

**ELABORACIÓN DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE
LOGÍSTICA DE COMERTEX S.A.**

**DIANA ROCÍO
GRIMALDOS PEÑARANDA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD DUAL
BUCARAMANGA
2008**



Comertex

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE
LOGÍSTICA DE COMERTEX S.A.

DIANA ROCÍO GRIMALDOS PEÑARANDA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD DUAL
BUCARAMANGA
2008

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE
LOGÍSTICA DE COMERTEX S.A.

DIANA ROCÍO GRIMALDOS PEÑARANDA

Proyecto de Investigación realizado como requisito para optar al título de
Administrador

Director:
ROGELIO BOTERO MACHADO
Administrador de Empresas

Asesor Académico:
YINA ALEXANDRA FLOREZ PARRA
Administradora de Empresas

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODALIDAD DUAL
BUCARAMANGA
2008

Nota de Aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Bucaramanga, Septiembre de 2008

A mis padres y hermanos por acompañarme siempre

A Dios por darme su fortaleza

A Comertex S.A., que ha sido mi empresa formadora

AGRADECIMIENTOS

A Don Rogelio Botero Machado
Gerente de Gestión Humana y Logística Comertex S.A.
Director Empresarial del Proyecto de Grado

A Don Adolfo Botero Machado
Gerente Comercial Comertex S.A.

Al Ingeniero Óscar Andrés Lizarazo Olaya
Director de Logística Comertex S.A.

A la Ingeniera Silvia Juliana Espinosa Rodríguez
Directora de Proyectos Especiales Comertex S.A.

A la Ingeniera Tatiana Lisette Serrano Castillo
Coordinadora de Calidad Comertex S.A.

A la Doctora Yina Alexandra Florez Parra
Asesora Académica del Proyecto de Grado

A Comertex S.A.
Empresa Formadora

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	24
ANTECEDENTES	25
REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS EN EL MANUAL DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA	21
Informe de la Revisión.....	23
ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE COMERTEX S.A.	25
Instructivo para la Elaboración de Documentos.....	26
PRUEBA DE VERIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	93
Resultados de la aplicación de la prueba.....	93
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFIA.....	97

TABLA DE ANEXOS

ANEXO

A	Resultado informe de Auditoria.....	99
B	Mapa de Procesos.....	108
C	Caracterización del Proceso de Gestión Logística.....	110
D	Procedimientos de Logística Incluidos en el Manual de Calidad...	115
E	Revisión de los Procedimientos.....	128
F	Formatos Propuestos.....	138

GLOSARIO

Los términos mencionados a continuación fueron tomados ISO 9000:2005, Fundamentos y Vocabularios y de las definiciones que se encuentran en el Manual de Calidad de Comertex S.A.

ACTIVIDAD: Agrupación de tareas que hacen parte de un proceso.

AJUSTE: Arreglo realizado cuando se presentan diferencias entre dos cantidades, las cuáles debe ser iguales.

ALMACÉN DE CADENA: Establecimiento de venta al público que vende una gran cantidad de productos diversos.

BODEGA: Espacio que se destina para almacenar mercancía. Su ubicación, diseño, división, etc. se realiza en función de las características específicas de la mercancía.

CAMIÓN: Vehículo de cuatro o más ruedas, con una cabina delantera y un espacio abierto o cerrado atrás para acarrear grandes cargas.

CLIENTE: Aquel que contrata servicios o adquiere bienes a un proveedor.

CONTENEDOR: Gran caja, generalmente metálica de varias formas, dimensiones y materiales, donde se estiban las mercancías para facilitar su manipulación, así como para minimizar los daños durante su transporte.

DESPACHO: Envío de la mercancía requerida al tercero solicitante.

DESPACHO DIRECTO: Entrega de la mercancía que hace el proveedor al cliente sin que ésta entre a bodegas de almacenamiento.

DEVOLUCIÓN: Acto de reintegrar mercancía porque no cumple con las especificaciones previamente pactadas.

DIAGRAMA DE FLUJO: Representación gráfica de los pasos de un proceso, que se realiza para entender mejor al mismo.

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de estos.

INSPECCIÓN: Evaluación de la conformidad por medio de observación directa, acompañada, cuando sea apropiado por medición, ensayo, prueba o comparación con patrones.

INVENTARIO: Relación ordenada de bienes y existencias de una entidad o empresa.

LOGÍSTICA: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: Documento en el que se plasma en forma clara, sencilla y concreta la información referente al desarrollo de las actividades de una organización.

MERCANCÍA: Todo lo que se puede vender o comprar.

PROCEDIMIENTO: Forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. Cuando un procedimiento está documentado se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento del procedimiento”.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan. Las cuáles transforman entradas en salidas.

PUNTO DE VENTA: Espacio físico donde se deposita la mercancía y el cliente final puede adquirirla directamente.

RECEPCIÓN: Es el ingreso físico y al sistema de la mercancía comprada a un proveedor determinado.

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de actividades desempeñadas.

RESPONSABLE: Persona encargada de realizar una determinada actividad.

TRASLADO: Envío de mercancía de una bodega a otra.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto está orientado a presentar el proceso realizado para la Elaboración del Manual de Procedimientos del Área de Logística de Comertex S.A.

Este proceso se desarrollo en diferentes fases, las cuáles se mencionan a continuación: revisión de los procedimientos documentados en el Manual de Calidad, definición de los procedimientos a documentar, recopilación de la información pertinente, análisis y organización de la misma, redacción y estructuración de los procedimientos, revisión, validación y socialización y aprobación.

El Manual de Procedimientos, debe contener una descripción precisa de cómo se desarrollan las actividades de cada área de la organización; esto a su vez es utilizado como medio de control del cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas, sirve como guía el los programas de capacitación e inducción y teniendo documentados los procedimientos del área, su revisión y busca de mejoras, se hace mucho más fácil, ya que se tiene un punto de partida contra el cuál comparar y proponer modificaciones que permitan lograr mejoras.

El tipo de investigación desarrollada de acuerdo a su propósito es aplicada. En su metodología se utilizaron las técnicas de entrevista, observación y consulta a fuentes secundarias. Inicialmente en el texto se presenta una breve explicación sobre la empresa y se finaliza plasmando los beneficios que tendrá el Área de Logística y la organización en general, cuando se realice la Implementación del Manual de Procedimientos.

1. ANTECEDENTES

Comertex S.A. es una empresa familiar, la cuál inició actividades hace 34 años, con la Línea de Tejido Plano, siendo entonces su único proveedor Fabricato Tejicóndor S.A., en la ciudad de Bucaramanga, expandiéndose posteriormente a otras ciudades del territorio nacional.

Posee una administración centralizada, ubicada en la ciudad de Bucaramanga, desde donde se comunican las orientaciones a seguir para toda la compañía.

La compañía ha definido como su misión: “Somos una organización que realiza actividades productivas y rentables que apunten a la satisfacción de necesidades básicas, facilitando el desarrollo de nuestros colaboradores, superando las expectativas de nuestros clientes y proveedores, respondiendo a los objetivos de los accionistas y contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad”¹.

Y como su misión “En el año 2008 continuaremos siendo protagonistas en la comercialización de productos textiles en Colombia y en el 2010 seremos protagonistas en el mercado internacional, brindando a proveedores y clientes una infraestructura moderna para la comercialización de sus productos y servicios”².

Sus operaciones se desarrollan a través de los siguientes canales de comercialización: Puntos de Venta Comertex, Almacenes de Cadena, Mayoristas y Minoristas.

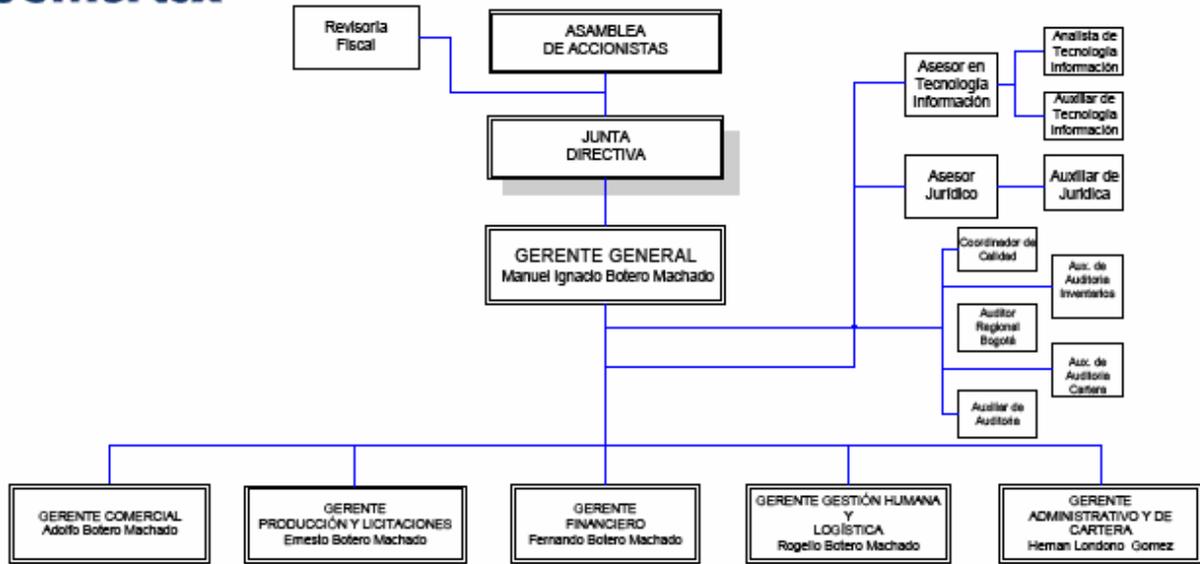
Como organización Comertex S.A., ha atravesado por diferentes cambios como son el crecimiento que ha tenido la organización tanto en personal como en número de clientes, lo cuál llevó a la construcción de nuevas sedes y Centros de Distribución en cada una de las regionales, las cuáles permitieran contar con un mayor espacio tanto para su personal como para la recepción, almacenamiento y despacho de los productos ofrecidos a nuestros clientes.

Basado en su organigrama, (Figura 1), Comertex S.A. cuenta con una planta de personal compuesta por 354 personas, que están distribuidas en departamentos, tales como: asamblea de accionistas, una junta directiva y seis gerencias, en donde cada área desempeña funciones diferentes, las cuáles se encuentran fuertemente relacionadas debido a que sus procesos son totalmente integrados.

¹ COMERTEX S.A. Misión (Online). Disponible en Internet. Vía <http://www.comertex.com.co/mision.html>

² Ibíd.

Figura 1. Organigrama de Comertex S.A.



TOTAL GERENCIA GENERAL 11 Empleados
2.89% del Total de Comertex S. A.

Desde la Gerencia de Talento Humano y Logística, se maneja todo lo relacionado con el Área de Logística, la cuál es liderada por su Director, siendo ésta de gran importancia en el funcionamiento de la organización ya que uno de los aspectos más importantes para la satisfacción de sus clientes es el de entregarles productos en óptimas condiciones físicas y en las fechas requeridas. Sin embargo, ésta gran importancia atribuida a Logística, hace que su reto en cuánto al mejoramiento continuo de sus procesos cada vez sea mayor. Sin embargo, no cuenta con un Manual de Procedimientos que incluya todos los existentes y que además estén relacionados con el sistema de información manejado por la empresa llamado Seven.

Se define como problema el hecho de que muchos de los procedimientos se han establecido en el transcurso diario de los mismos y que se han identificado fallas en su desarrollo, en el momento de dar la inducción a las personas que ingresan a trabajar en ésta Área y que en ocasiones el mismo cliente es quién se ha percatado de dichos errores y que ésta situación está afectando el desempeño de el Área de Logística, se debe diagnosticar, revisar y corregir estos problemas claramente identificados, para de esta forma contribuir al mejoramiento del desempeño de ésta Área y poder cumplir con las expectativas generadas en los clientes en cuánto a eficacia del proceso de despacho de sus pedidos realizados y la entrega de los mismos.

Ésta situación mencionada es la justificación para la realización de este trabajo, ya que demuestra la necesidad de realizar las actividades pertinentes para recopilar toda la información necesaria para la Elaboración del Manual de Procedimientos del Área de Logística, para garantizar un excelente servicio a los clientes y mantener el liderazgo y el posicionamiento alcanzado por la empresa en el mercado actual haciendo mérito a su eslogan “Gente Confiable”.

Antes de dar inicio a el desarrollo de esta labor, se ha planteado un objetivo claro, el cuál es Elaborar el Manual de Procedimientos para el Área de Logística en Comertex S.A. con el fin de estandarizar los procesos y contar con una herramienta que permita mantener un control de la gestión en cada una de las regionales a nivel nacional.

El objetivo mencionado anteriormente será alcanzado básicamente con la realización de las siguientes actividades específicas; inicialmente, Revisar los procedimientos documentados para Área de Logística en el Manual de Calidad, para determinar si realmente son los mismos que se ejecutan en la actualidad, una vez terminado este se procederá a Elaborar el Manual de Procedimientos, según lo determinado por la Gerencia de Talento Humano y Logística, los cuáles apliquen a todas las regionales de la empresa y finalmente buscando corroborar que la información plasmada en la actividad anterior es totalmente válida, se deberá Aplicar una prueba de Verificación al Manual de Procedimientos en la regional de Girón, para evidenciar la eficacia de su implementación.

Para lograr tener claridad de conceptos, aplica para la elaboración del trabajo el marco referencial que se presenta a continuación. El concepto de procedimiento³ se podría conceptualizar como una serie de actividades o pasos relacionados entre sí, a través de las cuáles se transforman unos recursos y se obtiene un producto o servicio (figura 2).



Figura 2. El procedimiento como una relación insumo – cambio - producto

Este concepto mencionado anteriormente se asemeja al utilizado en Comertex S.A., en donde en su Manual de Calidad se define procedimiento⁴ como una serie secuencial de pasos que son seguidos por los miembros de la organización para cumplir un propósito específico.

Sin embargo, ésta definición debe llevar incorporado un objetivo. No se podría concebir un proceso sin un objetivo determinado. Prueba de ello es que en muchas organizaciones se encuentran personas “ocupadas” que carecen de objetivos claros de desempeño y encuadre dentro de un procedimiento.

Por ésta razón, los procedimientos documentados en cada una de las Áreas de Comertex S.A., cuenta con un objetivo claro y medible, el cuál es utilizado para evaluar y retroalimentar a la persona encargada de ejecutarlo.

El propósito que todos procedimientos de Comertex S.A. llevan incorporado, es la ejecución de las actividades, de tal manera que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente; haciendo mérito a su eslogan: “Gente Confiable”

De igual manera, los procedimientos se caracterizan por tener un principio y un fin⁵, es decir, inician con determinada acción o evento y finalizan con otro. Aunque no siempre es fácil definir la “cabeza” y la “cola” del procedimiento, resulta conveniente tratar de precisar estos dos aspectos, ya que ayudan a fijar responsabilidades en la ejecución del trabajo y a definir el procedimiento en forma concreta.

³ MARTINEZ BERMÚDEZ, Rigoberto. Manual de Procedimientos: Elaboración, implementación y mejora continua. Bogotá: Corporación colombiana de las organizaciones, 1997. P13.

⁴ MANUAL DE CALIDAD. Sistema de Gestión de la Calidad. Comertex S.A., 2004. P32.

⁵ HARRINGTON, H.J. Mejoramiento de los Procedimientos de la Empresa. California: McGraw-Hill, 1993. P.96.

La secuencia es otro aspecto importante dentro de un proceso. Cada paso se ubica en determinado lugar, es decir, en todo trabajo existe un orden determinado que se desea observar. Buscar el orden o la secuencia natural de los procedimientos es un objetivo clave cuando de racionalizar procedimientos se trata.

Por otra parte, todo procedimiento necesita, para su desarrollo y culminación, del talento humano. El éxito de los procedimientos definitivamente se ubica en este recurso, ya que su participación define la calidad de su diseño, ejecución, evaluación y control; por esto, Comertex S.A., trabaja en la correcta capacitación a su personal cuando se desea implementar un nuevo procedimiento o se desea modificar alguna que ya se encuentra aprobado, ya que es conciente que entre mejor sea la capacitación al personal, mayor será el éxito obtenido durante su ejecución.

Conviene destacar también que todo procedimiento tiene una dinámica implícita. Unos son lentos y llenos de cuellos de botella que los tornan aburridos y estresados no solo para el que los ejecuta sino para el cliente. Otros, por el contrario, tienen secuencias fluidas y cada paso se ejecuta en su oportunidad y sin restricciones. Estos son los que brindan satisfacciones. Los procedimientos se detienen normalmente como resultado de la acción voluntaria de los ejecutantes, imponiéndole un freno necesario.

Como los procedimientos consumen distintos recursos (tiempo, papelería, energía, espacio, teléfono, etc.), es necesario hacer un pare para evaluarlos y tornarlos eficientes, en el sentido de minimizar su utilización hasta donde sea posible.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación⁶ considera que los procedimientos permiten estandarizar los procedimientos a través de la identificación de quién, qué, dónde y cuándo deben realizarse las actividades para la transformación de los insumos en la prestación del servicio, asegurando su calidad.

Según ISO⁷, un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa que permite conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto, sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, facilitan uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria, determina en forma sencilla las responsabilidades por fallas o errores, facilita las labores de

⁶ ICONTEC (Online). Disponible en Internet. Vía <http://www.icontec.org/resultadoBusqueda.asp>

⁷ ISO (Online). Disponible en Internet. Vía http://www.iso.org/iso/standars_development/it_tools.htm

auditoria y evaluación, aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Todo lo mencionado anteriormente, es utilizado por Comertex S.A., durante la planeación, documentación, socialización e implementación de cada uno de los procedimientos que se encuentran documentados en las diferentes áreas de la empresa; ya que se busca que dichos procedimientos, no se queden simplemente en el papel, sino que realmente aporte posibilidades de mejora a la gestión realizada por el área, que permita mantener un control y generar registros que evidencien el correcto funcionamiento

Es importante de igual forma identificar que tipo de investigación se utilizará, la cuál, según su alcance y pertinencia corresponde a una investigación descriptiva porque a partir de la información que se explore para la realización del Manual de Procedimientos, se escogerá la alternativa que sea mas apropiada para mejorar el desempeño realizado por el Área de Logística a través de la documentación y estandarización de los procesos, para lo cual se describirá la metodología ejecutada y los resultados alcanzados.

