

**PROCESO DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
COMPAÑÍA “LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES” CON BASE EN LOS
LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001**

JESÚS LEONARDO FLOREZ TORRES

COD: 77202005

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
BUCARAMANGA**

2007

**PROCESO DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
COMPAÑÍA “LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES” CON BASE EN LOS
LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001**

**JESÚS LEONARDO FLOREZ TORRES
COD: 77202005**

PRACTICA ACADÉMICA

**JEFE INMEDIATO PRÁCTICA
IVONNE BORJA**

**TUTOR DE LA PRÁCTICA
C.P. JORGE ARDILA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
BUCARAMANGA**

2007

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	5
1.1	TITULO	5
1.2	OBJETIVOS	5
1.2.1	Objetivo General	5
1.2.2	Objetivos Específicos	5
2.	NECESIDAD	6
3.	CRONOGRAMA PRESUPUESTADO VS. EJECUTADO	7
4.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	8
4.1	EMPRESA	8
4.1.1	Reseña Histórica	8
4.1.2	Misión	8
4.1.3	Visión	8
4.1.4	Clientes	9
4.1.5	Proveedores	10
4.2	CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	12
4.3	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y RESPONSABILIDADES	18
4.4	PLANEACION DE LA AUDITORIA	23
4.4.1	Ejecución	27
4.4.2	Informes de auditoria	32
5.	CONCLUSIONES	47
	LISTA DE ANEXOS.....	48
	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	49

INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios la compañía centro sus esfuerzos en estandarizar todos sus procesos y procedimientos, trabajar en una cultura de mejora continua de acuerdo a los requerimientos del mercado y a nivel interno con el fin de cumplir con los objetivos comerciales, administrativos y financieros.

A finales del año 2004 Lidertiendas Distribuciones S.A. obtuvo la Certificación de calidad, luego de un trabajo de equipo, continua preparación, evaluación de resultados, implementación de acciones de mejora, tareas que seguirán en el tiempo como herramientas básicas para la conservación de esta certificado, el crecimiento y evolución como compañía de servicio calificada por su excelencia en distribución y comercialización de productos de consumo masivo.

Durante el tiempo que la compañía ha tenido su Certificación ha ido realizando cambios, reestructuración de procesos y actividades, redistribución de funciones dado que en este sector tan competido se tiene que mantener la optimización de toda clase de recursos enfocados a mantener la competitividad comercial y la calidad del servicio dos características claves para la decisión de compra de nuestros clientes.

1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

1.1 TITULO

Proceso de auditoria al sistema de gestión de calidad compañía "lidertiendas distribuciones" con base en los lineamientos de la norma iso 9001

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General:

Revisión de procesos de distribución, utilizando como herramienta a la Auditoria de la calidad fundamentada en la Norma técnica Colombiana ISO 9001 para contribuir al proceso de certificación.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Verificar cuando el SGC del auditado se ha implementado y mantenido apropiadamente.
- Identificar las áreas de mejora potencial.
- Evaluar el sistema de calificación de los proveedores y ver si se ajusta o no a la norma ISO.

2. NECESIDAD

Verificar el grado de cumplimiento de los procesos de tal forma que los que no se ajusten a las normas ISO deben ser corregidos y los demás ajustados, que es lo que finalmente se busca con esta auditoria es corregir las posibles fallas para volver a obtener la certificación.

La implementación de esta preauditoria a la auditoria de certificación por parte de la compañía "Lidertiendas Distribuciones S.A. afianzara sus procedimientos ya que podrá determinar que procesos y actividades están siendo realizadas conforme a la norma ISO 9001.

3. CRONOGRAMA PLANTEADO Vs. EJECUTADO

CRONOGRAMA DE TRABAJO																																				
PRACTICA ACADÉMICA * FACULTAD DE CONTADURÍA PUBLICA																																				
PROCESO DE AUDITORIA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD																																				
PRIMER SEMESTRE 2007 / SEMANAS																																				
ACTIVIDADES DETALLADAS	FEB.				MAR.				ABR.				MAY.				FEB.				MAR.				ABR.				MAY.							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1. Conocimiento de la organización	█																█																			
2. Conocimiento del SGC		█	█															█	█																	
3. Identificación de procesos y responsables				█																█																
4. Elaboración plan de auditoria						█	█	█														█	█	█												
5. Preparación de los documentos de trabajo										█	█	█	█										█	█	█	█										
6. EJECUCIÓN														█	█	█														█	█	█				
7. Sustentación																																			█	█

4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1 EMPRESA

Lidertiendas Distribuciones S.A.

4.1.1 Reseña Histórica.

1981

Con la vinculación de algunos grupos familiares, se crea la compañía. Santandereana de Aceites S.A., hoy C.I. SACEITES S.A.

1994

Continúa una sólida relación de los grupos familiares y nace SACEITES DISTRIBUCIONES S.A. Compañía que fue constituida en Bucaramanga, mediante escritura pública número 2754 del 7 de Julio de 1994.

2001

Para dar continuidad a la labor de SACEITES DISTRIBUCIONES S.A. y con el fin de ampliar cobertura hacia el departamento de Antioquia, nace LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A. a partir de Noviembre de 2002, se traslada la sede principal a Bucaramanga y se amplía la cobertura a la zona de los Santanderes, Cesar, Arauca y Boyacá.

4.1.2 Misión

Empresa colombiana, con un capital humano comprometido y de gran sentido de pertenencia, que ofrece excelencia en distribución y servicio de productos de consumo masivo, de óptima calidad. Garantiza el manejo de relaciones gana-gana, permanentes y duraderas, basadas en el respeto, honestidad y lealtad, como valores esenciales, en beneficio de sus accionistas, proveedores, colaboradores y comunidad en general.

4.1.3 Visión

Empresa colombiana, reconocida por su liderazgo en distribución de productos de consumo masivo de óptima calidad, que se consolidará como el proveedor preferido de los clientes, por la oportunidad en el servicio y el manejo integral de las relaciones en el entorno de la organización, que garantice su permanencia en el tiempo, desarrollo de su capital humano y asegurando el crecimiento de la compañía con rentabilidad y resultados superiores.

4.1.4 Clientes

Lidertiendas Distribuciones S.A. tiene excelente cobertura que permite la atención de requerimientos de clientes de las ciudades de Bucaramanga, Aguachica, Barrancabermeja, Sangil, Cúcuta, Duitama, Valledupar y poblaciones aledañas a estas ciudades. Garantizamos entregas de mercancía para nuestros clientes en 24 horas para el sector urbano.

Contamos con distribución a los canales:

TAT: Tienda a tienda

Mayoristas: clientes cuyos volúmenes de compra superan las realizadas por los clientes del canal TAT

Institucional: Clientes de colegios, gimnasios y universidades.

Superetes: Supermercados, autoservicios y micromercados.

