Registro de acciones preventivas FO-GC-014
<p>5. Revisar plan de acción. La alta dirección deberá aprobar el plan de acción propuesto, teniendo en cuenta los índices o circunstancias bajo los cuales el plan de acción pueda considerarse eficaz. De ser aprobado, dispone que el Responsable(s) designado (s) para la atención de Registro de acción preventiva complete la información correspondiente en el formato “Seguimiento de registro de Acción preventiva”. Continúa en el paso 6.</p>	Coordinador de Calidad y la alta dirección	Seguimiento del registro de acciones preventivas FO.GC.015

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 5 de 9

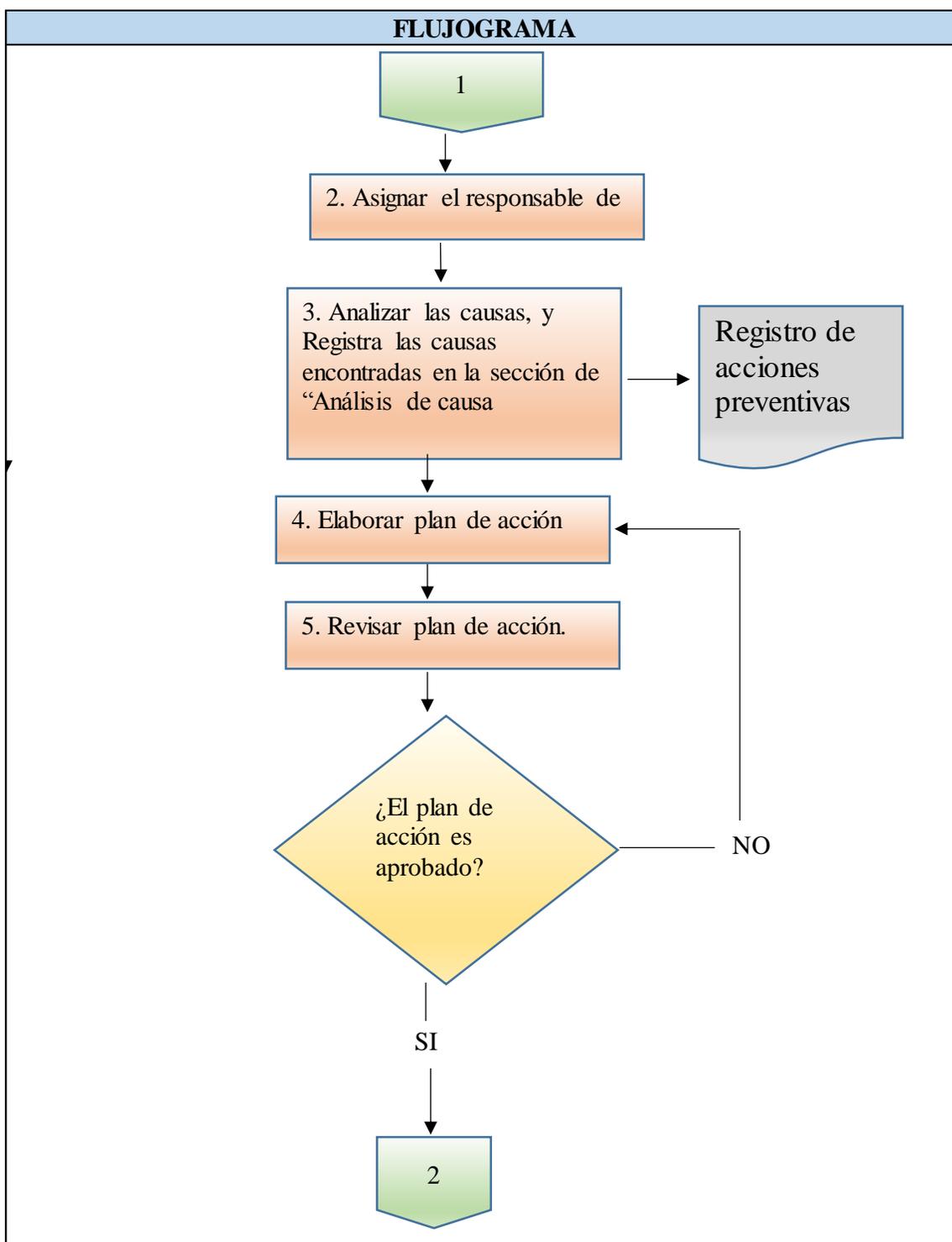
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
En caso contrario, coordina los ajustes necesarios con el Responsable(s) designado (s) para la atención de registro e acciones preventiva. Regresa al paso 4.		
6. Implementar el plan de acción. Se implementa de acuerdo al plan, comunicando previamente a los demás responsables que intervienen en la implementación.	Responsable asignado	Registro de acciones preventiva FO-GC-014
7. Seguimiento de la acción. A través de una base de datos se registra las acciones preventivas que está en curso, el Representante de la dirección y/o Coordinador del SGC registra las fechas del último seguimiento al plan de implementación hasta que se obtengan las circunstancias o índices que permiten su cierre. El Representante de la Dirección y/o el responsable del proceso (miembro de la Alta Dirección que corresponda al proceso) son los funcionarios encargados de cerrar las acciones preventivas. Si se detecta que las actividades realizadas no son eficaces se vuelve a analizar las causas. NOTA: la Coordinación del SGC y el Área de Control Interno	Representante de la Dirección y/o Coordinador del Calidad Líder o Jefe de proceso asignado	Seguimiento del registro de acciones preventivas FO.GC.015

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		FECHA= 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 6 de 9

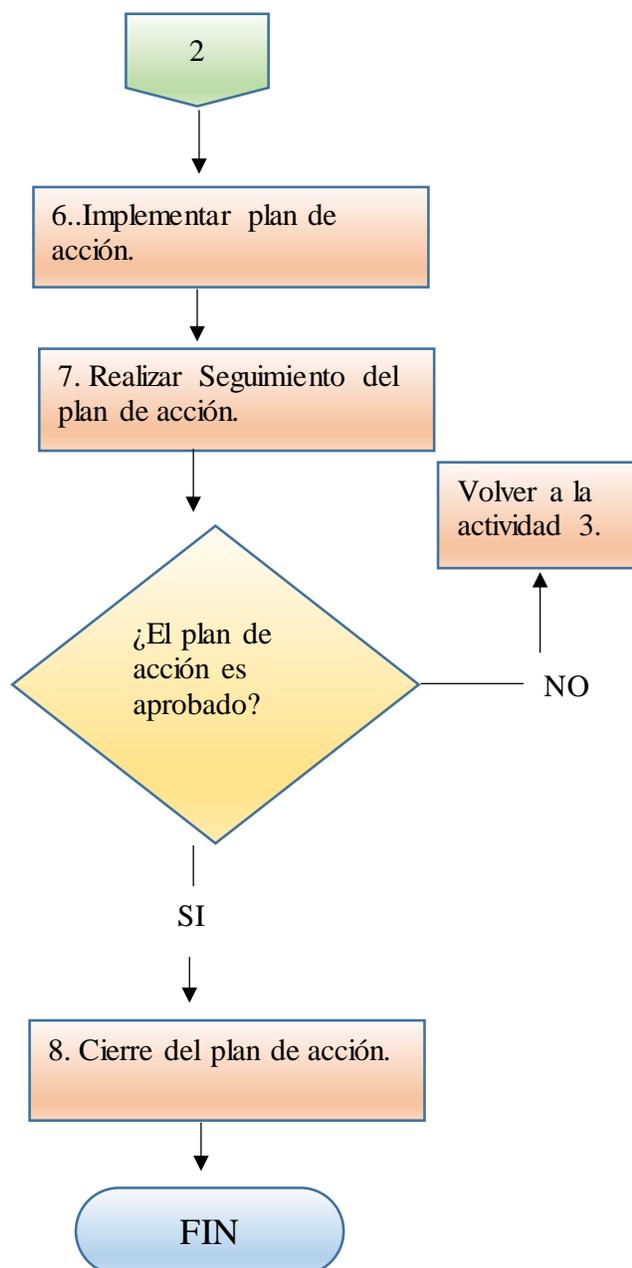
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
tendrán una sesión al mes para realizar las actividades de evaluación de la eficacia de las acciones propuestas y el cierre de las mismas		
8. Realizar cierre de la acción. Una vez cerrada la Acción preventiva esta se entrega en original al Representante de la dirección y una copia se archiva en la oficina por el responsable del proceso.	Representante de la dirección y/o Coordinador de Calidad Líder o Jefe de proceso asignado	Seguimiento del registro de acciones preventivas FO.GC.015

FLUJOGRAMA

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 7 de 9



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS	FECHA: 05/03/2020	
	CÓDIGO: PR-SGC-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 8 de 9

FLUJOGRAMA

Anexo 23. Formato de registro de acciones preventivas

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVA		FECHA: 26/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-014	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 2

Registro de acción preventiva N°		Norma de Referencia (marca con una x donde corresponda)	Iso 9001 <input type="checkbox"/> Iso 27001 <input type="checkbox"/>
----------------------------------	--	--	--

Fuente	Auditoria ()	Revisión por la dirección ()	Satisfacción de clientes ()	Desempeño de los procesos ()
	Reclamos / quejas de clientes ()	Seguimiento de objetivos y metas ()	Otro _____	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
Proceso asociado (nivel 2 o nivel 3)			
Informado por			
Responsable involucrado en la NC		Fecha	DD/MM/AAAA

ANÁLISIS DE CAUSAS			
Causas:	Riesgos Reales:	Resgos potenciales:	
Responsable (s) designando(s)		Fecha	DD/MM/AAAA

PLAN DE ACCIÓN			
1. acción preventiva (solo para los casos en que aplique)			
N°	Acciones	Responsable	Tiempo
Responsable(s) designado(s)		Fecha	DD/MM/AAAA
Fecha propuesta de cierre de la implementación	DD/MM/AAAA	Fecha real de cierre de la implementación	DD/MM/AAAA
<i>Si para las acciones planteadas se generan riesgos, estos se deben evaluar según el procedimiento para la gestión de los riesgos, así mismo, los controles definidos para los riesgos deben ser incorporado en plan de acción</i>			

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	FORMATO DE REGISTRO DE ACCIONES PREVENTIVA	FECHA: 26/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-014	VERSIÓN: 1
PÁGINA: 2 de 2		

VERIFICACIÓN	
Verificación de Implementación	
Se implementó ()	No se implementó ()

Evidencias (Adjuntar evidencia cuando aplique)

Responsable		Fecha de la 1ra revisión	DD/MM/AAAA
Número de nuevo RAC (cuando aplique)		Fecha de la 2da revisión (cuando aplique)	DD/MM/AAAA
VERIFICACIÓN DE EFICACIA (Marca con una X donde corresponda)			
Eficaz ()		No eficaz ()	

Evidencias (Adjuntar evidencia cuando aplique)

Responsable		Fecha de la revisión	DD/MM/AAAA
Número de nuevo RAP (cuando aplique)			
Fecha de cierre del RAP	DD/MM/AAAA		

Anexo 25. Procedimiento de acción correctivas

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCION CORRECTIVA	FECHA	5/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 9

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

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Establecer los lineamientos para la toma de acciones correctivas eficaces, con el fin de eliminar las causas reales de las no conformidades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y con ello evitar que vuelvan a ocurrir, para optimizar el desempeño de los procesos y asegurar la trazabilidad de su documentación, la mejora continua y la prevención de riesgos.</p>	<p>El procedimiento es aplicable a las áreas que afectan directamente la calidad del proceso o Sistema Integrado de Gestión iniciando con la identificación de la no conformidad hasta la evaluación de la eficacia de la acción implementada.</p>
DOCUMENTOS RELACIONADOS	
<p>NTC ISO 9001 versión 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad requisitos. Registro de acciones correctivas</p>	
CONSIDERACIONES GENERALES	
<p>En general, todo el personal de Distribuidora Alexis Angarita, este o no involucrado en el SGC o en el SGSI puede identificar una No Conformidad, teniendo la obligación de comunicársela al responsable del proceso en el cual la No Conformidad se presente. Toda no conformidad puede conllevar a una corrección, pero no todas las no conformidades llevan a acciones correctivas.</p> <p>Para el análisis de causas de las no conformidades reales o potenciales identificadas, el líder de proceso designará un grupo de trabajo para que por medio del formato Acciones Correctivas y el desarrollo de la metodología y análisis de causas de la no conformidad, puedan dar solución al problema.</p> <p>Las fuentes de información y análisis para la identificación de acciones correctivas son: Seguimiento de objetivos y metas. Análisis y evaluación de datos de desempeño de procesos. Análisis y evaluación de reclamos y quejas de clientes. Análisis y evaluación de la satisfacción de los clientes, entre otros.</p>	

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 2 de 9

CONSIDERACIONES GENERALES

Los problemas o no conformidades potenciales identificados se deben registrar en el formato de registro de acción correctiva , excepto cuando se generen de una auditoria de calidad en cuyo caso se registrara en el formato reporte de observaciones y no conformidades detectadas en auditorias.

Se considera que se debe implementar una acción correctiva cuando la no conformidad o situación indeseable sea recurrente (más de tres veces) o tenga relevancia directa en la satisfacción del usuario o en el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad de la organización.

DEFINICIONES

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

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Hallazgos de la Auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

No conformidad: Un incumplimiento de un requisito.

Satisfacción del cliente: Persepción del cliente sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

RESPONSABLES

Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad debe difundir este procedimiento y formar a los responsables de los procesos del SGC y otras partes interesadas para su entendimiento y aplicación.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>1. Revisión e identificación de la necesidad de toma de acción. Se revisa la no conformidad detectada que puede tener su origen en:</p> <p>La magnitud o repetición de la no conformidad detectada durante la ejecución de la actividad</p> <p>La magnitud o repetición de quejas de los usuarios</p>	<p>Coordinador de Calidad</p> <p>Líder de Proceso</p> <p>Representante de la dirección</p> <p>Comité Directivo</p> <p>Equipo Operativo</p> <p>Auditor interno</p> <p>Todos los colaboradores internos</p>	<p>Registro de acciones correctivas</p>

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 3 de 9

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>Incumplimiento en los requisitos establecidos en la Norma NTC ISO9001:2015</p> <p>Incumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>El incumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos que soportan los procesos.</p>		
<p>2. Asignar el responsable de solucionar la no conformidad.</p> <p>Una vez identificada dicha necesidad, el formato con la información de identificación es remitido al Representante de la Dirección y/o Coordinador de calidad.</p> <p>El Representante de la dirección y/o coordinador de calidad, teniendo en cuenta la naturaleza de la no conformidad identifica el responsable del proceso para la toma de acción que corresponda y acuerdan una fecha para el análisis de las causas y presentación del plan de acción.</p>	<p>Coordinador de Calidad Líder de Proceso, equipo de trabajo</p>	<p>Registro de acciones correctivas</p>
<p>3. Analizar las causas. Cuando se considera relevante se convoca un equipo de trabajo, preferiblemente formado por personas relacionadas directamente con el proceso donde se ha detectado la no conformidad</p>	<p>Lider del proceso</p>	<p>Registro de acciones correctivas</p>

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 4 de 9

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>y lidera la investigación de las causas más notables de ésta. El líder de proceso de manera conjunta con el responsable del proceso y el equipo de trabajo identifican las causas de la no conformidad para lo cual se puede utilizar diferentes técnicas como son la lluvia de ideas, cinco porqués, espina de pescado, entre otras y las registran en el formato de acciones correctivas.</p>	Lider del proceso	Registro de acciones correctivas
<p>4. Elaborar o ajustar plan de acción. Se establece el plan de acción a seguir de acuerdo al análisis de causas, y es aprobado por coordinador de calidad; en caso de requerirse asignación de recursos es la alta dirección o el responsable asignado por esta quien aprobará el plan. El plan de acción debe ser aprobado teniendo en cuenta los índices o circunstancias bajo los cuales pueda considerarse eficaz y se registra en el formato de de acciones correctivas. .</p>	Coordinador de Calidad y la alta dirección	Registro de acciones correctivas
<p>5. Revisar plan de acción. Revisa el plan de acción y determina si es pertinente respecto al análisis de causas realizado: 5.1 De ser aprobado, dispone que el Responsable(s) designado (s)</p>	Coordinador de Calidad y la alta dirección	Seguimiento del registro de acciones correctivas

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVA		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 5 de 9

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>para la atención de Registro de acción correctivas complete la información correspondiente en el formato “Seguimiento de registro de Acción Correctiva”(ver anexo #). Continúa en el paso 6.</p> <p>5.2 En caso contrario, coordina los ajustes necesarios con el Responsable(s) designado (s) para la atención de registro e acciones correctivas. Regresa al paso 4.</p>	<p>Coordinador de Calidad y la alta dirección</p>	<p>Seguimiento del registro de acciones correctivas</p>
<p>6. Implementar el plan de acción. Se implementa de acuerdo al plan de acción, comunicando previamente a los demás responsables que intervienen en la implementación.</p>	<p>Representante de la Dirección y/o Coordinador del SGC Alta Dirección Líder o Jefe de proceso asignado</p>	<p>Registro de acciones correctivas</p>
<p>7. Seguimiento de la acción. A través de una base de datos se registra las acciones correctivas que está en curso, el Representante de la dirección y/o Coordinador del SGC registra las fechas del último seguimiento al plan de implementación hasta que se obtengan las circunstancias o índices que permiten su cierre. El Representante de la Dirección y/o el responsable del proceso</p>	<p>Representante de la Dirección y/o Coordinador del SIGES Líder o Jefe de proceso asignado</p>	<p>Seguimiento del registro de acciones correctivas</p>

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVA		FECHA: 05/03/2002
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 6 de 9

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<p>(miembro de la Alta Dirección que corresponda al proceso) son los funcionarios encargados de cerrar las acciones correctivas. Si se detecta que las actividades realizadas no son eficaces se vuelve a analizar las causas.</p>		
<p>8. Realizar cierre de la acción. Cuando en los seguimientos de las acciones correctivas se evidencie el incumplimiento de las fechas de los planes de acción y se prevea que estas demoras evitaren el cierre de la acción correctiva en el plazo inicial convenido, ésta deberá reprogramarse solo una vez más por el responsable de ella. Los avances y estado de los planes de acción deben ser reportados por el responsable asignado en las fechas programadas, sin embargo el Representante de la dirección y/o Coordinador del SGC al notar mora de éste reporte podrá solicitar un Representante de la Dirección y una copia se archiva en la oficina a base de datos de informe de estado del plan de acción una vez halla verificado en el que la acción correctiva debe presentar resultados en ese</p>	<p>Representante de la dirección y/o Coordinador del SGC Líder o Jefe de proceso asignado</p>	<p>Seguimiento del registro de acciones correctivas</p>

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVA		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 7 de 9

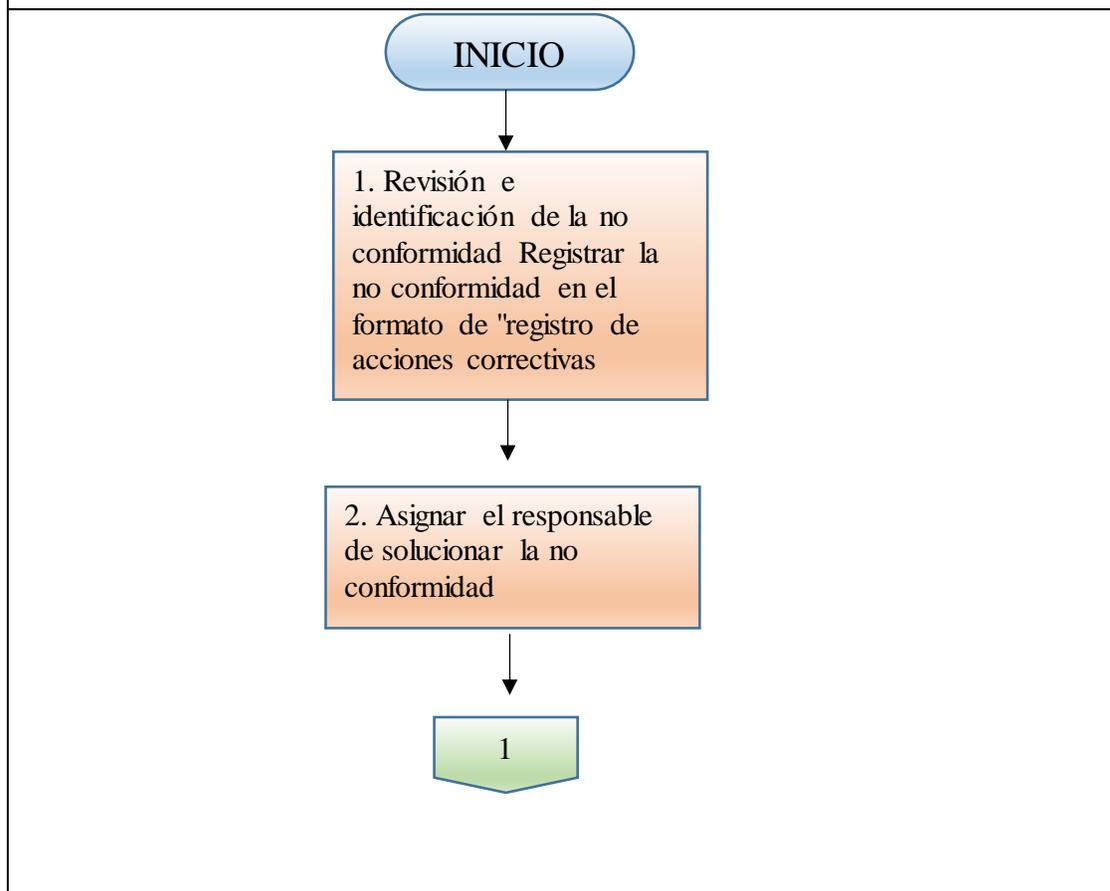
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
período. Una vez cerrada la Acción Correctiva esta se entrega en original al por el responsable del proceso.		

FLUJOGRAMA

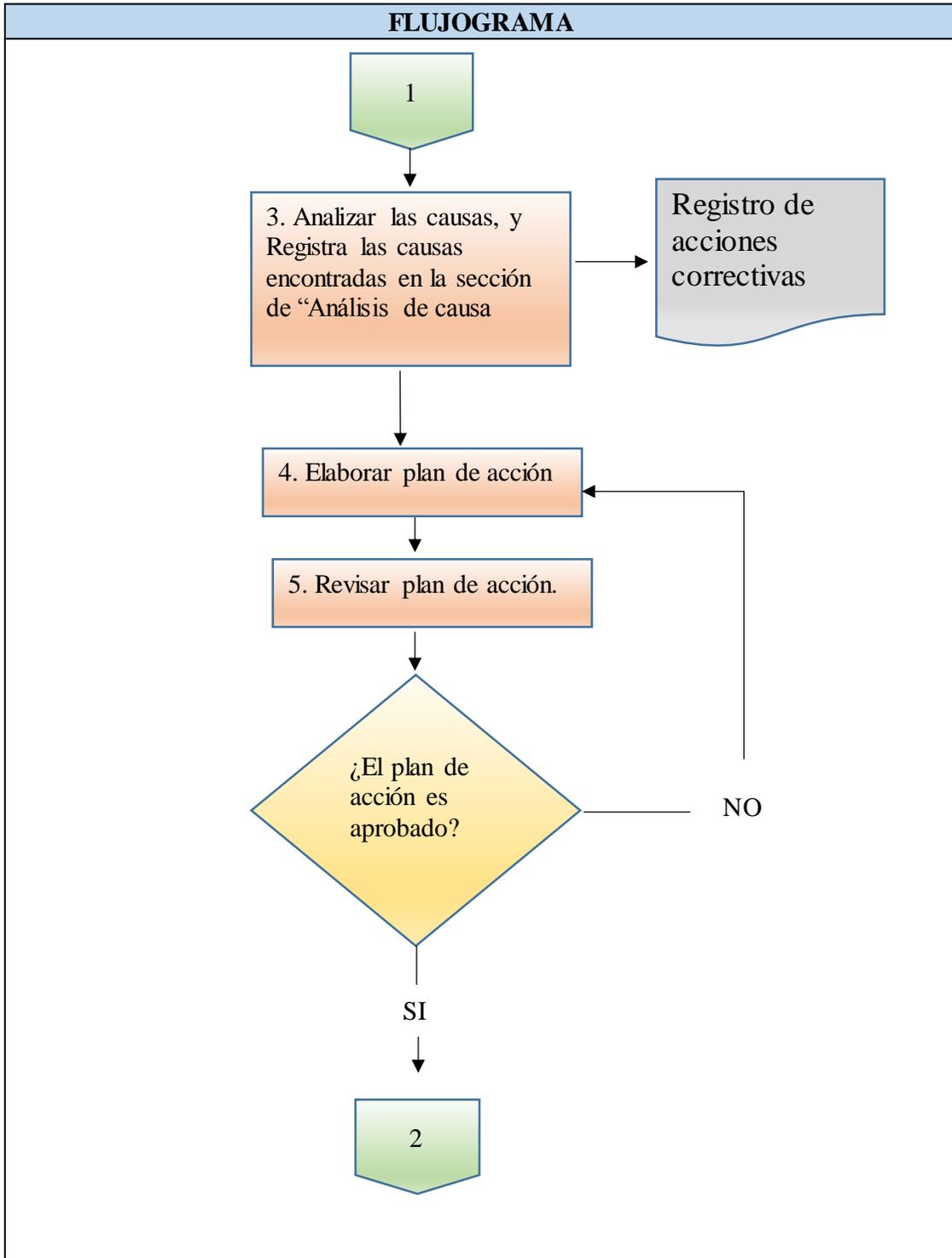
			
INICIO / FIN	ACTIVIDAD	DECISIÓN	CONECTOR



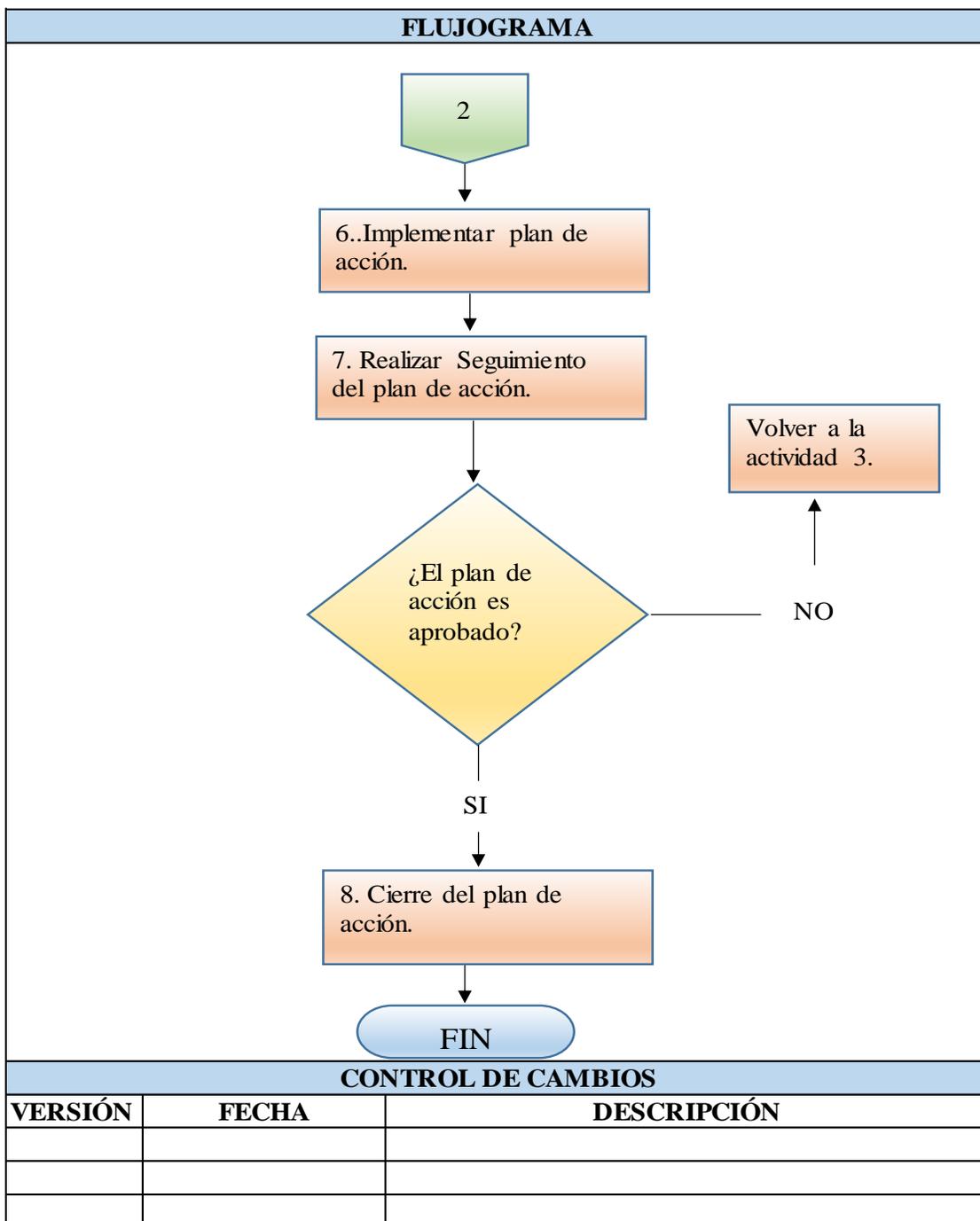
DOCUMENTO



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 8 de 9



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN CORRECTIVA		FECHA: 05/03/2020
	CÓDIGO: PR-SGC-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 9 de 9