La investigación tendrá como universo para la realización de este proyecto, el personal de Comertex S.A., que en total suman 373 personas divididas en Áreas tales como: Comercial, Logística, Administrativa y Cartera, Financiera, Producción y Licitaciones.

La población será el segmento de todo el personal que me permitirá trabajar con las variables necesarias para la realización del Manual de Procedimientos, es el Área de Logística de Comertex S.A., que en total suman 120 personas distribuidos en los cargos de Directores, Jefes de Bodega, Auxiliares de Pedidos, Bodega, Facturación, Entradas y Despachos.

La muestra será por conveniencia. Ya que solo se recogerá información de 15 de los 120 auxiliares existentes en el Área de Logística de Comertex S.A., ubicados en la sucursal Girón, debido a que estas personas desempeñan los cargos que se incluirán en el Manual de Procedimientos.

Los instrumentos que se utilizarán para recolectar la información serán: entrevista, durante el desarrollo del Manual de Procedimientos se realizarán entrevistas al personal encargado de ejecutar los cargos que ejecutan los procedimientos que se van a documentar, observación, durante la ejecución de los Procedimientos que se van a incluir en el Manual.

Durante el desarrollo de este trabajo, se utilizará como hipótesis, el hecho de que debido a que los procedimientos en el Área de Logística se han venido estableciendo y aplicando en el funcionamiento diario de los mismos, y cada regional los ejecuta como cree que es mejor, sin realizar un previo análisis que

permita determinar la forma más apropiada de llevarlos a cabo y lograr la optimización de los procesos.

La situación mencionada anteriormente puede ser solucionada con la implementación de un Manual de Procedimientos que permita su documentación y estandarización, lo cuál, a su vez, facilite la retroalimentación de la gestión del personal de ésta Área, para lograr mejorar el servicio brindado a los clientes.

2. REVISIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS EN EL MANUAL DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA

Inicialmente se realizó una entrevista a la Coordinadora de Calidad con el objetivo de conocer el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la empresa y los procedimientos que se encuentran incluidos y documentados del Área de logística⁸.

Me dio a conocer el último Informe de Auditoria Externa, (Ver Anexo A), la cuál se desarrollo durante los meses de abril y mayo del 2008, en donde se menciona dentro de los hallazgos, que existe “ausencia sobre la aplicación correcta y segura de procedimientos debidamente formalizado”. Además, se menciona de igual forma que “los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no era, ni son plenamente conocidos.

A su vez revisamos el Mapa de Procesos de Comertex S.A., en donde se determinó la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes externas interesadas, logrando identificar aún mejor el proceso general de la empresa. (Ver Anexo B)

Como resultado de esta entrevista se listan los procedimientos actualmente documentados para el Área de Logística que se encuentran incluidos en el Manual de Calidad de la empresa:

1. Recepción de Mercancía Nacional
2. Recepción de Mercancía Internacional
3. Despacho de Mercancía Nacional
4. Despacho de Mercancía Internacional
5. Inspección de Camiones y Contenedores

Estos procedimientos, serán revisados para constatar que verdaderamente concuerdan con la realidad, o por si el contrario es necesaria actualizarlos y modificarlos; todo esto con la finalidad de que sirva de base para el control del cumplimiento de las funciones, responsabilidades asignadas y mejoramiento de los procesos.

De acuerdo a la Caracterización de los Proceso de Logística, se logran identificar cinco grandes subprocesos o actividades las cuáles son: almacenamiento, inventario, transporte, mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, de igual forma todos los procedimiento revisados deben están incluidos dentro de algunas de estas actividades mencionadas, de lo contrario, se deberá modificar y actualizar la caracterización. (Ver Anexo C)

De acuerdo a lo anterior, se procede a revisar los procedimientos documentados, a través de la observación durante su desarrollo y

⁸ ENTREVISTA a Tatiana Serrano, Coordinadora de Calidad de Comertex S.A. Girón, Junio del 2008.

comparándolo con lo descrito en el documento y realización de entrevistas con las personas que intervienen durante su ejecución.

Antes de iniciar esta labor, la Coordinadora de Calidad dio a conocer al Director de Logística la intención que se tiene de validar los procedimientos del Área y es él quién lo comunica a su personal y solicita de su colaboración para llevarlo a cabo.

La fase de verificación se inicia con el Director de Logística⁹, persona responsable de la coordinación de los diferentes procedimientos del Área y de la identificación de las personas que van a servir como fuente de información y de los lugares en los que se llevan a cabo dichos procedimientos.

Para validar la información se utilizan las siguientes herramientas:

Observación Directa

Se realizó observación en Bodega de Girón que seleccionó la Gerencia de Talento Humano y Logística ya que comparada con las bodegas de las regionales es la más grande y la principal.

Entrevista

Se concretó una cita con cada una de las personas a entrevistar, se les informó el tema a tratar, con el fin de contar con el tiempo y preparación necesaria.

Se expresa que el objetivo de la entrevista es obtener información sobre quién, cómo, cuándo, dónde, qué y porqué se efectúan las actividades de cada uno de los procesos en que intervienen.

Documentos

Se seleccionó el Manual de Calidad, que es el documento que contiene información relacionada con la ejecución de los procedimientos del Área de logística. (Ver Anexo D)

Se diseñó para el desarrollo de esta primera fase, una planilla, con la siguiente información: Descripción de la Actividad, Responsable y Documentos / Registros; ésta información fue tomada de los procedimientos documentados para el Área de Logística, incluidos en el Manual de Calidad. Adicionalmente, se le agregó una casilla que se denominó observaciones, en donde se tomó nota de los aspectos más relevantes. (Ver Anexo E)

Una vez recolectada la información en cada una de las planillas, se procede a realizar el informe de resultados.

⁹ ENTREVISTA a Óscar Andrés Lizarazo Olaya, Director Logístico de Comertex S.A.. Girón, Junio de 2008

Informe de la Revisión

Revisión del Procedimiento Recepción Nacional de Mercancía

- Es necesario modificar el inicio del procedimiento.
- No se mencionan las revisiones que se realizan en el sistema para verificar que realmente lo que se está recibiendo es lo que se le ha solicitado al proveedor.
- Falta identificar en cada parte del proceso, en que parte de la bodega se encuentra ubicada la mercancía.
- Se deben revisar los responsables en cada actividad, ya que en algunos casos, no corresponden a los que realmente las están ejecutando.
- Se deben eliminar actividades que ya no se realizan debido a modificaciones de acceso al sistema.

Revisión del Procedimiento Recepción de Mercancía Internacional

- Es necesario modificar el inicio del procedimiento.
- Se deben eliminar actividades que no se están realizando.
- Se debe incluir la revisión que se realiza en algunos partes del proceso e identificar claramente cuando es que se le informa al Oficial de Protección
- Se debe modificar los encargados de algunos procedimientos, ya que no son los que realmente los ejecutan.

Revisión Procedimiento Despacho de Mercancía Nacional

- Es necesario detallar un poco más el proceso, ya que se están omitiendo partes importantes.
- Se deben especificar algunas actividades.
- Se deben revisar los responsables en cada actividad, ya que en algunos casos, no corresponden a los que realmente las están ejecutando.
- No se tienen registros de la documentación enviada a los clientes.

Revisión del Procedimiento Despacho de Mercancía Internacional

- Es necesario aclarar las actividades de cada área, ya que la documentación no corresponde a lo que se realiza.
- No se realizan registros durante el proceso.
- No se especifican actividades que se están realizando.
- Se debe modificar todo lo correspondiente a facturación, ya que se realiza de una forma distinta a la documentada.
- Se debe revisar la secuencia del procedimiento.
- Se deben aclarar las responsabilidades de cada área y persona encargada de ejecutar alguna actividad.

Revisión del Procedimiento Inspección de Camiones y Contenedores

- En general, el procedimiento se encuentra documentado tal cuál se realiza.
- Se deben modificar los nombres de los cargos que ejecutan las actividades, ya que ahora se denominan de otra forma.

Según el informe anterior, todos los procedimientos documentados deben ser actualizados y modificados para ser incluidos dentro del Manual.

3. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE COMERTEX S.A.

Para el desarrollo de esta etapa se realizó inicialmente una entrevista al Gerente de Talento Humano y Logística¹⁰ con la finalidad de obtener una idea general de los procedimientos que se realizan en el Área de Logística, a cuáles se les han identificado falta de controles y que a su vez se quieren documentar para posteriormente incluirse en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

Durante la entrevista, expresó su preocupación acerca de los resultados obtenidos en la Auditoria Externa específicamente sobre evaluación y seguimiento de los trámites y procedimientos, en donde se encontraron como hallazgos: “falta control y evaluación, seguimiento de los trámites y procedimientos”, además se menciona, “los riesgos y/o puntos críticos de los procedimientos no estaban identificados ni están acompañados de estrategias o indicadores de evaluación”. Se acordó entonces enfocar el trabajo hacia estos puntos para lograr mejorarlos.

El Gerente de Talento Humano y Logística menciona los procedimientos del Área que han presentado inconvenientes en el funcionamiento diario de la empresa debido a la falta de estandarización y que por esta razón se requieren documentar en el desarrollo de este proyecto:

1. Ajustes de Inventarios
2. Despacho de Almacenes de Cadena
3. Despachos Directos
4. Devolución de Mercancía de Clientes
5. Toma de Inventario General
6. Traslados de Bodega a Punto de Venta
7. Traslados entre Bodegas

Posteriormente, el Gerente de Talento Humano y Logística, solicita el informe de la revisión de los procedimientos documentados para el Área de Logística en el Manual de Calidad y se llega a la conclusión de que deben ser un poco más detallados, incluyendo todas las actividades que permitan ejercer controles. A continuación se listan los procedimientos a modificar y actualizar:

1. Recepción de Mercancía Nacional
2. Recepción de Mercancía Internacional
3. Despacho de Mercancía Nacional
4. Despacho de Mercancía Internacional
5. Inspección de Camiones y Contenedores

De acuerdo a los procedimientos determinados por el Gerente de Talento Humano y Logística, se procede a recopilar la información pertinente sobre cada uno de ellos, teniendo en cuenta que de cada procedimiento se debe

¹⁰ ENTREVISTA A Rogelio Botero Machado, Gerente de Talento Humano y Logística de Comertex S.A. Girón, Julio del 2008.

tener en cuenta, información detallada sobre la persona responsable y las que intervienen, las actividades, los requisitos y las características, los resultados y los lineamientos que los rigen.

Antes de iniciar esta labor, el Gerente de Talento Humano y Logística dio a conocer a las personas del Área la intención que se tiene de elaborar el Manual de Procedimientos, resaltando los beneficios que se obtendrán y solicita la colaboración de las personas del Área para llevarlo a cabo.

La fase de recopilación de los datos se inicia con el Director de Logística, persona encargada de coordinar

La estructura guía para la redacción de los procedimientos es el incluido en el SIGC de la empresa.

Instructivo para la Elaboración de Documentos

OBJETIVO

Definir el QUE del procedimiento, la razón de ser, el propósito, para qué se elabora.

ALCANCE

Define la COBERTURA Y APLICACIÓN del procedimiento. Tales como procesos, actividades, líneas específicas, cargos, entre otras.

DEFINICIONES

Relaciona los términos y su respectivo significado de acuerdo con las actividades documentadas, según se consideran necesarias para facilitar la comprensión, la aplicación y/o desarrollo de las mismas.

DESARROLLO

Describe la metodología o actividades que se deben realizar para aplicar el procedimiento indicado según se requiera: QUIENES lo realizan, COMO se hace el procedimiento; DONDE lugar donde se lleva a cabo; CUANDO indica la frecuencia o periodicidad del procedimiento, RESULTADO donde registran todos los resultados que son necesarios para el procedimiento.

Estas actividades se pueden describir mediante diagrama de flujo, texto, cuadros, gráficos, según se considera conveniente.

En los casos que se determine utilizar diagramas de flujo, la estructura a seguir es la siguiente:

Documentos Internos

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO

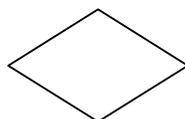
Los símbolos que se utilizan en el diseño de los diagramas de flujo son:



TERMINAL: Indica la iniciación y/o terminación del procedimiento



OPERACIÓN: Representa la actividad a realizar.



DECISIÓN O ALTERNATIVA: Indica un punto donde se define una decisión.



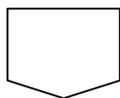
DOCUMENTO: Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el proceso y aporta información para que este se pueda desarrollar.



CONECTOR: Es un símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando las intercepciones de líneas.



DE RUTINA: Representa una conexión o enlace de un paso del proceso con otro dentro de la misma página o entre páginas.



DE PÁGINA: Representa una conexión o enlace en un paso de final de página con otro paso en el inicio de la página siguiente, donde continua el flujograma. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.

Encabezado

Cada una de las páginas que hace parte de un manual, procedimiento, instructivo o ficha técnica del sistema de gestión de calidad contiene el siguiente encabezado:

	Nombre del Documento	Edición No.
Código: LC-TP-No. Fecha Elaboración		Página _ de _

- * La identificación de la empresa
- * Nombre del procedimiento
- * Edición: Indica el número de revisiones o modificaciones que se le han hecho al documento.
- * Código del documento: la documentación del sistema de calidad se encuentra codificada de acuerdo a la siguiente manera:

LC-TP-No.

LC: Corresponde a la línea comercial o área de la empresa.

SIGR: Sistema integrado de Gestión de la Calidad

GRL: Gerencia General

GAC: Gerencia de Administrativa y Cartera

DAF: Gerencia de Producción y Licitaciones

GH: Gestión Humana

CO: Contabilidad

GD: Gestión Documental

TI: Tecnología de la Información

CE: Comercio Exterior

LTP: Línea de Tejido Plano

LPT: Línea de Tejido de Punto

LNT: Línea No tejidos

LHO: Línea Hogar

LCA: Línea Calzado

LFR: Línea Franquicias

LIN: Línea Insumos

LI: Licitaciones

GL: Gestión Logística

TP: Corresponde al tipo de documentos

MC: Manual de Calidad

PR: Procedimiento

PC: Plan de Calidad

IN: Instructivo

FR: Formato

No. Corresponde al número consecutivo para cada tipo de documento.

Pie de Página

En la primera página de un manual, procedimiento, instructivo o ficha técnica se presenta el siguiente pie de página:

ELABORADO POR: Cargo: _____	REVISADO POR: Cargo: _____	APROBADO POR: Cargo: _____
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

- Elaborado por: El cargo de la persona responsable de documentar la actividad.
- Revisado por: El cargo de la persona responsable de revisar y aprobar el contenido del documento.
- Aprobado por: El cargo de la persona responsable de aprobar el documento.

Registro

Relaciona los formatos que se generan con la aplicación de las actividades documentadas dentro del sistema integrado de gestión de la calidad.

En la redacción inicial de los procedimientos se registran las modificaciones que se considera deben realizarse de acuerdo al análisis realizado al proceso descrito, posteriormente se presenta el procedimiento a las personas que intervienen en el mismo para su revisión y validación.

Los Procedimientos documentados son:

1. Ajustes de Inventarios
2. Despachos de Almacenes de Cadena
3. Despacho de Mercancía Internacional
4. Despacho de Mercancía Nacional
5. Despachos Directos
6. Devoluciones de Mercancía de Clientes
7. Inspección de Camiones y Contenedores
8. Recepción de Mercancía Internacional
9. Recepción de Mercancía Nacional
10. Toma de Inventario General
11. Traslados de Bodega al Punto de Venta
12. Traslados entre Bodegas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



LOGÍSTICA



PROCEDIMIENTO AJUSTE DE INVENTARIO



 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO AJUSTES DE INVENTARIO	Edición 1
		Página 1 de 3

OBJETIVO

Establecer los lineamientos básicos para tener control en el inventario físico de Comertex S.A. y el tratamiento que se le deba dar a las diferencias presentadas.

ALCANCE

Aplica para las regionales de Comertex S.A. donde se tengan inventarios.

DEFINICIONES

Inconsistencia: Diferencia presentada entre dos o mas datos numéricos generados después de una revisión en el inventario.

Inventario Físico: Cantidad de cada producto existente en un momento dado.

Inventario del Sistema: Lista ordenada en la que se detalla la existencia física de cada producto.

Ajuste de Inventario: Arreglo realizado cuando se presentan diferencias entre el inventario físico y el sistema.

Ajuste de Inventario por Faltante: Corrección realizada cuando se presentan diferencias entre el inventario físico y el sistema, donde la información del sistema es mayor a la cantidad física.

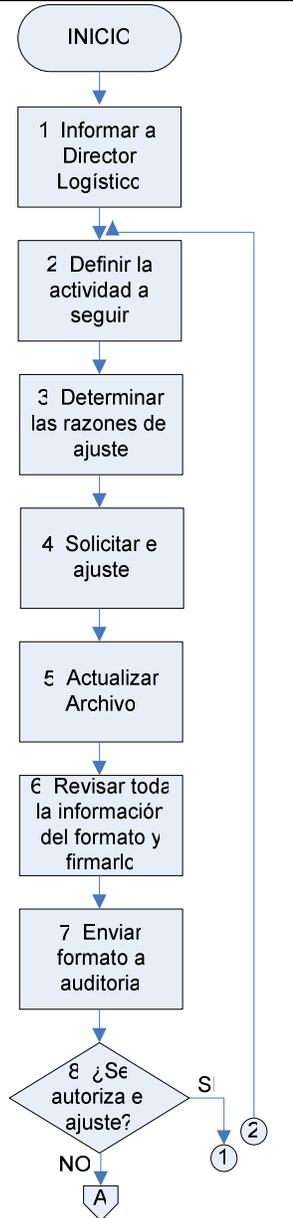
Ajuste de Inventario por Sobrante: Corrección realizada cuando se presentan diferencias entre el inventario físico y el sistema, donde la información del sistema es menor a la cantidad física.