4.1.5 Proveedores

SACEITES

Aceite Búcaro, Latino, Oleosander, Sólido Búcaro, Margarina Sabrina

ALIMENTOS POLAR

Avena Pancho- Avenas Quaker – Margarina Mavesa - Sardinias Margarita

COLPAPEL

Papel Higiénico Scott -Pañales Sequitos, Kimbies, Natural Care –

Servilletas, Toallas Kotex

PARMALAT Y PROLECHE

Leche en Polvo, Cremas de Leche, Lecheras, Lechera Shup, Arequipes

CONFITECA

Galletas Glassitas, Rellenas, Chiclos Huevito, Chicle Tumix

BRINSA

Sal Refisal, Desinfectante Blancox

DERSA

Detergentes AS, Top Milenio, Dorado, Dersa Azul, Rey

KELLOGGS

Chococrispis, Zucaritas, Froot Loops

TECNOQUIMICAS

Sal de Frutas, Yodora, Iboprufero, Vitamina MK, Esponjilla Bon Brill

JGB

Crema dental Fluocardent, Alcohol y Algodón JGB, Tarrito Rojo, Cepillos

AGUA DE LOS MONTES

Agua vaso 260 c.c.

FERRERO DEL ECUADOR

Kinder Joy, Noggy, Hanuta, Tic- Tac, Rocher

4.2 Conocimiento del sistema de gestión de calidad.

Para el desarrollo de este capítulo se evidenció en que consistía el sistema de gestión de calidad en la empresa del cual se extractaron los siguientes datos de relevancia:

Requisitos legales y reglamentarios

Decreto 3075 del INVIMA del 1997, que regula las normas para almacenamiento, distribución, transporte y comercialización de alimentos.

Alcance del sistema

La empresa ha desempeñado desde sus inicios procesos de venta y despacho de productos a nuestros clientes, procesos en los cuales se ha especializado y se gestionan hacia la mejora continua de la empresa en general por tanto LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A. ha definido como su alcance para la certificación la *Comercialización y Distribución de productos de consumo masivo*.

Exclusiones

- Diseño y Desarrollo

Dentro del objeto de la organización no se incluyen actividades relacionadas con el diseño y desarrollo; la empresa no tiene compromisos contractuales con sus clientes que incluyan diseño y desarrollo; la empresa no transforma necesidades del cliente en especificaciones del producto.

- Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio
La organización aplica actividades de seguimiento y medición a sus procesos que le permiten identificar las deficiencias oportunamente para ser corregidas.

- Propiedad del cliente

Para el desarrollo del objeto social o razón social de la empresa no se utiliza ni se tiene control sobre bienes que sean de propiedad del cliente.

Política y objetivos de calidad

Política de Calidad

Comprometidos con la satisfacción de requerimientos y expectativas de nuestros clientes, en [Lidertiendas Distribuciones S.A.](#), desarrollamos nuestra gestión con excelencia en distribución y servicio, para consolidar el liderazgo empresarial y el logro de los objetivos de calidad, con la participación y apoyo de quienes la integran.

Objetivos de Calidad

 Prestar un servicio integral a nuestros clientes, mediante la asesoría comercial, de tal forma que se convierta en una herramienta básica para la toma de decisión de compra.

 Entregar de manera oportuna y total los pedidos de nuestros clientes, dando cumplimiento a las condiciones de negociación y garantizando calidad y servicio.

 Mantener las mejores relaciones comerciales con nuestros clientes por medio de la responsabilidad, confianza y seriedad de la empresa apoyados

en el sentido de pertenencia de nuestro capital humano y calidad de nuestros proveedores.



Desarrollar procesos internos de la organización que garanticen la eficiencia y eficacia, para optimizar la operación de la compañía.

Responsabilidad y autoridad



La Responsabilidad se asigna a partir de la identificación de los procesos, procedimientos sobre los resultados esperados. La autoridad sobre los recursos y medios en los procesos para obtener los resultados es lo que genera la responsabilidad sobre los mismos.

Dentro del manual de funciones se identifican las responsabilidades específicas de cada cargo, siendo una herramienta para asegurar que son comunicadas dentro de la organización.



Soporte organizacional del SGC

- Representante de la dirección
Se ha designado como representante de la dirección al revisor fiscal HECTOR RANGEL pues es el cargo que tiene visión más amplia de todos los procesos y procedimientos de la empresa y que ha desarrollado actividades de planeación junto con la Gerencia.
- Comité Administrativo
Constituye el ente promotor del SGC y es quien regula mediante seguimiento y aprobación de todas las actividades relacionadas del SGC. Los integrantes del comité administrativo fueron seleccionados con base en su trayectoria en la empresa, conocimiento de los procesos y

procedimientos de la organización y con personal a su cargo. Tiene como objeto discutir todos los temas relativos a personal, manejo de procesos y novedades de la compañía discutidas en las asambleas de junta directiva.

El Comité Administrativo se encuentra conformada por:

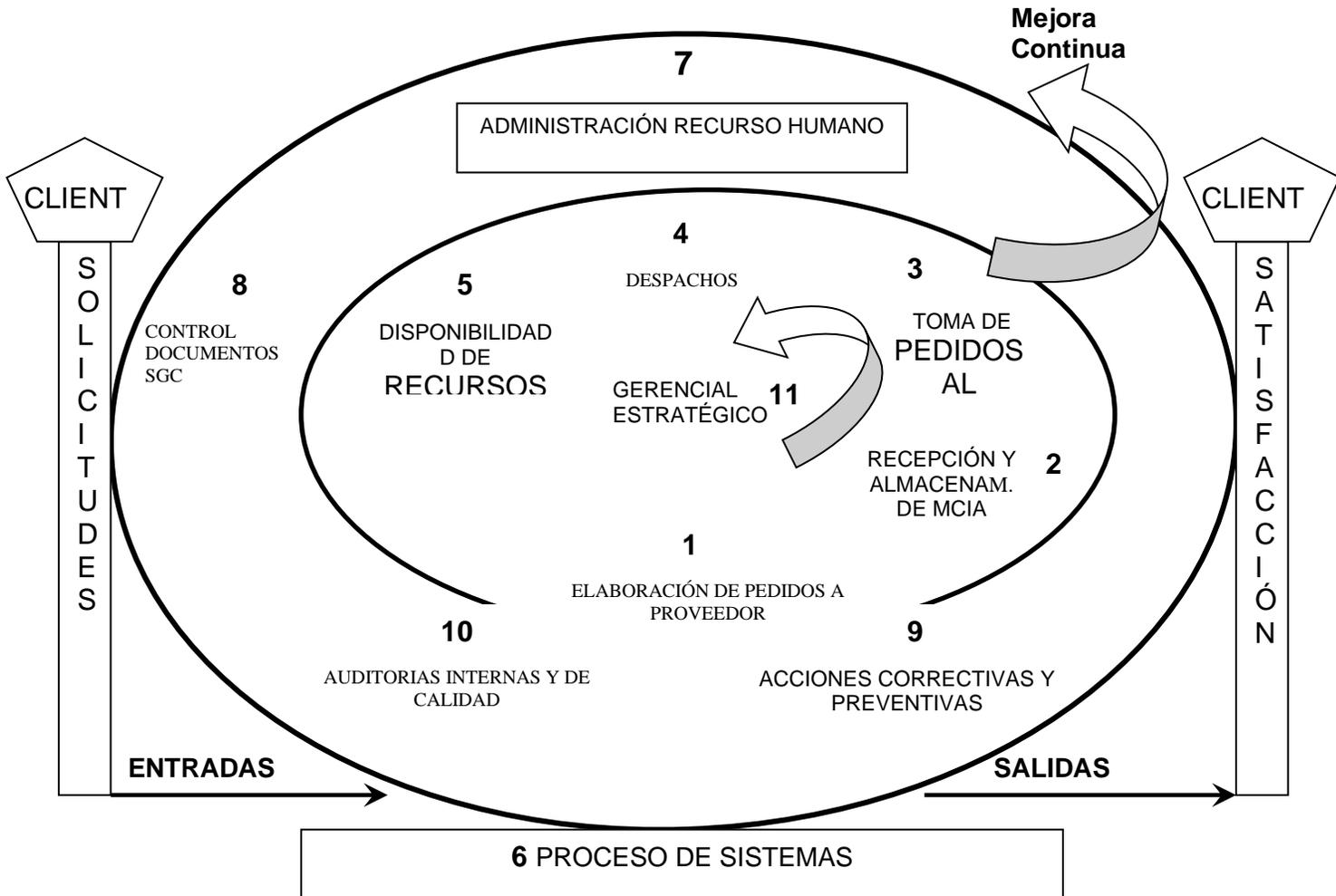
- 1) Gerente
- 2) Coordinador de Agencias
- 3) Revisor Fiscal
- 4 Coordinador de Tesorería y Cartera
- 5) Administrador de Sistemas
- 6) Coordinador de Logística
- 8) Jefe de Contabilidad
- 9) Asistente Administrativa