Anexo 26. Formato de registro de acciones correctivas

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO REGISTRO DE ACCION CORRECTIVA		FECHA: 26/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-016	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 2

Registro de acción correctiva N°		Norma de Referencia (marca con una x donde corresponda)	Iso 9001 <input type="checkbox"/>	Iso 27001 <input type="checkbox"/>
----------------------------------	--	--	-----------------------------------	------------------------------------

Fuente	Auditoria ()	Revisión por la dirección ()	Satisfacción de clientes ()	Desempeño de los procesos ()
	Reclamos / quejas de clientes ()	Seguimiento de objetivos y metas ()	Otro _____	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
Proceso asociado (nivel 2 o nivel 3)			
Informado por			
Responsable involucrado en la NC		Fecha	DD/MM/AAAA

ANÁLISIS DE CAUSAS			
Causas:		Riesgos Reales:	Resgos potenciales:
Responsable (s) designado(s)		Fecha	DD/MM/AAAA

PLAN DE ACCIÓN			
1. Acción correctiva (solo para los casos en que aplique)			
N°	Acciones	Responsable	Tiempo
Responsable(s) designado(s)		Fecha	DD/MM/AAAA
Fecha propuesta de cierre de la implementación		Fecha real de cierre de la implementación	DD/MM/AAAA

Si para las acciones planteadas se generan riesgos, estos se deben evaluar según el procedimiento para la gestión de los riesgos, así mismo, los controles definidos para los riesgos deben ser incorporado en plan de acción

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	FORMATO DE REGISTRO DE ACCION CORRECTIVA		FECHA: 26/03/2020
	CÓDIGO: FO-SGC-016	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 2 de 2

VERIFICACIÓN	
Verificación de Implementación	
Se implementó ()	No se implementó ()

Evidencias (Adjuntar evidencia cuando aplique)

Responsable		Fecha de la 1ra revisión	DD/MM/AAAA
Número de nuevo RAC (cuando aplique)		Fecha de la 2da revisión (cuando aplique)	DDMM/AAAA
VERIFICACIÓN DE EFICACIA (Marca con una X donde corresponda)			
Eficaz ()		No eficaz ()	

Evidencias (Adjuntar evidencia cuando aplique)

Responsable		Fecha de la revisión	DD/MM/AAAA
Número de nuevo RAC (cuando aplique)			
Fecha de cierre del RAC	DD/MM/AAAA		

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRA		
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR		FECHA: 30/03/2020
	CÓDIGO : FO-GCO-002	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 1 de 1

FECHA	DD/MM/AAAA
--------------	------------

PROVEEDOR	
------------------	--

CRITERIO DE EVALUACIÓN

Se establece una "planilla de desempeño" con 5 conceptos evaluados con puntaje de 1 a 4, a cada concepto se le aplicó un porcentaje según su ingerencia en resultados de éste departamento. Si el resultado final está entre 3 a 4, califica positivamente y cumple. Un resultado inferior a 3, no califica, se envía una carta comunicándole los resultados. El proveedor que no califica podría desaparecer del registro de proveedores si en el nuevo periodo provoca la emisión de un Reclamo Formal

PUNTAJE OBTENIDO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
4 Puntos	Supera las expectativas del Criterio según descripción
3 Puntos	Cumple plenamente el Criterio según descripción
2 Puntos	Cumple parcialmente el Criterio según descripción
1 Punto	NO Cumple el Criterio según descripción

N°	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE
1	Cumplimiento de entrega	Puntualidad	%
2	Rango de Fecha de vencimiento	Que el producto llegue en rango de fecha de vencimiento establecido por la empresa	%
3	Devoluciones	Menor devolución por no conformidad	%
4	Calidad	Calidad del producto	%
5	Costo	Costo total del producto	%
TOTAL			100%

CONCEPTO						
	Cumplimiento de entrega	Rango de fecha de vto	Devoluciones	Calidad	Costo	TOTAL
PUNTAJE						
PORCENTAJE						
CALIFICACIÓN						

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRA		
	FORMATO DE ORDEN DE COMPRA		FECHA: 30/03/2020
	CÓDIGO : FO-GCO-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

FECHA	DD/MM/AAAA	FECHA DE ENTREGA	DD/MM/AAAA
--------------	------------	-------------------------	------------

ORDEN DE COMPRA N°	
---------------------------	--

PROVEEDOR		RAZON SOCIAL	
NIT		DIRECCIÓN	
E-MAIL		TELEFONO	

CONDICION DE PAGO	
--------------------------	--

CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	CONSTO UNIT	IVA	TOTAL
					0
					0
					0
					0
					0
					0
					0
					0
					0
					0
				SUBTOTAL	0
				DESCUENTO	
				TOTAL	0

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRA		
	FORMATO MATRIZ DE COTIZACIÓN DE PROVEEDORES		FECHA: 30/03/2020
	CÓDIGO : FO-GCO-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

FECHA	DD/MM/AAAA
--------------	------------

CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	PROVEEDOR N°1		PROVEEDOR N°2	
			Costo Und	Costo total	Costo Und	Costo total
		SUBTOTAL				
		% IVA				
		TOTAL				

VIGENCIA DE COTIZACIÓN(DIAS)	
TIEMPO DE ENTREGA:	
CONDICIONES DE PAGO:	
CONDICIONES DE GARANTÍA:	
BENEFICIOS OFERTADOS POR EL PROVEEDOR(DESCUENTO):	
OBSERVACIÓN	

Lider de proceso _____	Gerencia _____
------------------------	----------------

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE VENTA		
	FORMATO DEL PLAN DE VISITAS AL CLIENTE		FECHA: 30/03/2020
	CÓDIGO : FO-GVE-002	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

PLAN DE VISITA VENDEDOR # 1

NOMBRE DEL VENDEDOR						
CEDULA						
TELEFONO			FECHA	DD/MM/AAAA	HASTA	DD/MM/AAAA

CLIENTE	ZONA DEL CLIENTE	CATEGORIA DEL CLIENTE	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	TOTAL DE VISITAS
TOTAL									

VISITAS	
LLAMADAS	

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE VENTA		
	FORMATO DE PEDIDO DE CLIENTES		FECHA: 30/03/2020
	CÓDIGO : FO-GVE-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

FECHA	DD/MM/AAAA	TIP.DE PEDIDO	
--------------	------------	----------------------	--

NOMBRE DEL VENDEDOR	
----------------------------	--

NOMBRE DEL CLIENTE	
---------------------------	--

DIRECCIÓN	
------------------	--

CEDULA		
---------------	--	--

TELEFONO		CATEGORIA DEL CLIENTE	
-----------------	--	------------------------------	--

FORMA DE PAGO	
----------------------	--

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CANTIDAD	COSTO UND	COSTO TOTAL
		SUBTOTAL	
		% IVA	
		TOTAL	

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE FACTURACIÓN		
	FORMATO DE GUIA DE DESPACHO		FECHA: 30/03/2020
	CÓDIGO : FO-FACT-002	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

NIT. EMPRESA: 88225575-1
DIRECCIÓN : Calle 19 #2 -2 San Luis
CORREO alexisangarita503@hotmail.com

FECHA	DD/MM/AAAA	N° DE GUIA DE DESPACHO	
--------------	------------	-------------------------------	--

NOMBRE DEL VENDEDOR	
----------------------------	--

NOMBRE DEL CLIENTE
DIRECCIÓN
CEDULA
TELEFONO

CÓDIGO DEL CONDUCTOR	RUTA
NOMBRE DEL CONDUCTOR	RUT CONDUCTOR
TIPO DE CAMION	PLACA

CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	COSTO UNID	COSTO TOTAL
SUBTOTAL				
IVA %				
TOTAL				

Lider de Bodega _____	Conductor _____
-----------------------	-----------------

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA	
	PROCESO DE CARTERA	
	FORMATO DE REGISTRO DE FACTURAS COBRADAS	FECHA: 03/04/2020
	CÓDIGO : FO-CART-002	PÁGINA: 1 de 1

CLIENTE	N° DE FACTURA	TIPO DE PAGO	N° DE DEPOSITO	TOTAL
			TOTAL	

TOTAL DE DEPOSITO	
--------------------------	--

TOTAL EN EFECTIVO	
--------------------------	--

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA		
	FORMATO DE VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO RECIBIDO		FECHA: 30/03/2020
	CÓDIGO : FO-DIST-002	VERSIÓN : 1	PÁGINA: 1 de 1

I. Marca con una X Si cumple o No cumple

N°	PREGUNTAS	Cumple	
		SI	NO
1.	¿La cantidad de producto que registra la factura del proveedor es la misma que registra el formato de orden de compra?		
2.	¿ La cantidad producto fisica recibida es exactamente lo que se solicita en la orden de compra		
3.	¿ El estado del producto se encuentra en buenas condiciones?		
4.	¿ La fecha de vencimiento del producto cumple el requisito establecido por la empresa Distribuidora Alexis Angarita?		

II. Segun las respuestas anteriores complemente

1. Escriba las cantidades recibidas, solicitadas por la orden de compra y la diferencia si llega el caso de faltar producto

PRODUCTO	CANTIDAD			Observación
	Solicitado	Recibida	Diferencia	

2. Marca con una X la inconformidad del producto si llega al caso

Producto vacio

Producto defectuoso

Producto sin gas

Otro:

DEVOLUCIÓN SI NO

Responsable del proceso: _____

Cargo:

Responsable de la entrega _____

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA		
	FORMATO DE DEVOCLUCIÓN DEL CLIENTE		FECHA: 03/04/2020
	CÓDIGO : FO-DIST-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

FECHA	DD/MM/AAAA
-------	------------

CLIENTE	
---------	--

Nº FACTURA	CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	COSTO X UND	COSTO TOTAL	MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN
						Producto vencido o sin fecha de vto
						Calidad de Producto (presentación)
						Producto no solicitado (sobrante)
						OTRO ¿Cuál?
TOTAL						

OBSERVACIONES

ENTRE (CLIENTE) _____

RECIBE (CONDUCTOR) _____

RECIBE (LIDER DE BODEGA) _____

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA		
	FORMATO DE DEVOLUCIÓN A PROVEEDOR		FECHA: 30/03/2020
	CÓDIGO : FO-DIST-005	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

FECHA		DD/MM/AAAA
PROVEEDOR		
DIRECCIÓN		
NIT		

N° FACTURA	CÓDIGO	PRODUCTO	CANTIDAD	COSTO X UND	COSTO TOTAL	MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN
						CALIDAD DEFICIENTE <input type="checkbox"/>
						PRODUCTO NO FACTURADO <input type="checkbox"/>
						MAYOR CANTIDAD RECIBIDA <input type="checkbox"/>
						PRODUCTO NO CONFORME <input type="checkbox"/>
						OTRO ¿Cuál? <input type="checkbox"/>
				TOTAL		

Observaciones

ENTREGÓ _____	RECIBIÓ _____
---------------	---------------

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE FINANZAS		
	FORMATO DE REGISTRO DE CAJA MENOR		FECHA: 03/04/2020
	CÓDIGO : FO-GFI-003	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

MES	
-----	--

FECHA	N° DE CAJA MENOR	CONCEPTO	INGRESO	EGRESO
TOTAL				

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN		FECHA: 03/04/2020
	CÓDIGO : FO-GTH-003		VERSIÓN: 1 PÁGINA: 1 de 1

ACTA N°	
ASUNTO DE LA REUNIÓN	
OBJETIVO DE LA REUNIÓN	

FECHA		HORA	
LUGAR			

PARTICIPANTE					
NOMBRE	PRESENTE	AUSENTE	INVITADO		
AGENDA					
ITEMS	TEMA	PRESENTADO POR			
CONTENIDO					
AGENDA ITENS	DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA REUNIÓN				
ACUERDOS Y COMPROMISOS DE LA REUNIÓN					
ITEM	ACUERDOS Y COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA		
SEGUIMIENTO COMPROMISO ANTERIORES					
ITEM	ACTA N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	OBSERVACIÓN

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	FORMATO DE ENTREGA DE DOTACIÓN		FECHA: 03/04/2020
	CÓDIGO : FO-GTH-004	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

NOMBRE DEL TRABAJADOR	
------------------------------	--

CARGO DEL TRABAJADOR	
-----------------------------	--

PRODUCTO	TIPO/MODELO	TALLA	CANTIDAD	FECHA DE ENTREGA

INFORMACIÓN ADICIONAL: Se deja constancia que por perdida o mal uso se descontara del salario y/o liquidación el valor al que corresponda el ítem entregado. En caso de daño o desgaste deberá entregar el producto e el estado en que este para que sea cambiado, queda bajo su responsabilidad el uso de cada uno de estos.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	PERSONAL QUE RECIBE
---------------------------	---------------------

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	FORMATO DE ENTRENAMIENTO E INDUCCIÓN DE COLABORADORES		FECHA: 03/04/2020
	CÓDIGO : FO-GTH-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

DATOS GENERALES			
TIPO DE CONTRATACIÓN DEL PERSONAL QUE RECIBE INDUCCIÓN:		Lugar donde se aplica	
		Dependencia don va a laborar	
<input type="checkbox"/>	Término fijo inferior a un año	Fecha de inicio de la inducción	DD/MM/AAAA
<input type="checkbox"/>	Término indefinido	Fecha de finalización de la inducción	DD/MM/AAAA
<input type="checkbox"/>	Prestación de servicio		
<input type="checkbox"/>	Contrato de aprendizaje	Nombre del trabajador	
ORIGEN A LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL. POR FAVOR INDIQUE LA SITUACIÓN:			
<input type="checkbox"/>	Inducción por ingreso del personal nuevo		
<input type="checkbox"/>	Inducción específica en el puesto de trabajo por traslado		
<input type="checkbox"/>	Inducción por nuevas funciones a su cargo o cambio de funciones dentro de la misma unidad / centro: funciones o responsabilidades, procedimientos, indicadores, riesgos, formatos y registros relacionados con sus nuevas funciones, nuevos factores de riesgo, si los hay.		
<input type="checkbox"/>	Reinducción		
<input type="checkbox"/>	Otra (indique)		
INDUCCIÓN GENERAL			
. INDUCCIÓN GENERAL(aplicado por el jefe inmediato o coordinador de Gestión del Talento Humano			
<input type="checkbox"/>	Visión y Misión	<input type="checkbox"/>	Sistemas de evaluación del personal
<input type="checkbox"/>	Historia y Cultura Organizacional	<input type="checkbox"/>	Concepto y Clasificación de faltas (Control disciplinario).
<input type="checkbox"/>	Normatividad interna(reglamento)	<input type="checkbox"/>	Sanciones y causales de exclusión de responsabilidad
<input type="checkbox"/>	Estructura organizacional Principios y Valores		
Firma del trabajador y C.c		Firma del responsable de la Inducción:	

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	FORMATO DE ENTRENAMIENTO E INDUCCIÓN DE COLABORADORES		FECHA: 03/04/2020
	CÓDIGO : FO-GTH-006	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 2 de 2

INDUCCIÓN ESPECIFICA		
INDUCCIÓN ESPECIFICA PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO (Aplicado por el jefe inmediato o coordinador de Gestión del Talento Humano)		
<input type="checkbox"/>	Presentación de Compañeros	Observación:
<input type="checkbox"/>	Horario laboral	
<input type="checkbox"/>	Riesgos asociados a la actividad labora	
<input type="checkbox"/>	Estándares de cumplimiento	
<input type="checkbox"/>	Funciones de cargo	
MODELO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL– ENTRENAMIENTO (Aplicado por el jefe inmediato)		
<input type="checkbox"/>	Procesos y procedimientos	Observación:
<input type="checkbox"/>	Realización de informes	
<input type="checkbox"/>	Formatos a diligencia	
<input type="checkbox"/>	Otro (indique)	
RECONOCIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA (Aplicado por el jefe inmediato o coordinador de Gestión del Talento Humano)		
<input type="checkbox"/>	Recorrido por las instalaciones	Observación:

Firma del trabajador y C.c	Firma del responsable de la Inducción:
----------------------------	--

	DISTRIBUIDORA ALEXIAS ANGARITA		
	PROCESO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		
	FORMATO DE LISTADO DE ASISTENCIA		FECHA: 03/04/2020
	CÓDIGO : FO-GTH-007	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 de 1

FECHA		COMUNICADO		EVENTO		CAPACITACIÓN		SOCIALIZACIÓN	
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN									
CARGO					FIRMA				
TEMA									

N°	NOMBRE DEL PERSONAL	CARGO	CEDULA	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
		PÁGINA 1 de 55

1. Introducción

El presente documento, contiene el Manual de Procedimientos de la distribuidora Alexis Angarita teniendo como propósito contar con una guía clara y específica que garantice la óptima operación de los procesos y el desarrollo de cada una de sus actividades, contemplando en forma ordenada, secuencial y detallada la información que se presenta a través de diagramas de flujos, los cuales describen los procedimientos a seguir para cada actividad; promoviendo el buen desarrollo, facilitando el seguimiento y control de los procesos y dando cumplimiento a la razón de ser de la empresa.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Proporcionar un documento básico como herramienta de trabajo para sistematizar las actividades de los diferentes procesos, permitiendo un óptimo desarrollo, facilitar la interrelación entre ellos y agilizar la gestión operativa.

2.2 Objetivos Específicos Establecer un documento completo y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización.

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
PÁGINA 1 de 55		

Conocer la forma detallada y secuencial como se desarrollan las actividades y tareas asignadas a las áreas de trabajo, a fin de tener un conocimiento integral sobre cada uno de los procesos, que permita identificar puntos críticos, para considerarlos al diseñar propuestas de mejoras.

Servir de base para la orientación del personal de nuevo ingreso, al proveerle la herramienta técnica que facilite su incorporación al puesto de trabajo.

2. Alcance

El presente procedimiento aplica a todos los procesos y dependencias de la organización.

3. Definiciones

Actividad. Es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para realizar una operación.

Diagrama de flujo. Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.

Manual. Es un documento propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
PÁGINA 1 de 55		

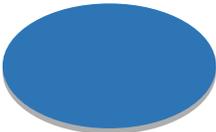
Manual de procesos y procedimiento. Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas al desarrollo óptimo de sus procesos.

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

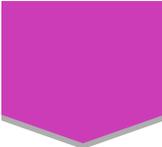
Tarea. Es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para la realizar una actividad

4. Simbología

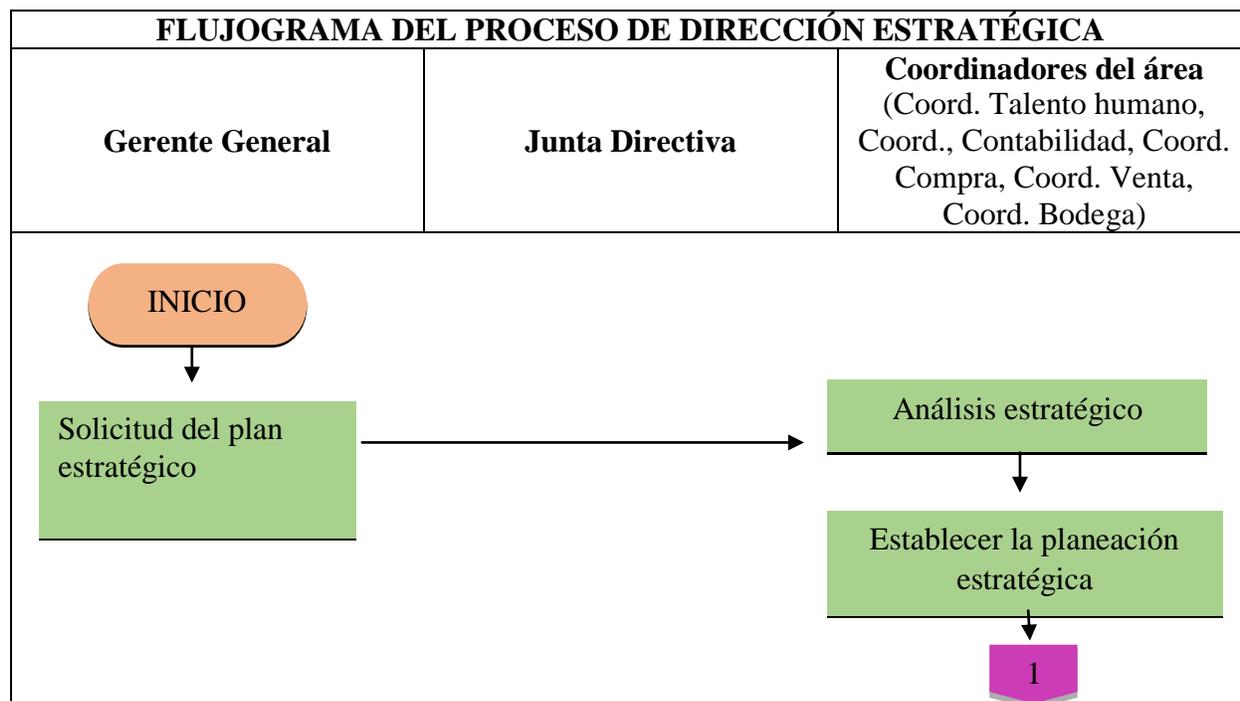
A continuación, se relacionan los símbolos utilizados en los diferentes diagramas de flujos, para una mejor comprensión

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio/ Final	Indica fin o inicio de un procedimiento.
	Acción	Representa la ejecución de una o más tareas dentro de un procedimiento.
	Decisión	Representa una actividad de decisión o conmutación
	Conector interno	Representa una entrada o una salida de una parte del diagrama de flujo a otra, dentro de la misma página.

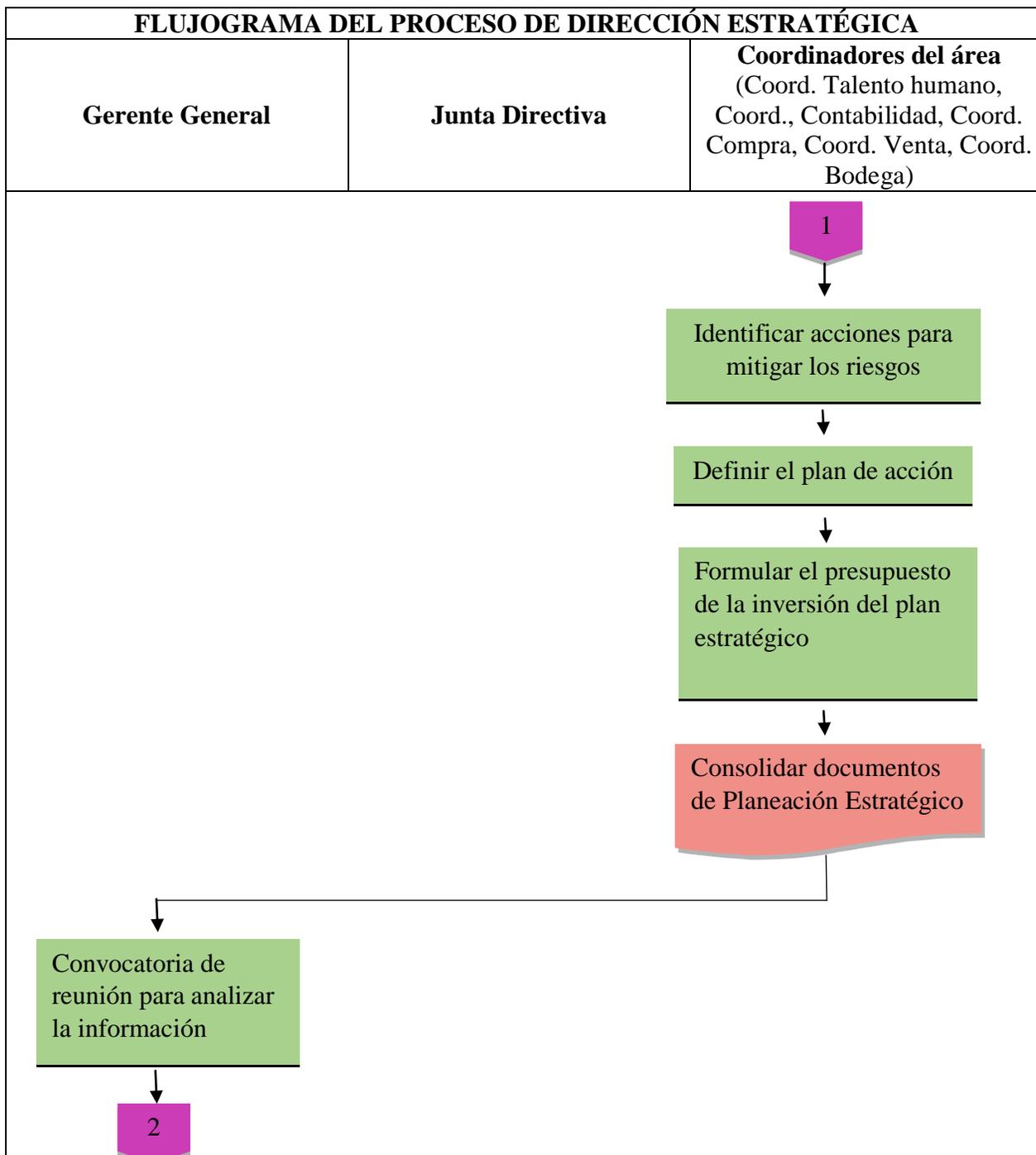
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

SIMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Conector externo	Representa el enlace en hojas diferentes de un procedimiento.
	Documento	Simboliza cualquier documento que intervenga en el proceso y que aporte información para que este se pueda desarrollar.
	Dirección del flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que deben ejecutarse las tareas en