Traslado Interno de Referencias: Cambio interno de una referencia a otra,

DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
---	---	---------------

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO AJUSTES DE INVENTARIO	Edición 1
		Página 2 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD INICIC([INICIC]) --> 1[1 Informar a Director Logístico] 1 --> 2[2 Definir la actividad a seguir] 2 --> 3[3 Determinar las razones de ajuste] 3 --> 4[4 Solicitar e ajuste] 4 --> 5[5 Actualizar Archivo] 5 --> 6[6 Revisar toda la información del formato y firmarlo] 6 --> 7[7 Enviar formato a auditoria] 7 --> 8{8 ¿Se autoriza el ajuste?} 8 -- NO --> A[/A/] 8 -- S --> 1 </pre>	1. Informar el Director Logístico la inconsistencia encontrada entre el inventario físico y el inventario del sistema.	Auxiliar de Inventarios Auxiliar de Facturación	Formato Toma de inventario Consulta de Producto SINCOPRO
	2. Definir la actividad a seguir.	Director Logístico	
	3. Determinar las razones para realizar el ajuste.	Director Logístico	
	4. Solicitar un ajuste de inventario por faltante, sobrante o traslado interno de referencias.	Director Logístico	Formato Solicitud de Ajustes de Inventario
	5. Actualizar Archivo.	Auxiliar de Inventarios	Archivo Control de Ajustes de Inventario
	6. Revisar toda la información de formato y firmar.	Director Logístico	Formato Solicitud de Ajustes de Inventario
	7. Enviar formato a Auditoria interna	Director Logístico	Formato Solicitud de Ajustes de Inventario
	8. ¿Auditoria autoriza el ajuste?	Auxiliar de Auditoria	

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DE AJUSTES DE INVENTARIO	Edición 1
		Página 3 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	10. Regresar el formato informando que se debe revisar nuevamente.	Auxiliar de Auditoria	Formato Solicitud de Ajustes de Inventario
	11. Realizar el ajuste en el sistema.	Auxiliar de Auditoria	Captura de Transacciones SINTRANM
	12. Informar por teléfono al Auxiliar de Inventarios que el ajuste ya está realizado	Auxiliar de Auditoria	
	13. Actualizar el Archivo Control de Ajustes.		Archivo Control de Ajustes de Inventario

PROCEDIMIENTO DESPACHO ALMACENES DE CADENA



	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE ALMACENES DE CADENA</p>	<p style="text-align: center;">Edición 1</p>
<p style="text-align: center;">Código: Versión:</p>		<p style="text-align: center;">Página 1 de 3</p>

OBJETIVO

Establecer un lineamiento único para el despacho de mercancía de Almacenes de Cadena en Comertex S.A.

ALCANCE

Aplica desde la codificación de los productos en el Almacén de Cadena hasta el envío de la mercancía.

DEFINICIONES

Factura: Documento que refleja la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar como contraprestación.

Orden de Compra: Solicitud escrita a un proveedor, para que suministre una cantidad determinada de productos bajo las condiciones comerciales de precio, plazo y entrega convenida.

Referencia Cruzada: Opción en Seven que permite asociar al código interno de Comertex, un código y una descripción personalizada para el cliente.

DESARROLLO

<p>ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual</p>	<p>REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico</p>	<p>APROBADO POR:</p>
--	---	----------------------

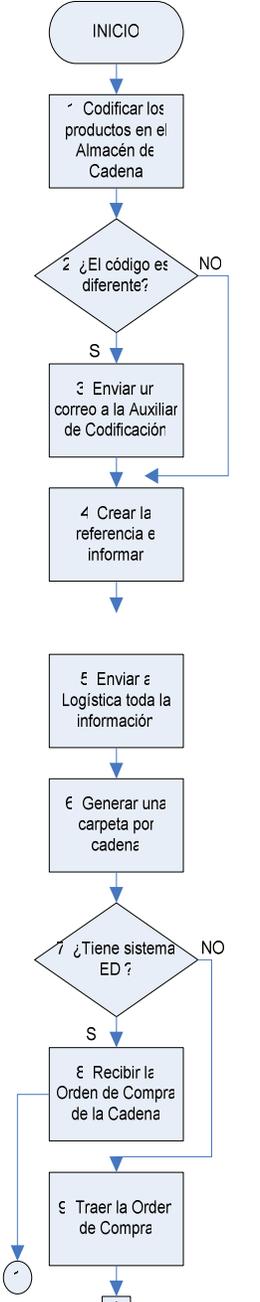
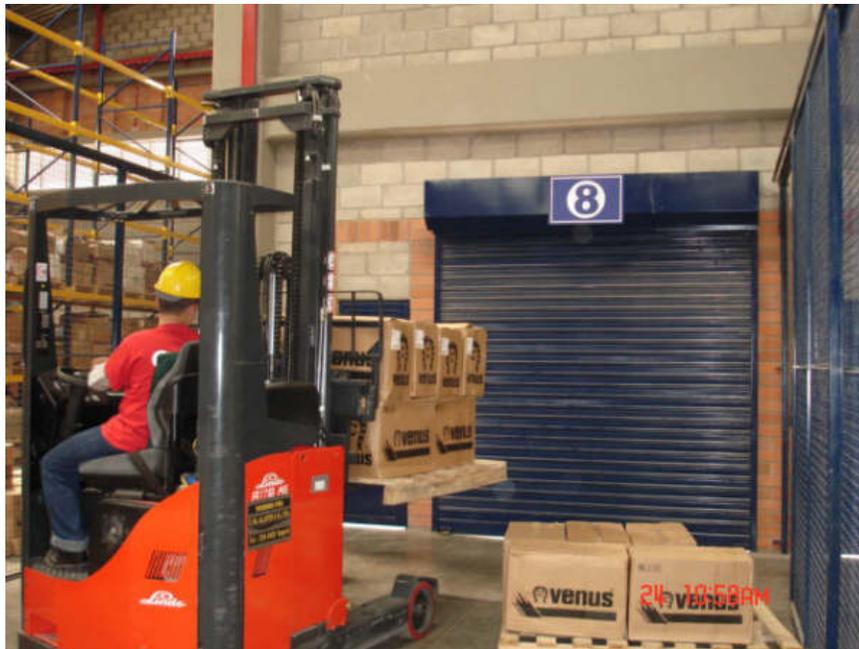
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	1. Codificar los productos en el almacén de cadena	Representante de Ventas	Listado de códigos de los productos de Comertex
	2. ¿El almacén va a manejar un código diferente al de Comertex?	Representante de Ventas	
	3. Enviar un correo a la Auxiliar de Codificación adjuntando el formato.	Representante de Ventas	Formato Solicitud de Creación de Referencias Cruzadas
	4. Crear la referencia e informar que ya está lista en el sistema.	Auxiliar de Codificación	Correo electrónico
	5. Enviar a Logística toda la información y condiciones relacionadas con el cliente.	Representante de Ventas	
	6. Generar una carpeta por cadena que contenga, códigos con los que se debe facturar, formas de empaque, acuerdos comerciales.	Auxiliar de Facturación	
	7. ¿El almacén de cadena tiene sistema EDI?	Secretaria de Línea	
	8. Recibir la Orden de Compra de la Cadena.	Secretaria de Línea	
	9. El Representante de Ventas debe traer la Orden de Compra.		

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	10. Generar el pedido en Seven.	Secretaria de Línea	Generación de Pedidos SPEBATCH
	11. Pickear el pedido.	Auxiliar de Facturación	Generación de Picking SPEPICKI
	12. Imprimir el pedido		Pedido Impreso
	13. Relacionar el pedido en el Archivo.	Jefe de Bodega	Archivo Relación de Pedidos
	14. Alistar la mercancía tal cuál está relacionada en el pedido y de acuerdo a las indicaciones previamente dadas por el Área Comercial.	Auxiliar de Bodega	
	15. Generar la factura.	Auxiliar de Facturación	Generación de Facturas
	16. Revisar la factura contra la mercancía alistada verificando que coincidan cantidades y referencias.	Auxiliar de Bodega	
	17. Generar la guía de despacho y enviar la mercancía.	Auxiliar de Despachos	

PROCEDIMIENTO DESPACHO MERCANCÍA INTERNACIONAL



	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DESPACHO DE MERCANCÍA INTERNACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">Edición 1</p>
<p style="text-align: center;">Código: Versión:</p>		<p style="text-align: center;">Página 1 de 4</p>

OBJETIVO

Recibir e ingresar físicamente mercancía a la bodega dejando el respectivo registro en el sistema de información de los productos de tipo comercial adquiridos por la empresa, controlando la entrega de toda la documentación pertinente y la ubicación de los productos en su respectivo sitio en la bodega.

ALCANCE

Aplica para el ingreso tanto físico, como al sistema de todos los productos comerciales adquiridos en la empresa, desde la recepción en la bodega, hasta la ubicación en el área de almacenamiento determinada.

DEFINICIONES

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Transportador: Organización o persona que se encarga de transportar y entregar mercancía.

Orden de Compra: Documento por medio del cuál se comprometen tanto el proveedor como el comprador, al cumplimiento de las condiciones pactadas en la adquisición de materiales.

Guía del Transportador: Documento en el que se relacionan las unidades enviadas por el proveedor al cliente.

Zona de Inspección: Lugar delimitado en donde se realiza una revisión detallada de la mercancía recibida al transportador.

Lista de Empaque: Documento en el que se relacionan los productos y las cantidades enviadas por el proveedor.

Recepción de Mercancía: ingresar al inventario la mercancía que se le ha comprado al proveedor.

Seven: Es una aplicación ERP que es la herramienta a través de la cuál se administran los módulos (Contable, Inventarios, Financiero, entre otros).

Tiquetes de Comertex: Fichas autoadhesivas en las que se encuentra el código de producto y su nombre, los cuáles son asignados por la empresa, y se le adhiere a cada uno de los productos existentes en el inventario.

Área de Almacenamiento: Lugar asignado para ubicar físicamente la mercancía que aún no va a ser despachada.

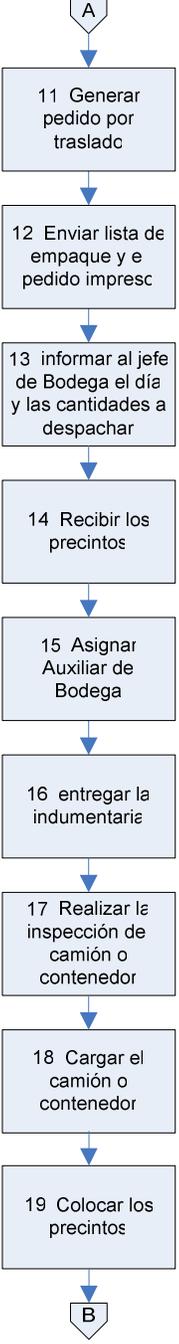
DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
--	---	---------------

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DESPACHO DE MERCANCÍA INTERNACIONAL	Edición 1
		Página 2 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD INICIC([INICIC]) --> A1[1. Enviar un correo al Auxiliar de Pedidos] A1 --> A2[2. Pickear el pedido] A2 --> A3[3. Imprimir pedido en estado grabado] A3 --> A4[4. Entregar el pedido al Jefe de Bodega] A4 --> A5[5. Diligenciar el Archivo] A5 --> A6[6. Asignar Auxiliar de Bodega] A6 --> A7[7. Separar la mercancía] A7 --> A8[8. Escribir sobre el pedido las unidades alistadas] A8 --> A9[9. Realizar la lista de empaque] A9 --> A10[10. Pegar los tiquetes para exportación] A10 --> A([A]) </pre>	<p>1. Envía un correo al Auxiliar de Pedidos informándole el número del pedido que debe imprimir.</p>	<p>Auxiliar de Exportaciones</p>	<p>Correo Electrónico</p>
	<p>2. Pickear el pedido.</p>	<p>Auxiliar de Pedidos</p>	<p>Generación de Picking SPEPICKI</p>
	<p>3. Imprimir pedido en estado grabado.</p>	<p>Auxiliar de Pedidos</p>	<p>Pedido Impreso</p>
	<p>4. Entregar el pedido al Jefe de Bodega.</p>	<p>Auxiliar de Pedidos</p>	<p>Pedido Impreso</p>
	<p>5. Diligenciar el Archivo.</p>	<p>Jefe de Bodega</p>	<p>Archivo Relación de Pedidos</p>
	<p>6. Asignar un Auxiliar de Bodega para que separe la mercancía.</p>	<p>Jefe de Bodega</p>	
	<p>7. Separar Mercancía.</p>	<p>Auxiliar de Bodega</p>	
	<p>8. Escribir sobre el pedido las unidades alistadas.</p>	<p>Auxiliar de Bodega</p>	<p>Pedido Impreso</p>
	<p>9. Realizar la lista de empaque.</p>	<p>Auxiliar de Bodega</p>	<p>Formato Exportación</p>
	<p>10. Pegar los tiquetes para exportación.</p>	<p>Auxiliar de Bodega</p>	

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DESPACHO DE MERCANCÍA INTERNACIONAL	Edición 1
		Página 3 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	11. Generar el pedido por traslado con las cantidades realmente alistadas.	Auxiliar de Facturación	Generación de Pedidos SPEPEDIM
	12. Enviar lista de empaque y el pedido por traslado impreso a Comercio Exterior.	Auxiliar de Facturación	
	13. Informar al Jefe de Bodega el día y las cantidades de mercancía a despachar.	Auxiliar de Comercio Exterior	Correo Electrónico
	14. Recibir los precintos.	Jefe de Bodega	
	15. Asignar auxiliar de Bodega para que entregue la mercancía.	Jefe de Bodega	
	16. Entregar la indumentaria.	Jefe de Bodega	
	17. Realizar la inspección del camión o contenedor.	Auxiliar de Bodega	Ver procedimiento de inspección de camiones y contenedores
	18. Cargar el camión o contenedor.	Transportador	
	19. Colocar los precintos.	Auxiliar de Bodega	

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DESPACHO DE MERCANCÍA INTERNACIONAL	Edición 1
		Página 4 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD A[A] --> B[20. realizar un registro fotográfico] B --> C[21. Enviar las fotografías a Comercio Exterior] C --> D([FIN]) </pre>	20. Realizar un registro fotográfico.	Auxiliar de Bodega	Fotografías
	21. Enviar las fotografías a Comercio Exterior.	Director Logístico	Correo Electrónico

PROCEDIMIENTO DESPACHO MERCANCÍA NACIONAL



	PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE MERCANCÍA NACIONAL	Edición 1
Código: Versión:		Página 1 de 4

OBJETIVO

Determinar los parámetros a tener en cuenta para realizar los despachos nacionales de Comertex S.A., ofreciendo a los clientes sus pedidos a tiempo y en las condiciones pactadas.

ALCANCE

Aplica a todas las actividades relacionadas con el despacho de la mercancía, desde la recepción de la solicitud del pedido hasta que el cumplido es recibido en Comertex S.A.

DEFINICIONES

Pedido en Estado Grabado: Cuando al aplicar un pedido en Seven, éste no queda retenido en cartera. A partir de este momento, logística es responsable del pedido y se empieza a medir su tiempo de despacho.

Despacho: Envío de la mercancía requerida al tercero solicitante.

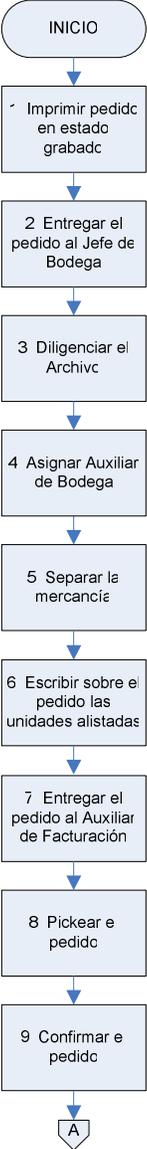
Separar Mercancía: Proceso de alistamiento de la mercancía solicitada en el pedido.

Remisión: Documento con el que se envía un producto al destinatario para mantener control de los mismos.

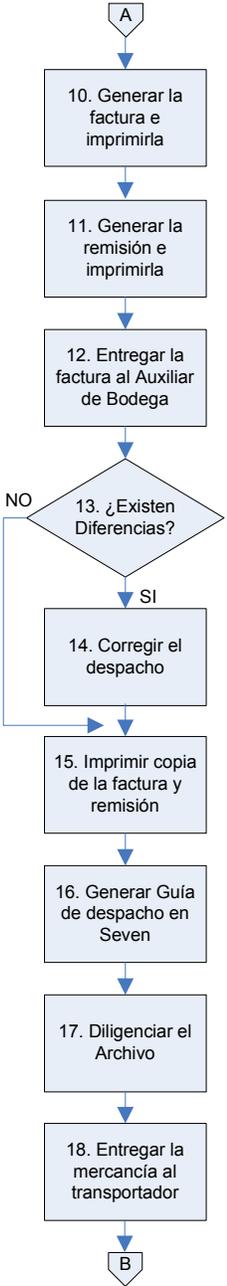
DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
--	---	---------------

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE MERCANCÍA NACIONAL	Edición 1
		Página 2 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	1. Imprimir pedido en estado grabado.	Auxiliar de Pedidos Jefe de Bodega	Pedido Impreso
	2. Entregar el pedido al Jefe de Bodega.	Auxiliar de Pedidos	Pedido Impreso
	3. Diligenciar el Archivo.	Jefe de Bodega	Archivo Relación de Pedidos
	4. Asignar un Auxiliar de Bodega para que separe la mercancía.	Jefe de Bodega	
	5. Separar Mercancía.	Auxiliar de Bodega	
	6. Escribir sobre el pedido las unidades alistadas.	Auxiliar de Bodega	Pedido Impreso
	7. Entregar el pedido al Auxiliar de Facturación.	Auxiliar de Bodega	Pedido Impreso
	8. Pickear el pedido.	Auxiliar de Facturación	Generación de Picking SPEPICKI
	9. Confirmar el pedido	Auxiliar de Facturación	Confirmación de Pedidos SPCONFI