Nuestros procesos y su interacción

La definición de los procesos dentro de la empresa es un factor clave para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad, ya que permite establecer las interrelaciones entre los mismos, responsables y participantes, recursos, requisitos a cumplir, métodos para su verificación y seguimiento; que aportan al funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Ver: Mapa de Procesos.

MAPA DE PROCESOS

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD: PROCESOS



Comunicación interna

Se han establecido mecanismos de comunicación interna adicionales al Comité Administrativo que buscan el buen manejo de la información en todos los niveles de la empresa. Estos mecanismos son:

Reuniones de grupo natural: Se realizan por área donde sus integrantes informan a sus jefes inmediatos los inconvenientes, progresos y logros del área. La frecuencia de realización es promedio mensual y se desarrollan reunión del área Administrativa, del área Comercial, del área de Tesorería y Cartera, del área Logística y del área de Contabilidad.

Correo Electrónico Interno: Este es un medio de comunicación masivo y efectivo el cual permite asegurar el flujo de la información entre las diferentes áreas logrando oportunidad y gestión de las actividades y procesos de la compañía.

4.3 Identificación de procesos y responsabilidades.

La siguiente etapa a seguir fue la de determinar los procesos incluidos en el proceso de calidad y los responsables de los mismos; a continuación se determinaran las correspondientes caracterizaciones de los procesos:



PRINCIPALES PROCESOS LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.

- | | | |
|---|---|---|
| 
1. <i>Recepción y control de mercancías</i> | 
2. <i>Ubicación</i> | 
3. <i>Procesamiento de pedidos y emisión de documentación</i> |
| 
4. <i>Preparación de pedidos</i> | 
5. <i>Carga y expedición</i> | 
6. <i>Control y administración de stocks</i> |
| 
7. <i>Gestión de cobro</i> | 
8. <i>Control de devoluciones e incidencias</i> | |

	LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.
CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	

PROCESO: ABASTECIMIENTO

OBJETIVO: Garantizar el manejo óptimo de los inventarios asegurando oportunidad en el servicio a nuestros clientes mediante el seguimiento al desempeño de los proveedores y el cumplimiento de los objetivos comerciales de la compañía

Procesos

Proveedores

Recepción y Almacenamiento de M/cia
 Negociación y toma de

Entradas

- * Saldos de Inventarios
- * Rotación de Producto

1. Programar visitas de proveedores para solicitud de pedidos de productos
2. Consultar el "Master de Abastecimiento" y los Inventarios vs. la Rotación de los productos
3. Revisar el Informe de Agotados
4. Establecer los productos, cantidades a solicitar y las condiciones de entrega
5. Elaborar y entregar la orden de compra al proveedor
6. Verificar la recepción de los productos solicitados
7. Actualizar el "Master de Abastecimiento"
8. Realizar las evaluaciones periódicas a los proveedores
9. Definir acciones de mejora y realizar el seguimiento

Salidas

- * Información de promociones
- * Proveedores evaluados
- * Master de Abastecimiento actualizado
- * Reporte de Días de Inventario
- * Listas de productos y precios al cliente

Procesos Clientes

Negociación y toma de pedidos
 Recepción y Almacenamiento de M/cia

RESPONSABLE

Gerente
 Administradora de Abastecimiento
 Coordinador de Logística

PARTICIPAN

Coordinador de Agencias
 Supervisores de Ventas

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

- ✓ A través de los agotados
- ✓ Días de inventario
- ✓ Evaluación de Proveedores Comerciales

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

- ✓ Auditorias Internas / Externas
- ✓ Revisión por la Dirección

- ✓ Procedimiento Registro y Evaluación de Proveedores Comerciales
- ✓ Procedimiento Abastecimiento
- ✓ Orden de compra
- ✓ Facturas del Proveedores
- ✓ Formato Registro de Proveedores
- ✓ Formato Evaluación de proveedores

Disponibilidad de Recursos Financieros
 Calidad y Mejora

Talento Humano, Computador, Papelería, Fax, Espacio físico, Software.

REQUISITOS A CUMPLIR
 NTC ISO 9001:2000. CLIENTES: Disponibilidad de Productos

LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO: DESPACHOS

OBJETIVO: Garantizar la entrega oportuna y completa de pedidos a nuestros clientes asegurando calidad y el mejor servicio.

Procesos Proveedores

Recepción y Almacenamiento de Mercancía
Negociación y toma de pedidos

Entradas

- ✓ Formatos de pedido
- ✓ Productos a despachar

1. Planeación de los recursos requeridos para asegurar la entrega de los pedidos del cliente (base de datos de transportadores, personal de entrega) y definición de metas a cumplir.
2. Organizar las rutas de despachos
3. Programación de Vehículos y personal para las entregas
4. Revisión y Digitación de pedidos
5. Generar y asignar Ordenes de Cargue
6. Alistamiento de mercancía y cargue de los vehículos
7. Preparación de pedidos y entrega de productos al cliente
8. Reporte de devoluciones y novedades al regreso de la ruta
9. Evaluación de metas propuestas
10. Generar acciones de mejora

Salidas

- ✓ Pedidos entregados
- ✓ Ingresos por ventas
- ✓ Facturas para cliente
- ✓ Mercancía devuelta

Procesos Clientes del S.G.C.
Disponibilidad de Recursos Financieros.