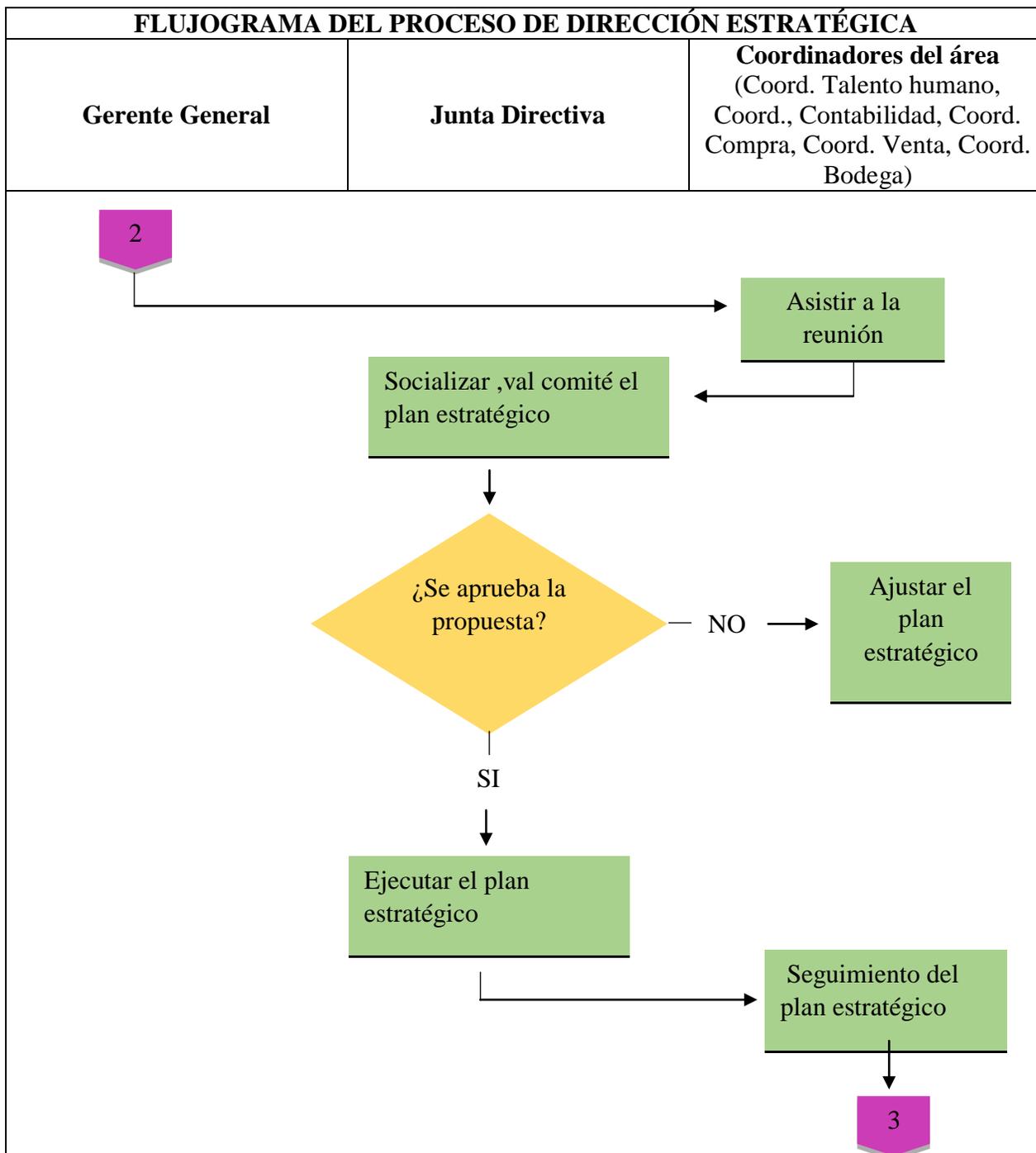
5.1 Descripción del procedimiento



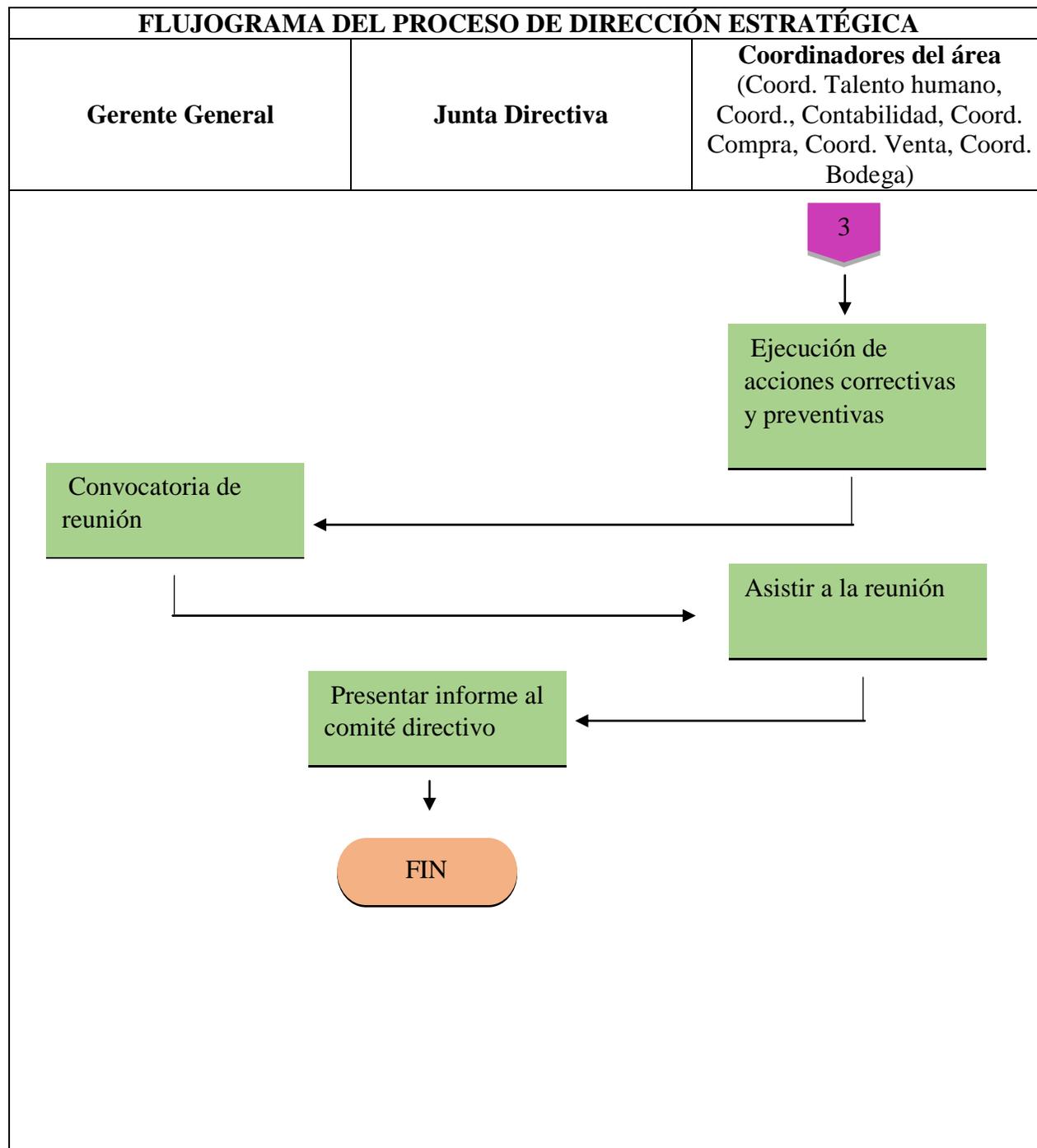
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
PÁGINA 1 de 55		

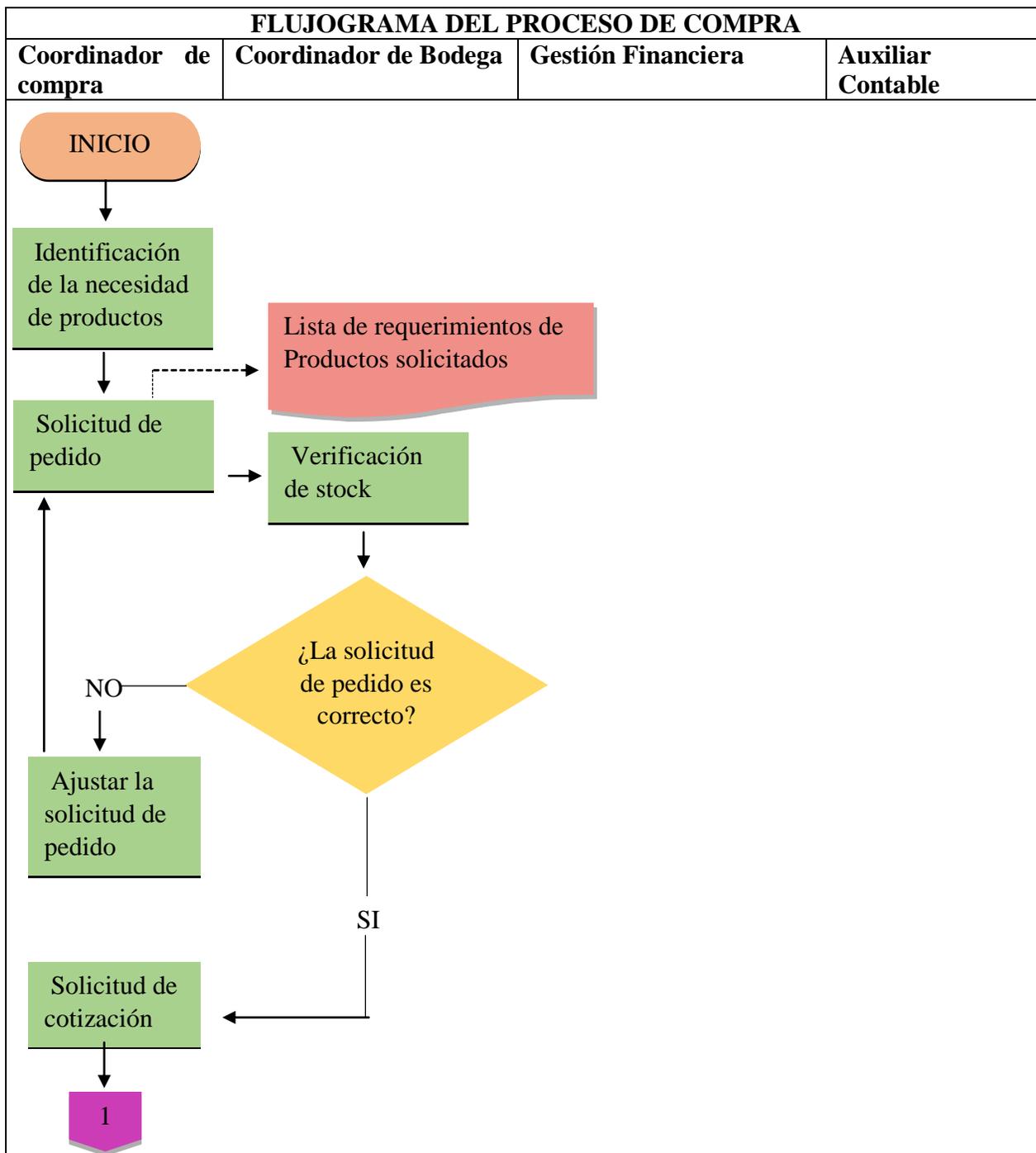
Explicativa del procedimiento del direccionamiento estratégico

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Inicio	Inicio del procedimiento
Solicitud del plan estratégico	El Gerente de la organización inicia solicitando el plan estratégico a los coordinadores del área.
Análisis estratégico	Para la definición de la gestión estratégica se tiene en cuenta las necesidades de la entidad para el desarrollo del contexto estratégico que permita tomar acciones de mejora continua de la empresa.
Establecer la planeación estratégica mediante la identificación de los factores externos e internos.	El coordinador de cada área define el plan estratégico de la organización, durante un período de tiempo a corto, mediano o largo plazo.
Identificar acciones para mitigar los riesgos	El responsable del proceso identifica los riesgos mediante una matriz de riesgo
Definir el plan de acción	Todas las dependencias deben elaborar los planes de acción por procesos en los cuales se relacionan las acciones estratégicas, acciones recurrentes y las acciones que tengan que ver con el plan de mejoramiento que le atañe a cada proceso, de acuerdo a la metodología del análisis estratégico
Formular el presupuesto de la inversión del plan estratégico	Dentro del plan estratégico, cada dependencia debe presentar el presupuesto para llevar a cabo la implementación.
Consolidar el documento del plan estratégico	Una vez definido cada ítem que hace parte del plan estratégico se consolida en un documento
Convocatoria de reunión	Se convoca a los miembros del comité directivo para la revisión y aprobación del plan estratégico
Aprobación del plan estratégico	Cada dependencia o coordinador del área presenta su propuesta y la junta directiva revisa cada variable que conforma el documento del plan estratégico.

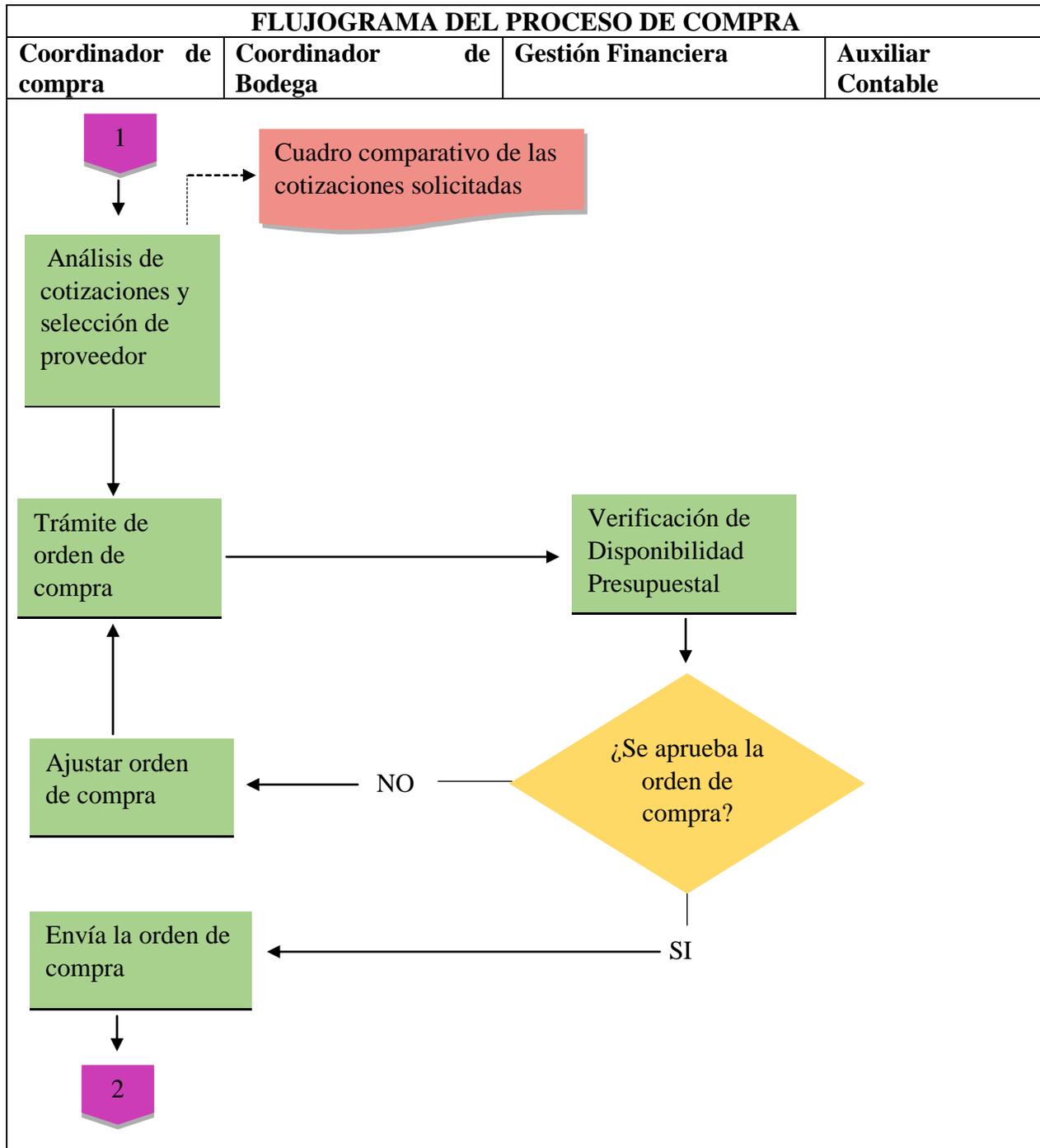
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
PÁGINA 1 de 55		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
¿El plan estratégico es aprobado?	Si el plan estratégico es aprobado pasa a la siguiente actividad. Cuando no es aprobada se debe ajustar el plan estratégico.
Ejecución del plan estratégico	Luego de ser aprobado, cada dependencia empieza a ejecutar los planes estratégicos y socializarlos con su equipo de trabajo.
Seguimiento del plan estratégico	Realizar seguimiento mensual al cumplimiento de los planes de acción de cada área, incluyendo cumplimiento de metas (indicadores) y la ejecución de los recursos presupuestados. Controlar el nivel de cumplimiento de las metas establecidas en los planes de acción. Evaluar el indicador de cumplimiento de los planes de acción, presentar informes ante a la junta directiva.
Ejecución de las acciones correctivas y preventivas	Realizar auditorías internas para ejecutar las acciones de mejora si son pertinente
Convocatoria de reunión	Se convoca a los miembros del Comité Directivo
Presentar informe	Todas las dependencias debe elaborar el informe para presentarlo en comité directivo para evaluar el avance de los mismos y tomar las decisiones pertinentes si es necesario.
Fin	Fin del procedimiento

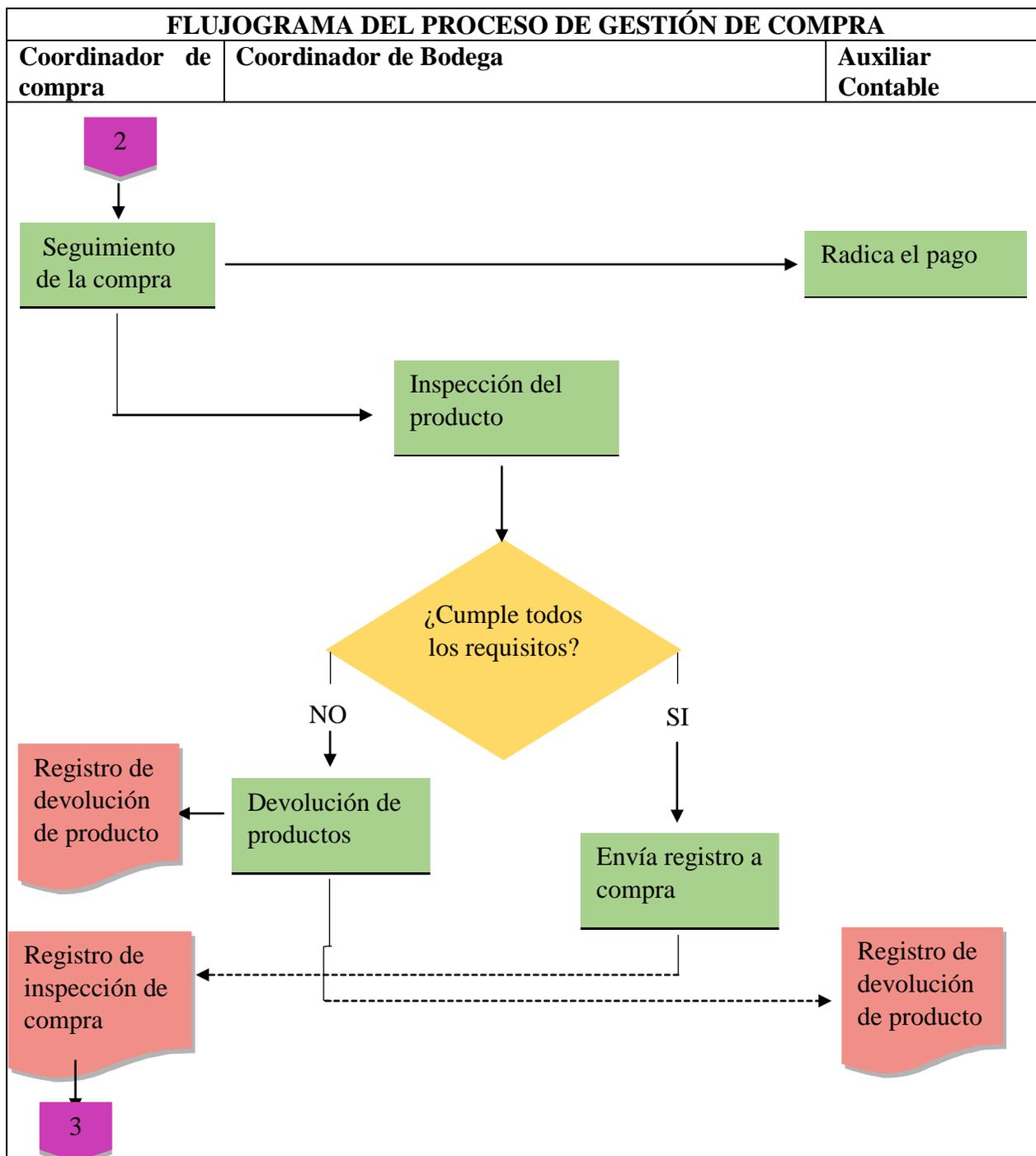
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



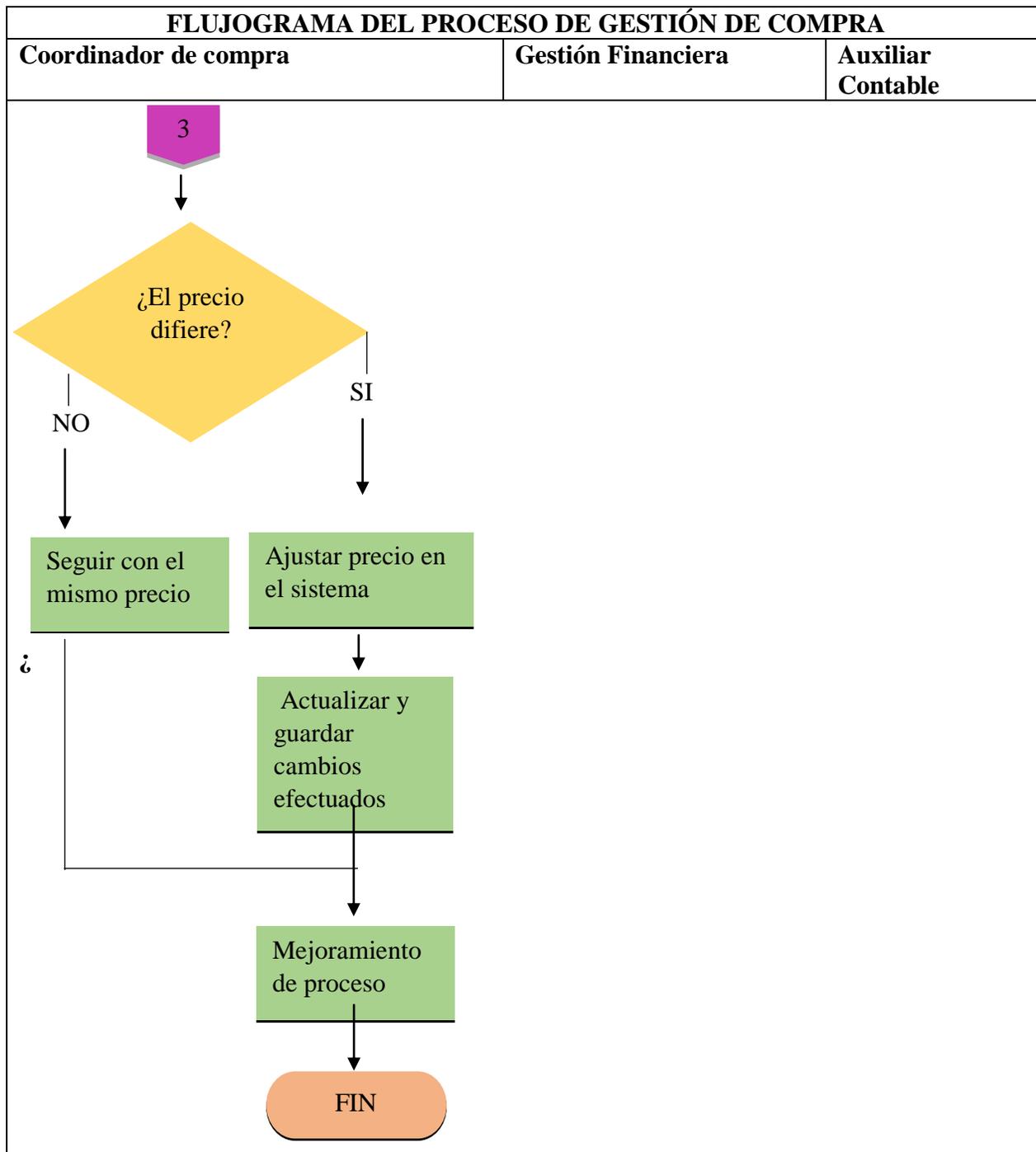
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
PÁGINA 1 de 55		

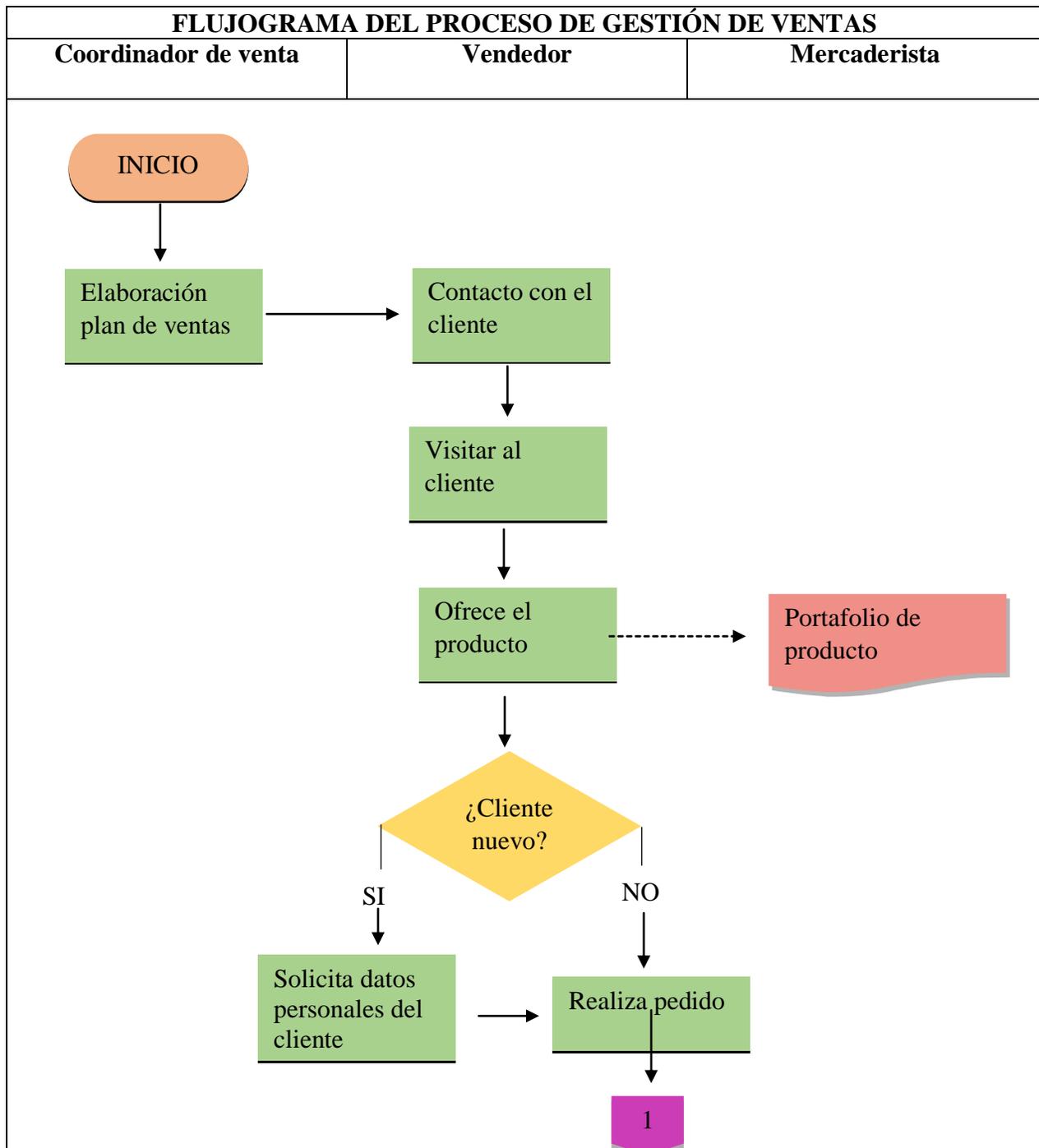
Explicativa del procedimiento de gestión de compras

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Inicio	Inicio del procedimiento
Identificación de la necesidad del producto	El coordinador de compra identifica los productos acabados por medio del sistema de inventario.
Solicitud de compra	El coordinador de compra realiza la solicitud de compra generando una lista de requerimiento de productos.
Verificación del stock	El bodeguero revisa que el pedido solicitado sea correcto, verificando el stock de los productos solicitados. Si el pedido es correcto lo envía a compra para seguir con el procedimiento. Si el pedido no está correcto, lo envía a compra para que realice el ajuste del pedido y así pueda seguir con el procedimiento
Solicitud de cotización	El Coordinador de compra solicitará cotizaciones de los productos a diversos proveedores (mínimo 2) con la finalidad de elegir la mejor opción teniendo en cuenta los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Precios razonables. • Aceptación de formas de pago. • Lugar de entrega. • Tiempo de entrega. <p>Para las compras de urgencia bastará con UNA (1) cotización.</p>
Análisis de cotización y selección del proveedor	El coordinador de compra realiza una matriz de la comparación de cotizaciones y elige al proveedor.
Trámite de orden de compra	El coordinador de compra genera la orden de compra hacia el área de gestión financiera para hacer aprobada.