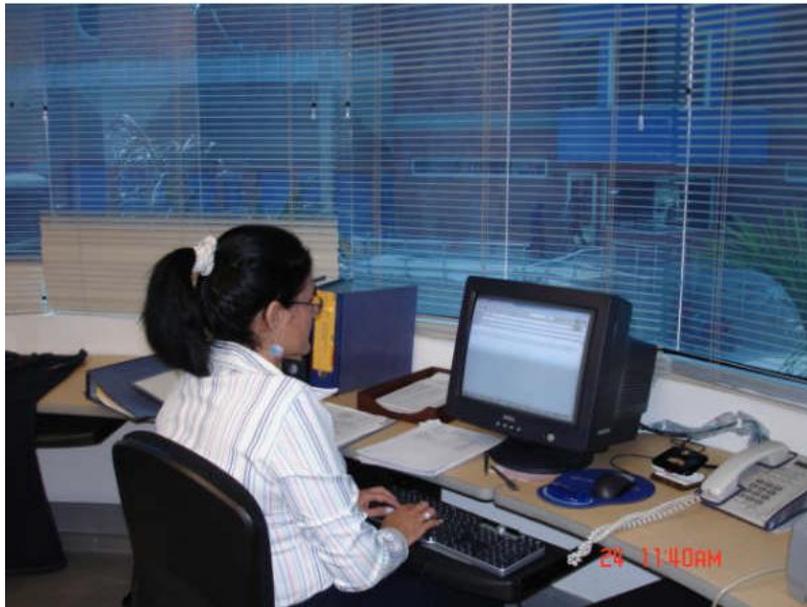
 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE MERCANCÍA NACIONAL	Edición 1
		Página 3 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD A[A] --> 10[10. Generar la factura e imprimirla] 10 --> 11[11. Generar la remisión e imprimirla] 11 --> 12[12. Entregar la factura al Auxiliar de Bodega] 12 --> 13{13. ¿Existen Diferencias?} 13 -- NO --> 15[15. Imprimir copia de la factura y remisión] 13 -- SI --> 14[14. Corregir el despacho] 14 --> 15 15 --> 16[16. Generar Guía de despacho en Seven] 16 --> 17[17. Diligenciar el Archivo] 17 --> 18[18. Entregar la mercancía al transportador] 18 --> B[B] </pre>	10. Generar la factura e imprimirla	Auxiliar de Facturación	Generación de Facturas SFAGENFA
	11. Generar la remisión e imprimirla	Auxiliar de Facturación	Generación de remisiones SPEREMI
	12. Entregar la factura al Auxiliar de Bodega para que la compare contra la mercancía.	Auxiliar de Facturación	Factura Impresa
	13. ¿Existen diferencias?	Auxiliar de Facturación	
	14. Corregir el despacho	Auxiliar de Facturación Auxiliar de Bodega	Remisión firmada a conformidad
	15. Imprimir copia de la factura y de la remisión y entregarlas a la Auxiliar de Despachos	Auxiliar de Facturación	Factura Impresa
	16. Generar guía de despacho en Seven	Auxiliar de Despachos	Generación de Guías de Despacho SPEGUIDE
	17. Diligenciar el Archivo.	Auxiliar de Despachos	Archivo Relación de Facturas Enviadas a Clientes
	18. Entregar la mercancía al transportador	Auxiliar de Bodega	Guía de Despacho

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE MERCANCÍA NACIONAL	Edición 1
		Página 4 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	19. Recibir las facturas firmadas por los clientes.	Auxiliar de Despachos	Facturas firmadas
	20. Actualizar el Archivo	Auxiliar de Despachos	Archivo Relación de Facturas Enviadas a Clientes
	21. Diligenciar Formato y enviar las facturas a archivo	Auxiliar de Despachos	Formato Envío Facturas
	22. Devolver Formato firmado	Auxiliar de Archivo	Formato Envío Facturas
	23. Relacionarlas en el Archivo.	Auxiliar de Archivo	Archivo Facturas Recibidas
	FIN		

PROCEDIMIENTO DESPACHOS DIRECTOS



	PROCEDIMIENTO DESPACHOS DIRECTOS	Edición 1
Código: GL-PR-03 Versión: 25.06.2008		Página 1 de 6

OBJETIVO

Establecer un lineamiento único para la entrega de mercancía al cliente desde las instalaciones del proveedor, controlando todos los aspectos que garanticen la satisfacción del cliente final.

ALCANCE

Aplica para todas las actividades relacionadas con el Despachos Directos de mercancías desde la recepción de Módem enviado por el proveedor donde se relacionan sus despachos hasta el archivo de la factura firmada por el cliente.

DEFINICIONES

Despacho Directo: Entrega de la Mercancía que hace el proveedor al cliente sin que ésta entre a las bodegas de Comertex S.A.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Módem: Archivo donde se relacionan todos los Despachos realizados por el proveedor.

Seven: Es una aplicación ERP que es la herramienta mediante la cuál se encarga de administrar los módulos (Contable, Gestión Logística, Financiero, entre otros) de la compañía y que permite generar los reportes requeridos

Tipo de Operación: Parámetro que define cada transacción o proceso que se realiza en Seven.

Orden de Compra: Documento por medio del cual se comprometen tanto el proveedor como el comprador, al cumplimiento de las condiciones pactadas en la adquisición de materiales.

Orden de Compra en Estado Aplicado: Cuando la Orden de Compra no se ha modificado desde su ingreso a Seven.

Orden de Compra en Estado Utilizado: Cuando a la Orden de Compra se le ha hecho un ingreso parcial de la mercancía.

Pedido: Documento en el que se solicita una mercancía o un servicio.

Factura: Documento que el vendedor entrega al comprador, detallando las mercancías vendidas o los servicios prestados, indicando la naturaleza de cada uno de ellos, calidad, cantidad, precio, condiciones, etc.

 Comertex Código: GL-PR-03 Versión: 25.06.2008	PROCEDIMIENTO DESPACHOS DIRECTOS	Edición 1
		Página 2 de 6

Entrada de la Mercancía: Cargar al inventario la mercancía que se le ha comprado al proveedor.

Pickear la Mercancía: Separar la mercancía en Seven para un pedido que ha sido aprobado, de esta forma no se verá disponible en el inventario.

Confirmar el Pedido: Determinar en Seven que mercancía realmente se va a despachar al cliente.

Regional: Cada una de las sucursales de Comertex S.A.

Mercancía: Todo lo que se puede vender o comprar.

DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
--	---	---------------

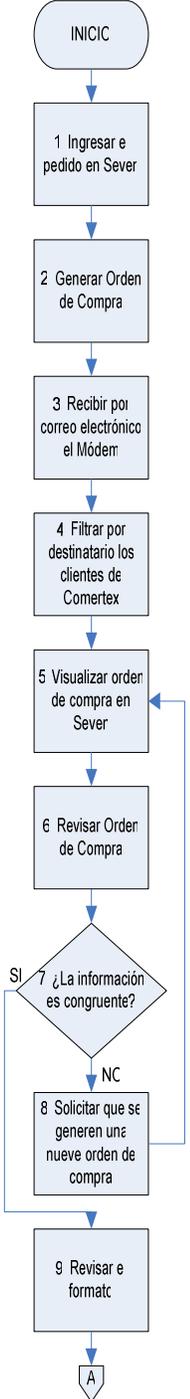
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	1. Ingresar el pedido en Seven.	Secretaria de Línea Representante de Ventas	Generación de Pedidos SPEPEDIM
	2. Generar Orden de Compra	Secretaria de Línea	Ordenes de Compra SCMOERP
	3. Recibir por correo electrónico el Módem	Auxiliar de Despachos Directos	E-mail enviado por el proveedor
	4. Filtrar por Destinatarios los clientes de Comertex a los que se le realizaron Despachos Directos.	Auxiliar de Despachos Directos	Módem enviado por el proveedor
	5. Con el número de Orden de Compra que trae el Módem, visualizarla en el Sistema	Auxiliar de Despachos Directos	Módem enviado por el proveedor
	6. Revisar que la Orden de Compra se encuentre es estado Aplicado o Utilizado, que los valores y cantidades correspondan a los que aparecen en el Módem enviado por el proveedor	Auxiliar de Despachos Directos	Ordenes de Compra / SCMOERP
	7. ¿La información de la Orden de Compra es la misma del Módem enviado por el proveedor?	Auxiliar de Despachos Directos	
	8. Solicitarles a las secretarias de línea que modifiquen que generen una orden de compra nueva.	Auxiliar de Despachos Directos	Correo Electrónico
	9. Revisar el archivo adjunto de los correos enviados por las líneas.	Auxiliar de Despachos Directos	Formato Reporte de Despachos Directos

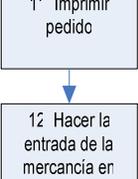
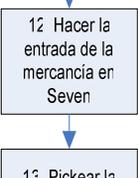
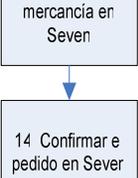
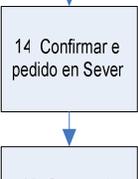
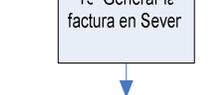
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	10. Con el número del pedido que relacionan en el Reporte de Despachos Directos, visualizarlo en Seven.	Auxiliar de Despachos Directos	Generación de Facturas SPPEdin
	11. Imprimir Pedido	Auxiliar de Despachos Directos	Pedido Impreso Seven
	12. Hacer la entrada de la mercancía en Seven	Auxiliar de Despachos Directos	Recepción de Mercancía por orden de compra SCMREMAT
	13. Hacerle el proceso de picking de la mercancía en Seven	Auxiliar de Despachos Directos	Generación de Pickear SCPEPICKI
	14. Confirmar el pedido en Seven	Auxiliar de Despachos Directos	Confirmación de Pedidos SPECONF1
	15. Generar la factura en Seven	Auxiliar de Despachos Directos	Generación de facturas SFAGENFA
	16. Diligenciar la información correspondiente en el formato	Auxiliar de Despachos Directos	Formato Reporte de Entradas y Facturación de Despachos Directo
	17. ¿La factura es un despacho al área Metropolitana de Bucaramanga?	Auxiliar de Despachos Directos	
	18. Enviar un correo electrónico al responsable en cada una de las regionales para que imprima dicha factura, original y copia.	Auxiliar de Despachos Directos	E-mail enviado por la Auxiliar de Despachos Directos
			

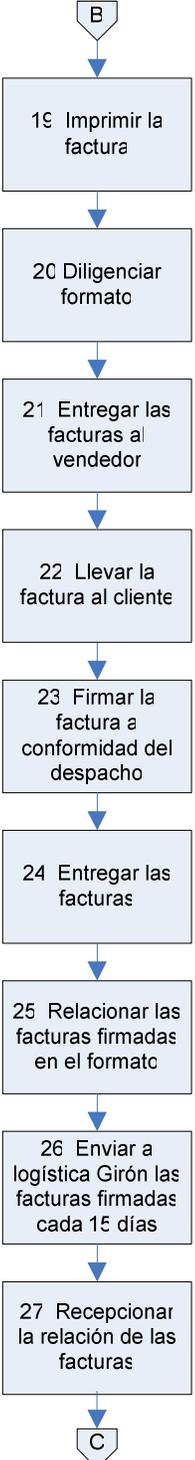
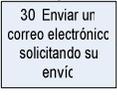
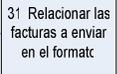
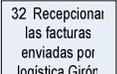
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	19. Imprimir la factura de despachos directos	Auxiliar de Despachos Directos / Encargado de Imprimir las facturas en cada Regional	Factura Impresa (original y copia)
	20. Diligenciar manualmente el formato de entrega de facturas despachos directos	Auxiliar de Despachos Directos / Encargado de Imprimir las facturas en cada regional	Formato Entrega de Facturas Despachos Directos
	21. Entregar las facturas al vendedor que corresponda y solicitarle que firme la casilla Recibido.	Secretaria de Línea / Encargado de Imprimir las facturas en cada Regional	Formato Entrega de Facturas Despachos Directos
	22. Llevar la factura al cliente	Representante de Ventas	Factura (Original y Copia)
	23. Firmar la factura a conformidad del despacho	Cliente	Factura (Copia)
	24. Entregar las facturas a la persona encargada de imprimirlas en cada regional	Representante de Ventas	Factura (Copia)
	25. Relacionar todas la facturas firmadas de los Despachos Directos	Encargado de Imprimir las facturas en cada regional	Formato Relación de Facturas
	26. Enviar a Logística Girón todas las facturas firmadas por los clientes CADA 15 DÍAS	Encargado de Imprimir las facturas en cada Regional	Formato Relación de Facturas
	27. Recepcionar la relación de las facturas dejando el respectivo acuse de recibo.	Auxiliar de Despachos Directos	Formato Relación de Facturas

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	<p>28. Actualizar el Reporte de Entradas y Facturación, marcando una X en "Entrega Archivo".</p>	<p>Auxiliar de Despachos Directos</p>	<p>Formato Reporte de Entradas y Facturación de despachos directos</p>
	<p>29. ¿Existen facturas que llevan más de 15 días de enviadas a las regionales?</p>	<p>Auxiliar de Despachos Directos</p>	
	<p>30. Enviar un correo relacionando las facturas pendientes y solicitando su envío</p>	<p>Auxiliar de Despachos Directos</p>	<p>E-mail enviado por la Auxiliar de Despachos Directos</p>
	<p>31. Relacionar las facturas que van a ser enviadas a Gestión Documental</p>	<p>Auxiliar de Despachos Directos</p>	<p>Formato Relación de Facturas</p>
	<p>32. Recepcionar las facturas enviadas únicamente por Logística Girón y dejar soporte de acuse de recibido</p>	<p>Auxiliar de Archivo</p>	<p>Formato Relación de Facturas</p>
	<p>33. Relacionar las facturas en la formato correspondiente</p>	<p>Auxiliar de Archivo</p>	<p>Formato Facturas recibidas</p>
	<p>34. Archivar proceso de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental del área</p>	<p>Auxiliar de Archivo</p>	<p>Tablas de Retención Documental</p>
			

PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DE CLIENTES



	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DE CLIENTES	Edición 1
Código: Versión:		Página 1 de 4

OBJETIVO

Determinar los lineamientos necesarios para ingresar la mercancía tanto físicamente como en el sistema, cuando ésta es devuelta por el cliente.

ALCANCE

Aplica a todas las actividades relacionadas con la devolución de la mercancía, desde la solicitud de entrada de mercancía por el cliente hasta que se confirma que la nota crédito fue aplicada a la cuenta del cliente.

DEFINICIONES

Factura: Documento que refleja la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar como contraprestación.

Nota Crédito: Es un documento por el cuál una empresa comunica a su cliente haberle disminuido su deuda o que ha registrado a su favor cierta cantidad por el motivo que ella expresa, esta se emite para disminuir el valor de la factura.

DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
--	---	----------------------

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DE CLIENTES	Edición 1
		Página 2 de 4

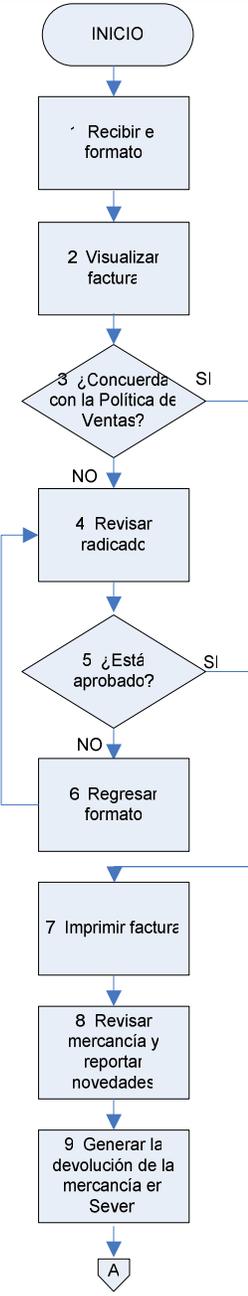
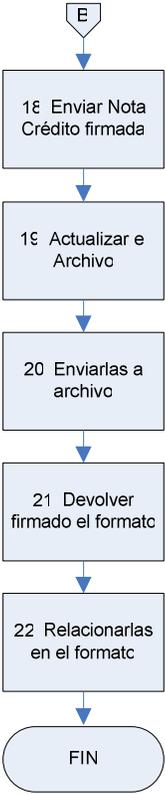
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R1[Recibir e formato] R1 --> R2[2 Visualizar factura] R2 --> D3{3 ¿Concuerda con la Política de Ventas?} D3 -- SI --> R4[4 Revisar radicado] D3 -- NO --> R4 R4 --> D5{5 ¿Está aprobado?} D5 -- SI --> R7[7 Imprimir factura] D5 -- NO --> R6[6 Regresar formato] R6 --> R4 R7 --> R8[8 Revisar mercancía y reportar novedades] R8 --> R9[9 Generar la devolución de la mercancía en Sever] R9 --> A{A} </pre>	1. Recibir el formato y verificar que esté autorizado por el Director de Línea o Cartera.	Auxiliar de Entradas	Formato Solicitud de Entrada de Mercancía por Clientes
	2. Visualizar la factura en Seven.	Auxiliar de Entradas	Facturación Clientes SFAFACTU
	3. ¿Se encuentra dentro de los parámetros de la política de ventas?	Auxiliar de Entradas	Política de Venta
	4. Revisar radicado en donde el Gerente Comercial aprueba la devolución.	Auxiliar de Entradas	Alfa Web
	5. Está aprobado por el Gerente Comercial.	Auxiliar de Entradas	
	6. Regresar formato a la Secretaria de Línea para su autorización.	Auxiliar de Entradas	Formato Solicitud de Entrada de Mercancía por Clientes
	7. Imprimir Factura.	Auxiliar de Entradas	Facturación Clientes
	8. Revisar mercancía físicamente y reportar las novedades.	Auxiliar de Bodega	Formato Solicitud de Entrada de Mercancía por Clientes
	9. Generar la devolución de la mercancía en Sever	Auxiliar de Entradas	Factura Generación de Devoluciones SFADEVOL

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD A[A] --> 10[10 Imprimir Nota Crédito] 10 --> 11[11 Verificar mercancía] 11 --> 12{12 ¿Existen diferencias?} 12 -- Si --> 10 12 -- No --> 13[13 Diligenciar el Archivo] 13 --> 14[14 Enviar documentos] 14 --> 15[15 Devolver firmar el formato] 15 --> 16[16 Entregar Nota Crédito al cliente] 16 --> 17[17 Firmar Nota Crédito] 17 --> E[E] </pre>	10. Imprimir Nota Crédito.	Auxiliar de Entradas	Nota Crédito Impresa
	11. Verificar la mercancía contra la Nota Crédito.	Auxiliar de Bodega	Nota Crédito Impresa
	12. ¿Existen Diferencias?	Auxiliar de Entradas	
	13. Diligenciar el Archivo.	Auxiliar de Entradas	Archivo Relación de Notas Crédito
	14. Enviar documentos a las Secretarías de Línea	Auxiliar de Entradas	Formato Solicitud de Entrada de Mercancía por Clientes Nota Crédito
	15. Devolver firmado el formato	Secretarías de Línea	Formato Envío Notas Crédito
	16. Entregar la Nota Crédito al cliente.	Representante de Ventas	Nota Crédito
	17. Firmar Nota Crédito	Cliente	Nota Crédito

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DE CLIENTES	Edición 1
		Página 4 de 4

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD Start([E]) --> 18[18 Enviar Nota Crédito firmada] 18 --> 19[19 Actualizar e Archivo] 19 --> 20[20 Enviarlas a archivo] 20 --> 21[21 Devolver firmado el formatc] 21 --> 22[22 Relacionarlas en el formatc] 22 --> End([FIN]) </pre>	18. Enviar a Logística la Nota Crédito firmada.	Secretaria de Línea	Nota Crédito Firmada
	19. Actualizar el Archivo.	Auxiliar de Entradas	Archivo Relación de Notas Crédito
	20. Enviar Nota Crédito a Archivo.	Auxiliar de Despachos	Formato envío Notas Crédito Nota Crédito Firmada
	21. Devolver firmado el Formato.		Formato envío Notas Crédito
	22. Relacionarlas en el formato.	Auxiliar de Archivo	Formato Notas Crédito Recibidas

PROCEDIMIENTO INSPECCIÓN DE CAMIONES Y CONTENEDORES



	PROCEDIMIENTO INSPECCIÓN DE CAMIONES Y CONTENEDORES	Edición 1
Código: Versión:		Página 1 de 2

OBJETIVO

Definir y documentar los pasos y recomendaciones a seguir para inspeccionar camiones de carga de exportación y contenedores en Comertex S.A.