RESPONSABLE

Coordinador de Logística

PARTICIPAN

Jefe de Bodega
Auxiliar de Logística
Digitador
Asistente Administrativa
Auxiliares de Bodega
Vendedores de Reparto

Calidad y Mejora
Administración de Recursos Humanos

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

- ✓ Informe de Efectividad (Entregadores / Fletes)
- ✓ Indicador Devoluciones de Pedidos)

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

- ✓ Seguimiento al desempeño del transportador
- ✓ Evaluación Satisfacción del Cliente
- ✓ Cuadro de Seguimiento del Decreto 3075 / 1997
- ✓ Auditorías internas / Externas
- ✓ Revisión por la dirección

Papelería, Espacio físico, Capital Humano

- ✓ Asignación de rutas y facturación de pedidos
- ✓ Cargue de vehículos y despacho de pedidos
- ✓ Entrega de Pedidos a los Clientes
- ✓ Cambios "mano a mano" de mercancía averiada a clientes y devolución al Proveedor.
- ✓ Nota crédito por devolución de producto.
- ✓ Cuadre de vehículos al regreso de la ruta.
- ✓ Registro y evaluación de proveedores de transporte
- ✓ Formato Planilla general para control de promociones
- ✓ Orden de cargue
- ✓ Formato Cambio de mercancía
- ✓ Entrada de almacén
- ✓ Salida de Almacén
- ✓ Manual de Almacenamiento

REQUISITOS A CUMPLIR

NTC ISO 9001:2000. Requisitos Infraestructura, Comunicación con el cliente, Control de Producción y de Prestación del servicio, Identificación y Trazabilidad, Preservación del producto. DECRETO 3075 DE 1997 Art. 33, 34, 35

LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO: NEGOCIACIÓN Y TOMA DE PEDIDOS

OBJETIVO: Prestar un servicio integral a nuestros clientes mediante la asesoría comercial, de tal forma que se convierta en una herramienta básica para la toma de decisión de compra.

Procesos Proveedores

Abastecimiento

Disponibilidad de Rec.

Entradas

- ✓ Líneas de productos a distribuir
- ✓ Novedades de Inventario
- ✓ Lista de precios, Promociones
- ✓ Condiciones de Solicitud de Crédito

11. Definición del segmento de clientes a cubrir (Mercado Objetivo)
12. Planteamiento de estrategias, productos y actividades promocionales con el proveedor.
13. Distribución del mercado objetivo (Zonas y Tipos de clientes) y metas a cumplir (cuotas de ventas, activaciones)
14. Programar visitas al Cliente (Ruteros)
15. Presentación de portafolio de productos al Cliente
16. Presentar alternativa de forma de pago a crédito para Clientes clase Institucional
17. Tramitar la Solicitud de Crédito y los documentos de soporte que deben anexar
18. Toma de pedidos al cliente
19. Entrega de pedidos e informe de novedades al regreso de rutas
20. Seguimiento al comportamiento del mercado (Chequeo de precios, activaciones y ventas por línea. agotados. calidad del servicio)

Salidas

- ✓ Datos y Pedidos del Cliente
- ✓ Requerimientos del Cliente
- ✓ Solicitud de Crédito y documentos de soporte
- ✓ Informe de Agotados
- ✓ Indicadores de Ventas

Procesos Clientes

Despachos

Disponibilidad de Rec. Fros

RESPONSABLE

Gerente, Coordinador de Agencias

Participan

Asistente de Ventas
Supervisores
Vendedores T-T, M-M
Servicio al Cliente
Coordinador de Tesorería y Cartera

Recepción y Almacenamiento de M/cia
Calidad y Mejora

Papelería, Medio de transporte, Talento Humano

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

- ✓ Ventas por vendedor
- ✓ Reporte de ventas
- ✓ Cuadro de indicadores
- ✓ Informe de Requerimientos y Quejas del Cliente

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

- ✓ Auditorias Internas / Externas
- ✓ Reunión de Indicadores
- ✓ Informe de Supervisión
- ✓ Revisión por la Dirección

REQUISITOS A CUMPLIR

NTC ISO 9001:2000 7.1 Planificación de la realización del Producto, 7.2 Procesos relacionados con el cliente, 7.5.3 Identificación y Trazabilidad, 8.2.1 Satisfacción de Cliente
CLIENTES: Alta frecuencia de Visitas, Satisfacción en los requerimientos y quejas del cliente, Oportunidad en la respuesta de las solicitudes de crédito, Precios competitivos que permitan márgenes de rentabilidad deseados, Disponibilidad de Productos, Entrega y ubicación de material POP

- ✓ Procedimiento Negociación y toma de Pedidos.
- ✓ Procedimiento Atención de Quejas y Requerimientos de los Clientes.
- ✓ Procedimiento Aprobación de Créditos.
- ✓ Cuota de Ventas
- ✓ Reporte de ruteros
- ✓ Formato de Pedidos.
- ✓ Formato para ruta:.
- ✓ Formato Ingreso/Novedades cliente.
- ✓ Informe de Supervisión.
- ✓ Ventas por Vendedor.
- ✓ Chequeo de precios semanal
- ✓ Programación Semanal
- ✓ Informe Agotados:
- ✓ Reporte de Ventas:
- ✓ Cuadro de indicadores:
- ✓ Asignación de cuotas por vendedor
- ✓ Solicitud de Crédito
- ✓ Hoja de Trabajo-Modulo de Servicio al cliente
- ✓ Tipos de Gestión y Causales por Tipos de Gestión



LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

PROCESO: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS

OBJETIVO: Maximizar la disponibilidad de Recursos Financieros en el tiempo cumpliendo las obligaciones comerciales y proyectando el nivel de ingresos como soporte para el logro de metas de la compañía.

Procesos Proveedores

Recepción y Almacenamiento de M/cia
Despachos
Negociación y Toma de Pedidos

Entradas

- ✓ Facturas de proveedores
- ✓ Facturas clientes
- ✓ Planillas de contado
- ✓ Dinero efectivo / Cheques
- ✓ Solicitudes de Crédito
- ✓ Ampliaciones de Cupo

1. Elaborar proyección de ingresos y egresos
2. Elaborar programación de pago a proveedores y terceros
3. Direccionar distribución de recursos de acuerdo a la programación de pagos.
4. Realizar seguimiento a los recaudos de cartera
5. Realizar seguimiento a los ingresos de contado
6. Cuadre de caja diario
7. Verificación documentos que registran ingresos por ventas
8. Evaluar cumplimiento de metas de recaudos
9. Registro de pagos de dinero para reportarlos al proveedor
10. Elaborar los Análisis de las Solicitudes de Crédito y las de Ampliaciones de Cupo
11. Generar acciones de mejoramiento y nuevas metas.

Salidas

- ✓ Comprobantes de egreso
- ✓ Consignaciones a proveedores y terceros
- ✓ Reporte o listados de cartera
- ✓ Solicitudes de Crédito v

Procesos Clientes
Abastecimiento (Proveedores)
Negociación y Toma de Pedidos

RESPONSABLE

Coordinador de Tesorería y cartera
PARTICIPAN
Auxiliar de Tesorería y Cartera
Cajero receptor
Auxiliar de cartera

PARÁMETROS DE MEDICIÓN

- ✓ Recaudos de cartera mes a mes, Rotación
- ✓ Clasificación de clientes de crédito de acuerdo al volumen de compras para revisar sus recaudos.
- ✓ Ingresos de contado
- ✓ Revisión de comprobantes de egreso
- ✓ Control de documentos para distribución de recursos
- ✓ Auditoria Documentaria
- ✓ Record de Solicitudes de Crédito

- ✓ Ingreso por Ventas
- ✓ Aprobación de Créditos
- ✓ Flujo de caja mensual
- ✓ Cuadro recaudos de cartera mes a mes
- ✓ Control de Facturas de Proveedores
- ✓ Programación Mensual de Pago a Proveedores
- ✓ Cuadro ingresos Año
- ✓ Arqueo diario de caja mayor
- ✓ Control Ingresos del Día
- ✓ Pago a Proveedores y Terceros B/manga (Efectivo):
- ✓ Pago a Proveedores y Terceros B/manga (Cheque):
- ✓ Orden de Pago
- ✓ Solicitud de Crédito
- ✓ Comprobante de Egreso o L-14