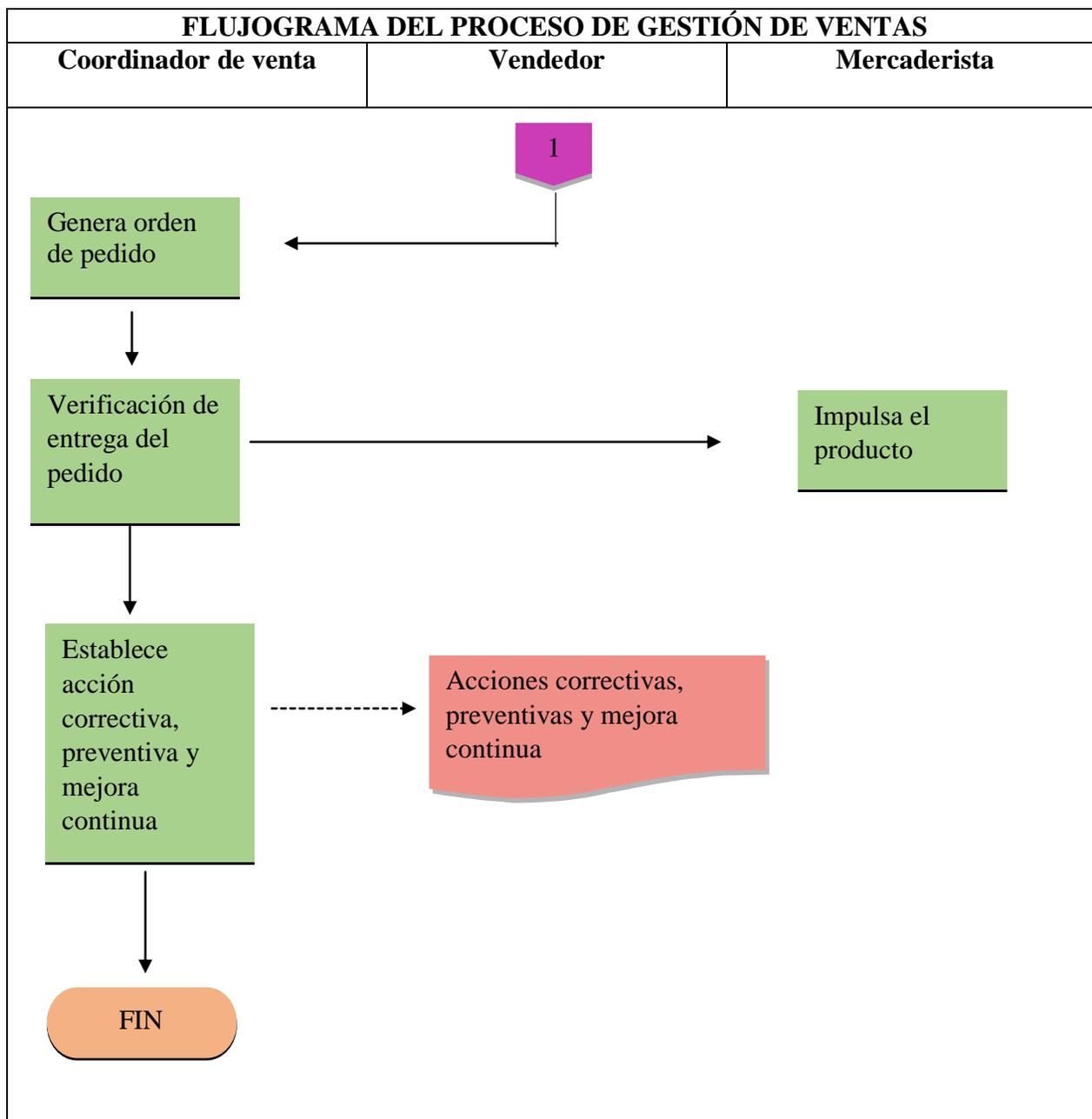
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
PÁGINA 1 de 55		

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Verificación de disponibilidad presupuestal	Una vez definido generada la compra el coordinador de finanzas es el que verifica si aprueba la orden de compra Si la orden de compra es aprobada y autorizada, el área de compra continúa con el procedimiento. Si la orden de compra no es autorizada, el área de compra deberá ajustar la orden y seguidamente realizar el trámite de compra a gestión financiera para realizar nuevamente la verificación presupuestal.
Envía la orden de compra	El coordinador envía la orden de compra al correo electrónico del proveedor elegido.
Seguimiento de la compra	El coordinador de compra realiza el seguimiento de la misma hasta la entrega del producto al área de bodega.
Radicación del pago	El coordinador de compra coordinará con el proveedor la entrega de la factura correspondiente, la cual deberá realizar directamente en el área de contabilidad. para su respectivo trámite de pago
Inspección de producto	El bodeguero recibe los materiales solicitados mediante la guía de remisión del proveedor, verificando su estado de conservación y que las cantidades y especificaciones coincidan con las solicitadas en la orden de compra. Si el producto no cumple con todos los requisitos, el área de compra realiza la devolución y es comunicado al área de contabilidad. Si el producto cumple todos los requisitos, el coordinador de bodega envía registro de aceptación del producto al área de compra y lo registra al sistema
Actualizar precio	Si el precio difiere, se debe realizar ajuste de precio en el sistema. Si no defiere quedaría el mismo precio.
Mejoramiento del proceso	El coordinador de compra documentar acciones correctivas y preventivas tendientes a mejorar el proceso
Fin	Fin del procedimiento

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

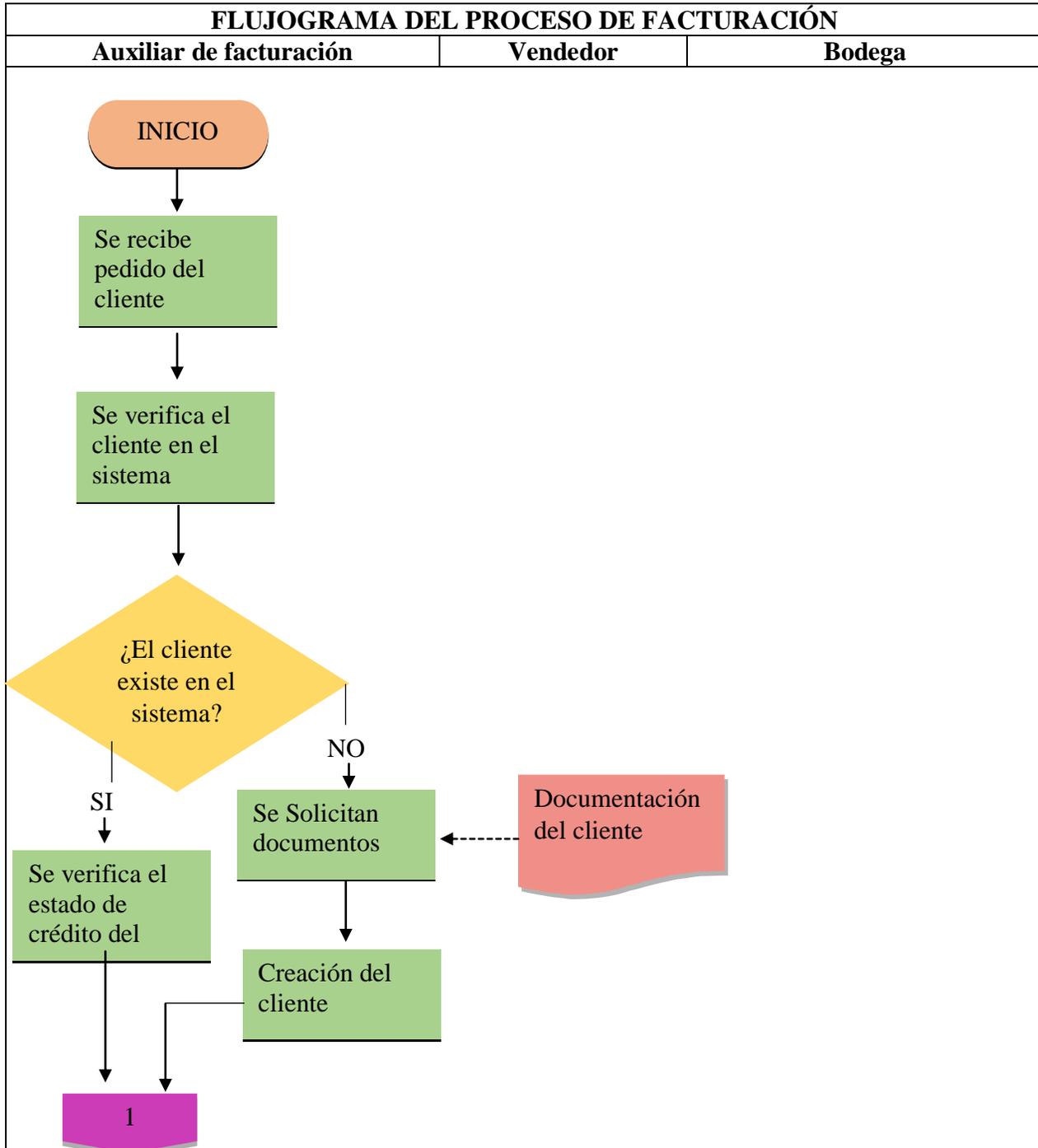
Explicativa del procedimiento de venta

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Inicio	Inicio del procedimiento
Elaboración del plan de venta	Se plantea las estrategias de ventas que se realizará cada mes, con la identificación de las necesidades del cliente.
Contacto con el cliente	El vendedor se contacta con el cliente por medio de comunicación telefónica o en forma directa para concretar la visita
Visita del cliente	Al momento de la visita se aplica el proceso de post-venta (visita comercial). Nota. Todos los días los vendedores están programando las visitas de sus clientes, tiene una ruta asignada y su cartera de clientes que deben atender
Ofrecer producto	Es importante durante la visita recopilar la mayor información acerca de la necesidad del cliente para ofrecer la mejor solución. Se presenta el portafolio de los productos de la organización, mostrando las características y atributo de los productos y sus promociones.
Realizar el pedido	Se realiza sus pedidos según los requerimientos de los clientes, describiendo el producto y la cantidad solicitada. Si es cliente nuevo se solicita los datos personales para realizar el pedido, Si el cliente existe en el sistema se realiza el pedido.
Genera la orden de pedido	El coordinador de venta genera la orden de pedido hacia el área el área de facturación y cobranza.
Verificación de entrega de pedido	Una vez generado la orden de pedido, el coordinador verifica la entrega del producto.

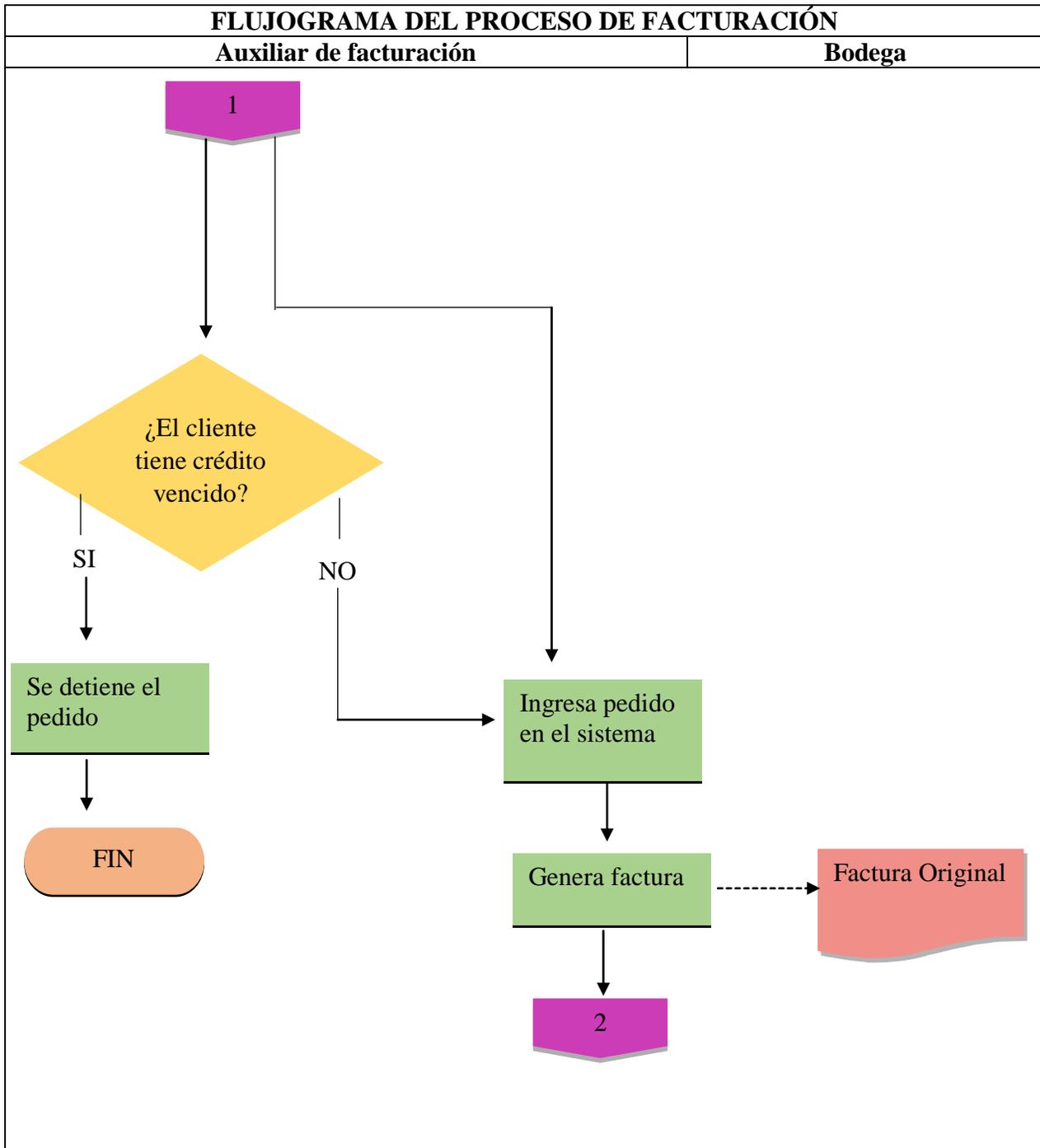
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
		PÁGINA 1 de 55

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Impulsa el producto	El coordinador es el encargado de enviar a la impulsadora a las tiendas de supermercados con el fin de impulsar la venta del producto,
Establece acción correctiva, preventiva y mejora continua	Se realiza acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento del proceso
Fin	Fin del procedimiento

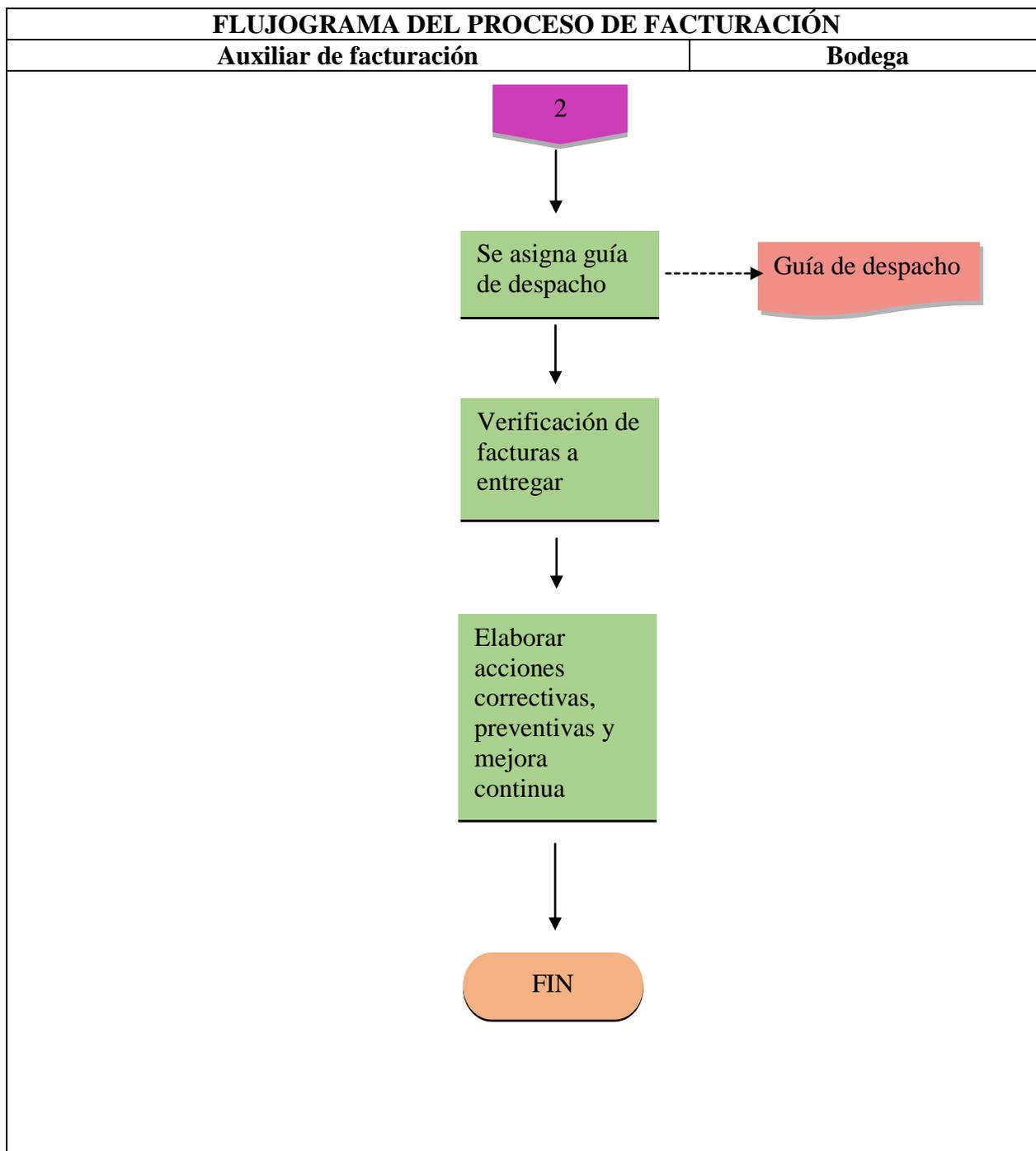
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

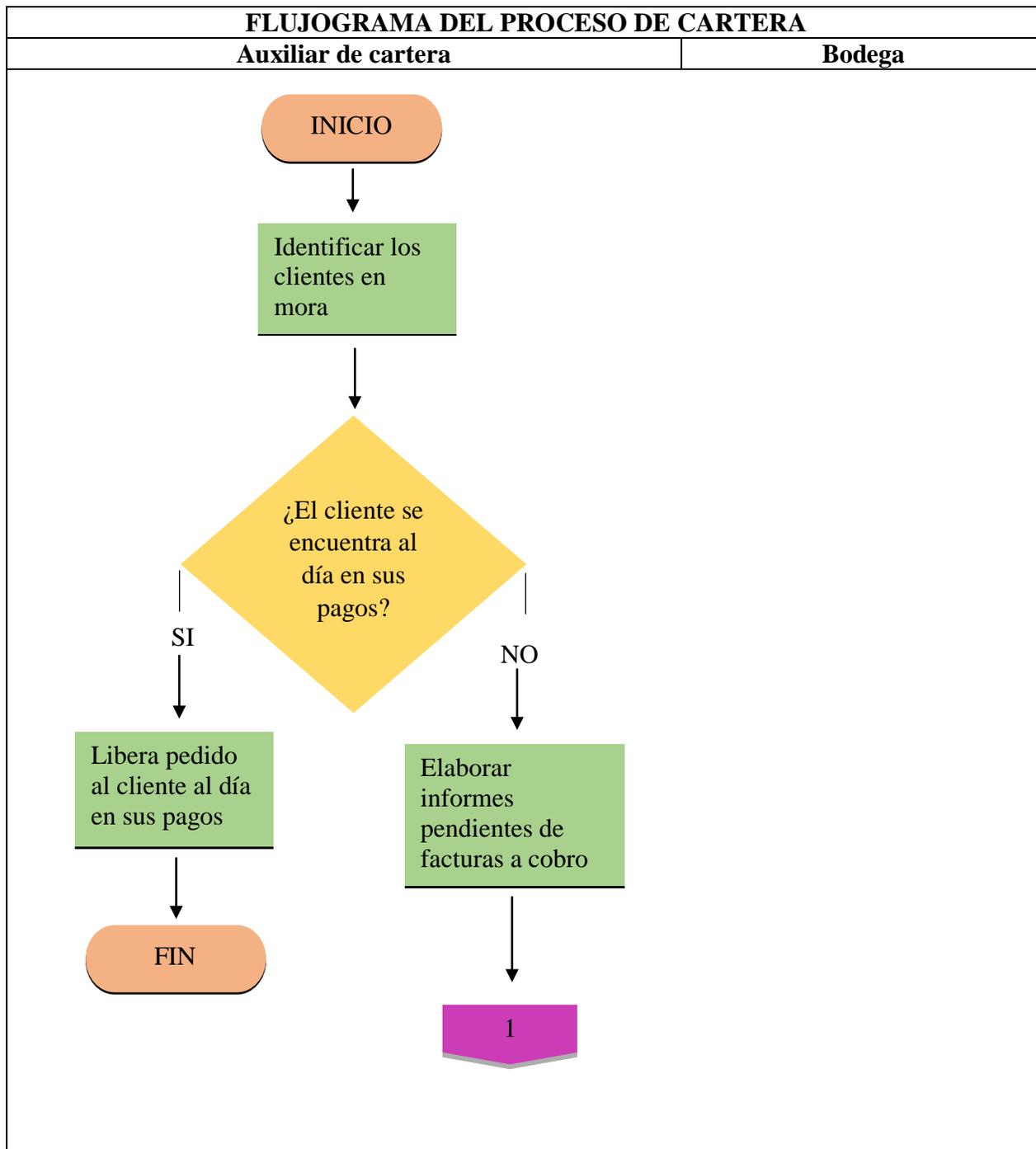


	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
PÁGINA 1 de 55		

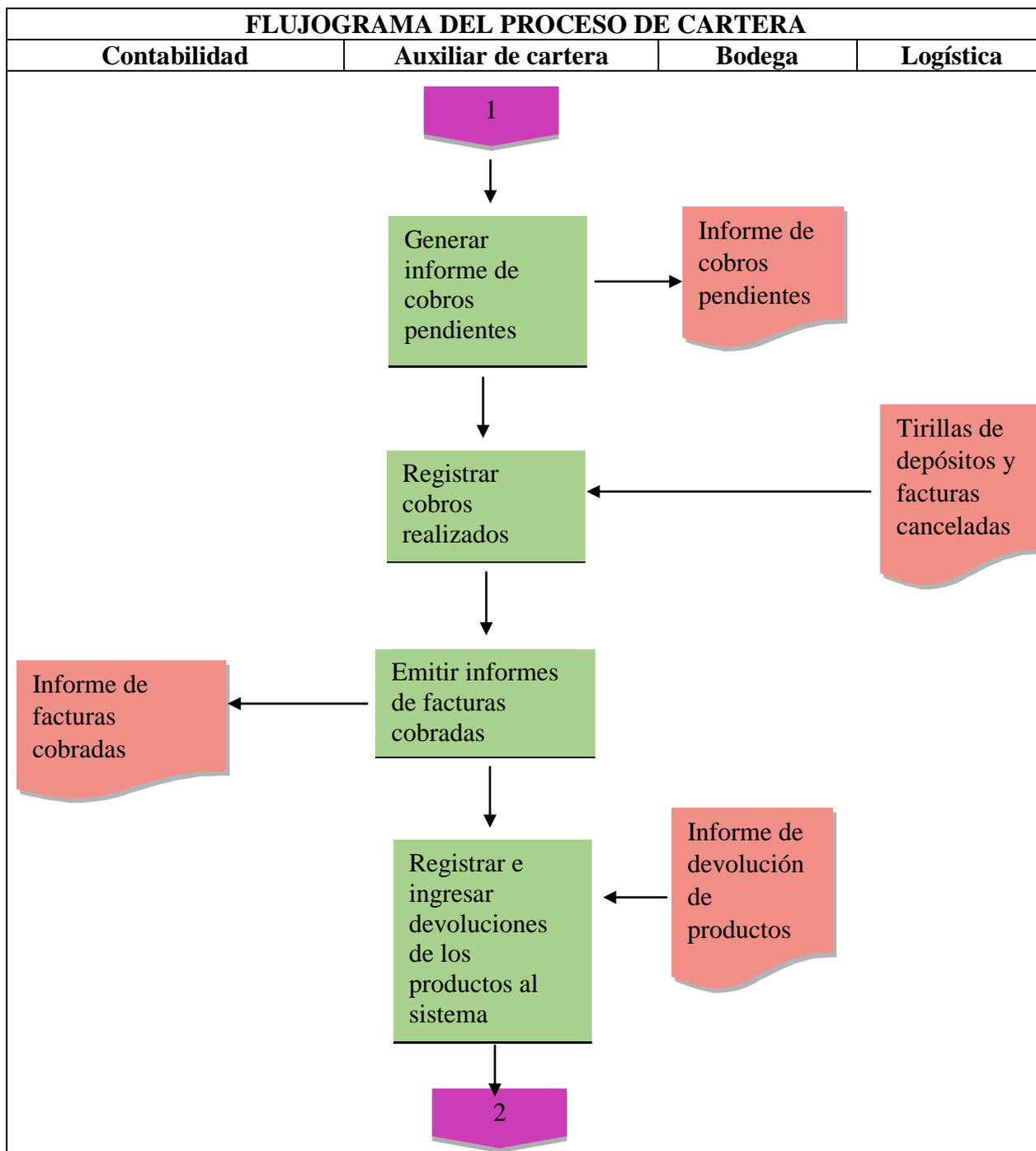
Explicativa del procedimiento de facturación