ALCANCE

Aplica al procedimiento de logística cuando se refiera a comercio internacional de Comertex S.A.

DEFINICIONES

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución.

Evidencia: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.

Documentación: conjunto de documentos que sirven para la identificación para documentar o acreditar algo.

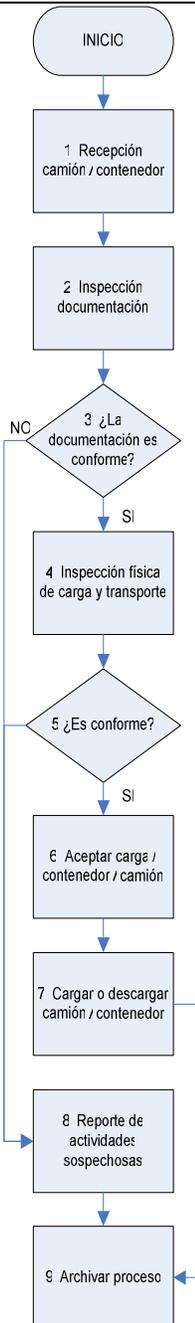
Camión de carga: Vehículo de cuatro o más ruedas que se usa para transportar grandes cargas.

Contenedor: Unidad estándar de transporte metálico grande y recuperable, de tipos y dimensiones normalizados internacionalmente y con dispositivos para facilitar su manejo.

Material de empaque: Conjunto de materiales que forman la envoltura y armazón de los paquetes, como papeles, telas, cuerdas, cintas, etc.

DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
--	--	----------------------

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	1. Recepción del camión o contenedor	Director logística Jefe de Bodega	Documentos de tarja
	2. Realizar la inspección de la documentación comparando la documentación recibida del proveedor y la que entrega el transportador y siguiendo la lista de chequeo para la inspección de camiones y contenedores (GL-FR-01)	Director logística Jefe de Bodega	Documentos de tarja Lista de chequeo para la inspección de contenedores y camiones (GL-FR-01)
	3. ¿La documentación es conforme?	Director de Logística Jefe de Bodega	Orden de compra Documentos proveedor
	4. Realizar la inspección física de la carga, el camión y el contenedor según corresponda diligenciando la lista de chequeo para la inspección de camiones y contenedores	Director de logística Jefe de Bodega Equipo de logística	
	5. ¿La documentación es conforme?	Director de Logística Jefe de Bodega	Orden de compra Documentos proveedor
	6. Se acepta la carga, el camión o el contenedor según sea el caso firmando los documentos del transportador	Director de logística Jefe de Bodega Equipo de logística	Documentos de tarja
	7. Asignar código a la mercancía con la correspondiente identificación de calidad y realizar la entrada al sistema	Director logístico Asistente de entradas	Sistema de inventarios aplicación SEVEN
	8. Informar las anomalías de la inspección a los organismos de seguridad y a los oficiales de protección dejando registro en el reporte de actividades sub estándar y en los documentos del transportador	Director logística Asistente logístico	Reporte de actividades sub estándar
	9. Archivar proceso según las tablas de retención documental que aplican al área.	Auxiliar Archivo	Tabla de retención documental

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN MERCANCÍA INTERNACIONAL



	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE MERCANCÍA INTERNACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">Edición 1</p>
<p>Código: Versión:</p>		<p style="text-align: center;">Página 1 de 4</p>

OBJETIVO

Recibir e ingresar físicamente mercancía a la bodega dejando el respectivo registro en el sistema de información de los productos de tipo comercial adquiridos por la empresa, controlando la entrega de toda la documentación pertinente y la ubicación de los productos en su respectivo sitio en la bodega.

ALCANCE

Aplica para el ingreso tanto físico, como al sistema de todos los productos comerciales adquiridos en la empresa, desde la recepción en la bodega, hasta la ubicación en el área de almacenamiento determinada.

DEFINICIONES

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Transportador: Organización o persona que se encarga de transportar y entregar mercancía.

Orden de Compra: Documento por medio del cuál se comprometen tanto el proveedor como el comprador, al cumplimiento de las condiciones pactadas en la adquisición de materiales.

Guía del Transportador: Documento en el que se relacionan las unidades enviadas por el proveedor al cliente.

Zona de Inspección: Lugar delimitado en donde se realiza una revisión detallada de la mercancía recibida al transportador.

Lista de Empaque: Documento en el que se relacionan los productos y las cantidades enviadas por el proveedor.

Recepción de Mercancía: ingresar al inventario la mercancía que se le ha comprado al proveedor.

Seven: Es una aplicación ERP que es la herramienta a través de la cuál se administran los módulos (Contable, Inventarios, Financiero, entre otros).

Tiquetes de Comertex: Fichas autoadhesivas en las que se encuentra el código de producto y su nombre, los cuáles son asignados por la empresa, y se le adhiere a cada uno de los productos existentes en el inventario.

Área de Almacenamiento: Lugar asignado para ubicar físicamente la mercancía que aún no va a ser despachada.

DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
--	---	---------------

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD INICIC([INICIC]) --> A1[1. Recibir los documentos de proveedor y transportador] A1 --> A2[2. Llamar a la Secretaria de Línea] A2 --> A3[3. Revisar la Orden de Compra en Sever] A3 --> A4[4. Entregar al Jefe de Bodega los documentos] A4 --> A5[5. Asignar Auxiliar de Bodega] A5 --> A6[6. Realizar registro fotográficc] A6 --> A7[7. Revisar que los precintos estén relacionados] A7 --> D8{8. ¿Es correcta la informaciór?} D8 -- SI --> A10[10. Romper los precintos y abrir e contenedor] D8 -- NO --> A9[9. Informar al Oficial de Protecciór] A9 --> A10 A10 --> FIN{A} </pre>	1. Recibir los documentos del proveedor y transportador.	Auxiliar de Entradas	Documentos proveedor y transportador
	2. Llamar a la secretaria de línea y preguntarle el número de la Orden de Compra.	Auxiliar de Entradas	
	3. Revisar la Orden de Compra en Sever.	Auxiliar de Entradas	Ordenes de Compra SCMOCERP
	4. Entregar al Jefe de Bodega los documentos.	Auxiliar de Entradas	Documentos proveedor
	5. Asignar Auxiliar de bodega para que reciba la mercancía.	Jefe de Bodega	
	6. Realizar registro fotográfico de el contenedor, precito y camión.	Auxiliar de Bodega	Fotografías
	7. Revisar que los precintos estén relacionados en los documentos del proveedor.		
	8. ¿Es correcta la información?		
	9. Informar al Oficial de Protección.	Jefe de Bodega	Documentos Proveedor
	10. Romper lo precintos y abrir el contenedor.	Auxiliar de Bodega	

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	11. Descargar el contenedor.	Transportador	
	12. Verificar durante el descargue que coincidan las unidades que se relacionan en los documentos del proveedor.	Auxiliar de Bodega	Documentos Proveedor
	13. Firmar a conformidad Guía del transportador.	Auxiliar de Bodega	Guía del Transportador
	14. Colocar la mercancía en la zona de inspección.	Auxiliar de Bodega	
	15. Asignar Auxiliar de Bodega	Jefe de Bodega	
	16. Generar pedido por traslado con las cantidades reales que se recibieron	Auxiliar de Entradas	Generación de Pedidos SPEPEDIM
	17. Imprimir Pedido sin aplicar y los tiquetes de Comertex.	Auxiliar de Entradas	Pedido Impreso
	18. Entregar el pedido impreso al Jefe de Bodega	Auxiliar de Entradas	
	19. Asignar a un Auxiliar de Bodega para que revise la mercancía contra el pedido y le coloque los tiquetes	Jefe de Bodega	

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	20. Realizar la revisión de la mercancía.	Auxiliar de Bodega	
	21. ¿Existen diferencias?	Auxiliar de Bodega	
	22. Corregir pedido	Auxiliar de Entradas	Generación de Pedidos SPEPEDIM
	23. Aplicar Pedido	Auxiliar de Entradas	Generación de Pedidos SPEPEDIM
	24. Informarle el número del pedido a Comercio Exterior.	Auxiliar de Entradas	Correo Electrónico
	25. Recibir el número del traslado.	Auxiliar de Entradas	Correo Electrónico
	26. Recibir el traslado en Sever.	Auxiliar de Entradas	Recepción de Traslados SPEREMET
	27. Almacenar la mercancía en la bodega.	Auxiliar de Bodega	

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN MERCANCÍA NACIONAL



	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA NACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">Edición 1</p>
<p>Código: Versión:</p>		<p style="text-align: center;">Página 1 de 5</p>

OBJETIVO

Recibir e ingresar físicamente mercancía a la bodega dejando el respectivo registro en el sistema de información de los productos de tipo comercial adquiridos por la empresa, controlando la entrega de toda la documentación pertinente y la ubicación de los productos en su respectivo sitio en la bodega.

ALCANCE

Aplica para el ingreso tanto físico, como al sistema de todos los productos comerciales adquiridos en la empresa, desde la recepción en la bodega, hasta la ubicación en el área de almacenamiento determinada.

DEFINICIONES

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.

Transportador: Organización o persona que se encarga de transportar y entregar mercancía.

Orden de Compra: Documento por medio del cuál se comprometen tanto el proveedor como el comprador, al cumplimiento de las condiciones pactadas en la adquisición de materiales.

Guía del Transportador: Documento en el que se relacionan las unidades enviadas por el proveedor al cliente.

Zona de Inspección: Lugar delimitado en donde se realiza una revisión detallada de la mercancía recibida al transportador.

Lista de Empaque: Documento en el que se relacionan los productos y las cantidades enviadas por el proveedor.

Reclamo al Proveedor: Exigencia realizada por el cliente relacionada con las especificaciones de los productos previamente acordadas.

Recepción de Mercancía: ingresar al inventario la mercancía que se le ha comprado al proveedor.

Seven: Es una aplicación ERP que es la herramienta a través de la cuál se administran los módulos (Contable, Inventarios, Financiero, entre otros).

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MERCANCÍA NACIONAL</p>	<p style="text-align: center;">Edición 1</p>
<p>Código: Versión:</p>		<p style="text-align: center;">Página 2 de 5</p>

Tiquetes de Comertex: Fichas autoadhesivas en las que se encuentra el código de producto y su nombre, los cuáles son asignados por la empresa, y se le adhiere a cada uno de los productos existentes en el inventario.

Área de Almacenamiento: Lugar asignado para ubicar físicamente la mercancía que aún no va a ser despachada.

DESARROLLO

<p>ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual</p>	<p>REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico</p>	<p>APROBADO POR:</p>
--	---	----------------------

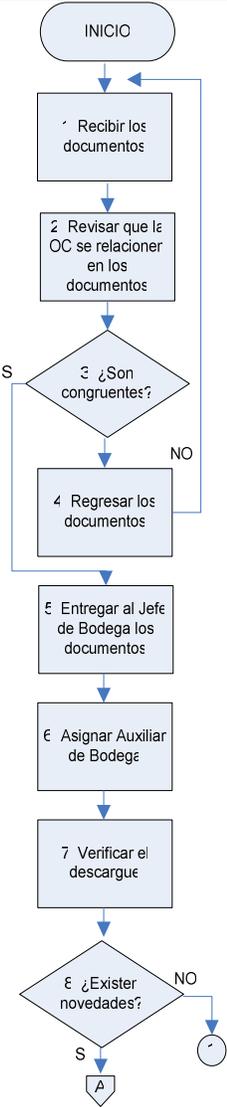
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Recibir los documentos] A1 --> A2[2. Revisar que la OC se relacione en los documentos] A2 --> D3{3. ¿Son congruentes?} D3 -- S --> A4[4. Regresar los documentos] D3 -- NO --> A1 A4 --> A5[5. Entregar al Jefe de Bodega los documentos] A5 --> A6[6. Asignar Auxiliar de Bodega] A6 --> A7[7. Verificar el descargue] A7 --> D8{8. ¿Existen novedades?} D8 -- S --> A[A] D8 -- NO --> END(()) </pre>	1. Recibir los documentos de del proveedor y transportador.	Auxiliar de Entradas	Documentos proveedor y transportador
	2. Revisar que el número de Orden de Compra venga relacionada en los documentos del proveedor.	Auxiliar de Entradas	Documentos proveedor
	3. ¿Los documentos son congruentes con la información del sistema?	Auxiliar Entradas	
	4. Regresar documentos al transportador.	Auxiliar de Entradas	Documentos proveedor
	5. Entregar al Jefe de Bodega los documentos.	Auxiliar de Entradas	Documentos proveedor
	6. Asignar Auxiliar de bodega para que reciba la mercancía.	Jefe de Bodega	
	7. Verificar durante el descargue que coincidan las unidades que se relacionan en la Guía del Transportador.	Auxiliar de Bodega	Guía del Transportador
	8. ¿Existen novedades?	Auxiliar de Bodega	

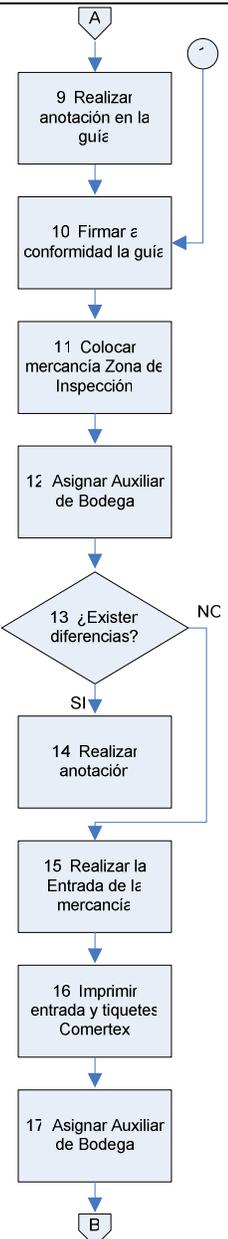
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	9. Realizar anotación en la guía del transportador	Auxiliar de Bodega	Guía del Transportador
	10. Firmar a conformidad la Guía del transportador.	Auxiliar de Bodega	Guía del Transportador
	11. Colocar la mercancía en la zona de inspección.	Auxiliar de Bodega	
	12. Asignar Auxiliar de Bodega		
	12. Asignar Auxiliar de Bodega para que revise la mercancía contra la lista de empaque.	Jefe de Bodega	
	13. ¿Existen diferencias?	Auxiliar de Bodega	
	14. Realizar anotación para hacer el reclamo al proveedor.	Auxiliar de Bodega	Documentos proveedor
	15. Realizar la entrada de la mercancía en Seven y dejarla en estado no aplicado.	Auxiliar de Entradas	Recepción de Mercancía por Orden de Compra SCMREMAT
	16. Imprimir entrada y tiquetes para la mercancía.	Auxiliar de Pedidos	Entrada impresa
	17. Asignar a un Auxiliar de Bodega para colocar los tiquetes y revisar la mercancía contra la entrada en estado no aplicado.	Jefe de Bodega	

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD B[B] --> D{18 ¿Existen diferencias?} D -- SI --> A19[19 Realizar anotación] A19 --> A20[20 Corregir la entrada] A20 --> D A20 --> A21[21 Firmar la entrada impresa] A21 --> A22[22 Aplicar la entrada] A22 --> A23[23 Ubicar la mercancía] A23 --> FIN([FIN]) D -- NC --> A22 </pre>	18. ¿Existen diferencias?	Auxiliar de Bodega	
	19. Realizar la anotación en la entrada.	Auxiliar de Bodega	Entrada Impresa
	20. Corregir la entrada.	Auxiliar de entradas	Recepción de Mercancía por Orden de Compra SCMREMAT
	21. Firmar la entrada impresa.	Auxiliar de Bodega	Entrada Impresa
	22. Aplicar Entrada.	Auxiliar de Entradas	Recepción de Mercancía por Orden de Compra SCMREMAT
	23. Ubicar la mercancía en el Área de Almacenamiento.	Auxiliar de Bodega	

	PROCEDIMIENTO TOMA DE INVENTARIO GENERAL	Edición 1
Código: Versión:		Página 1 de 3

OBJETIVO

Establecer un lineamiento único para realizar la toma de inventario de la mercancía existente en la bodega y mantener un control del mismo.

ALCANCE

Aplica para la toma de inventario de toda la mercancía que se tenga en la bodega, desde que se programa su realización hasta que se realizan los ajustes necesarios.

DEFINICIONES

Existencias: Elementos que la empresa tiene almacenados para su venta o transformación.

Inventario: Relación ordenada de bienes y existencias de la empresa, a una fecha determinada.

DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
---	--	----------------------

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1 Programar toma de inventario] S1 --> S2[2 Organizar la bodega] S2 --> S3[3 Colocar tiquetes a la mercancía] S3 --> S4[4 Marcar las ubicaciones de la estantería] S4 --> S5[5 Realizar cierre de documentos] S5 --> S6[6 Organizar equipos por parejas] S6 --> S7[7 Realizar la primera toma de inventario] S7 --> S8[8 Realizar la segunda toma de inventario] S8 --> A{A} </pre>	1. Programar la toma de inventario de la mercancía existente.	Director Logístico	
	2. Organizar físicamente la bodega por tipos de productos.	Auxiliares de Bodega	
	3. Pegar tiquetes a la mercancía que lo requiera.	Auxiliares de Bodega	
	4. Identificar las ubicaciones de la estantería.	Auxiliares de Bodega	
	5. Realizar cierre de documentos; no se deben generar transacciones mientras se realiza el inventario.	Auxiliar de Facturación Auxiliar de Entradas	
	6. Organizar el personal para realizar la toma de inventario.	Director Logístico	
	7. La pareja número uno, realiza la primera toma de inventario diligenciando la información en el Formato.	Auxiliares de Bodega	Formato Toma de Inventario
	8. La pareja número dos, realiza la segunda toma de inventario diligenciando la información en el Formato.	Auxiliares de Bodega	Formato Toma de Inventario

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD A[A] --> 9[9 Totalizar los formatos de primer y segundo conteo] 9 --> 10[10 Revisar los formatos] 10 --> 11{11 ¿Exister diferencias?} 11 -- S --> 12[12 Realizar una tercera toma] 12 --> 10 11 -- NC --> 13[13 Digitar los totales en e Archivc] 13 --> 14[14 Generar reporte en sever] 14 --> 15[15 Realizar comparación entre el reporte y e archivc] 15 --> 16{16 ¿Exister diferencias?} 16 -- S --> 17[17 Solicitar ajuste de inventariac] 17 --> 15 16 -- NC --> FIN([FIN]) </pre>	9. Totalizar los Formatos del primer y segundo conteo.	Auxiliar de Bodega	Formato Toma de Inventario
	10. Revisar los formatos.	Auxiliar de Bodega	Formato Toma de Inventario
	11. ¿Existen diferencias entre el primer y el segundo conteo?	Auxiliar de Bodega	
	12. Realizar una tercera toma.	Auxiliar de Bodega	Formato Toma de Inventario
	13. Digitar los totales en el Archivo.	Auxiliar de Bodega	Archivo Totales Toma de Inventario
	14. Generar reporte en Seven.	Director Logístico	Resumen de Existencias por Clasificación SINREXCL
	15. Realizar la comparación entre el reporte y el archivo.	Director Logístico	Archivo Totales Toma de Inventario Resumen de Existencias por Clasificación SINREXCL
	16. ¿Existen diferencias?	Director Logístico	
	17. Solicitar ajuste de inventario.	Director Logístico	Formato Solicitud de Ajuste de Inventario

 Código: Versión:	PROCEDIMIENTO DE TRASLADOS DE BODEGA A PUNTO DE VENTA	Edición 1
		Página 1 de 4

OBJETIVO

Determinar los parámetros a tener en cuenta para realizar traslados de mercancías desde las bodegas hasta los almacenes de Comertex S.A.

ALCANCE

Se aplica a todas las actividades relacionadas con el traslado de mercancías, desde la solicitud varia hasta el recibo en el almacén.

DEFINICIONES

Solicitud Varia: Documento base que se utiliza para hacer traslados a los puntos de venta.

Tipo de Operación: Parámetro que define cada transacción o proceso que se realiza en Seven.

Mercancía: Todo lo que se puede vender o comprar.

Salida por Traslado: Transacción que se hace para realizar los traslados a los almacenes.

Archivo Plano: Archivo que está compuesto únicamente por texto sin formato, solo caracteres.

Syscom: Sistema de información que se utiliza Comertex en sus puntos de venta.

DESARROLLO

ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual	REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico	APROBADO POR:
---	---	---------------

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
<pre> graph TD INICIC([INICIC]) --> A1[1. Generar la solicitud varia en Seven y reportarle al Director] A1 --> A2[2. Enviar un correo electrónico al Auxiliar de Pedidos] A2 --> A3[3. Recibir correo electrónico] A3 --> A4[4. Visualizar Solicitud varie] A4 --> A5[5. Verificar Solicitud Varie] A5 --> D6{6. ¿La información es correcte?} D6 -- S --> A8[8. Imprimir Solicitud Varie] D6 -- NC --> A7[7. Solicitar a quién aprueba la Solicitud Varie que la verifique] A7 --> A5 A8 --> FIN{A} </pre>	1. Generar la solicitud varia en Seven y reportarla a Director para su aprobación.	Secretarias de Línea	Solicitudes Varias SINSOLVT
	2. Enviar un correo electrónico al Auxiliar de Pedidos.	Director de Línea	Correo Electrónico
	3. Recibir un correo electrónico en el cuál se relaciona el número de la Solicitud Varia aprobada, el nombre del Almacén al que se va a despachar y el Tipo de Operación.	Auxiliar de Pedidos	Correo electrónico enviado por: Secretarias de Línea Directores de Línea Administrador Almacenes Administrador de Línea
	4. Visualizar en Seven la solicitud varia con el número de transacción relacionado.	Auxiliar de Pedidos	Aprobación de Solicitudes Varias SINSOLVT
	5. Verificar que la Solicitud Varia se encuentre aprobada y la bodega sea la correcta.	Auxiliar de Pedidos	Aprobación de Solicitudes Varias SINSOLVT
	6. ¿La Solicitud Varia tiene la información correcta?	Auxiliar de Pedidos	
	7. Solicitar a quién aprueba la Solicitud Varia que verifique los datos y modifique los que sean necesarios.	Auxiliar de Pedidos	Correo electrónico enviado por el Auxiliar de Pedidos
	8. Imprimir Solicitud Varia	Auxiliar de Pedidos	Solicitud Varia Impresa

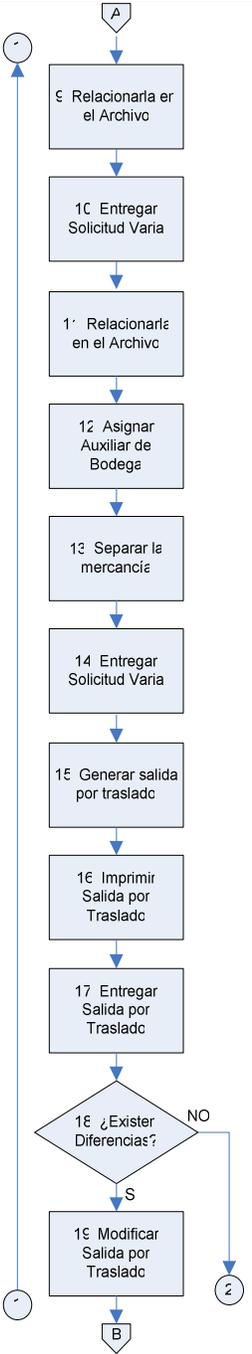
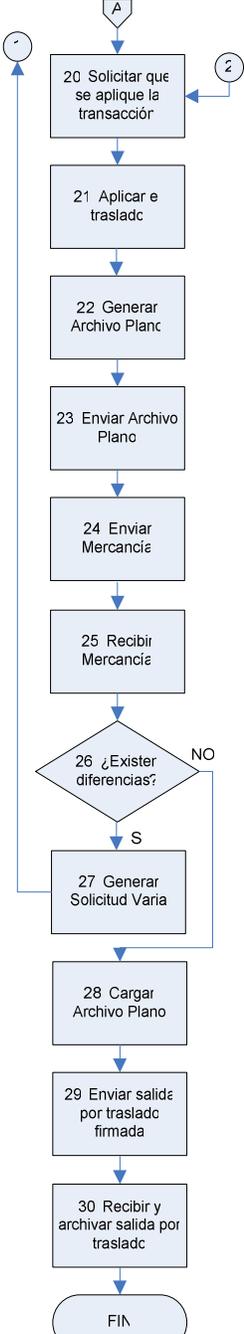
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	9. Relacionarla en el Archivo.	Auxiliar de Pedidos	Solicitudes de traslados de los puntos de venta
	10. Entregar la Solicitud Varia al Jefe de Bodega.	Auxiliar de Pedidos	Solicitud Varia Impresa
	11. Relacionarla en el archivo.	Jefe de Bodega	Relación de pedidos
	12. Asignar a un Auxiliar de Bodega para que separe la mercancía	Jefe de Bodega	
	13. Separar la mercancía	Auxiliar de Bodega	
	14. Entregar la Solicitud Varia a Facturación	Auxiliar de Bodega	Solicitud Varia Impresa
	15. Generar la Salida por Traslado en una Captura de Transacciones teniendo como documento base la Solicitud Varia.	Auxiliar de Facturación	Captura de Transacciones SINTRANM
	16. Imprimir la Salida por Traslado sin aplicar	Auxiliar de Facturación	Salida por Traslado Impresa
	17. Entregar la Salida por Traslado al Auxiliar de Bodega para que verifique nuevamente la mercancía	Auxiliar de Facturación	Salida por Traslado Impresa
	18. ¿Existen diferencias?	Auxiliar de Facturación	
	19. Modificar la Salida por Traslado.	Auxiliar de Facturación	Captura de Transacciones SINTRANM

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
 <pre> graph TD Start((A)) --> 20[20 Solicitar que se aplique la transacción] 20 --> 21[21 Aplicar e trasladar] 21 --> 22[22 Generar Archivo Plano] 22 --> 23[23 Enviar Archivo Plano] 23 --> 24[24 Enviar Mercancía] 24 --> 25[25 Recibir Mercancía] 25 --> 26{26 ¿Existen diferencias?} 26 -- NO --> 27[27 Generar Solicitud Varia] 26 -- S --> 20 27 --> 28[28 Cargar Archivo Plano] 28 --> 29[29 Enviar salida por traslado firmada] 29 --> 30[30 Recibir y archivar salida por traslado] 30 --> FIN([FIN]) </pre>	20. Solicitar que se aplique la transacción	Auxiliar de Facturación	Salida por Traslado Impresa
	21. Aplicar traslado.	Auxiliar de auditoria	Captura de Transacciones SINTRANM
	22. Generar el archivo plano	Auxiliar de Facturación	Generación de Archivo Plano para Exportar Traslados de Syscom SINGEARS
	23. Enviar un correo al almacén con el archivo plano adjunto	Auxiliar de Facturación	Correo electrónico enviado por el Auxiliar de Facturación
	24. Enviar la mercancía al almacén	Auxiliar de Despachos	Guía de Despacho
	25. Recibir la mercancía física y revisarla contra la Salida por Traslado	Vendedor de Mostrador	Salida por Traslado Impresa
	26. ¿Existen diferencias?	Vendedor de Mostrador	
	27. Generar una nueva solicitud	Vendedor de Mostrador	Solicitudes Varias SINSOLVT
	28. Cargar el archivo plano en Syscom	Vendedor de Mostrador	Syscom
	29. Enviar a la bodega que realizó el despacho la Salida por Traslado firmada	Vendedor de Mostrador	Salida por Traslado Firmada
30. Recibir y archivar la salida por traslado	Auxiliar de Despachos	Salida por Traslado Firmada	

PROCEDIMIENTO TRASLADOS ENTRE BODEGAS



	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE TRASLADOS ENTRE BODEGAS</p>	<p style="text-align: center;">Edición 1</p>
<p>Código: Versión:</p>		<p style="text-align: center;">Página 1 de 3</p>

OBJETIVO

Determinar los parámetros a tener en cuenta para realizar traslados de mercancías entre las bodegas de Comertex S.A.

ALCANCE

Aplica a todas las actividades relacionadas con el traslado de mercancías, desde la solicitud en la bodega origen hasta el almacenamiento en la bodega destino.

DEFINICIONES

Traslado: Envío de mercancía de una bodega a otra.

Bodega Origen: Bodega que realiza el traslado y saca la mercancía de su inventario.

Bodega Destino: Bodega que recibe el traslado y carga la mercancía a su inventario.

Pedido: Documento en el que se solicita una mercancía o un servicio.

DESARROLLO

<p>ELABORADO POR: Diana Grimaldos Peñaranda Practicante Administración de Empresas Dual</p>	<p>REVISADO POR: Óscar Andrés Lizarazo Olaya Director Logístico</p>	<p>APROBADO POR:</p>
---	---	----------------------

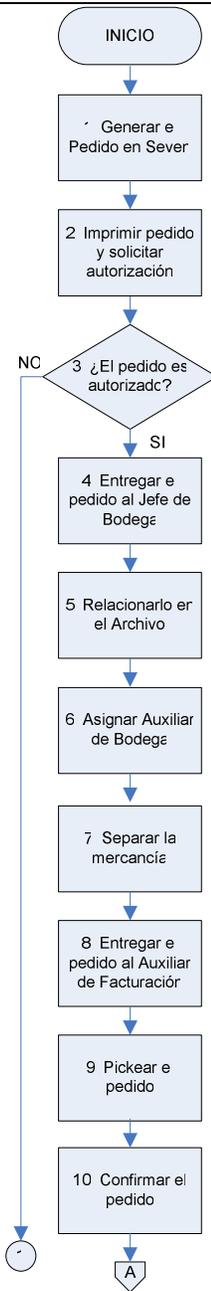
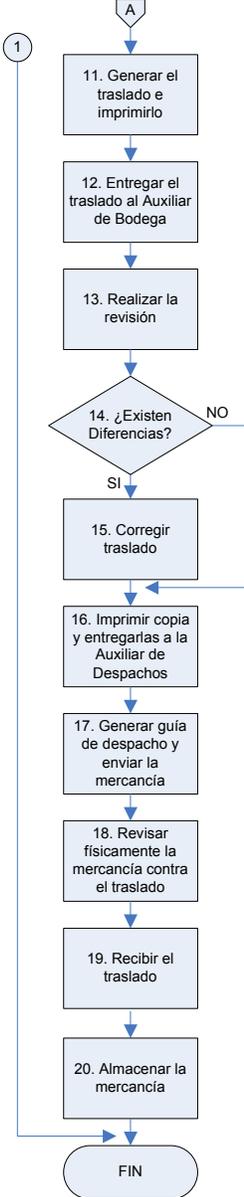
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	1. Generar el pedido en Sever solicitando el traslado de la mercancía.	Secretarias de Línea, Auxiliar de Comercio Exterior, Director de Línea	Generación de Pedidos SEPEPEDIM
	2. Imprimir pedido y solicitar autorización del Director de Línea responsable de la mercancía.	Auxiliar de Pedidos Jefe de Bodega	Pedido Impreso Correo Electrónico
	3. ¿El pedido es autorizado?	Auxiliar de Pedidos	
	4. Entregar el pedido al Jefe de Bodega.	Auxiliar de Pedidos	Pedido Impreso
	5. Relacionarlo en el Archivo.	Jefe de Bodega	Archivo Relación de Pedidos
	6. Asignar un Auxiliar de Bodega para que separe la mercancía.	Jefe de Bodega	
	7. Separar Mercancía.	Auxiliar de Bodega	
	8. Entregar el pedido al Auxiliar de Facturación.	Auxiliar de Bodega	Pedido impreso
	9. Pickear el pedido.	Auxiliar de Facturación	Generación de Picking SPEPICKI
	10. Confirmar el pedido	Auxiliar de Facturación	Confirmación de Pedidos SPCONFI

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
	11. Generar el traslado e imprimirlo.	Auxiliar de Facturación	
	12. Entregar el traslado al Auxiliar de Bodega para que lo revise contra la mercancía.	Auxiliar de Facturación	Factura Impresa
	13. Realizar la revisión.	Auxiliar de Bodega	Traslado impreso
	14. ¿Existen diferencias?	Auxiliar de Facturación	
	15. Corregir traslado	Auxiliar de Facturación	
	16. Imprimir copia del traslado y entregarlas a la Auxiliar de Despachos	Auxiliar de Facturación	Traslado Impreso
	17. Generar guía de despacho y enviar la mercancía	Auxiliar de Despachos	Guía de Despacho
	18. Revisar físicamente la mercancía contra el traslado		
	18. En la bodega destino, revisar físicamente la mercancía contra el traslado.	Auxiliar de Bodega	Documentos Bodega Origen
	19. Recibir el traslado	Auxiliar de Facturación	Recepción de Traslados SPEREMET
	20. Almacenar la mercancía en la bodega destino.	Auxiliar de Bodega	

3. PRUEBA DE VERIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Los Procedimientos documentados en el Manual, han sido revisados por el Gerente de Talento Humano y Logística, el Director Logístico, la Directora de Proyectos Especiales, la Coordinadora de Calidad y los Auxiliares encargados de ejecutarlos.

Antes de que estos Procedimientos sean presentados ante el Comité Gerencial, para su aprobación y posterior implementación, se propone realizar una Prueba de Verificación, la cuál permita medir la relación entre lo documentado en los procedimientos y la realidad durante su ejecución.

Ésta prueba de verificación será aplicada a los doce procedimientos documentados, identificando posibles fallas y buscando realizar mejoras dentro del Manual.

Para la aplicación de la prueba, se utilizó la planilla del Anexo C, en donde, a través de la observación se registraba en la última casilla, si la actividad, los responsables, los documentos y/o registros son correctos, o si se debe realizar alguna modificación.

Durante la ejecución de la prueba no se interactúa con los Auxiliares de Logística, con la finalidad de comprobar que el procedimiento puede llegar a ser una herramienta útil en el momento de realizar el proceso de inducción.

Se utilizará entonces el indicador de eficacia, que permite medir la capacidad de lograr el efecto deseado, en este caso, la totalidad de las actividades de cada procedimiento.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Número de acierto en la prueba de verificación}}{\text{Número de Actividades del Procedimiento}}$$

Durante la aplicación de la prueba de verificación, se encontraban presentes:

- Director de Logística
- Coordinadora de Calidad
- Jefe de Bodega
- Practicante Administración Dual

La función de verificar los procedimientos fue distribuida entre todos los participantes para evitar que se sesgara la información por los conocimientos previos del procedimiento.