Calidad y Mejora
Negociación y Toma de Pedidos

PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

- ✓ Seguimiento al flujo de caja de la compañía (ingresos vs. egresos)
- ✓ Seguimiento de ingresos contado vs. crédito
- ✓ Seguimiento a ingresos por recaudos de cartera de acuerdo a la edad de la cartera
- ✓ Auditorias Internas / Externas
- ✓ Revisión por la dirección

REQUISITOS A CUMPLIR

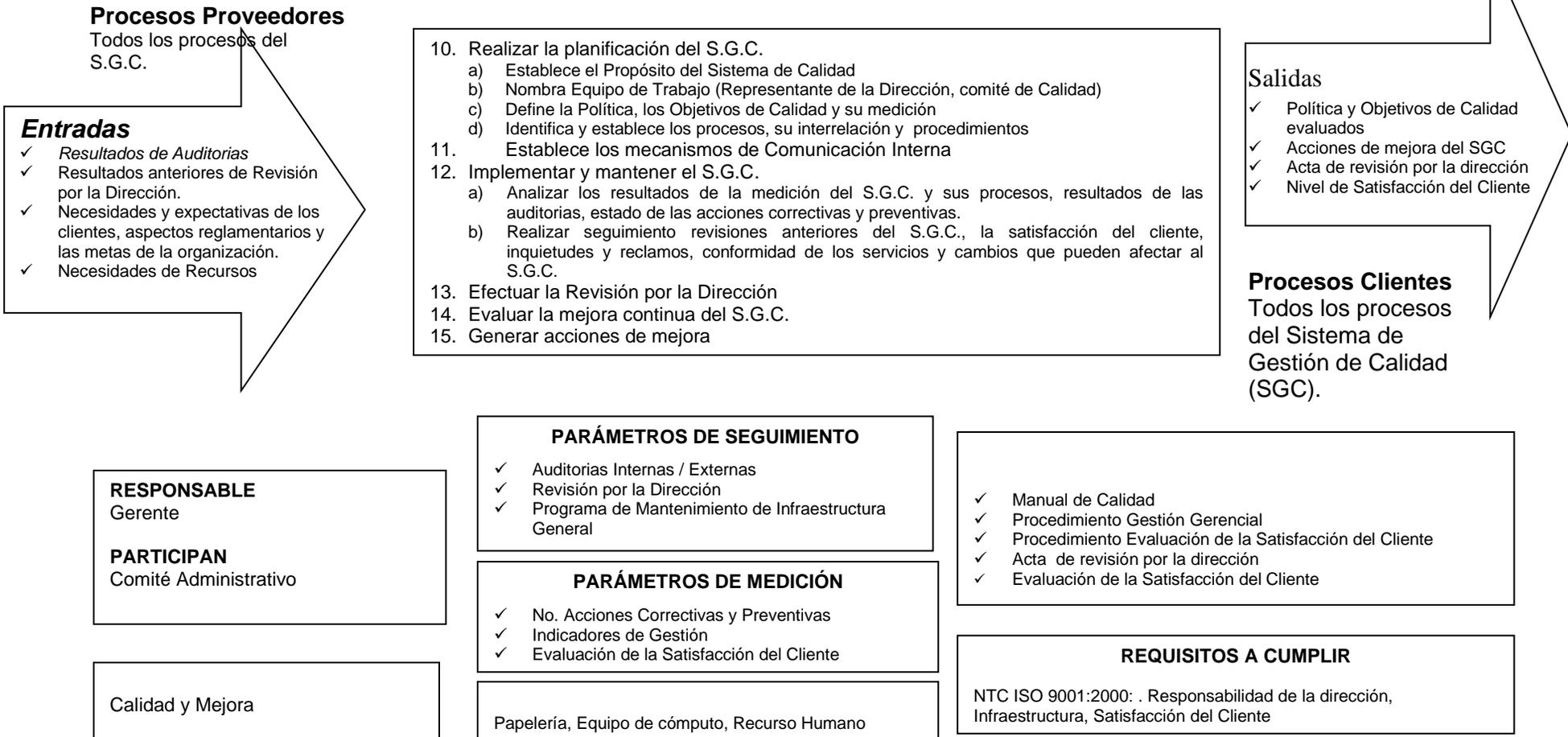
NTC ISO 9001:2000 Provisión de Recursos, CLIENTES: Oportunidad en las respuestas a las Solicitudes de Crédito.

Papelería, Equipo de cómputo, Sistema de Información

	LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.
CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	

PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL

OBJETIVO: Garantizar la eficacia del S.G.C., sus procesos y la prestación de servicios, enfocada a la satisfacción del cliente, a través del monitoreo del desempeño, la identificación de las necesidades de mejora, promoviendo el compromiso en todo nivel, y la asignación de los recursos necesarios. para el desarrollo y mantenimiento del sistema.



En los cuadros podemos observar todas los cargos que intervienen en los procesos más importantes que se realizan en las empresa, también nos da a conocer que indicadores debemos tener en cuenta al momento de efectuar la auditoria.

4.4 PLANEACION DE AUDITORIA

MODELO O NORMA DE CONFORMIDAD

NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 9001

EQUIPO AUDITOR:

Auditora líder: Ivonne Borja, Pract. Jesús Florez

RECOPIACION Y ESTUDIO DE LA DOCUMENTACION (FAMILIARIZACION)

Determinar el entorno

Conocer áreas, departamentos y actividades cubiertos por el sistema de calidad

Obtener organigrama de los niveles, cargos y personas de la empresa.

Obtener otro tipo de información; diagrama de flujos, folletos, etc.

Documentación típica del sistema (Manual de calidad y procedimientos) ultima edición.

PLAN DE TRABAJO (presentado a continuación).

PREPARACION DE LOS DOCUMENTOS DE TRABAJO

Indicadores de Gestión de calidad

Formato para registro de observaciones (Hallazgos)

Otros Documentos

LA EJECUCION

LA ELABORACION DEL INFORME

EMPRESA:	“LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.”		
Dirección:	Kilómetro 1 Vía Palenque Café Madrid Zona Industrial de Girón GIRÓN – SANTANDER		
Representante:	Martha Ruth Quintero Álvarez	Fax:	6762593
Cargo:	GERENTE	Correo electrónico	m_quintero@lidertiendas.com
Alcance: Distribución de Productos de Consumo Masivo. Oficina Principal de Bucaramanga.			
CRITERIOS DE AUDITORIA	NTC-ISO 9001/2000		
Tipo de auditoria:	PRE - AUDITORIA		
Reunión de Apertura:	2007-01-22		
Reunión de Cierre:	2007-05-8		
<p>Con un cordial saludo, me dirijo a usted para remitir la propuesta del plan de la Auditoria que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indique en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo a mi correo electrónico. El cronograma puede variar con respecto a la disponibilidad al momento de efectuar la auditoria.</p>			
Auditor Líder:	IVONNE ADELA BORJA	Correo electrónico	i_borja@lidertiendas.com
Pract:	JESÚS LEONARDO FLOREZ		jleoflorez@hotmail.com
Fecha:	2007-01-22	25	