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Inicio	Inicio del procedimiento
Recibe el pedido del cliente	El encargado de facturación revisa los pedidos por el vendedor
Verificación del cliente en el sistema	El encargado de facturación verifica si el cliente está en el sistema. Si el cliente NO se encuentra en el sistema, el encargado de facturación solicita al vendedor los documentos para crear el cliente en el sistema.
Estado del crédito del cliente	Pero si el cliente SI se encuentra en el sistema se verifica el estado de crédito del cliente en el sistema. Si el cliente tiene facturas pendientes, el pedido se detiene hasta que el auxiliar de cobranza libere pedido. Si el cliente no tiene facturas pendientes para ingresar pedidos al sistema.
Ingresar pedido al cliente	Después de haber liberado pedido, la encargada de facturación ingresa al sistema el pedido del cliente nuevo o el cliente existente.
Generar factura	Antes de imprimir las facturas, se asigna a cada factura una guía de despacho y posteriormente genera la factura.
Verificación de la factura a entregar	Se verifica la factura a entregar y posteriormente se hace la entrega al jefe de bodega
Elaborar acciones correctivas, preventivas y mejora continua	Ejecutar acciones correctivas, preventivas para el mejoramiento continuo del proceso
Fin	Fin del procedimiento

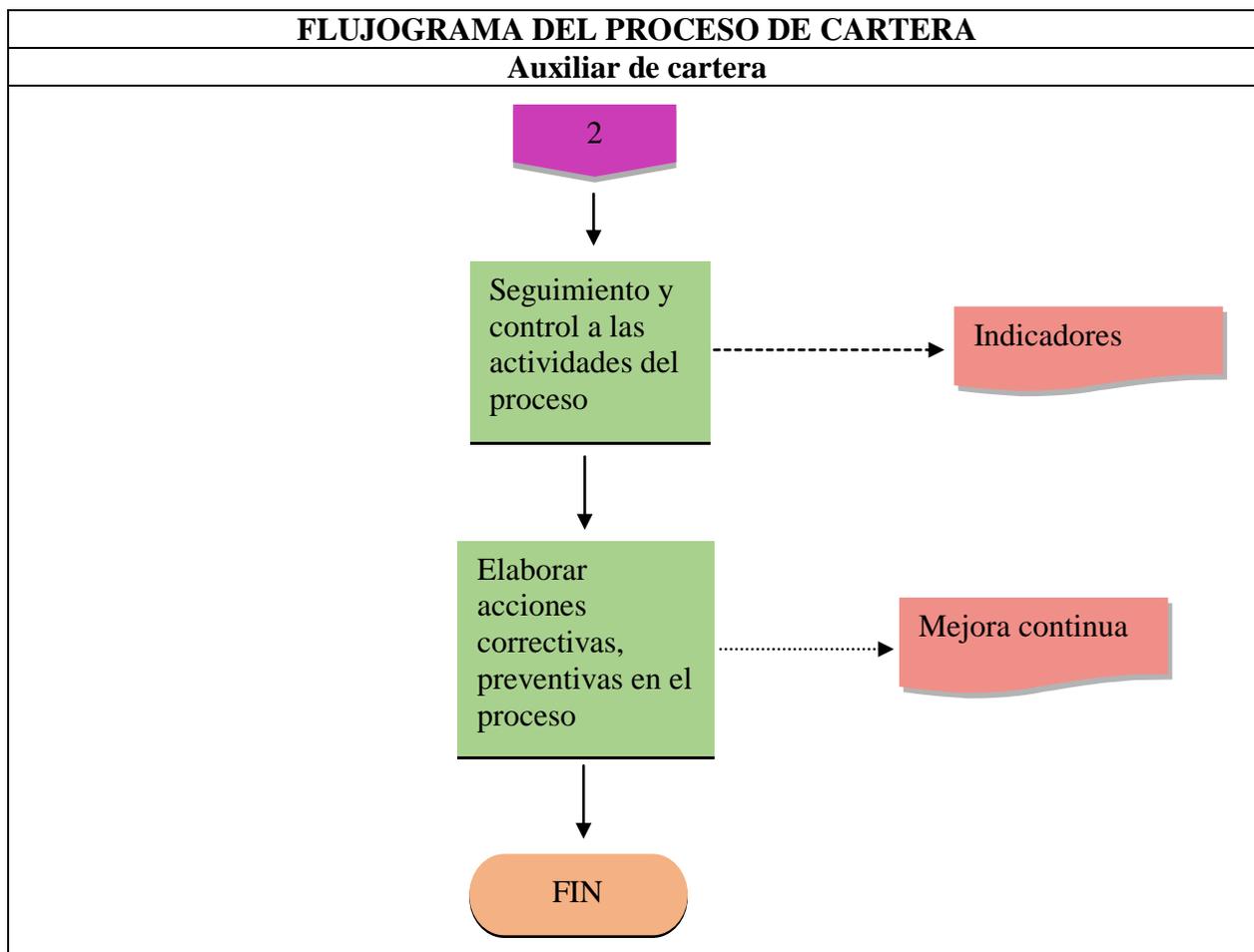
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



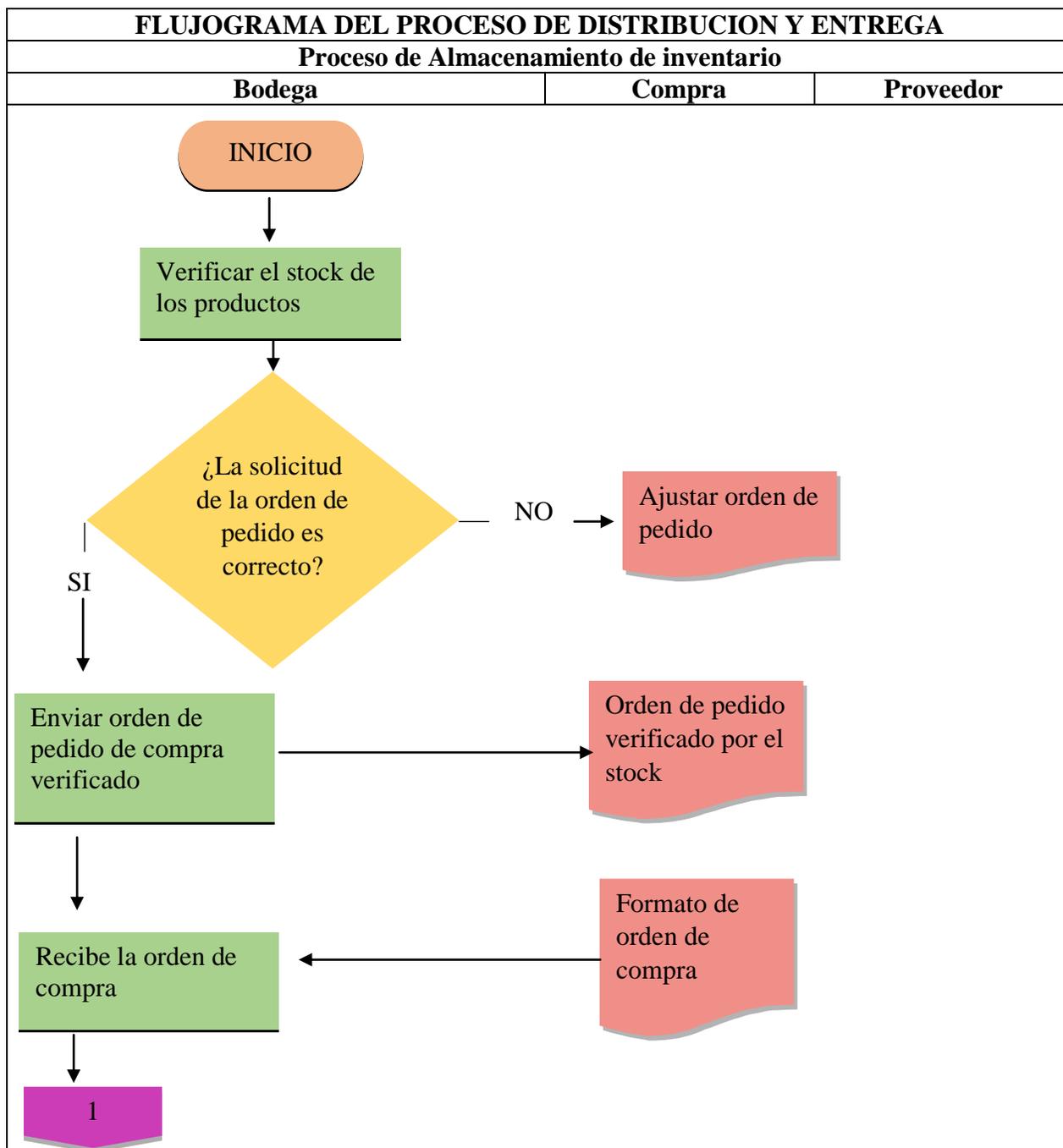
Explicativa del procedimiento de cartera

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Inicio	Inicio del procedimiento
Identificar los clientes en mora	El encargado del proceso de cartera inicia con la identificación de los clientes que se encuentra pendiente de cobro

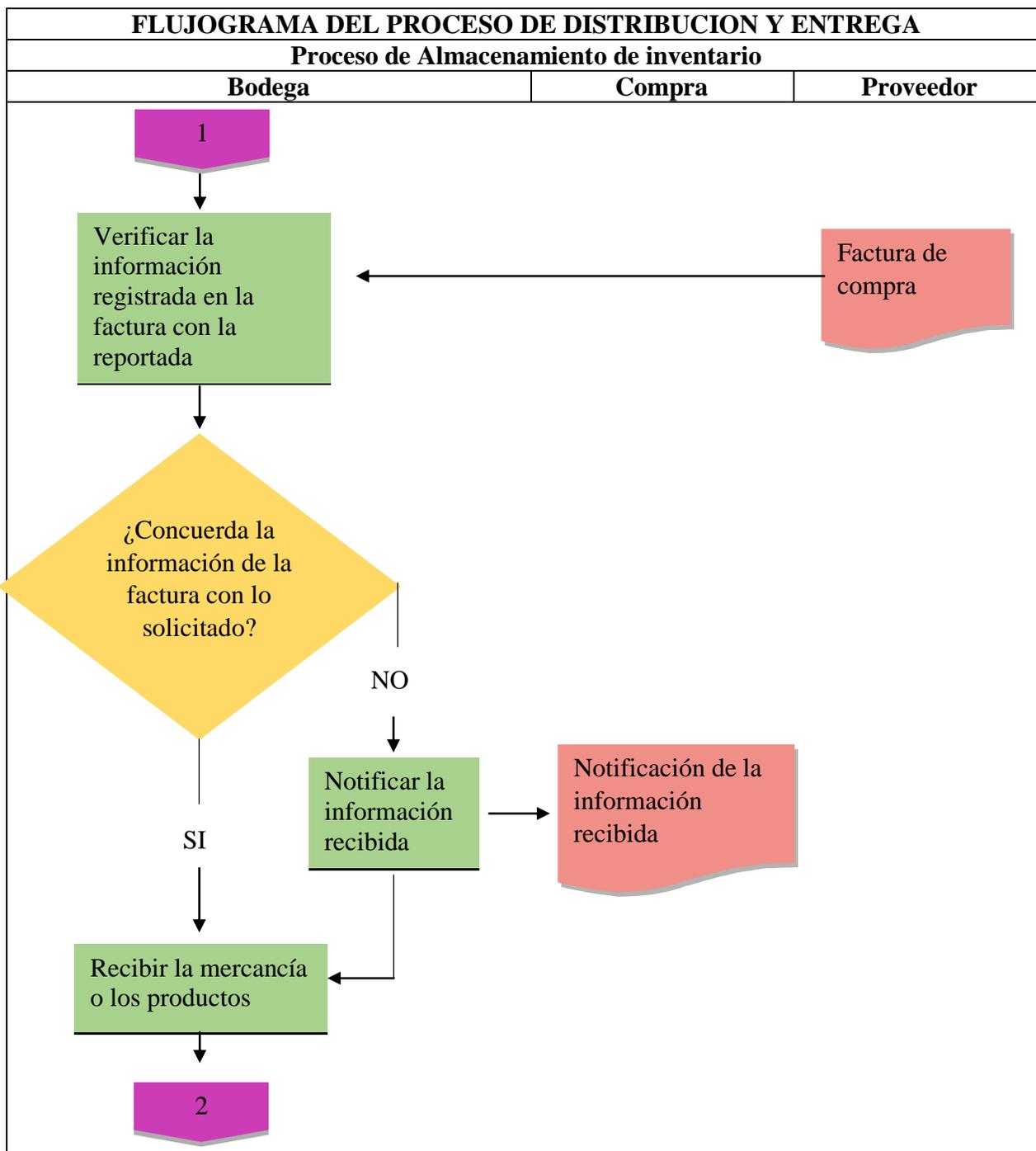
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
		PÁGINA 1 de 55

Libera el pedido	<p>Los pedidos solicitados por clientes existentes el encargado de cartera verifica su estado de crédito.</p> <p>SI se detectan pedidos del cliente que posee facturas por cobrar de valores considerables, el nuevo pedido solicitado del cliente no es liberado para facturación.</p> <p>Los clientes que no mantengan facturas pendientes serán liberados para continuar con el proceso.</p>
Generar formato de facturas pendientes a cobro	El encargado de cartera debe detallar las facturas pendientes de los clientes para enviar a cobro.
Registrar el sistema los cobros realizados	Después de confirmado la entrega de pedido, los cobros son ingresados al sistema por el encargado de cobranza
Emitir informe de los cobros realizados	El encargado de proceso de cartera imprime un detalle de todos los valores cancelados y junto a los papeles de depósitos entrega a contabilidad dicha documentación
Seguimiento y control de las actividades del proceso	Por medio de indicadores se realizan el seguimiento y la eficiencia del manejo de cada una de las actividades
Elaborar acciones correctivas y preventivas al proceso	Deben ejecutar acciones correctivas y preventivas de forma de obtener mejoras continuas al proceso
Fin	Fin del procedimiento

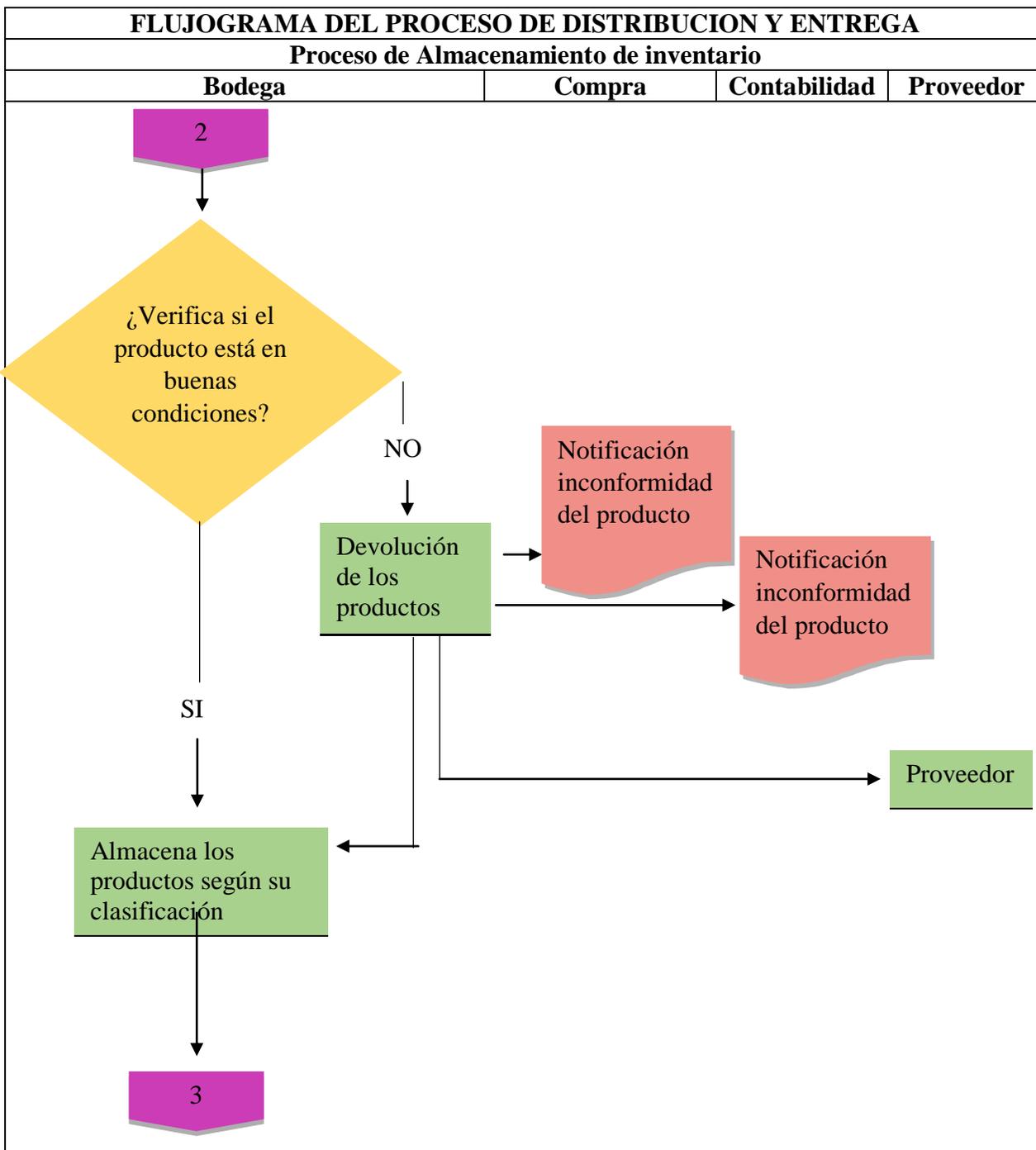
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



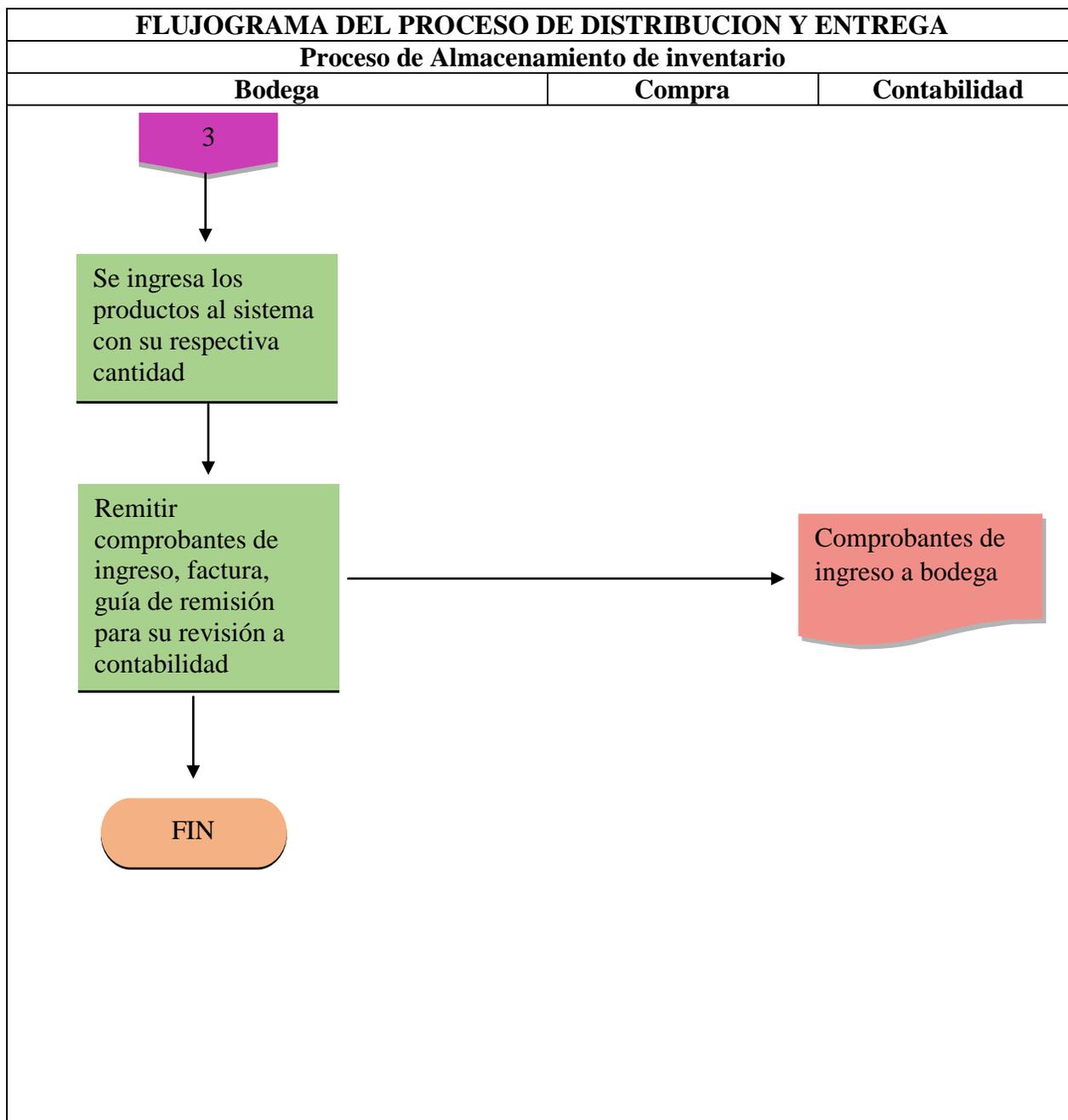
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



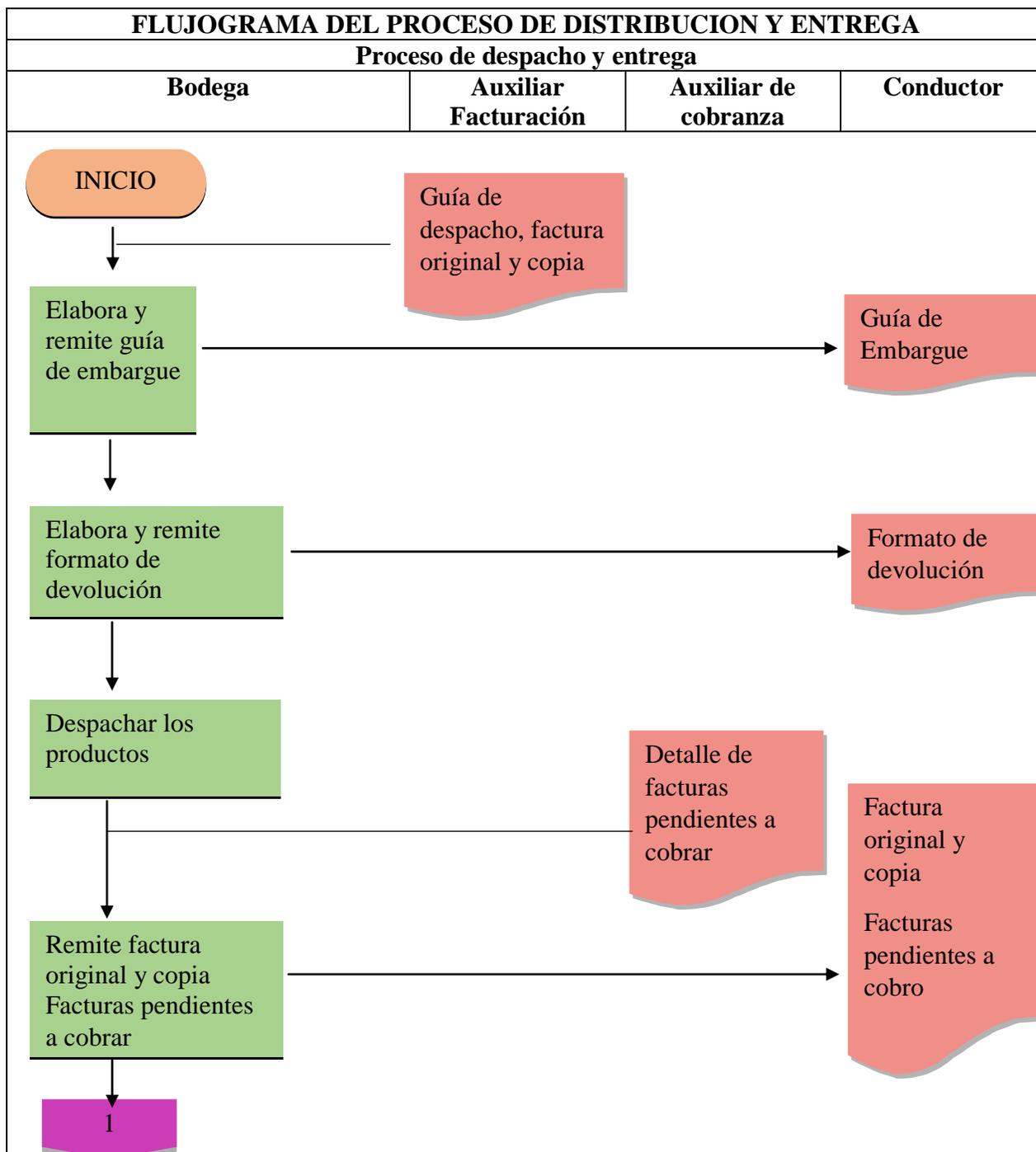
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



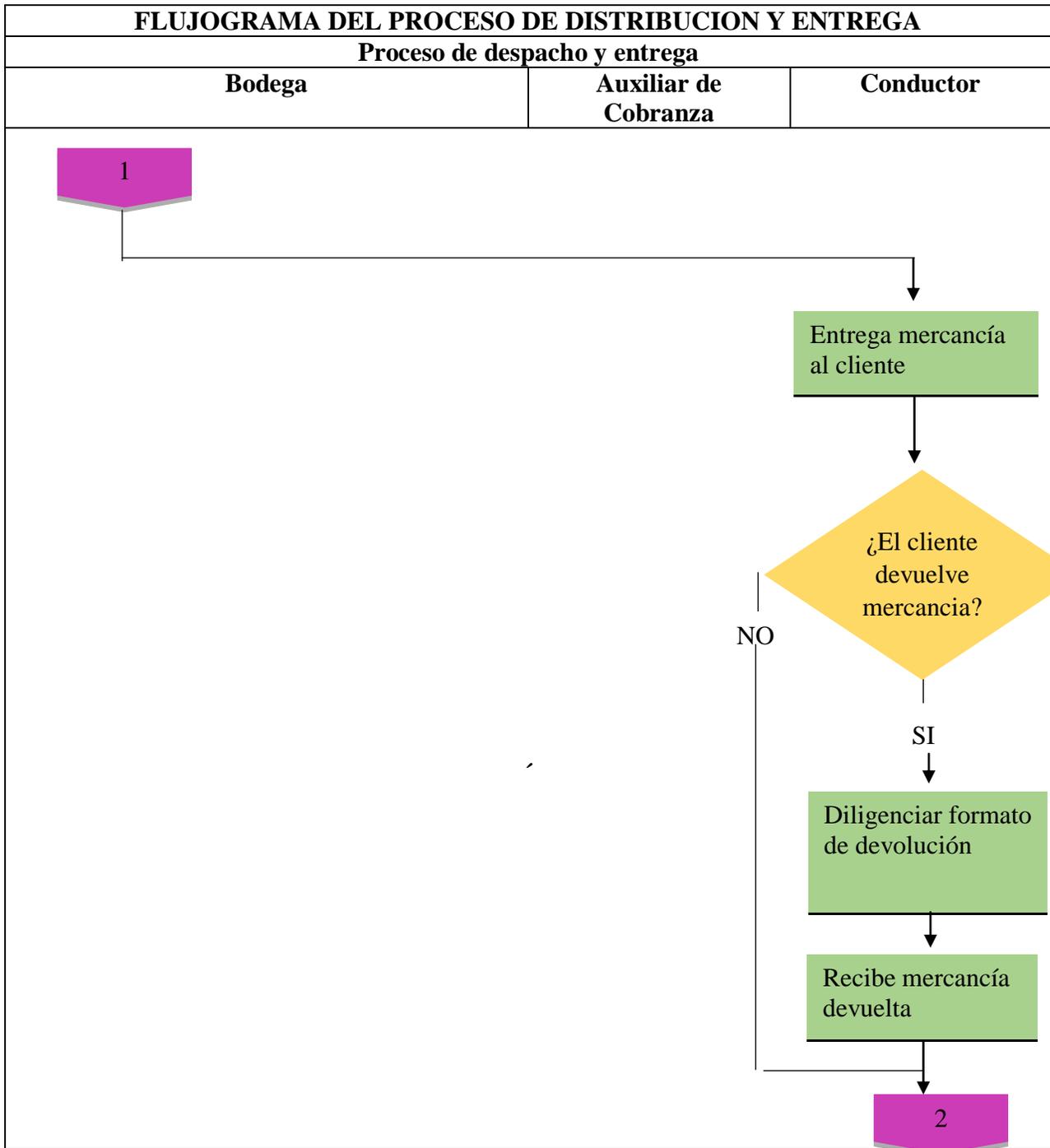
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