Resultados de la aplicación de la prueba

PRUEBA DE VERIFICACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
Fecha	Procedimiento a evaluar	Persona que ejecuta la	Número de	Número de Aciertos	Porcentaje de	Observación
21/07/2008	Ajustes de Inventario	Practicante Administración Dual	13	12	92,31%	
24/07/2008	Despacho Almacenes de Cadena	Practicante Administración Dual	17	16	94,12%	
28/07/2008	Despacho de Mercancía Internacional		23		0,00%	A este Procedimiento no se le aplico la prueba, debido a no se realizaron exportaciones
31/07/2008	Despachos Directos	Coordinadora de Calidad	34	31	91,18%	
04/08/2008	Devolución Mercancía de Clientes	Coordinadora de Calidad	22	20	90,91%	
06/08/2008	Inspección de Camiones y Contenedores	Coordinadora de Calidad	9	9	100,00%	
11/08/2008	Recepción de Mercancía Internacional	Director Logístico	27	25	92,59%	
14/08/2008	Recepción de Mercancía Nacional	Director Logístico	23	21	91,30%	
19/08/2008	Toma de Inventatio General		17		0,00%	A este Procedimiento no se le aplico la prueba, debido a que se realiza una vez en el año durante el mes de diciembre
22/08/2008	Traslados de Bodega al Punto de Venta	Jefe de Bodega	30	27	90,00%	
25/08/2008	Traslados entre Bodegas	Jefe de Bodega	20	20	100,00%	

Según los resultados de la Prueba de Verificación, los procedimientos están documentados de acuerdo a como se están realizando verdaderamente y el Manual puede ser presentado ante el Comité Gerencial para su aprobación e implementación en el Área de Logística de Comertex S.A.

CONCLUSIONES

El Área de Logística contaba con cinco procedimientos documentados en el Manual de Calidad de la empresa Comertex S.A., a los cuáles se les realizó una revisión que dio como resultado la necesidad de actualizarlos, ya que se alejaban de la realidad del funcionamiento diario en ésta Área. Posteriormente, se realizó la documentación de siete procedimientos más.

La ejecución de los procesos es totalmente diferente en cada regional, no se encuentran estandarizados y debido a que diariamente intercambian información, llega a ser difícil su ejecución.

Durante el desarrollo de esta labor se observó que cada persona lleva los registros de sus procesos de la forma en la que más conveniente le parece. Esto se debe a que no se han estandarizado los formatos a utilizar, lo cuál se debe hacer con la finalidad de que todos cuenten con la misma información y en el momento en el que se necesite realizar una comparación a nivel interno de una sucursal o una unificación a nivel nacional, se encuentre un registro ordenado y que contiene la misma información, lo cuál simplifique esta labor.

También se podría mencionar, que el personal en algunos casos desconoce hasta donde van sus funciones, esto es debido a que desde el principio no se ha establecido claramente su rol dentro del proceso logístico.

Lo documentos que se envían desde el Área de Logística hacia los clientes, áreas internas o regionales, y debe ser regresados firmados no están siendo controlados, ya que no se cuenta con un registro que permita realizar el respectivo seguimiento a dicha documentación, lo cuál puede llegar a ocasionar inconvenientes debido a su extravío.

Todo lo mencionado anteriormente demuestra que la hipótesis planteada aplica a este caso, ya que efectivamente los procedimientos, se han ido estableciendo y aplicando en el funcionamiento diario de los mismos, y a su vez están siendo ejecutados según el criterio de cada persona, no se encuentran estandarizados y esto está presentando inconvenientes durante su desarrollo. Esto puede ser solucionado a través del Manual de Procedimientos elaborado ya que allí se encuentran plasmado en forma clara, sencilla y concreta la información referente al Área, además de formatos que permitirán unificar criterios y lograr que se maneje la misma información por todo el personal.

RECOMENDACIONES

Implementar el Manual de Procedimientos debido a que, como se demostró durante toda su elaboración, es una herramienta que permite asegurar que los procedimientos están siendo ejecutados correctamente, además su desarrollo fue teniendo como base el funcionamiento actual.

Para lograr una correcta implementación es necesario capacitar a todo el personal, para que cada uno entienda claramente su rol y su desempeño sea el adecuado.

Crear un registro de información confiable que permita lograr monitorear en cualquier momento un proceso del área y que haga fácil calcular indicadores de gestión que permitan medir el desempeño tanto de la persona que ejecuta el proceso como del Área en general.

Se identificaron los puntos en los que se debe tener mayor control, es importante hacerle seguimiento a estos puntos, para de esta forma identificar posibles acciones preventivas.

Finalmente, Monitorear el funcionamiento y desarrollo de los procedimientos, para lograr identificar sus falencias y proponer acciones preventivas, evitando así, llegar a implementar acciones correctivas.

BIBLIOGRAFIA

ENTREVISTA a Tatiana Serrano, Coordinadora de Calidad de Comertex S.A. Girón, Junio del 2008.

ENTREVISTA a Óscar Lizarazo, Director Logístico de Comertex S.A. Girón, Junio del 2008.

ENTREVISTA a Rogelio Botero, Gerente de Talento Humano y Logística de Comertex S.A. Girón, Julio del 2008.

INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Sistema de Gestión de Calidad. Papel: 39 p. (ISO 9000:2000).

McCARTHY, Jerome y PERREAULT, William. Marketing. Un enfoque global. 13 ed. México: McGraw Hill, 2000. 797 p.

NEWMAN, William. Programación, organización y control, Bilbao. de. Deusto, 1968.

RED IBEROAMERICANA PARA LA ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Disponible en Internet vía <http://www.riaces.net/glosarioe.html> . Citado en 2 de febrero de 2008.

MARTINEZ BERMUDEZ, Rigoberto. Manual de procedimientos: Elaboración, implementación y mejora continua. Bogotá: Corporación colombiana de las organizaciones, 1997



ANEXOS



ANEXO A

**RESULTADO
INFORME DE
AUDITORIA**



RESULTADO INFORME DE AUDITORIA EXTERNA

1. SOBRE AUSENCIA DE PROCEDIMIENTOS DEBIDAMENTE ESTABLECIDOS O FORMALIZADOS

HALLAZGOS

- Ausencia sobre la aplicación correcta y segura de procedimientos debidamente formalizados
- Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos NO ERAN , NI SON plenamente conocidos,
- Se registro cruce de competencias entre los niveles y áreas decisionales

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Comertex Presenta Una ausencia y deficiencia en la planeación, así como la carencia de sistemas efectivos de control de resultados y de parámetros para medir el desempeño del Resultado, Estas circunstancias derivaron en comportamientos negligentes de parte de los funcionarios o de obtención de beneficios para la empresa.

Se debe Actualizar y Aplicar procedimientos útiles, complejos y dinámicos para las operaciones

Capacitar, Dar acompañamiento y Diseñar herramientas de mejoramiento a la aplicación de operaciones realizadas.

Actualización de cambios operativos. (Se evidencia la Mecánica,)

2. SOBRE BAJA CAPACIDAD TECNOLÓGICA

HALLAZGOS

- ◆ Una Aceptación Relativa de la Capacidad tecnológica (en cuanto a Desarrollo) ya que se requiere que se mejoren aplicaciones o módulos y se acople a las necesidades de la organización (mas seguridad y dinamismo en la parametrizacion)
- ◆ No están listas muchas aplicaciones de desarrollos tecnológicos para responder a los requerimientos, exigencias, objetivos y compromisos adquiridos por la entidad.
- ◆ Se registra un mayor grado de desconfianza y credibilidad en cifras que reposan en los informes. Los cuales contienen información generada por medios tecnológicos.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El programa SEVEN debe actualizar el desarrollo en el cumplimiento de llenar las expectativas y necesidades del usuario y la empresa / PARAMETRIZACION Vs. APLICACIÓN MODULAR SISTEMÁTICA.

Unificar, Implantar y Desarrollar un buen modelo de Parametrización de Informes con las Operaciones Realizadas en cada módulo o aplicativo de trabajo.

3. SOBRE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS

HALLAZGOS

- Falta Control y Evaluación, Seguimiento de los trámites y procedimientos
- Los riesgos y/o puntos críticos de los procedimientos no estaban identificados ni están acompañados de estrategias o indicadores de evaluación.
- Se desconocía la relación entre los procedimientos internos y externos y no se ejercía control sobre los mismos.
- Los procedimientos a pesar de que fueron adoptados, no son conocidos plenamente y socializados, (Ya que están sujetos a constantes modificaciones.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Actualizar y Modificar procedimientos de control y seguimiento de evaluación de operaciones realizadas

La Realización e implementación herramientas de control de existencias y costos. Ej. Cotejar con Boletines de Control o Planillas de Entradas recepción de Mercancía Vs. OC Tipos de Operación 2006, Vs. 908 y 910

El control de registros NO puede ser PERMISIVO, DISCONTINUO E INDEPENDIENTE. La etapa de las Operaciones TIENE UN MOMENTO CÍCLICO NORMAL EN EL PROCEDIMIENTO DE CADA TAREA REALIZADA. Por lo tanto también existe un responsable, hay que tomar decisiones respecto a la responsabilidad y compromiso de cada funcionario que registra el módulo.

4. SOBRE FORMAS O MODELOS EMPLEADOS PARA ELABORAR, REGULAR, RACIONALIZAR Y SISTEMATIZAR LOS PROCEDIMIENTOS

HALLAZGOS

- Falencias en los métodos empleados para regular, racionalizar y sistematizar los procedimientos
- Los métodos, Guías y Manuales NO estaban siendo REALIZADOS Y APLICADOS CORRECTAMENTE; Se improvisaron las condiciones y criterios.
- No se contó con una buena, útil y concreta base de parámetros que favorecieran y llenaran las expectativas de la administración racional de los trámites y procedimientos.
- Los requisitos, tiempos y condiciones de atención de los servicios (actividades) no están determinados.

- Los funcionarios desconocen o no entienden y quieren comprender las condiciones, trámites y servicios que ofrece la entidad

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Socializar Políticas de Trabajo, Calidad y Normativa

INVENTARIOS (MANEJO – CONTROL Y REGISTRO)

HALLAZGOS RELEVANTES

1. MODULO DE INVENTARIOS

- Manejo entrada de Mercancía
 - Permisivo y débil en el procedimiento de registro y manejo Ej. Modificaciones en ciclo de las operaciones y transacciones **OC** – (autorizado, Utilizado, Anulado, Cerrado por Recepción, Cerrado por Costeo).
 - Cambios de características de la información Ej. **OC Y OP y FACTURAS** (Codificación, Referencia, Valores, Direcciones y Costos).
 - Claves de Acceso (Condición habilidad Insegura)
 - La interfase Modulo Inventario Vs. Contabilidad esta y presenta poco desarrollo y Muy débil su definición.
 - Los controles contables de Inventarios Vs. Cartera Vs. Proveedores **NO SE APLICA**, Este sistema o aplicativo en sus procesos trabaja de forma opuesta, independiente y desencadenado.
 - **TECNOLOGIA EN INFORMACIÓN**
 - Mayor Integración al proceso del SEVEN
 - Dar y Mejorar el Acompañamiento a las Operaciones realizadas por el sistema u aplicativo

RECOMENDACIONES

AL DEPARTAMENTO GERENCIA TALENTO HUMANO Y LOGISTICA

HALLAZGOS:

- Existen Personal Competente, Pero la realización de otras tareas anexas al procedimiento, Limita y Evidencia que el desarrollo de cada actividad se condiciona y no se desarrolla que permita la mejora y visualización integral.

- Existe Buenas Condiciones de Infraestructura Laboral. Equipos y Medios Idóneos y Actualizados
- El ambiente de Trabajo es bueno y , Pero se distorsiona y altera por el Gran volumen de Operaciones Realizadas y adicionalmente por las exigencias en la elaboración , preparación y rendición de informes
- El director Logístico elabora, prepara y presenta informes, que se tienen en cuenta administrativamente, pero en la práctica y operación de las tareas no se evidencia y realiza un plan de Mejoramiento. No existe Prevención y ajuste para el óptimo funcionamiento del área.
- No existen un control adecuado al proceso o ciclo de la OPERACIÓN de entradas de inventarios por parte del director Logístico y el Gerente Comercial
- Fallas en la carga de INFORMACIÓN Base de datos – saldos **INICIALES NO son COMPETENTES A LA REALIDAD,**
- No existe un adecuado Control de Registro, no se evidencia quienes son los Responsables de la Valoraciones, Verificación y Depuración.
- La Cotejacion de información y exploración de inventarios se realiza por el sistema , pero esta permite y demuestra grandes inconsistencias con el físico o real
 - DIRECCIÓN LOGISTICA :

RECOMENDACIÓN

- Establecer Mayor Control sobre el Manejo y Seguimiento a los procedimientos de todas las Operaciones de Su cargo. Con un grupo o cuerpo regulatorio real y activo. con resultados y gestión que cumplan los estándares de procedimientos de contabilidad y auditoría , generando seguridad en las guías, actualizaciones de los procedimientos de información.
- Exigir Mayor control a la información (inicial – intermedia y Final)
- Tener interrelación directa con el sistema de información SEVEN.
- Controlar estrictamente el proceso de Entradas OC, Salidas OP y Despacho de mercancía.
- Tener una comunicación Clara, Objetiva, Concreta, Permanente y Continua con los actores del proceso.
- Asumir más responsabilidad y compromiso ante la Custodia y Control.
- Al visualizar la OC y OP. No debe permitir que existan Deficiencias e Inconsistencias en la Información. Si existiese por fallas o errores de fondo y forma debe inmediatamente comunicar al Líder de Área, con copia al Auditor y dto. Contable.

- Elaborar un informe o reporte semanal de inconsistencia e inconformidades con destinación propia al Director Logístico
 - Debe controlar el estado de de la OC .
 - Debe Exigir al Jefe de Bodega que cuando existan inconsistencias encontradas en los soportes cuando se esta realizando la acción de recepción de Mercancía, y se coteja los Anexos a la remisión o factura allegada, con la Visualización de la OC en el sistema. Deben tener un informe anexo de observaciones de posiciones o decisiones tomadas Ej. Como se van a Cargar al sistema, Clasificación de Bodegaje y custodia. Siempre con el visto OK del DIR. Logísticos. **Tener en Cuenta Que los Inv de Stok. # Inventario Aplicado. 2003 Vs.2006**
 - Las notas Créditos, solo las autoriza el Líder de Unidad o Área y se debe reagitar únicamente por los parámetros Contables Actualizados Ej. 1201 y 1203 Vs. 531 y 511
 - La condición de recibo y Bodegaje de inventarios y existencias SE RESTRINGE Y LIMITA a la OC CARGA Y APLICADA SEGÚN ORIGEN.
 - NO DEBE TENER ACCESO A MODIFICACIONES Y AJUSTES DE ENTRADA DE ALMACEN
 - confirmar el estado de los inventarios
 - cotejar información del sistema con el recuento físico de cada referencia , Pruebas selectivas por área y líneas
 - Informar inconsistencias sobre rotación y bodegaje de mercancías
 - NO debe existir problemas de Ubicación y clasificación
- DIRECTOR DE PROYECTOS ESPECIALES

HALLAZGOS

Evidencia falencias de **seguridad**, que permiten identificar problemas de codificación Vs. Homologación con registros, Autoridad y Asignaciones por cambios de referencia códigos

+ No existen manuales o una política establecida con criterio para IDENTIFICAR el concepto de la Conveniencia vs., Condicionabilidad Vs. Autoridad o Mando Vs. Control y Cumplimiento a los Requisitos de la información.

RECOMENDACIONES

- Realizar actividades siempre con soporte técnico y autorización previa bajo el criterio de unidad de mando.
- Elaborar y Diseñar Política de Homologación de Códigos y Referencia del Producto
- Visionar y Corregir las posibles irregularidades de Fondo y Forma que Originan al entorno Interno y Externo de la Institución las decisiones autónomas de sus dediciones o actos realizados.
- Establecer, implantar y manejar manuales y política con criterio de homologación de códigos de referencia Vs. Registros apropiadas que

permitan IDENTIFICAR el concepto de la Conveniencia vs.,
Condicionabilidad Vs. Autoridad o Mando Vs. Control y Cumplimiento a
los Requisitos de la información

AL DEPARTAMENTO COMERCIAL – AREAS DE COSTOS

HALLAZGOS

- Aunque se Prepara, Programa y Establece un plan de compras. Se permitió el NO control de trámites, y procedimientos que distorsionaron la responsabilidad de origen, gestión y resultados del procedimiento en el aplicativo al sistema.
- El procedimiento de ventas involucra a un grupo de responsables Iniciales (líder de Línea – Vendedor y Jefe de Cartera). Pero su poca y mala calidad de control, del producto.
 - DIRECTORES DE LÍNEA

RECOMENDACIÓN

- No permitir y realizar Manipulación de Información.
- Exigir Mas Control y responsabilidad al proceso (SEGURIDAD DE MANEJO AUTORIZACIÓN Y APLICACIÓN DE CLAVES Y CAMBIOS DE INFORMACIÓN - DETALLES)
- Unificar criterios de Información solicitada, Actualización de terceros y Listas de Costos.
- Exigir Mayor conocimiento al aplicativo de sus operaciones por parte del sistema SEVEN
- Confrontar y Apoyar la Depuración de Saldos de Inventarios
- Establecer Un archivo Uniforme y Seguro que detalle como Mínimo los siguientes datos de Información y soporte Técnico.
(Tercero Proveedor, NIT, Precios Costos Cantidades)
- Tener y Verificar el Listado de costos Actualizados
- Verificar y Cotejar la elaboración de la Orden de Compra con el Proyecto de Pre compra. Antes de Aplicar, Aprobar y Chequear en el Sistema.
- Se debe Asignar y Determinar como único responsable del ORIGEN DE INFORMACIÓN al líder de área.
- Informar al área de Logística, Auditoria y Contabilidad las modificaciones realizadas a las ordenes de Compra Aplicadas. Inmediatamente se realiza la modificación o elaboración de cambio o Reverso de la OC.
- Las anulaciones de las OC deben ser Proyectadas, Elaboradas, preparadas y Autorizadas por el Líder de Unidad o área.
- Elaborar y socializar con las demás áreas una parametrización competente sobre el manejo y consulta de informes.

- Tener aptitud para preparar las Órdenes de Compra. (Digitar Datos completos) Se manejan tiempos y Costos de Operación LABORAL. No se debe y se puede permitir PRUEBA Y ERROR,
- Se debe Digitar y Aplicar el correcto tipo de operación en el modulo correspondiente
- Verificar como mínimo, semanalmente el estado de las OC.