ORDEN	PROCESO / ACTIVIDAD / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
1	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA: Seguimiento a auditoria anterior. Auditorias internas. Acciones AC/AP. Gestión Documental. Control Producto no conforme.	IAB-JL	ASIST. ADMITIVA IVONNE ADELA BORJA
2	NEGOCIACIÓN Y TOMA DE PEDIDOS: Planificación, Mercadeo, Verificación y control.	IAB-JL	COORD. AGENCIAS PASTOR HERNÁNDEZ
3	ABASTECIMIENTO: Planificación, Verificación y control del proceso. Evaluación a proveedores	IAB-JL	ADMÓN. ABASTECIMIENTO BERTHA MARÍN
4	RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍA: Distribución, Condiciones de almacenamiento. Inspección en compras.	IAB-JL	COORD. LOGÍSTICA ALEXANDER DÍAZ
5	DESPACHOS: Planeación, programación, entregas. Satisfacción del cliente. Quejas y reclamos.	IAB-JL	COORD. LOGÍSTICA ALEXANDER DÍAZ
6	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS: Pagos y recaudos. Ventas	IAB-JL	COORD. CARTERA SERGIO OVIEDO
7	PROCESOS GERENCIALES: Política y objetivos de calidad. Revisión por la dirección.	IAB-JL	GERENTE MARTHA RUTH QUINTERO
8	BALANCE EQUIPO AUDITOR	IAB-JL	Aud. Líder. IVONNE ADELA BORJA JESÚS FLOREZ
9	INFORME FINAL	IAB-JL	Aud. Líder. IVONNE ADELA BORJA JESÚS FLOREZ

4.4.1 Ejecución

Para la realización de la auditoria se aplicaran las siguientes técnicas:

.- **Inspección administrativa:** comprobar que la organización ha realizado los procesos conforme están acordados en el manual de calidad.

.- **Inspección técnica:** en esta etapa se comprueban las variables técnicas, funcionales, de aspecto, u otras del producto. Estas actividades pueden ser, por ejemplo: realizar verificaciones, tomar muestras para analizar, efectuar una verificación con la ayuda de un patrón de defectos, etc.

A continuación se enunciaran que clase de procedimientos se efectuaron en la auditoria para verificar el cumplimiento de las políticas de calidad.

Indicadores del sistema de gestión de calidad

Dentro de los indicadores de gestión se encuentran:

NEGOCIACIÓN Y TOMA DE PEDIDOS

OBJETIVO No. 1

Prestar un servicio integral a nuestros clientes mediante la asesoría comercial, de tal forma que se convierta en una herramienta básica para la toma de decisión de compra.

DIRECTRIZ No. 1

Medir el cubrimiento de la compañía en el mercado de clientes en el sector de productos de consumo masivo.

Procedimiento:

Según el censo de clientes, obtener una muestra de los clientes activos mes a mes y así determinar el porcentaje de clientes para confrontar con la meta fijada.

DIRECTRIZ No. 2

Evaluar el cumplimiento de los objetivos de ventas definidos por la compañía

Procedimiento:

Según la meta propuesta por gerencia para el valor de ventas en los meses fijados compara con las ventas reales y así determinar el nivel de cumplimiento de la meta.

DIRECTRIZ No. 3

Evaluar la eficacia en la Toma y Diligenciamiento de Pedidos.

Procedimiento:

Verificar con los pedidos el número de hechos por los clientes y los digitados por la empresa para ser despachados y confrontar con la meta dispuesta.

DESPACHO

OBJETIVO No. 2

Entregar de manera oportuna y total los pedidos de nuestros clientes, dando cumplimiento a las condiciones de negociación y garantizando calidad y servicio

DIRECTRIZ No. 1

Medir la efectividad de la fuerza de reparto frente al volumen despachado

Procedimiento:

Se tomo un muestreo aleatorio de los días en los meses seleccionados del volumen de despacho vs. El volumen de entregas y las metas definidas por la empresa y el porcentaje de alcance de los mismos.

DIRECTRIZ No. 2

Medir las causales de devoluciones de los pedidos despachados, originadas por No Conformidades en la Digitación y el Despacho de Bodega.

Procedimiento:

Se tomo un muestreo de pedidos aleatorio de los días en los meses seleccionados del total devoluciones seleccionando su origen si es por error en digitación o en despacho de bodega y las metas definidas por la empresa y el porcentaje de alcance de los mismos.

DIRECTRIZ No. 3

Asegurar el buen desempeño de nuestros proveedores para cumplir con las expectativas y requerimientos del cliente y los establecidos por la compañía.

Procedimiento:

Se tomo un muestreo de la calificación de los transportadores aleatorio de los meses seleccionados vs. la meta fijada por la administración.

RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MERCANCÍA

OBJETIVO No. 3

Mantener las mejores relaciones comerciales con nuestros clientes por medio de la responsabilidad, confianza y seriedad de la empresa apoyados en el sentido de pertenencia de nuestro capital humano y la calidad de nuestros productos.

DIRECTRIZ No. 1

Evaluar las condiciones de manejo y almacenamiento de los productos.

Procedimiento:

Se tomo un muestreo de las averías más reincidentes y su porcentaje en el inventario versus el porcentaje estimado como meta para el cumplimiento de la política.

ABASTECIMIENTO

OBJETIVO No. 4

Mantener las mejores relaciones comerciales con nuestros clientes por medio de la responsabilidad, confianza y seriedad de la empresa apoyados en el sentido de pertenencia de nuestro capital humano y calidad de nuestros proveedores.

DIRECTRIZ No. 1

Asegurar el buen desempeño de nuestros proveedores para cumplir con las expectativas y requerimientos del cliente y los establecidos por la compañía.

Procedimiento:

Se realizó una evaluación a proveedores donde se tuvieron en cuenta a grandes rasgos aspectos como:

- ❖ CALIDAD DE LOS PRODUCTOS
- ❖ LOGÍSTICA Y GESTIÓN DEL PROVEEDOR
- ❖ REPRESENTANTE

Del procedimiento anterior se tomó el promedio versus la meta a alcanzar.

DIRECTRIZ No. 2

Evaluar la gestión de la compañía frente a la disponibilidad de los productos de inventario según su comercialización.

Procedimiento:

Se tomó una muestra de los meses relacionados y sus productos agotados sobre el total de inventario activo hallando el porcentaje para confrontar con la meta propuesta.

DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS

OBJETIVO No. 5

Desarrollar procesos internos de la organización que garanticen la eficiencia y eficacia, para optimizar la operación de la compañía

DIRECTRIZ No. 1

Evaluar la gestión de los recursos financieros frente a los objetivos económicos de la empresa.

Procedimiento:

Se hallaron las ventas por cobrar en promedio sobre las ventas a crédito totales en los meses fijados de acuerdo a los datos suministrados por el departamento de tesorería y cartera hallando la rotación de cartera uno de los indicadores más importantes para el adecuado manejo de los recursos financieros versus la meta dispuesta para esta razón financiera.

Cada uno de estos indicadores y otros, se encuentran en los anexos dispuestos en este trabajo.

4.4.2 Informes de auditoria

	<p>LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA</p>
---	--	------------------------------------

Auditoria
Int/Ext Interna **No.** 01/06

Equipo Auditor Ivonne Borja – Leonardo Florez

Objetivo Realizar seguimiento a las observaciones y recomendaciones realizadas en la Auditoria de Seguimiento realizada el

Alcance de la Auditoria Proceso de Abastecimiento

A. Hallazgos de la Auditoria

* Su objetivo es mantener actualizado el inventario según las políticas de la empresa para el control del volumen y rotación de Inventarios.