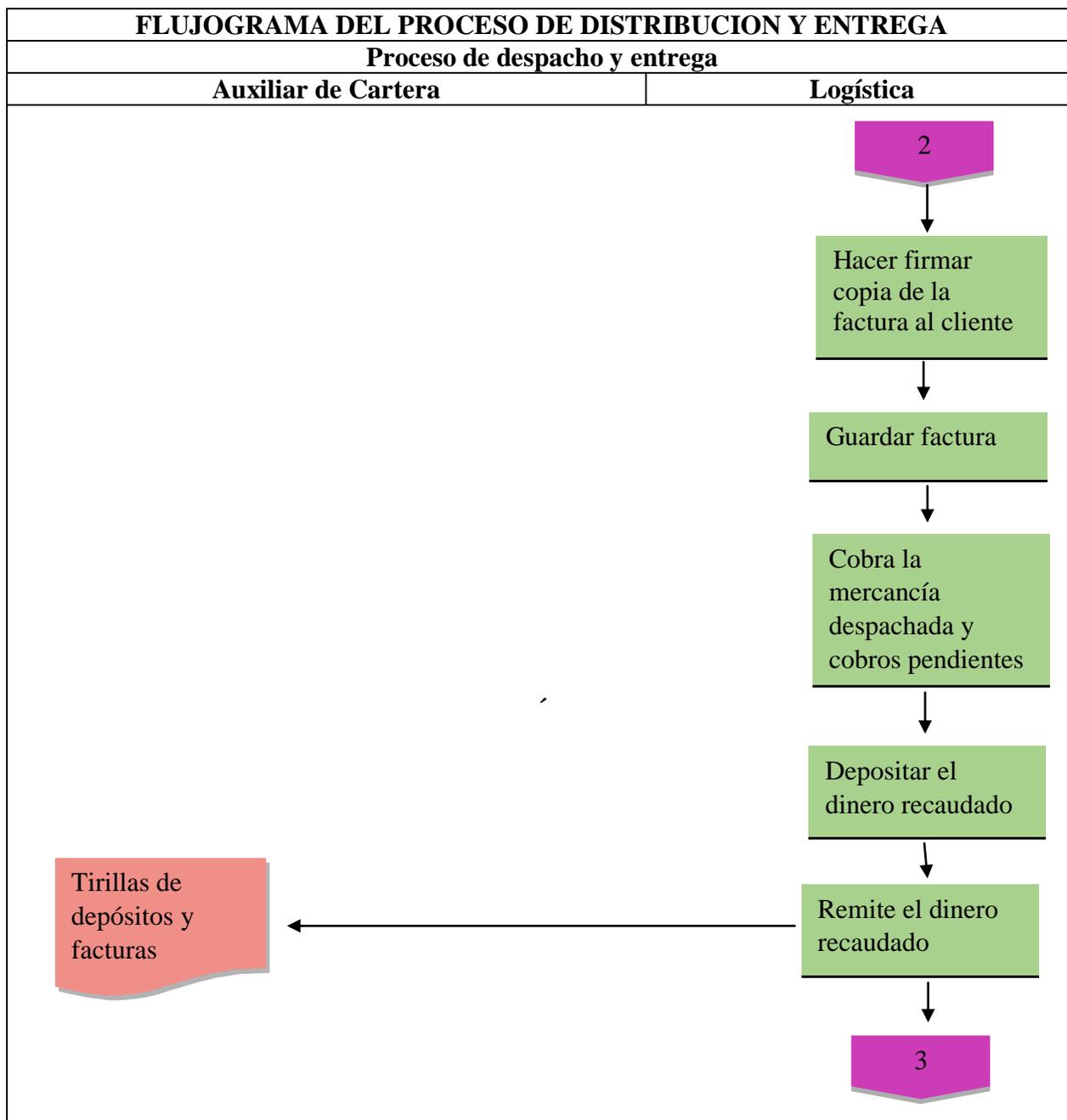
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



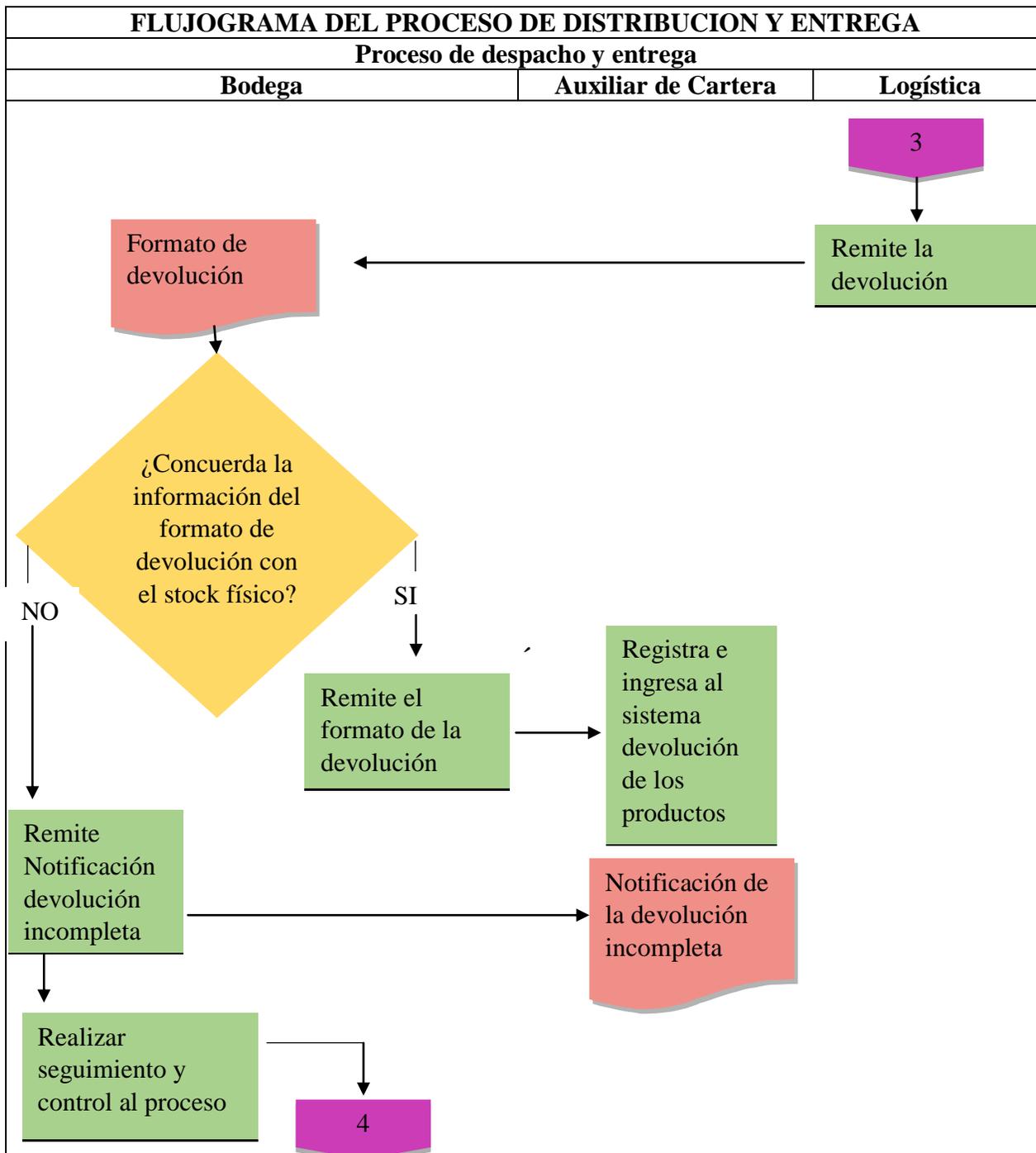
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



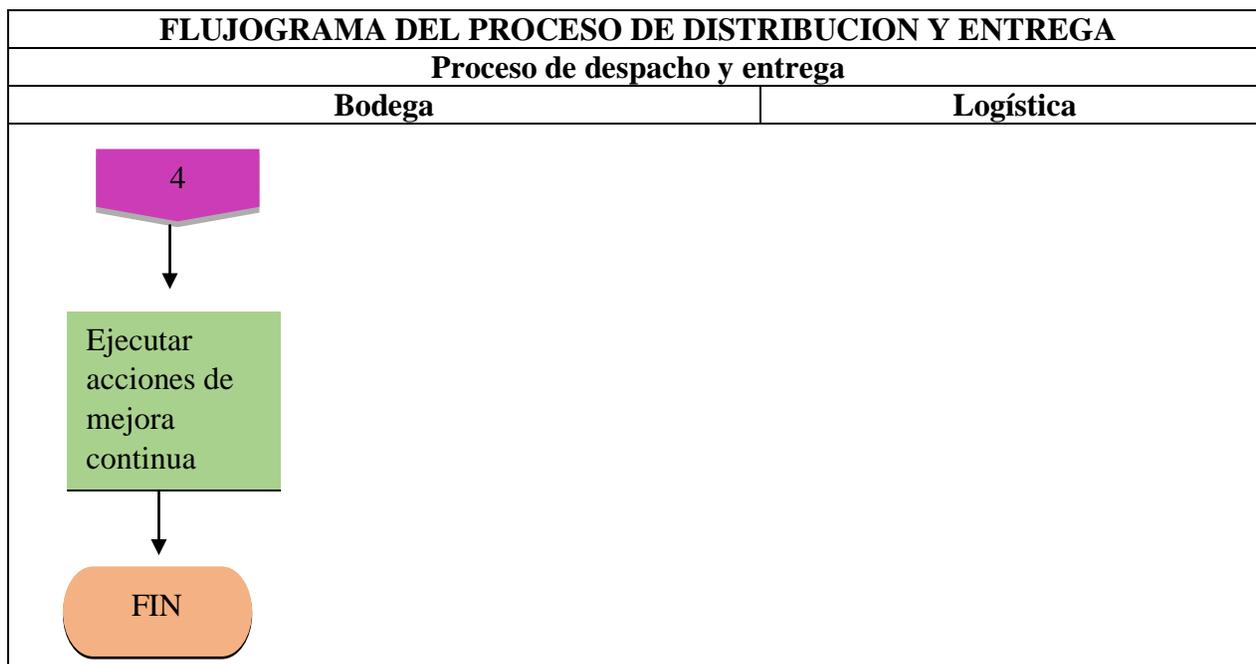
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



Explicativa del procedimiento de Almacenamiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Verificar el stock de los productos	Después que el coordinador de compra remite la lista de requerimiento del producto o la orden de pedido al encargado de bodega, este deberá verificar el stock físico de los productos.
Enviar orden de pedido verificado	SI los requerimientos de la orden de compra son correctos, el encargado de bodega remite o envía la aceptación de la orden de pedido. Si NO envía a compras reajusta la orden de pedido.
Recibe la orden de compra	El encargado recibe la orden de compra para verificar con la factura que el proveedor entrega
Verificación de lo solicitado con la factura recibida	El encargado de bodega verifica la orden de compra y la factura recibida:

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	Si lo que verificó es correcto a la orden de compra pasa a recibir la mercancía
	Si No es correcta, pasa una notificación a compra y recibe la mercancía según la orden de compra
Recibir producto	Después de verificar, el encargado del proceso recibe la mercancía o los productos y verifica el estado en que se encuentra.
Verificación de las condiciones de la mercancía	Si el producto verificado es conforme a lo requerido pasaría a la siguiente actividad. Si el producto tiene alguna inconformidad se pasa la notificación a compras y a contabilidad y posteriormente se envía a devolución
Almacenar la mercancía	Luego de verificar la mercancía pasa hacer almacenada a la bodega según su clasificación.
Ingresar los productos recibidos al sistema	El encargado de bodega ingresa al sistema los productos recibidos con el fin de actualizar inventario
Remitir comprobante de ingreso de mercancía	Posteriormente se remite las facturas recibido del proveedor a área de contabilidad

Explicativa del procedimiento de Distribución

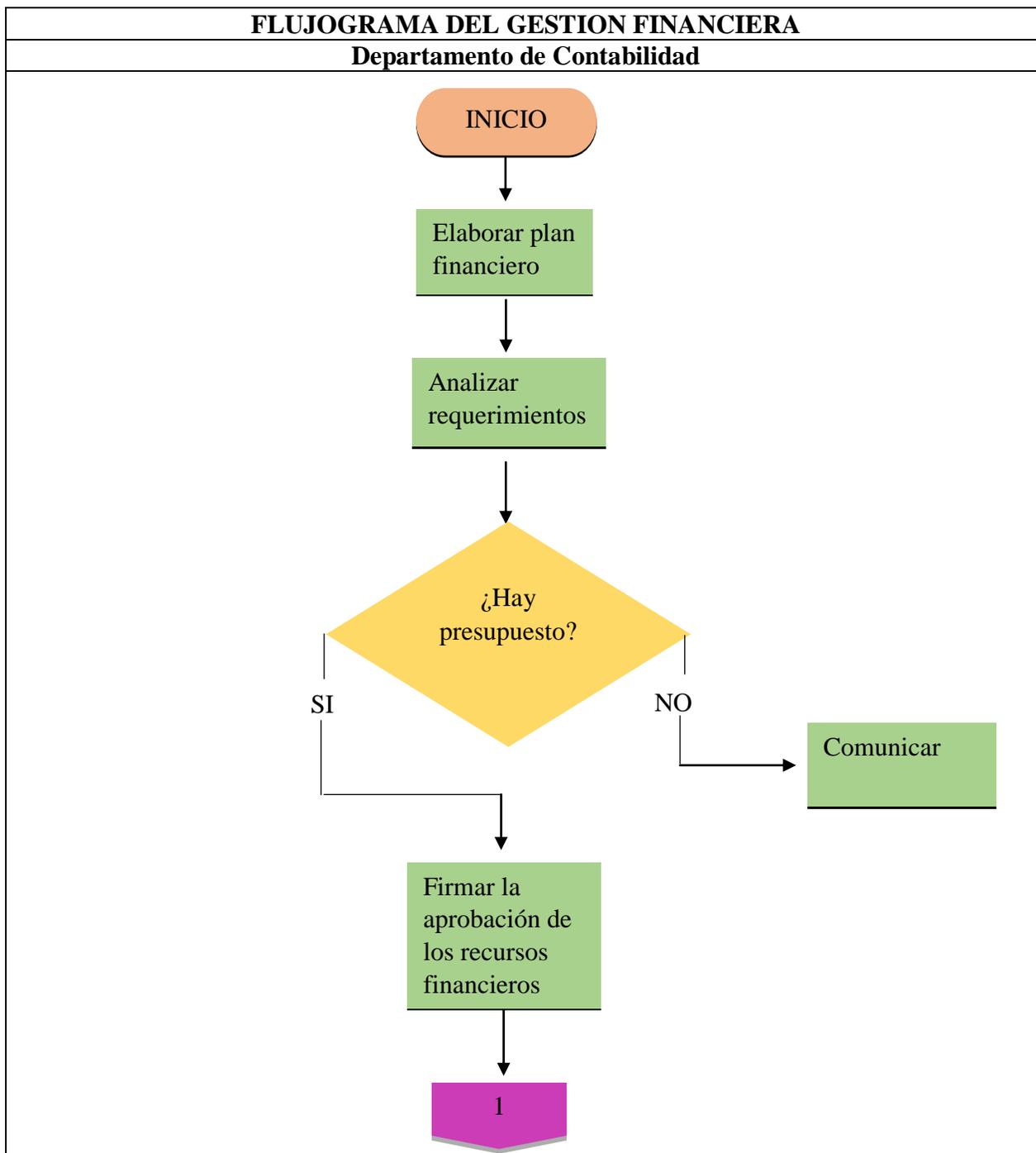
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Elaborar guía de embargue	Después de que el encargado de la bodega recibe la guía de despacho y factura, deberá elaborar la guía de embargue el cual indicará el conductor y la ruta que realizará la entrega de la mercancía
Elaborar formato de devoluciones	El encargado de bodega, elabora formato de devoluciones el cual es entregado al conductor
Despacho de la mercancía o de los productos	El auxiliar de bodega es el encargado de despachar los productos hacia el camión

	establecido
Entregar la mercancía al cliente	El conductor con la guía de embarque y factura se dirige a entrega la mercancía

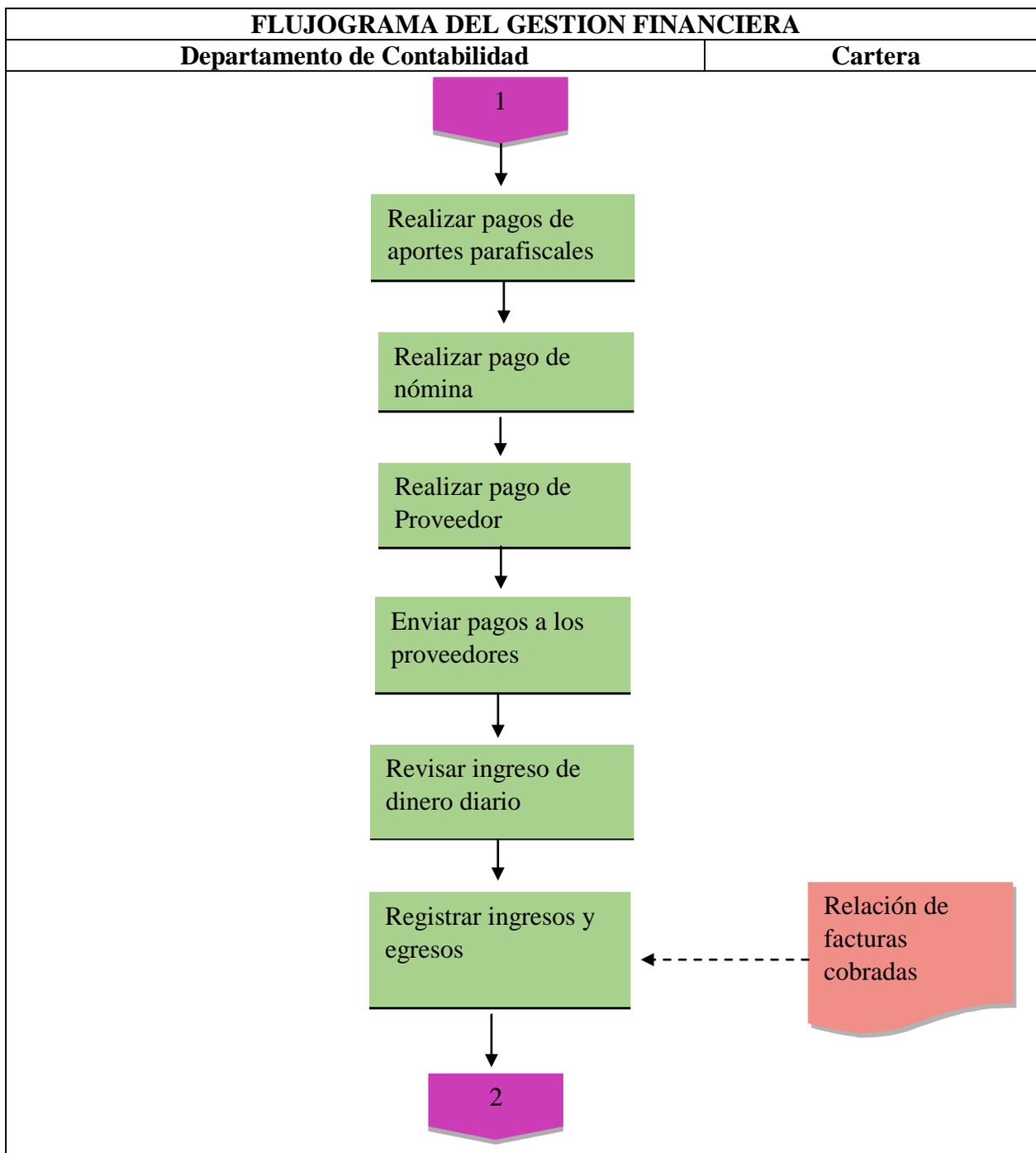
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Hacer firmar la factura	Luego de entregar mercancía, S el cliente devuelve el producto; el encargado de entregar mercancía deberá diligencia un formato de devolución, pero si no hay mercancía de devolución pasa al proceso de firmar la factura y guardar.
Cobrar mercancía despachada y cobros pendientes.	El en encargado de entregar la mercancía deberá cobrar la mercancía despachada si el cliente no tiene crédito y hacer los cobros pendientes
Depositar los recaudos	Luego de cobro el conductor deberá depositar el dinero recaudado si es posible o llevar el dinero a la distribuidora y entregarlo a la auxiliar de cartera. Si el dinero fue depositado entregar a la auxiliar de cartera las tirillas del depósito.
Recibir la mercancía por devolución	El encargado de bodega recibe la mercancía por devolución del cliente, verificando que los productos estén conforme a lo escrito por el formato de devolución.
Verificar la mercancía devuelta con la información del formato de devolución	El encargado de bodega es quien verifica si lo que está en físico de la devolución con el formato diligencia es correcto, lo remite a la auxiliar de cartera. Si lo verificado no es correcto, realiza una notificación a área de cartera y el responsable de la mercancía es decir el conductor deberá pagar.
Fin	Fin del procedimiento

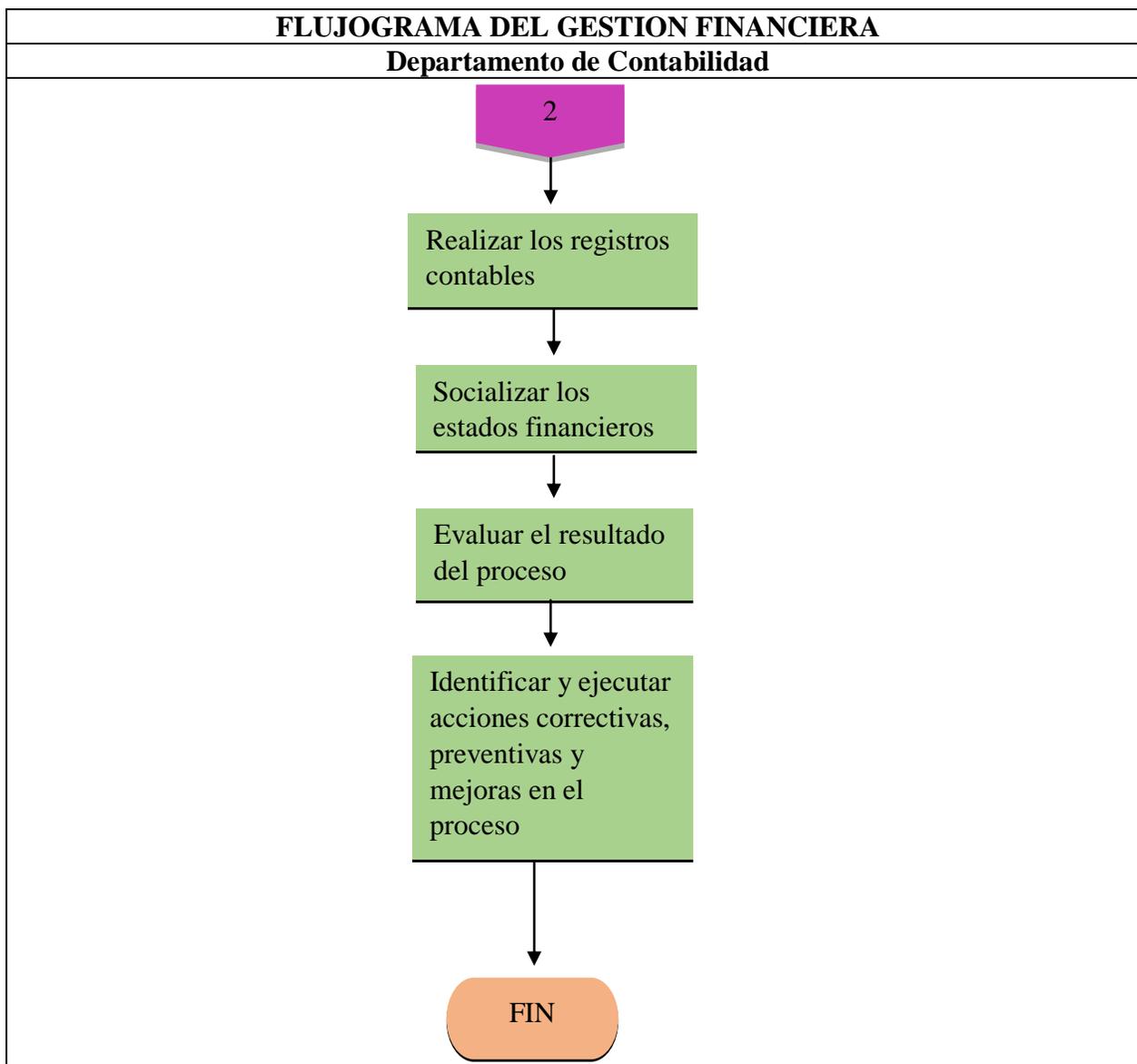
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020	
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
	PÁGINA 1 de 55	

Explicativa del procedimiento de Gestión Financiera

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Elaborar plan financiero	E coordinador de contabilidad deberá realizar y socializar un plan financiero, con el fin de llevar a cabo un proceso eficiente y efectivo.
Analizar los requerimientos	El encargado del proceso financiero debe analizar cada requerimiento según la disponibilidad presupuestal para llevar a cabo un proceso.
Aprobación de los recursos financieros	Según la disponibilidad presupuestal el coordinador contable junto al gerente tiene potestad aprobar dicho requerimiento. Si no hay presupuesto el coordinador de contabilidad se comunica con el área para realizar su respectivo ajuste.
Realizar pagos de los aportes parafiscales	El coordinador de contabilidad realiza los pagos de la caja de compensación, impuestos, etc.
Realizar los pagos de nómina	Luego que la encargada de talento humano pase la relación de los pagos de los trabajadores, el coordinador de contabilidad procede a realizar los pagos de nómina
Realizar Pagos a los proveedores	El auxiliar contable debe realizar el pago a los proveedores y enviar notificación si el producto no llega conforme
Enviar los pagos a los proveedores	El auxiliar contable es el encargado de enviar a los proveedores sus respectivos pagos a sus correos
Revisar el ingreso de dinero diario	El encargado de la contabilidad debe revisar el ingreso diario ya sea los depósitos o dinero en efectivo para corroborar con el informe de cartera y las facturas.
Registrar los ingresos y egresos diarios	El encargado de contabilidad debe llevar a cabo la relación de lo que ingresa a la empresa y de los egresos que son utilizados.

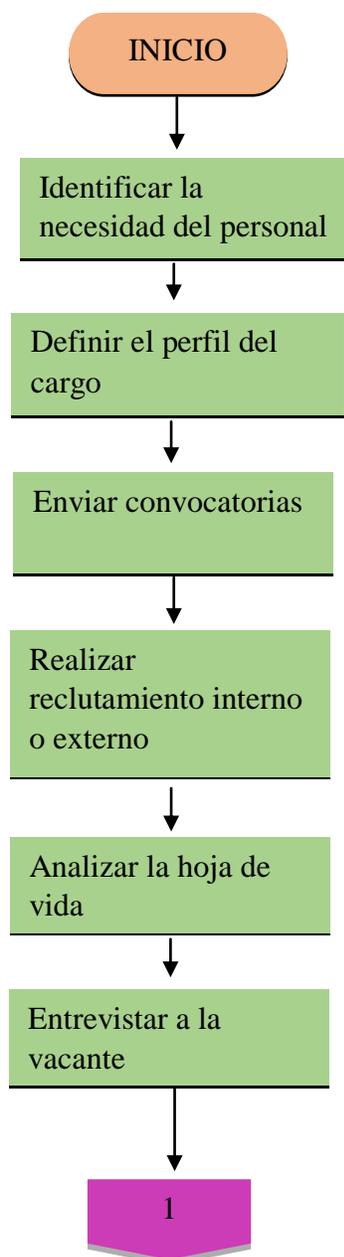
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
		PÁGINA 1 de 55

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Realizar los registros contables	El encargado de contabilidad deberá tener los documentos físicos de todas las operaciones de la organización registrando todos los movimientos contables.
Socializar el estado financiero	El encargado del proceso de contabilidad debe realizar los estados financieros y socializarlo de forma de conocer la situación actual de la organización.
Evaluar el resultado del proceso	El encargado de contabilidad debe llevar un seguimiento y control a cada uno de los procesos que conforma la gestión financiera por medio de indicadores para conocer el nivel de eficiencia.
Acciones correctivas, preventivas y mejora continua	El encargado de la gestión financiera debe planear y ejecutar acciones correctivas y preventivas con el fin de mejorar continuamente el proceso financiero.
Fin	Fin del procedimiento

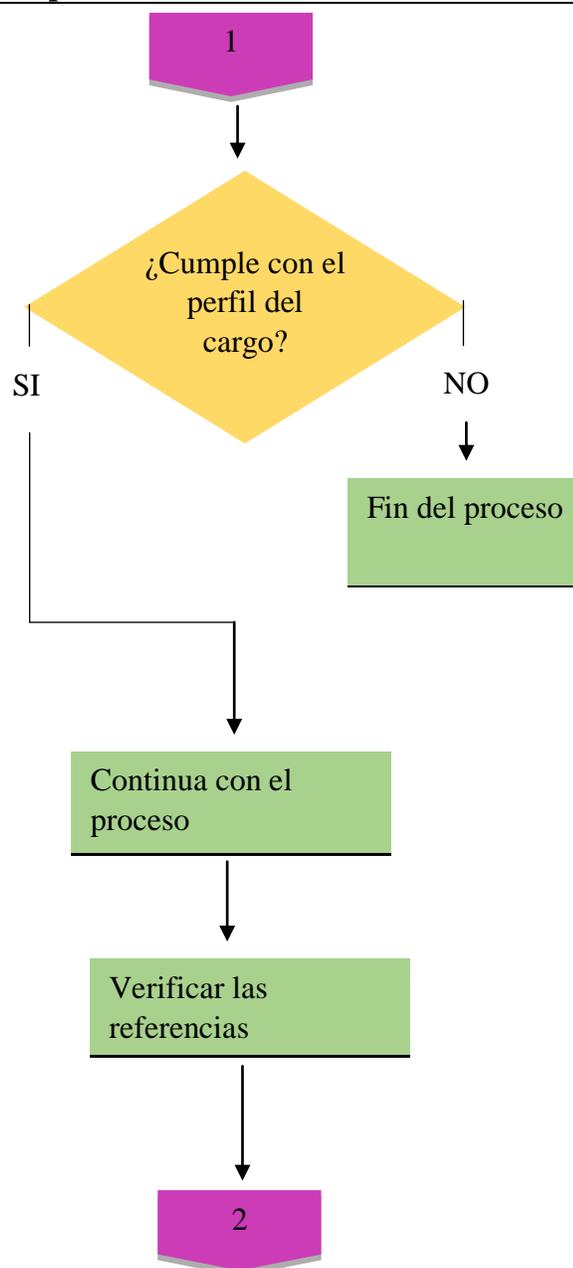
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

FLUJOGRAMA DEL GESTION DE TALENTO HUMANO

Departamento de Talento Humano



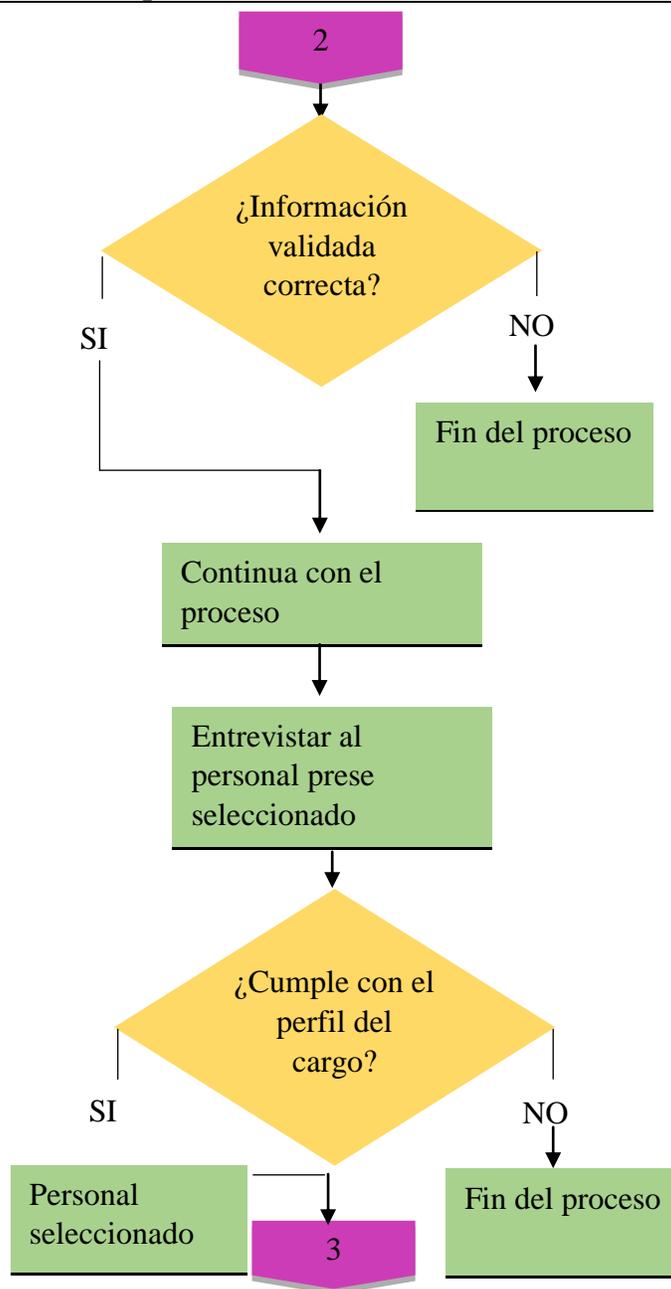
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

FLUJOGRAMA DEL GESTION DE TALENTO HUMANO**Departamento de Talento Humano**

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

FLUJOGRAMA DEL GESTION DE TALENTO HUMANO

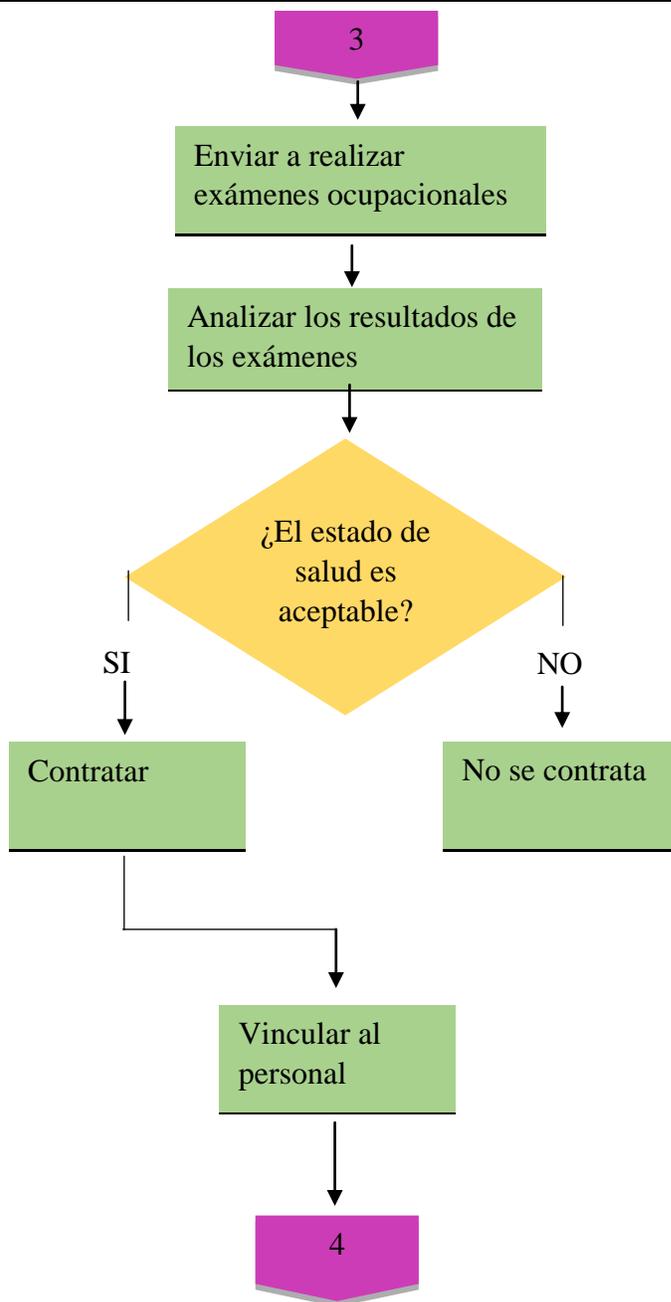
Departamento de Talento Humano



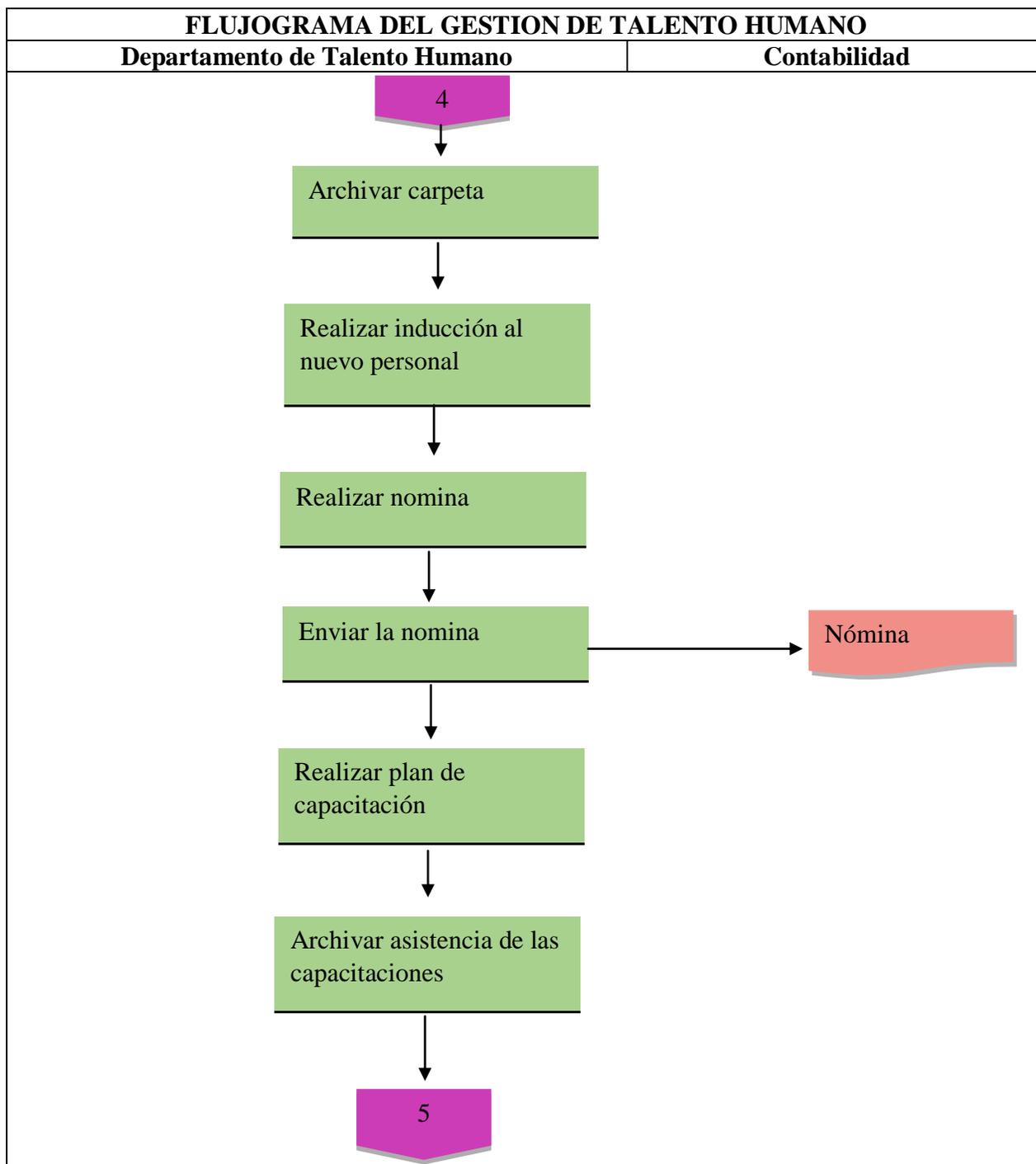
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

FLUJOGRAMA DEL GESTION DE TALENTO HUMANO

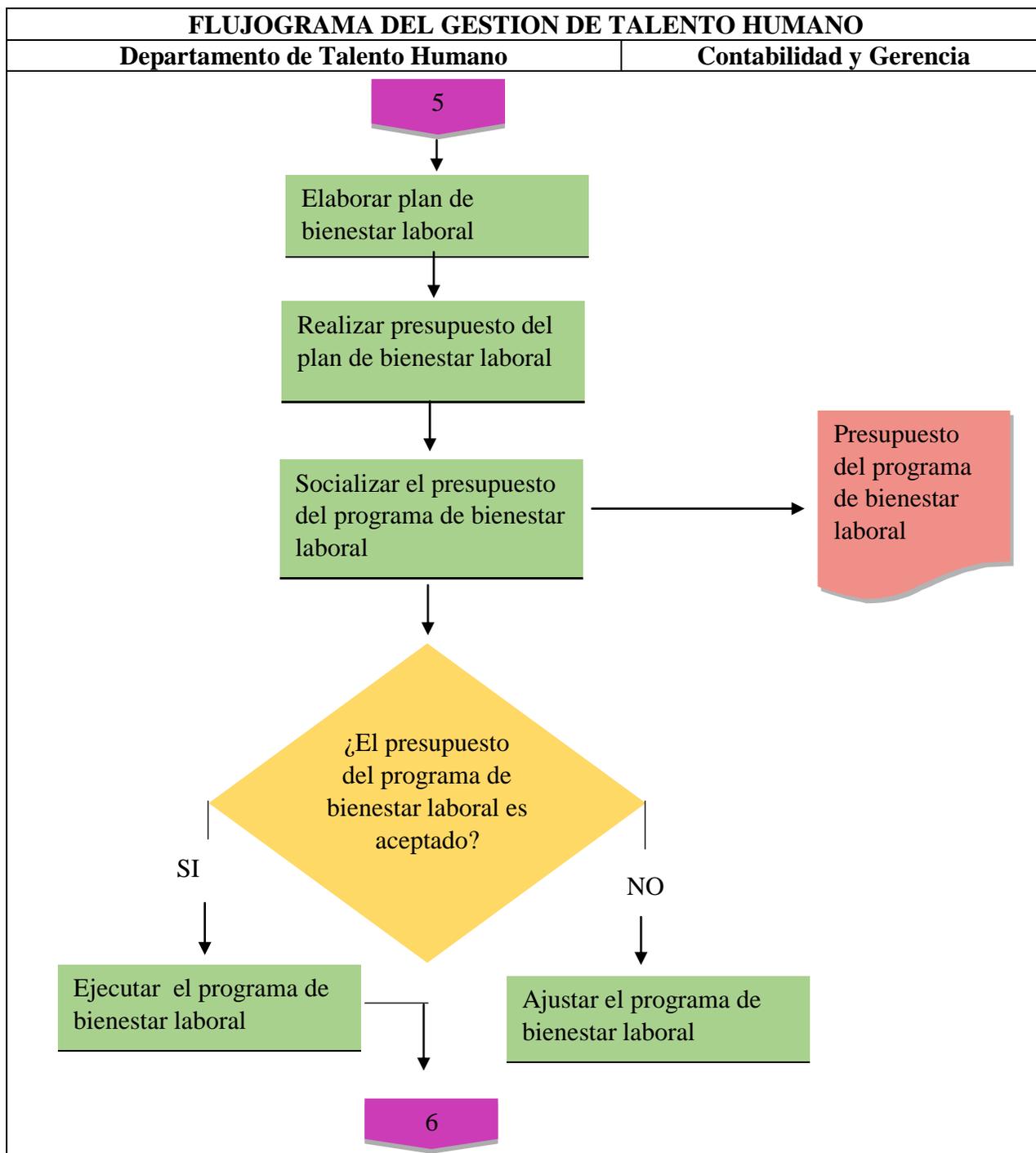
Departamento de Talento Humano



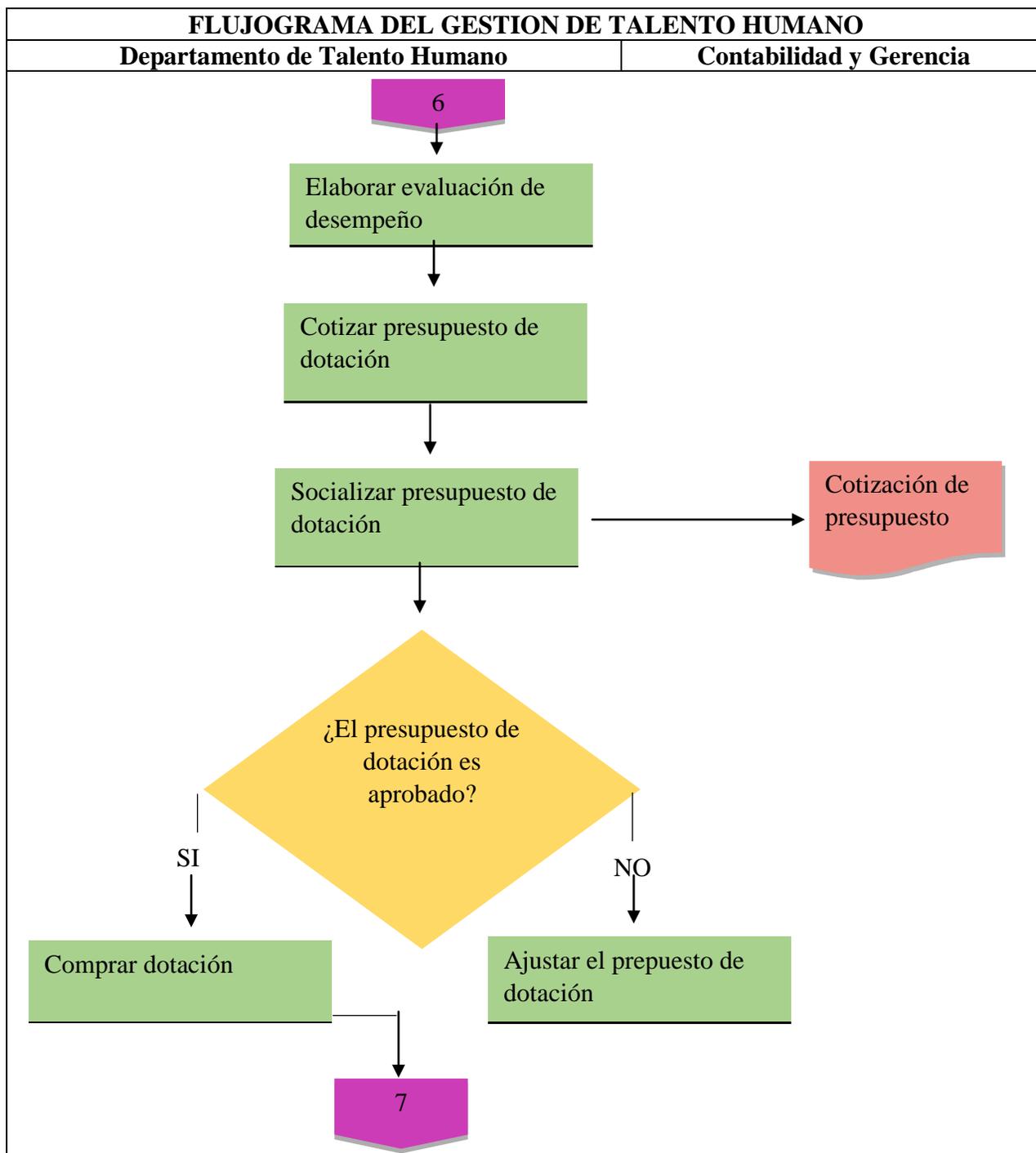
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



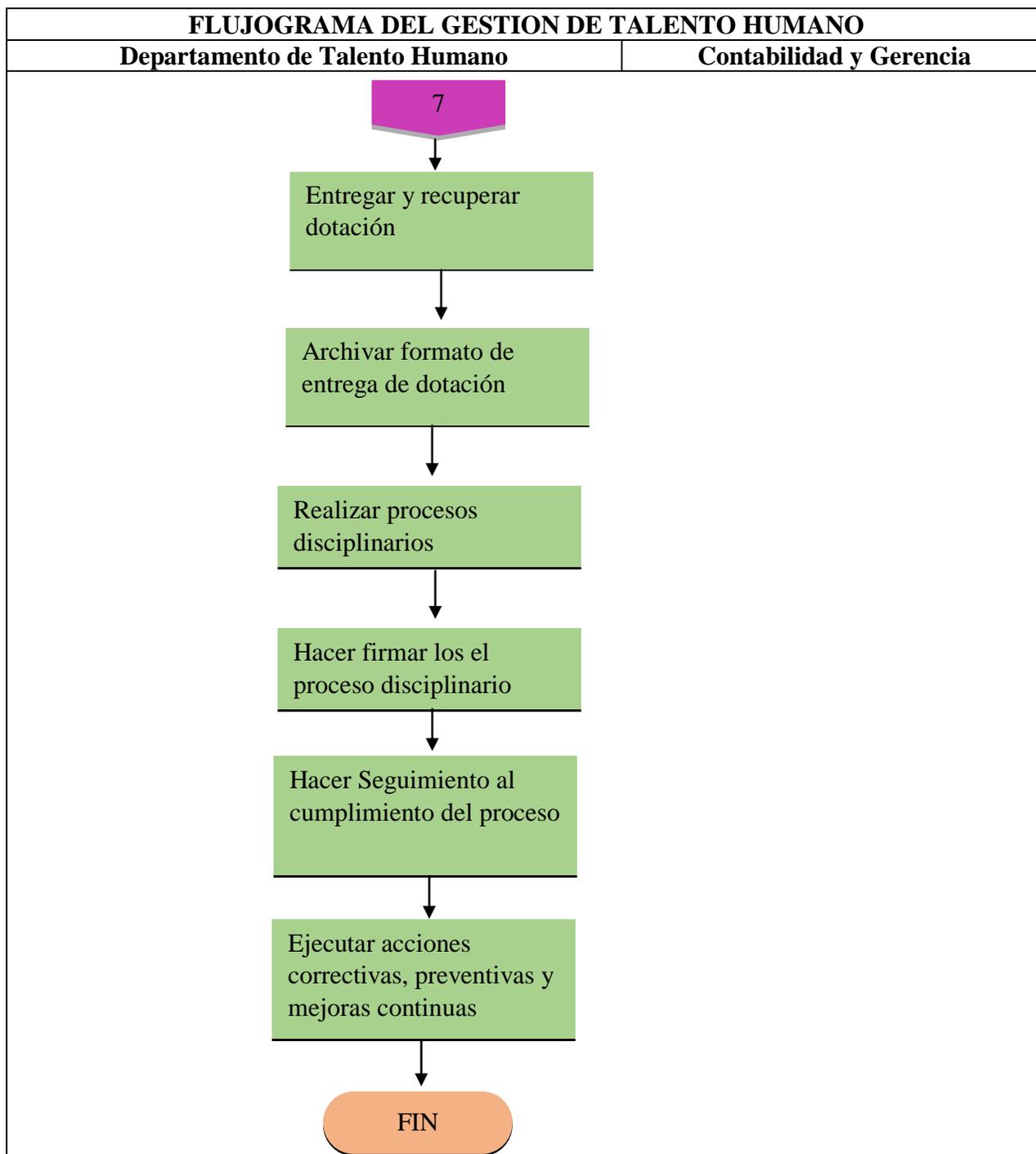
	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55



	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
		PÁGINA 1 de 55

Explicativa del procedimiento de Gestión de talento humano

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Identificar la necesidad del personal	Cada vez que se presente una vacante o surja la necesidad de contratar a alguien en cualquier área, el responsable del departamento elevara la solicitud al jefe de gestión de talento humano, mediante el diligenciamiento del formato de requisición de Personal y así identificar la necesidad de la vacante.
Definir el perfil del cargo	El encargado del proceso de talento humano al identificar el requisito del personal a contratar procede a definir el perfil de cargo y su manual de funciones.
Apertura de convocatoria	El encargado del proceso abre la convocatoria de vacantes utilizando páginas de web como empleo.com, por medio del Sena, y de voz a voz.
Reclutamiento	En primer lugar, el jefe de talento humano hará una convocatoria interna con el fin de cubrir la vacante existente con el personal antiguo de la empresa que cumpla con el perfil del cargo vacante, pero a la misma vez se reclutará vacantes externas.
Analizar las hojas de vidas	El encargado de talento humano hará un análisis de las hojas de vida teniendo en cuenta el perfil de cargo, experiencia laboral y formación de acuerdo al cargo. Además, deben verificar que las hojas de vida estén anexadas certificados judiciales, certificado laboral, certificado de diplomas
Entrevistar a los vacantes	En primer lugar, el jefe de talento humano hará la primera entrevista en donde se citarán a los candidatos preseleccionado y una segunda instancia con el jefe del área. Si el vacante cumple con el perfil del cargo continua con el proceso

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA	
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1
		PÁGINA 1 de 55

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	Si el vacante no cumple con el perfil no sigue con el proceso.
Verificar las referencias	<p>El encargo del proceso de talento humano procede a verificar las referencias laborales y personales con el fin de conocer el desempeño laboral y ético de la vacante.</p> <p>Ante cualquier duda de la información suministrada el candidato queda fuera del proceso inmediatamente, pero si la información es positiva continua con el proceso.</p>
Entrevistar por el gerente	<p>Por última instancia el o los candidatos que continúen en el proceso se entrevistarán con el gerente de la oficina para que este finalice el proceso de selección del nuevo empleado.</p> <p>Si el personal cumple con el perfil será seleccionado, sino fin del proceso.</p>
Enviar hacer los exámenes ocupacionales	<p>El jefe de talento humano envía a él o los candidatos seleccionado a ser sometidos a unos exámenes ocupacionales, con el fin de identificar su estado de salud y descartar cualquier presencia de enfermedad profesional en el vacante que pueda repercutir más tarde en responsabilidad de la empresa. Si el concepto medico ocupacional de la empresa, no es favorable automáticamente el candidato queda descartado del proceso.</p>
Contratar a la vacante	<p>Seleccionado el nuevo empleado, el jefe de gestión del recurso humano, elaborará del contrato de trabajo de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.</p>
Vincular al personal	<p>El jefe de gestión del recurso humano hará las respectivas afiliaciones a ARL, EPS, AFP y Caja de Compensación</p>
Realizar inducción al nuevo personal	<p>La inducción del nuevo empleado se basa en tres fases:</p>

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	Inicia el encargado de talento humano con la explicación del reglamento interno, misión, visión y objetivos de la organización y da a
	Conocer la instalación de la organización con su debida presentación con los compañeros. Seguidamente el encargado del área quien solicitó a la vacante realiza la inducción a cerca del cargo explicando el manual de funciones y procedimientos. Por último, se hará una explicación a cerca de Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo como en el sistema de gestión de calidad.
Realizar nomina	El encargado de talento humano es quien realiza la liquidación de la nómina de los colaboradores.
Enviar liquidación de la nómina	Luego de tener lista la liquidación de la nómina es enviada a contabilidad para realizar su respectivo pago.
Realizar plan de capacitación	El jefe de gestión del recurso humano, realiza un plan de capacitación el cual logra identificar las necesidades para la cual capacitar al colaborador, definiendo mecanismos para la implementación de la actividad.
Archivar asistencia de la capacitación	Para cada capacitación se archiva la asistencia del personal para su debido control y seguimiento de la actividad.
Realizar programa de Bienestar Laboral	El jefe de gestión del recurso humano elaborará un programa de Bienestar Laboral el cual es socializada a Gerencia y contabilidad para su respectiva aprobación presupuestal. Si el programa es aprobado se empieza la implementación del mismo, si NO es aprobado se realizará un ajuste al programa.