* Para la planeación se tiene contemplada una Programación de Visitas, se revisan inventarios según la información del sistema que actualiza diariamente los saldos, ventas y costos por referencia; se revisa la última Orden de Compra, se evidencia si hubo faltantes u observaciones y se elabora la nueva Orden de Compra registrando es esta las novedades presentadas con la anterior.

* Cuando por ser promociones o productos nuevos se manejan volúmenes de compra acordes con la solicitud del área de ventas.

* Los proveedores no manejan inventarios, es decir cuando se hace la Orden de Compra no se cuenta con la información acerca de la disponibilidad de la referencias a pedir, lo cual en algunos casos genera reprocesos o agotados.

* Se evidenció que en diferentes Ordenes de Compra no se esta diligenciando los números de lote, fechas de vencimiento y las novedades que se registran al recibir las facturas y productos.

* Debido al no cumplimiento del procedimiento en el envío de la orden de compra diligenciada con el recibido del producto en las bodegas, se debe hacer reproceso de información consultando en el sistema o comunicándose telefónicamente con la agencia para verificar el recibido de los productos de la orden de compra.

* No se evidencian las evaluaciones a proveedores correspondientes al primer semestre del año.

* Se evidencia el levantamiento de acciones de mejora (correctivas y preventivas).

B. Observaciones

* Se encontró debilidades en la parte documental y de registro durante el proceso de verificación

La Orden de Compra enviada por Abastecimiento a cada Bodega, donde no se diligencia las características de trazabilidad del Pcto, lo cual es base para la evaluación de proveedores en el criterio relacionado con la calidad del producto y oportunidad en la entrega de los pedidos.

* Se registra debilidad en la parte referente a la creación de códigos en el sistema, no se cuenta con procedimiento claro y escrito donde se incluyan actividades y responsables.

C. Conclusiones

* Dentro de los indicadores del proceso se registran los Días de inventario, Agotados y Eval. de Proveedores, para el primer caso

es un valor que por si solo no expresa la gestión del proceso, se sugiere se sustituya por uno de cumplimiento en rotación de los

productos de lenta evacuación (mayor a 60 días)

* Se debe hacer una valoración en los productos agotados frente a la disponibilidad de inventario, más que por referencia, por el

proveedor, y este debe hacer parte de los criterios de evaluación de los mismos.

FIRMA AUDITOR LÍDER _____

	LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.	INFORME DE AUDITORIA
---	---	-----------------------------

Auditoria
Int/Ext Interna **No.** 01

Equipo Auditor Ivonne Borja – Leonardo Florez

Objetivo Asegurar el mantenimiento del proceso dentro de los lineamientos de lo establecido para el mismo dentro del S.G.C.

Alcance de la Auditoria Proceso de Despachos

A. Hallazgos de la Auditoria

* La planeación en este proceso esta definida en dos fases:
 1. la pertinente a la disponibilidad de los recursos de desarrollo de la operación como son el transporte, el personal y el sistema de información; esta se mantiene permanente en el tiempo y
 2. sobre el desarrollo del proceso de Negociación y toma de pedidos se realiza planeación diaria correspondiente a la organización de rutas bajo la política de costo beneficio, de ventas-pedidos-flete, orientado al objetivo de cumplir con el servicio de entregas efectivas.

* Se evidencia cumplimiento de los objetivos de **efectividad**, para las entregas de T –T y mayorista, con promedio acumulado de **97.24%** a Agosto/06; en las causales de devolución se destacan las siguientes **No tiene dinero 38.8%, Pcto No solicitado 8.6%**
Pedido mal elaborado 14.5%, este último se puede ver muy diferente de un mes a otro dado que un solo error puede marcar mayor impacto en pesos y disparar el indicador.

* Se encuentra que la evaluación de transportadores realizada en Sept-/06, muestra resultados positivos frente aspectos exigidos

en el decreto 3075 de 1997, art. 33 Transporte, los vehículos cumplen con requisitos para hacer el transporte de los productos distribuidos, se tiene evidenciado que son los mismos vehículos que realizan la labor continuamente lo que da al proceso y a la empresa la estabilidad y control de esta parte de la planeación de la operación.

* En la evaluación de satisfacción del cliente aun a la fecha sigue vigente la correspondiente al 2005, donde la satisfacción se evaluó en relación al área de Despachos, de la siguiente forma: Día de entrega: 87.99%, Pedidos Completos y Correctos: 87.99%
Atención del Vendedor Reparto: 88.78%

B. Observaciones

Se observa que para la fecha de esta Auditoria Interna, se debe realizar el segundo ciclo de Evaluación de los Proveedores de Transporte, dada la verificación y la nula rotación de los mismos y la exclusividad de servicio para Lidertiendas, para asegurar la aplicación de las evaluaciones oportuna y efectivamente, y partiendo de que diariamente se evalúa el vehiculo antes del cargue de la mercancía, se sugiere establecer una frecuencia de evaluación semestral para aquellos que no se les registre observaciones y su calificación este por encima de 85 ptos dado que este valor frente a la verificación física asegura el cumplimiento del Decreto 3075 de 1997.

C. Conclusiones

El proceso se encuentra cumpliendo dentro de los parámetros establecidos para el mismo dentro del S.G.C, falta el registro de acciones correctivas y/o preventivas, se debe solicitar el apoyo al área de calidad, para la identificación y formulación de estas acciones orientadas a la mejora continua del proceso.

FIRMA AUDITOR LÍDER _____

	<p>LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA</p>
---	--	------------------------------------

Auditoria

Int/Ext

Interna

No.

**Equipo
Auditor**

Ivonne Borja – Leonardo Florez

Objetivo Realizar un refuerzo al Coordinador de Agencias, sobre el proceso que lidera y la relación con el S.G.C

**Alcance de la
Auditoria**

Negociación y toma de pedidos.

A. Hallazgos de la Auditoria

1. Venta de producto mediante el servicio que prestamos, los requisitos del cliente son:

- Buen servicio
- Productos en buen estado
- Asesoría en las necesidades: Pasos en la venta 1. saludo 2. inventarios existentes 3. sugerir producto (rotación-zona)
- Apoyo y además de material POP, exhibición de producto.
- Examinar al cliente y ubicarlo según los parámetros de tipo de cliente, valor de compras, ubicación etc.

2. La organización del desarrollo del proceso se cumple así: Contar con inventarios, la fuerza de ventas o el personal requerido

La carta promocional, lista de precios, catalogo de productos actualizado

3. Las estrategias de ventas que se implementan se establecen con los proveedores analizar el comportamiento del mercado, la

implementación de promociones, ofertas para contrarrestar la situación en el mercado.

4. Las herramientas para desarrollar el proceso Chequeos de precios: sistema de información, carta promocional.

5. Los indicadores de seguimiento del proceso Formatos de supervisión en ruta: Acompañamiento en ruta.

Los indicadores de medición son estos

- Ventas por ** vendedor ** producto.
- Activación ** vendedor ** zona. Mes anterior vs. Mes actual
- Análisis por vendedor Metas 100%
- Revisión de indicadores.

B. Observaciones

Para dar mayor apreciación a la medición de la activación se sugiere hacer comparativo del censo total vs. activación del mes, para valorar el desempeño del Vendedor respecto a su área de trabajo.