Cotizar la dotación

El encargado de gestión de talento humano es quien cotiza la dotación de los colaboradores

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA		
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO		FECHA: 10/01/2020
	CÓDIGO: MP-SGC-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 55

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Entregar y recuperar dotación	<p>que posteriormente es socializada a Gerencia y contabilidad para su respectiva aprobación.</p> <p>Si la cotización de la dotación es aprobada el encargado de gestión humana envía la orden de</p> <p>La orden de compra para posteriormente ser entregada al colaborador.</p> <p>Si no es aprobada la cotización se debe buscar nuevas cotizaciones.</p> <p>Se resalta que para los trabajadores antiguos deben entregar dotación con mal estado para recibir nueva dotación.</p>
Realizar procesos disciplinarios	El encargado de talento humano es quien realiza los procesos disciplinarios y es el encargado de hacerlo firmar.
Realizar seguimiento y control	El encargado de talento humano por medio de indicadores realiza seguimiento y control de cada uno de los procesos para su eficiencia.
Realizar acciones correctivas, preventivas y mejoras continuas	El jefe de gestión del recurso humano, realiza acciones que mejore continuamente el proceso del área.
Fin	Fin del procedimiento

Anexo 29. Manual de funciones

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA				
	SISTEMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO				
	MANUAL DE FUNCIONES			FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA	1 de 3

1. IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO	Gerente
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)
AREA	Gerencial
JEFE INMEDIATO:	Ninguno
SUPERVISA A	Contador público, Coordinador de talento humano, Coordinador de compras, Coordinador de ventas, y Coordinador de bodega y logística.
HORARIO	Lun a Sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Gestionar eficaz y eficientemente los recursos en pro del logro de los objetivos de la organización.	
2. PERFIL DE CARGO	
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS
	Cód. FACTORES ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1 Profesional En ciencias administrativas, Jurídicas, ingenierías y/o ciencias económicas.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1 Dos (2) años Mínimo dos (2) años de experiencia específica en cargos directivos.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1 Normas y procedimientos administrativos Conocimiento práctico en diseño e implementación de normas y procedimientos administrativos.
	3.2 Legislación laboral Conocimientos en legislación laboral.

3.3	Planeación estratégica y administración	Conocimientos en administración, finanzas, contabilidad, marketing y ventas.
3.4	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas.
3. FUNCIONES		
Representar judicial y legalmente la empresa.		
Asegurar que la responsabilidad y la autoridad estén definidas y comunicadas dentro de la empresa.		
Vigilar el cumplimiento de cada cargo.		
Organizar, coordinar y supervisar las actividades de la empresa.		
Aprobar y difundir los documentos normativos de la empresa, como los estados financieros, inventarios, manual de funciones, y demás documentos.		
Suministrar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.		
Planificar los objetivos de la empresa a corto y a largo plazo.		
Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la empresa.		
Supervisar las operaciones de la empresa, así como, los libros de contabilidad, cuidando que dicha contabilidad este al día.		
Planificar, organizar y mantener una imagen positiva ante los colaboradores de la empresa, propiciando los canales de comunicación necesarios que garanticen la receptividad ante cualquier opinión o sugerencia.		
Crear y mantener buenas relaciones con los colaboradores, clientes y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa.		
Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo a las disposiciones vigentes a los colaboradores, así como conceder la licencia al personal de acuerdo a la normativa establecida.		
Planificar las metas de ventas.		
Mantener los contactos oportunos con proveedores para analizar las características, calidad,		

condiciones de servicio, precio y pago.
Mantener en óptimas condiciones los equipos y herramientas de la empresa.
4. RESPONSABILIDADES
Toma de decisiones a nivel de conducción general previniendo errores que puedan afectar la estabilidad de la empresa.
Dirigir y orientar las operaciones de la empresa, así como, controlar las actividades de los colaboradores.
Crear y mantener un buen clima organizacional.
Mantener buenas relaciones con los proveedores, colaboradores y clientes.
Velar por el buen funcionamiento de los equipos y herramientas de la organización.
Custodiar el manejo de la información según su clasificación.
Manejar adecuadamente los títulos y valores que posea la distribuidora.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS ESPECIFICAS: Liderazgo, iniciativa, pensamiento crítico, gerenciamiento de la motivación del personal, dirección y desarrollo de personas, comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, capacidad de análisis y síntesis, conducción de grupos de trabajo, capacidad de negociación, gestión del cambio y desarrollo de la organización.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellár	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Contador publico		
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)		
AREA	Financiera		
JEFE INMEDIATO	Gerente		
SUPERVISA A	Auxiliar de Facturación, Auxiliar de Cartera y Auxiliar Contable		
HORARIO	Lun a Sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Manejar y controlar la información contenida en los documentos contables, verificando su exactitud, a fin de garantizar estados financieros contables y oportunos.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Profesional	En contaduría publica
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Dos (2) años	Mínimo dos (2) años de experiencia específica en cargos contables y/o financieros.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Normas de contabilidad	Conocimiento teórico de las normas, leyes, reglamentos, y decretos que regulan las prácticas contables.
	3.2	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas
	3.3	TNS o World Office	Amplios conocimientos en el manejo de modulo contable.

	3.4	Elaboración de presupuestos y conocimientos contables	Conocimiento teórico práctico en elaboración de presupuestos y principios y prácticas de contabilidad.
3. FUNCIONES			
Verificar el cumplimiento de las normas y principios de contabilidad.			
Codificar las cuentas de acuerdo a la información y a los lineamientos establecidos.			
Hacer los registros contables de las operaciones realizadas por la empresa			
Analizar los diversos movimientos de los registros contables.			
Preparar proyecciones y análisis sobre los aspectos contables.			
Revisar contratos de proveedores.			
Preparar los estados financieros y balances de ganancias y pérdidas.			
Verificar la aplicación de causaciones y descuentos tributarios.			
Presentar informes contables dirigidos especialmente a la DIAN.			
Revisar los descuentos aplicados al pago de las facturas.			
Analizar los diversos movimientos de los registros contables.			
Confirmar que los ingresos, gastos y costos sean imputados correctamente			
Llevar el control de órdenes de pago – órdenes de compra.			
Llevar el control de cuentas por pagar.			
Cumplir estrictamente con el calendario de vencimientos tributarios.			
Verificar que los soportes contables cumplan con los requisitos legales.			
Revisar las liquidaciones de nómina y aportes de seguridad social.			
Revisar todos los pagos que se realicen.			
Realizar cálculos de depreciación de los activos.			
Firmar balances y certificaciones que requiera presentar la institución.			
Revisar las conciliaciones bancarias.			

Asesorar a la gerencia en la información económica y financiera para la toma de decisiones.
Elaborar periódicamente informes de las actividades contables realizadas.
Presentar los soportes que requiera el área financiera.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
Toma de decisiones a nivel financiero previniendo errores que puedan afectar la estabilidad de la empresa.
Manejar adecuadamente los títulos y valores que posea la distribuidora.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS ESPECIFICAS: Iniciativa, pensamiento analítico, comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, capacidad de análisis y síntesis, capacidad de negociación, y capacidad de calcular e interpretar cifras con rapidez y precisión.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellár	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	DORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA
				1 de 3

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador de Talento Humano		
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)		
AREA	Talento humano		
JEFE INMEDIATO:	Gerente		
SUPERVISA A	Ninguno		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00 p.m / 02:00 p.m – 06:00 p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Coordinar los procesos de talento humano en la empresa.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Profesional	Profesional en ingeniería industrial, administración o afines.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Dos (2) años	Mínimo dos (2) años de experiencia específica en manejo de personal o cargos administrativos.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas
	3.2	Legislación laboral	Conocimientos en legislación laboral.
	3.3	Elaboración de presupuestos y conocimientos contables	Conocimiento en elaboración de presupuestos.
3. FUNCIONES			
Atender y resolver inquietudes del personal como permisos, licencias, incapacidades, y vacaciones.			
Ejecutar las actividades de reclutamiento, selección de personal, registro, contratación, inducción y elaborar los contratos de trabajo del personal que se vincule.			
Coordinar la inducción del personal que ingrese a la empresa.			
Realizar entrevistas al aspirante a un cargo			

Afiliar a los empleados al sistema general de riesgos laborales
Mantener actualizado el manual de funciones y el organigrama y proponer modificaciones.
Consolidar las novedades incluyéndolas en el paquete de nómina y remitir consolidado al área contable.
Velar porque se lleve actualizado y debidamente archivado los documentos correspondientes a las hojas de vida del personal.
Coordinar la entrega de la dotación del personal y elementos de protección personal.
Firmar las constancias laborales que soliciten los empleados.
Elaborar la liquidación de prestaciones sociales, pagos parafiscales y seguridad social del personal.
Realizar seguimiento al reconocimiento del cobro de incapacidades
Realizar las desvinculaciones del personal.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
Toma de decisiones previniendo errores que puedan afectar la estabilidad de la empresa.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Liderazgo, iniciativa, pensamiento crítico, gerenciamiento de la motivación del personal, dirección y desarrollo de personas, comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, capacidad de análisis y síntesis, conducción de grupos de trabajo.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellár	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador de compras		
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)		
AREA	Compras		
JEFE INMEDIATO:	Gerente		
SUPERVISA A	Ninguno		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Coordinar las actividades relacionadas con la adquisición y abastecimiento de los productos con el fin de obtener el mejor precio, calidad, servicio y condiciones de compra.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Profesional	Profesional en carreras comerciales, de ingeniería industrial, administración o afines.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Dos (2) años	Mínimo dos (2) años de experiencia específica en el área de compras.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas.
	3.2	Conocimientos en compras	Proceso de compras y temas relacionados con las adquisiciones de productos.
	3.3	Conocimientos en logística	métodos logísticos para la distribución.
3. FUNCIONES			
Recibir las órdenes de compra, realizar cotizaciones, y obtener las mejores condiciones de calidad, servicio y costo.			
Realizar las negociaciones para la compra de los productos.			
Atender a los proveedores de manera personal y telefónica.			
Estudiar las formas y condiciones de pago ofertadas por los diversos proveedores.			
Mantener estrechas relaciones con los proveedores para generar alianzas estratégicas.			
Realizar el monitoreo de los productos que entrega el proveedor hasta que se recibe en almacén, asegurando que cumpla con las especificaciones solicitadas.			

Efectuar devoluciones y reclamaciones a compras.
Monitorear e informar sobre el logro de los objetivos de compras.
Suministrar información sobre las ordenes de compras y las compras realizadas.
Verifica la llegada de los productos a la empresa.
Mantener actualizado el catálogo de proveedores.
Supervisar el control y seguimiento de las garantías y devoluciones con los proveedores.
Realizar seguimiento a las compras realizadas.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
Supervisar el control y seguimiento de las ordenes de compras, garantías y devoluciones con los proveedores.
Toma de decisiones previniendo errores que puedan afectar la estabilidad de la empresa.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Liderazgo, iniciativa, pensamiento crítico, comunicación eficaz, capacidad de negociación, y capacidad de análisis y síntesis.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellár	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF.GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador de ventas		
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)		
AREA	Ventas		
JEFE INMEDIATO:	Gerente		
SUPERVISA A	Vendedores y Mercaderistas		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Supervisar y dirigir las actividades del proceso de ventas.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Profesional	Profesional en ventas, marketing y/o administración de empresas.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Dos(2) años	Mínimo dos (2) años de experiencia específica en el área de compras.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas.
	3.2	Conocimientos en ventas	Proceso de ventas y temas relacionados con la comercialización de productos.
	3.3	Canales comerciales	Conocimientos en los diferentes canales comerciales, marketing, negociación y ventas.
3. FUNCIONES			
Definir los objetivos de ventas que debe alcanzar cada vendedor.			
Investigar e identificar las oportunidades de ventas, generando indicadores y detectando clientes potenciales.			
Intervenir en las decisiones de la empresa relacionadas con la comercialización de los productos.			
Diseñar y presentar estrategias de ventas e informes.			
Realizar un pronóstico de ventas periódicamente.			
Realizar informes de ventas diarios.			
Controlar que las ventas realizadas se incrementen.			

Controlar que los márgenes de ventas realizados aumenten.
Re-direccionar las ventas hacia el recurso apropiado en relación con los clientes.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
Supervisar el control y seguimiento de las ventas.
Toma de decisiones previniendo errores que puedan afectar la estabilidad de la empresa.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Liderazgo, iniciativa, pensamiento estratégico, comunicación eficaz, capacidad de negociación, y capacidad de análisis y síntesis.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellár	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Coordinador de bodega y logística		
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)		
AREA	Almacenamiento		
JEFE INMEDIATO:	Gerente		
SUPERVISA A	Auxiliares de bodega, conductores y ayudantes de entrega		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Controlar todas las actividades relacionadas con el área de bodega, determinando las necesidades de compra a proveedores.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Profesional	Profesional en administración de empresas o similares.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Dos (2) años	Mínimo dos (2) años de experiencia específica en el área de bodega y/o logística.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas.
	3.2	Almacenamiento e inventarios	Manejo de almacenamiento y control de inventarios.
3. FUNCIONES			
Recibir y verificar que la mercancía que ingrese se encuentre en buenas condiciones.			
Inspeccionar el cargue y descargue de la mercancía.			
Controlar los plazos de entrega y condiciones de la mercancía.			
Mantener los movimientos de inventarios actualizados			
Establecer los procedimientos a seguir en las acciones de compra de mercancía.			
Emitir los pedidos de compra en el plazo adecuado.			
Reportar el stock de mercancía diario para la compra a proveedores.			
Administrar las facturas de la mercancía recibida de proveedores para su ingreso al inventario.			
Mantener los contactos oportunos con los proveedores.			
Búsqueda de proveedores alternativos que puedan suministrar la mercancía en mejores condiciones de plazo, calidad y precio que los actuales.			

Revisar el adecuado almacenaje de la mercancía.
Verificar la rotación adecuada de los productos por fecha de antigüedad.
Preparar reportes actualizados de las existencias en bodega.
Distribuir adecuadamente la mercancía para lograr la eficiencia del espacio y hacer más ágil el despacho.
Verificar que los documentos de despacho estén debidamente autorizados.
Controlar el plan de rutas de los conductores.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
Supervisar el control y seguimiento de los pedidos.
Toma de decisiones previniendo errores que puedan afectar la estabilidad de la empresa.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Liderazgo, iniciativa, pensamiento analítico, comunicación eficaz, capacidad de negociación, y capacidad de análisis y síntesis, capacidad de calcular e interpretar cifras con rapidez y precisión.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellár	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de facturación		
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)		
AREA	Financiera		
JEFE INMEDIATO:	Contador		
SUPERVISA A	Ninguno		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Asegurar la correspondencia del producto facturado con la orden de pedido, verificando que la información este correctamente diligenciada.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Técnico y/o tecnológico	En auxiliar contable, financiero y/o facturación.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Seis (6) meses	Mínimo seis (6) meses de experiencia específica en facturación o sistemas.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas
		Conocimientos en facturación	Normatividad en materia de facturación
3. FUNCIONES			
Verificar las ordenes de pedido que le son entregadas, corroborando el disponible en el inventario, para así lograr realizar la factura correspondiente.			

Facturar pedido por pedido según corresponda, dejando una copia para archivar y otra copia se entrega al coordinador de bodega.
Diligenciar la planilla de seguimiento del pedido.
Asegurar que las ordenes de pedido coincidan con lo facturado.
Recibir de los conductores las facturas de los pedidos entregados durante el día y re liquidarlas.
Verificar que lleguen todas las facturas despechadas durante el día y que el consecutivo se encuentre completo.
Archivar los documentos y facturas procesadas en orden consecutivo.
Realizar la merma a cada factura e imprimir dos copias de la nota de venta, una para la factura y otra para archivar.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Pensamiento analítico, comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, capacidad de análisis y síntesis, y capacidad de calcular e interpretar cifras con rapidez y precisión.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellar	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar de cartera		
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)		
AREA	Financiera		
JEFE INMEDIATO:	Contador		
SUPERVISA A	Ninguno		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Asistir y apoyar el manejo, control y recuperación de la cartera de la empresa y la gestión de los procedimientos establecidos en las disposiciones legales e internas.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Técnico y/o tecnológico	En auxiliar contable, financiero y/o administración.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Seis (6) meses	Mínimo seis (6) meses de experiencia específica como auxiliar de cartera.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas
		Conocimientos en cartera	Normatividad en materia de cartera.
3. FUNCIONES			
Coordinador oportunamente, el cumplimiento de las obligaciones, intereses de mora y las cuotas vencidas mediante cobros a través de llamadas telefónicas, comunicación escrita, en medio impreso, mensajes de texto, o por correo electrónico.			

Organizar el envío de correspondencia para que llegue oportunamente a la persona que va dirigida.
Contabilizar los pagos ordinarios y extraordinarios de crédito, aportes, cartera castigada y terceros, con el fin de recuperar la cartera.
Realizar análisis sobre los pagos de créditos y aportes que se requiera.
Archivar y custodiar la documentación, manteniéndola al día.
Realizar la contabilización de las devoluciones de las cuotas correspondientes a las cuotas de los clientes.
Realizar la constancia de paz y salvo de los créditos, y hacerlos llegar al cliente.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Pensamiento analítico, comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, capacidad de análisis y síntesis, y capacidad de calcular e interpretar cifras con rapidez y precisión.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellar	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA
			1 de 3	

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliar contable		
NUMEROS DE CARGO	Uno (1)		
AREA	Financiera		
JEFE INMEDIATO:	Contador		
SUPERVISA A	Ninguno		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Registrar y controlar la información contable de la empresa, para posteriormente ser revisada por el contador.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Técnico y/o tecnológico	En auxiliar contable y/o financiero
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Seis (6) meses	Mínimo seis (6) meses de experiencia específica en cargos contables.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Normas de contabilidad	Conocimiento teórico de las normas, leyes, reglamentos, y decretos que regulan las prácticas contables.
	3.2	Conocimientos en ofimática	conocimientos en herramientas ofimáticas
	3.3	TNS O WORLD OFFICE	Amplios conocimientos en el manejo de modulo contable.
	3.4	Elaboración de presupuestos y conocimientos contables	Conocimiento teórico práctico en elaboración de presupuestos y principios y prácticas de contabilidad.
3. FUNCIONES			
Revisión diaria de caja y bancos realizando registros respectivos.			
Revisar y analizar el comportamiento presupuestal de la empresa.			
Revisar constantemente las cuentas de clientes y proveedores.			
Realizar conciliaciones bancarias.			

Realizar causación de los diferentes pagos y gastos.
Realizar reembolso de caja menor periódicamente.
Realizar facturas de venta a los distintos clientes y seguimiento de su entrega.
Archivar los documentos contables de acuerdo a la norma de archivo exigida a la fecha
Manejar la caja menor de la empresa.
Elaborar informes sobre el arqueo de caja.
Controlar los gastos y asegurar el uso de adecuado de recursos.
Presentar informe de cuentas por cobrar y cuentas por pagar periódicos.
Realizar programación de pagos.
Efectuar la generación automática de nómina, comprobante de egreso de pago de nómina y seguridad social.
Hacer entrega al coordinador de talento humano el informe de cancelación de liquidaciones de contrato y vacaciones con copia de sus respectivos soportes.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Pensamiento analítico, comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, capacidad de análisis y síntesis, y capacidad de calcular e interpretar cifras con rapidez y precisión.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellar	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA
			1 de 2	

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Vendedores		
NUMEROS DE CARGO	Tres (3)		
AREA	Ventas		
JEFE INMEDIATO:	Coordinador de ventas		
SUPERVISA A	Ninguno		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Ofrecer los productos de la empresa brindando una excelente atención y eficiente manejo de las necesidades de los clientes.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Técnico o tecnólogo	En mercadeo o marketing.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Seis (6) meses	Mínima de (6) meses en cargos relacionados, servicio al cliente, área comercial, marketing o afines.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas.
	3.2	Conocimientos en ventas	Proceso de ventas y temas relacionados con la comercialización de productos.
	3.3	Servicio al cliente	Conocimientos en servicio al cliente.
3. FUNCIONES			
Ejecutar las estrategias de promoción de los productos de la empresa.			
Asesorar al cliente de los productos que la empresa ofrece.			

Apoyar en la investigación de mercados y análisis de estrategias.
Captar nuevos clientes en los que pueda encontrar a posibles compradores.
Orientar sobre las posibles soluciones, si se llega a presentar inconsistencias con el producto.
Retener a los clientes actuales.
Establecer nexos entre la empresa y los clientes.
Lograr determinados volúmenes de ventas.
Mantener y mejorar la participación en el mercado.
Retroalimentar a la empresa las inquietudes de los clientes.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Iniciativa, pensamiento estratégico, comunicación eficaz, capacidad de negociación, persuasión, y capacidad de análisis y síntesis.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellar	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA
				1 de 2

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Mercaderistas		
NUMEROS DE CARGO	Dos (2)		
AREA	Ventas		
JEFE INMEDIATO:	Coordinador de ventas		
SUPERVISA A	Ninguno		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Apoyar en las ventas en los diferentes establecimientos comerciales, realizando la respectiva demostración de los productos.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Técnico o tecnólogo	En mercadeo o marketing.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Seis (6) meses	Mínima de (6) meses como mercaderista.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas.
	3.2	Conocimientos en ventas	Proceso de ventas y temas relacionados con la comercialización de productos.
	3.3	Servicio al cliente	Conocimientos en servicio al cliente.

3. FUNCIONES
Dar a conocer las características, beneficios y precios de los productos.
Ejecutar la promoción y muestreo de los productos.
Contactar telefónicamente o por medios electrónicos a los posibles clientes e impulsar los productos de la empresa.
Visitar establecimientos comerciales para promocionar los productos.
Revisar fechas de vencimiento de los productos ofrecidos por la empresa.
Identificar la competencia para mejorar las ofertas.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Iniciativa, pensamiento estratégico, comunicación eficaz, capacidad de negociación, persuasión, y capacidad de análisis y síntesis.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellar	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA
			1 de 2	

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Auxiliares de bodega		
NUMEROS DE CARGO	Dos (2)		
AREA	Almacenamiento		
JEFE INMEDIATO:	Coordinador de bodega y logística		
SUPERVISA A	Ninguno		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Apoyar en el manejo de las mercancías en el área de bodega.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Técnico o tecnólogo	En logística y/o distribución.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Seis (6) meses	Mínima de (6) meses en almacenamiento y/o bodegaje.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Conocimientos en ofimática	Conocimientos en herramientas ofimáticas.
	3.2	Almacenamiento e inventarios	Manejo de almacenamiento y control de inventarios.
3. FUNCIONES			
Cargar y descargar la mercancía de los proveedores.			
Empacar, embalar y consolidar la mercancía según requerimientos de los clientes.			

Confrontar lo recibido con las facturas.
Alistamiento de los pedidos.
Reportar y separar las mercancías averiadas para devolución.
Almacenar en el lugar asignado la mercancía.
Organizar, ubicar, inventariar y registrar mercancía.
Realizar periódicamente el inventario de mercancía, con el fin de mantener la cantidad adecuada.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Pensamiento analítico, comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, capacidad de análisis y síntesis, y capacidad de calcular e interpretar cifras con rapidez y precisión.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellar	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniería Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA
				1 de 2

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Conductores		
NUMEROS DE CARGO	Tres (3)		
AREA	Almacenamiento		
JEFE INMEDIATO:	Coordinador de bodega y logística		
SUPERVISA A	Ayudantes de entrega		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Prestar el servicio de transporte de manera correcta y oportuna, manteniendo el vehículo que se le asigne en perfecto orden, presentación y funcionamiento.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Bachiller	Bachiller técnico y/o académico.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Un (1) año	Mínimo de un (1) año desempeñando funciones como conductor.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Servicio al cliente	Conocimientos en servicio al cliente.
3. FUNCIONES			
Mantener en adecuado estado los documentos personales y los del vehículo.			
Verificar que el vehículo cuente con los elementos auxiliares.			
Comprobar la dirección y destino de la mercancía.			

Verificar la cantidad y referencia de la mercancía a cargar constatando con la factura.
Vigilar posibles daños en la mercancía como derrames, roturas, y comunicarlos.
Verificar que la mercancía este bien colocada y sujeta para evitar desplazamientos u otros incidentes.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Control y manejo de la mercancía a transportar.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, y capacidad de análisis y síntesis.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellar	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente

	DISTRIBUIDORA ALEXIS ANGARITA			
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			
	FORMATO DE MANUAL DE FUNCIONES		FECHA	03/01/2020
	CÓDIGO	MF-GTH-001	VERSIÓN: 1	PÁGINA 1 de 2

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
NOMBRE DEL CARGO	Ayudantes de entrega		
NUMEROS DE CARGO	Tres (3)		
AREA	Almacenamiento		
JEFE INMEDIATO:	Conductor		
SUPERVISA A	Ayudantes de entrega		
HORARIO	Lun a sab 08:00a.m – 12:00p.m / 02:00p.m – 06:00p.m		
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO: Apoyar a los conductores en la entrega de los pedidos de manera correcta y oportuna.			
2. PERFIL DE CARGO			
ÁREAS DE MEDICIÓN	REQUISITOS		
	Cód.	FACTORES	ESPECIFICACIONES
NIVEL EDUCATIVO	1.1	Bachiller	Bachiller técnico y/o académico.
EXPERIENCIA LABORAL	2.1	Un (1) año	Mínimo de un (1) año desempeñando funciones como ayudante de entrega.
CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	3.1	Servicio al cliente	Conocimientos en servicio al cliente.
3. FUNCIONES			
Apoyar en el despacho de los pedidos.			
Acomodar los pedidos en los vehículos de acuerdo a las especificaciones definidas.			
Verificar la cantidad y referencia de la mercancía a cargar constatando con la factura.			

Vigilar posibles daños en la mercancía como derrames, roturas, y comunicarlos.
Verificar que la mercancía este bien colocada y sujeta para evitar desplazamientos u otros incidentes.
Apoyar en el descargue de mercancía recibida en bodega
Descargar los pedidos en las dependencias de los clientes.
Cualquier otra función que le asigne el jefe inmediato.
4. RESPONSABILIDADES
Manejar y velar por la adecuada utilización de los equipos y herramientas que le fueron asignadas.
Control y manejo de la mercancía a transportar.
Velar por la confidencialidad de la información suministrada por la organización.
5. COMPETENCIAS
COMPETENCIAS GENERALES: Responsabilidad, sentido de pertenencia, autocontrol, compromiso ético, habilidades interpersonales, y capacidad para trabajar en equipo.
COMPETENCIAS FUNCIONALES: Comunicación eficaz, capacidad de organización y planificación, y capacidad de análisis y síntesis.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Angie Paola Cuellar y Camila Andrea Bustamante	Sthefany Cuellar	Alexis Angarita
CARGO	Estudiantes de Ingeniera Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander	Coordinador Talento Humano	Gerente