Se requiere que se defina la nueva encuesta de Satisfacción del cliente, correspondiente a la medición del indicador de satisfacción del cliente, para el año 2006.

Se evidencia aun debilidad en la parte de Acciones Correctivas y Preventivas.

C. Conclusiones

El proceso se encuentra en conformidad de lo establecido en el S.G.C., la persona responsable del proceso presenta mejor interpretación de los conceptos relacionados con la norma ISO 9001:2000.

Se debe trabajar más lo referente a la identificación y registro de acciones orientadas a la mejora continua.

FIRMA AUDITOR LÍDER _____

	<p>LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA</p>
---	--	------------------------------------

Auditoria
Int/Ext

Interna

No. 01

**Equipo
Auditor**

Ivonne Borja – Leonardo Florez

Objetivo Asegurar el mantenimiento del S. G. C. a través de las actividades del proceso.

Alcance de la Auditoria Proceso DISPONIBILIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS.

A. Hallazgos de la Auditoria

PLANIFICACIÓN

* Teniendo en cuenta que es un proceso que controla un recurso fundamental “ el financiero”, lleva una programación semanal de pagos a proveedores sobre la cual se organiza el aprovechamiento de descuentos financieros, de tal forma que se optimice el recurso. (Cuadro Excel, actualizado semanalmente, apoyo de Tesorería y Cartera)

* Como herramienta básica utiliza el Flujo de Caja (proyecta ingresos egresos) sobre los cuales puede hacer la programación semanal, incluido se encuentra los ingresos por cobro de facturas crédito (promedio aprox. 20% Ventas totales).

* Gestión de Registro, Aprobación y Liberación de pedidos.

* Definir condiciones de cartera y cobranzas.

* Administrar cartera (intereses y otros cargos, notas debito y/o crédito, con impacto en ingresos).

MEDICIÓN

* Se evidencia el registro mes a mes de los reportes de recaudos de cartera, aunque la clasificación de los clientes por volumen de compras a crédito no ha sido continua.

* Se realizan indicadores que ayudan a autoevaluar y mostrar la gestión financiera como son: Rotación de cuentas por cobrar, Razón corriente, Margen Operacional, Cubrimiento de gastos financieros, liquidez entre otros.

* Se efectúan las mediciones de los Record de Solicitudes de crédito mes a mes, registradas en las actas de comité de cartera.

MEJORA

Se mantiene la falta de registro permanente de acciones correctivas y preventivas implementadas para el proceso.

B. Observaciones

* Se evidencia el continuo seguimiento a través de los parámetros de medición para el control y optimización de Recursos financieros.

* Se observa la implementación de Acciones Preventivas, se realizan continuas actividades de mejora.

C. Conclusiones

El proceso registra mantenimiento del S.G.C., es permanente su seguimiento a través de los indicadores del proceso
tiene evidencias de la mejora continua a través de las acciones preventivas generadas.

FIRMA AUDITOR LÍDER _____

	<p>LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A.</p>	<p>INFORME DE AUDITORIA</p>
---	--	------------------------------------

Auditoria

Int/Ext

Interna

No. 01

Equipo

Auditor

Ivonne Borja – Leonardo Florez

Objetivo Asegurar el mantenimiento del S. G. C. a través de las actividades del proceso.

Alcance de la Auditoria

Mejora del Proceso GESTIÓN GERENCIAL:
Recomendaciones de la Revisión por la Dirección.

A. Hallazgos de la Auditoria

Se ha identificado actividades de reducción de gastos como son los gastos de oficina referentes a los elementos de consumo de la oficina, organización en el uso de servicios (luz, teléfono, papelería, cafetería), lo cual comparado con lo promedio acumulado a Agosto/05 vs. Agosto/06, se ha hecho una reducción del **7.77%** de los gastos fijos de administración, del 2.96% paso al 2.73% sobre el volumen las ventas, cumpliendo con la meta propuesta en la última revisión por la dirección.

En lo referente a los gastos por descuentos asumidos por Lidertiendas, comparado con el promedio acumulado a Agosto/05 vs. Agosto/06, se ha hecho una reducción del **72.09%** de este gasto, del 0.87% paso al 0.25%, sobre el volumen total de ventas.

Se ha desarrollado cuatro sesiones de formación con Luís Eduardo Bautista en B/manga y Cúcuta y con Christian Arguello en (Aguachica), las que se orientaron a los grupos de Ventas y Reparto, en temas como “Vendedores con Mentalidad Ganadora” y “Servicio al Cliente, Manejo de Relaciones Humanas y Crecimiento Personal”. De gran aceptación y participación activa de los Vendedores.

La actividad del Superbingo La Tienda Ganadora del año se inicio el pasado mes de Julio/06, con un esquema de acumulación de puntos por las compras realizadas en el periodo de la actividad y de acuerdo a una tabla de puntos por proveedor obtienen cartón de bingo, se ha confirmado la participación de 13 proveedores del portafolio, se obtuvo el presupuesto requerido para la actividad.

Se implementaron actividades publicitarias por radio, afiches, móviles y un stiker con código y línea de Serv. Al Cliente para la consulta de los puntos.

B. Observaciones

C. Conclusiones

Se verificó el cumplimiento de los planes propuestos por la Gerencia, en la pasada Revisión por la Dirección

Las metas se han cumplido conforme a lo incluido en estos planes, evidenciando la gestión permanente de la Gerencia, en el mejoramiento de la empresa y del S.G.C.

FIRMA AUDITOR LÍDER _____

5. CONCLUSIONES

Se estudio el manual de calidad suministrado por la empresa LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A., el cual describe de manera coherente y adecuada el Sistema de gestión de la calidad implementado, y además responde a los requerimientos establecidos en la norma internacional NTC ISO 9001: 2000.

A continuación se suministran unos aspectos relevantes resultantes de la auditoria a tener en cuenta:

GESTIÓN GERENCIAL

Fortalecer al actual grupo auditor interno y enriquecer los procesos de realización de auditorias internas, mediante la capacitación e inclusión de dos miembros, de manera que se garantice la independencia y profundidad de los resultados.

PROCESO DE NEGOCIACIÓN Y TOMA DE PEDIDOS

Considerar la presentación grafica del reporte total de ventas, como medio para facilitar su análisis y determinar su comportamiento teniendo en cuenta su conducta histórica.

PROCESO DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Considerar la implementación de mecanismos dirigidos hacia la generación de estrategias de divulgación permanente del decreto 3075 al personal auxiliar de bodega, de manera que sus requerimientos siempre se tengan presentes.

Fuera de las anteriores aspectos enunciados, el compromiso del personal Directivo de LIDERTIENDAS DISTRIBUCIONES S.A., con el Sistema de gestión de la Calidad implementado y el entusiasmo manifestado en cuantos beneficios recibidos, el mantenimiento y la mejora del sistema, garantizan la permanencia y el constante crecimiento tanto del sistema implementado como de la organización como tal.

6. LISTA DE ANEXOS

- 6.1 Indicadores de Gestión**
- 6.2 Evaluación de proveedores**
- 6.3 Control de no conformes**

7. FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1 Bibliográficos

Norma ISO 9001: 2000

Arter R, Dennis. Auditorias de calidad, para mejorar la productividad

7.2 Internet

www.monografias.com

www.google.com

7.3 Empresa

Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.