AL DEPARTAMENTO FINANCIERO – ÁREA CONTABLE

HALLAZGOS

- Se limita y condiciona a la carga de información en el sistema.
- El control es posterior a la acción. Se Puede aseverar que es poco confiable y muy adecuado. EL ULTIMO FILTRO
- La Parametrizacion es limitada y no muy Práctica y Dinámica para la consulta de Informes.
- La falta de coordinación, la mala calidad de la información y la ausencia en algunos casos, hacen que el proceso contable sea dispendioso, poco confiable
 - DIRECTOR CONTABLE

RECOMENDACIÓN

- Mejorar , Apoyar y Dirigir la Parametrizacion para los Tipos de Operación en el sistema SEVEN, establecidos según políticas contables
- Diseñar modelos de Informes, Reportes, Control y Seguimiento de registros al proceso. Buscando Precisión , Interpretación y Análisis de gestión y Resultados
- Realizar y Tener una comunicación Permanente y Continua con el director Logístico.
- Depurar Saldos de Inventarios , Actualizar Información Contable
- NO permitir o Mejor restringir la aplicación y ejecución de acciones operativas del sistema
- La verificación de la entrada y recepción de Mercancía. NO puede condicionar y Referenciarse Solamente a cotejar la Factura Vs. OC APLICADA. Para que se contabilice o cierre

AL DEPARTAMENTO GERENCIAL – ÁREA AUDITORIA Y REVISORIA

RECOMENDACIÓN:

- AUDITOR INTERNO
 - Realizar Una Auditoria integral al proceso de inventarios

- La auditoria debe ser Preventiva, Correctiva (selectiva y detective con base en criterios y registros del sistema)
- Establecer y definir alcance de la auditoria
- Debe elaborarse un procedimiento Guía de control y consulta de informes para el área. Con el fin de Definir DIRECCIÓN DE AUDITORIA – PROPÓSITO Y ALCANCE
- Realizar y Solicitar Acompañamiento por medio de Orientación y Capacitación de los parámetros de consulta

AL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS – ÁREA INFORMATICA

RECOMENDACIÓN:

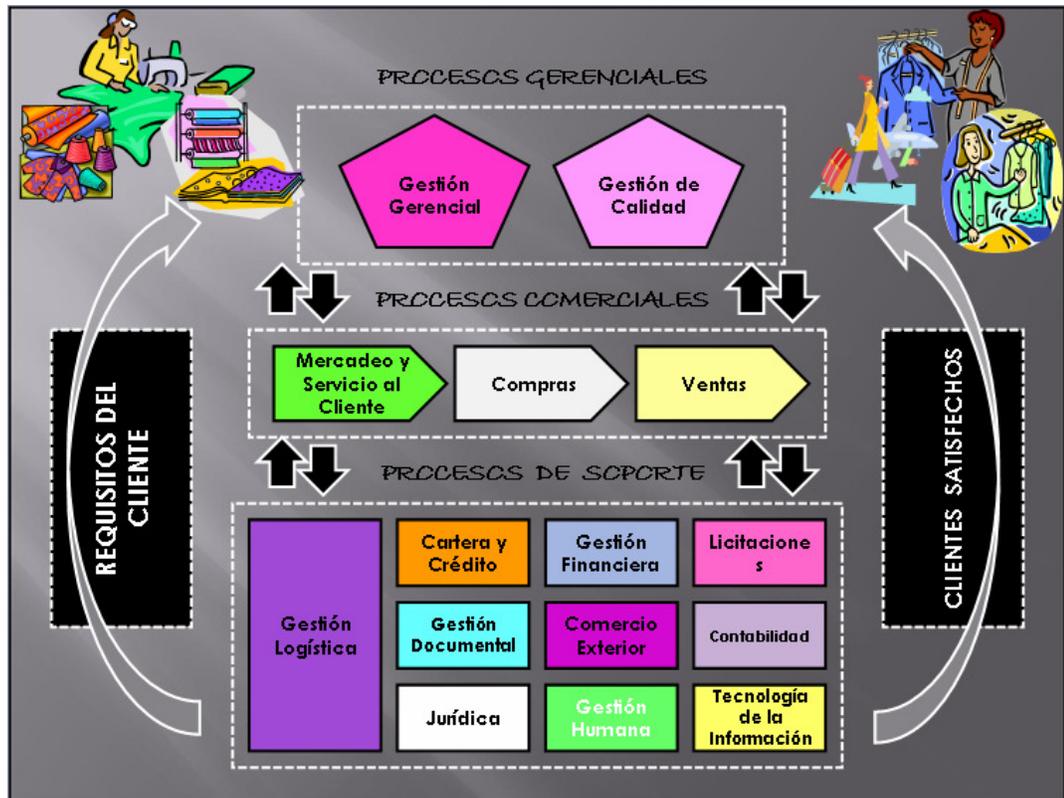
- **Programa Sistemático SEVEN (reemplaza a DYD control total 2021)**
Se estableció como la garantía programática, para el manejo, control, registro, seguimiento y evaluación; Presenta las siguientes consideraciones a tener muy bien en cuenta :
 - Como Herramienta Útil, Dinámica, Practica y Segura **es deficiente** en esta área de inventarios, los lineamientos y soportes técnicos, Administrativos y Financieros NO PERMITE garantizar Seguridad, Confiabilidad y Razonable, para cumplir parámetros establecidos por la norma.



ANEXO B

MAPA DE PROCESOS





ANEXO C

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE LOGÍSTICA





Código: SIGC-MC-17
Versión: 26-03-2007

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
DE GESTIÓN LOGÍSTICA**

Edición 3

Página 1 de 4

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente de Talento Humano y Logística, Administrador de logística.		OBJETIVO: Optimizar el flujo, manipulación y entrega de la información y los productos a lo largo de la cadena de suministro de Comertex S.A., para garantizar a los clientes el cumplimiento de sus requisitos y lograr su satisfacción.		TIPO DE PROCESO: Gerenciales Comercialización Soporte Medición, Análisis y Mejora		- - X -
PARTICIPANTES: Personal de logística, Jefe de cartera, directores de línea, Administrador de ventas, transportadores.						
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	SUBPROCESOS O ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE CLIENTES		
Cliente interno Cliente Compras Ventas Partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad de adquirir mercancía ▪ Demanda de mercancía. ▪ Guía de la transportadora. ▪ Factura del proveedor. ▪ Remisión. ▪ Orden de pedido físico ▪ Orden de compra del cliente. ▪ Listado de precios de venta de los productos de la empresa. ▪ Requisitos de calidad exigidos por Comertex 	<p style="text-align: center;">ALMACENAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción física, revisión, inspección y descargo de la mercancía ▪ Clasificación del producto ▪ Asignar códigos y realizar la entrada de la mercancía recibida ▪ Disposición y ubicación de mercancía en el área asignada al interior de la bodega ▪ Realizar las quejas, reclamos o devoluciones a los proveedores ▪ Etiquetado, codificación de los productos almacenados, Registro de la factura en el sistema ▪ Manejo de mercancías en bodega y estibación de los productos ▪ Despacho de mercancía ▪ Traslado interno de la mercancía 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de precios ▪ Cartas de reclamación. ▪ Factura aprobada y documentos soportes. ▪ Formato de pedido diligenciado. ▪ Registro del pedido de mercancía en el sistema. ▪ Registro del traslado directo de mercancía. ▪ Información de inventario para las ventas ▪ Acciones correctivas y preventivas. ▪ Registros de calibración. 	Mercadeo y al servicio cliente Gestión gerencial Gestión de la calidad Proveedores Compras Ventas Cliente		

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remisiones del sistema ▪ Facturas de venta ▪ Entrada de mercancías ▪ Salida de mercancías ▪ Notas crédito ▪ Traslados de mercancía ▪ Listado de las referencias en la base de datos ▪ Denuncio de mercancía hurtada. ▪ Mercancía dada de baja. ▪ Devolución de mercancías. 	<p style="text-align: center;">INVENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidades existente en la bodega ▪ Definición de diferencias positivas y negativas con base Reporte de compras, ventas, inventarios iniciales, finales de los productos en bodega. ▪ Conteo físico de las existencias en bodega. ▪ Realizar movimiento de salida de mercancías por concepto diferente a una venta. ▪ Evaluación del manejo de los inventarios. ▪ Salidas de mercancías 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reporte de inventario ▪ Planilla de inventarios ▪ Informe de inventario ▪ Información de inventario para las ventas ▪ Registro de salida de mercancía. ▪ Ajuste en los inventarios 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remisiones y Tirillas ▪ Necesidad de transportar productos hacia los clientes, o desde los clientes. 	<p style="text-align: center;">TRANSPORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Despacho de mercancía en vehículos de la empresa (local) o de la empresa transportadora (nacional). ▪ Comunicado a la empresa por teléfono a la transportadora la necesidad del despacho de mercancía. ▪ Comprobación de que concuerdan la tirilla, remisión y cantidades físicas del producto. ▪ Entregar la mercancía al destinatario o cliente. ▪ Traslado de mercancía. ▪ Recoger mercancía devuelta por el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía del transportador ▪ Registro en el Libro de despachos con verificación de entrega de productos a los clientes. ▪ Remisiones firmadas por los clientes ▪ Facturas firmadas por los clientes ▪ Registro histórico de los despachos de mercancía. ▪ Registro del traslado de mercancía. ▪ Carta de reclamo al proveedor. 	

<p>6. Clientes Internos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de arreglo o mantenimiento de equipos e infraestructura. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Especificación de mantenimiento de equipos. 	<p>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar diagnóstico o revisiones de prueba de equipos e infraestructura física. ▪ Limpiar equipos e infraestructura física. ▪ Realizar el mantenimiento correctivo de equipos, instalaciones e infraestructura física. <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la limpieza de equipos e infraestructura física. ▪ Revisar las características y condiciones de funcionamiento de equipos. ▪ Determinar situaciones de riesgo. ▪ Realizar el mantenimiento preventivo de equipos, instalaciones e infraestructura física. ▪ Calibrar y hacer mantenimiento a los equipos de medición (tejido plano y punto) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arreglo de equipos ajustado a las necesidades del cliente. ▪ Determinación de requerimientos de compra o cambio de equipos, y de prescindir de otros <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calibración y limpieza de equipos para su óptimo funcionamiento. ▪ Salida de los equipos bajo condiciones higiénicas y de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes Internos
-----------------------------	--	--	---	---

DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS	REQUISITOS	PARÁMETROS	
		MEDICIÓN	SEGUIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Norma ISO 9001::2000 ▪ Norma BASC ▪ Manual de directrices de la organización ▪ Listado maestro de documentos y registros ✓ Remisiones del proveedores ✓ Traslados ✓ Facturas ✓ Registro de importación ✓ Pagos a proveedores ✓ Carta de reclamaciones ✓ Ficha técnica de descripción del producto ✓ Reporte de inventarios electrónico ✓ Formato de Orden de pedido al proveedor ✓ Listas de precios ✓ Formato de quejas y reclamos a los proveedores. ✓ Formato de evaluación y reevaluación de proveedores ✓ Carta de reclamación ✓ Formato de quejas y reclamos de los clientes. ✓ Listado maestro de documentos y registros. ✓ Formato de requisición de servicios ✓ Carta de petición de ayuda técnica a expertos. ✓ Formato de registro de mantenimiento ✓ Cronograma de mantenimiento ✓ Hoja de vida de los equipos ✓ Formato de relación de facturas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NTC-ISO 9000:2001 Numeral 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.3, 7.1, 7.2, 7.4, 7.5, 7.6, 8.2.1, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3 ▪ Los definidos por la organización y los expresados por los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficiencia despacho. en el ▪ Eficiencia en la entrega. ▪ Cumplimiento del cronograma de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones correctivas ▪ Acciones preventivas ▪ Auditoria interna
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RECURSOS 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Humano ▪ Económico ▪ Técnicos y Tecnológicos ▪ Físicos 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PROCESOS RELACIONADOS 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos ▪ Tecnologías de información 		

ANEXO D

PROCEDIMIENTOS DE

LOGÍSTICA

INCLUIDOS EN EL

MANUAL DE CALIDAD



	PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA	Edición 3
Código GL – PR – 01 Versión 22.01.08		Página 1 de 12

OBJETIVO:

Define las condiciones para garantizar que la mercancía sea debidamente inspeccionada y protegida del deterioro de algún factor (ambiental, movimiento, almacenamiento) y dispuesto de forma correcta que facilite la entrega al cliente.

Asegurarse que exista un grupo de apoyo y los recursos necesarios para las etapas de alistamiento y entrega de la mercancía al cliente.

ALCANCE:

La recepción y el despacho de mercancía nacional aplica para todas las sedes de Comertex S.A. y la recepción y despacho de mercancía internacional solo aplica para la sede de Girón. Este procedimiento rige a partir de la fecha de su aprobación.

DEFINICIONES:

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución.

Distribución: Reparto de los productos que comercializa la empresa a sus clientes

Verificación de la mercancía: Comprobar o examinar que la mercancía se encuentre en las condiciones pactadas con el cliente o el proveedor.

Organización de la mercancía: Colocar la mercancía en la estantería de la bodega de acuerdo con la distribución planeada.

Alistamiento de la mercancía: Seleccionar la mercancía solicitada por los clientes de acuerdo a los pedidos recibidos

DESARROLLO

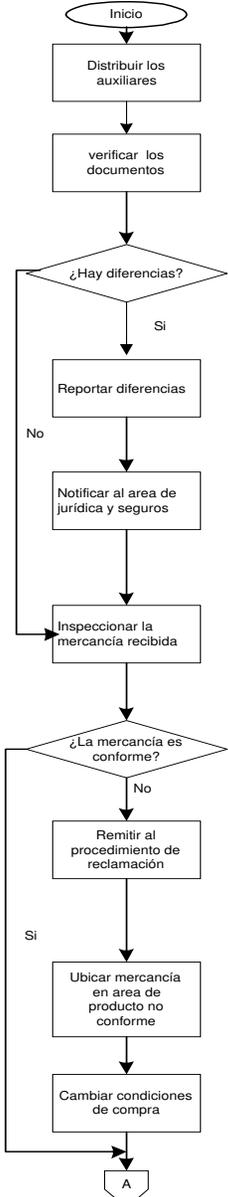
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
<p>Recepción de mercancía nacional</p>  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Distribuir[Distribuir los auxiliares] Distribuir --> Verificar[verificar los documentos] Verificar --> Diferencias{¿Hay diferencias?} Diferencias -- Si --> Reportar[Reportar diferencias] Reportar --> Notificar[Notificar al area de jurídica y seguros] Notificar --> Inspeccionar[Inspeccionar la mercancía recibida] Inspeccionar --> Conforme{¿La mercancía es conforme?} Conforme -- No --> Reclamacion[Remitir al procedimiento de reclamación] Reclamacion --> Ubicar[Ubicar mercancía en area de producto no conforme] Ubicar --> Cambiar[Cambiar condiciones de compra] Cambiar --> Fin([A]) Diferencias -- No --> Inspeccionar Conforme -- Si --> Fin </pre>	<p>Seleccionar los auxiliares logísticos encargados de la recepción del pedido</p>	<p>Asistente logístico</p>	
	<p>Solicitar autorización para recibir la mercancía. Verificar la documentación de la mercancía comparándola con los documentos del transportador</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Guía de la transportadora Remisión Factura</p>
	<p>¿Hay diferencias entre la mercancía y la documentación?</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	
	<p>Reportar diferencias de la mercancía al coordinador logístico y/o asistente logístico dejando registro en la documentación del transportador</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Guía de la transportadora</p>
	<p>Realizar reclamo al proveedor según procedimiento de reclamación a proveedores (DAC-PR-05)</p>	<p>Asistente de Proveedores</p>	<p>Formato de reclamación a proveedores (DAC-FR-01)</p>
	<p>Inspeccionar la mercancía recibida verificando, referencia, cantidad, integridad del producto y estado físico de la mercancía.</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Registro de control verificación de productos SIGC-FR-40</p>
	<p>¿La mercancía es conforme a las condiciones pactadas?</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	
	<p>Realizar reclamo al proveedor según procedimiento de reclamación a proveedores (DAC-PR-05)</p>	<p>Asistente de Proveedores</p>	<p>Reporte de verificación de mercancía Formato de reclamación a proveedores (DAC-FR-01)</p>
	<p>Se ubica la mercancía en el área de producto no conforme y se notifica al responsable de Compras.</p>	<p>Auxiliares logístico encargados de la inspección</p>	<p>Formato de producto no conforme (SIGC-FR-22)</p>
	<p>Cambiar condiciones de la compra y aceptar la mercancía</p>	<p>Director de línea Administrador de línea</p>	<p>Solución de reclamación</p>

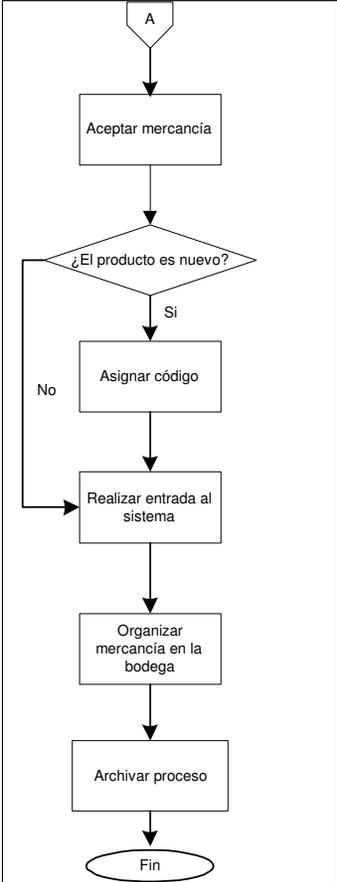
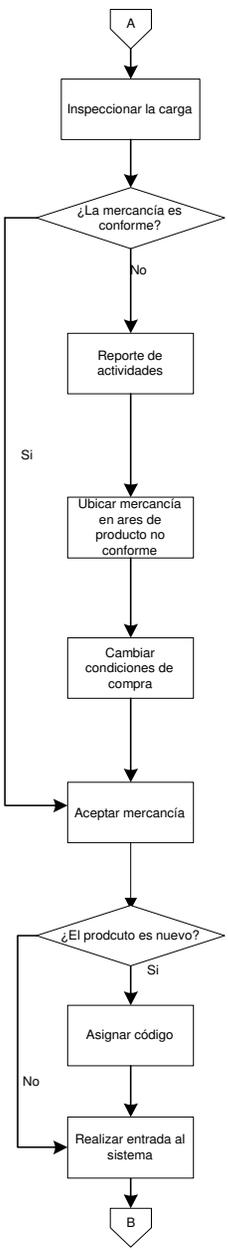
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
 <pre> graph TD A{{A}} --> B[Aceptar mercancía] B --> C{¿El producto es nuevo?} C -- Si --> D[Asignar código] D --> E[Realizar entrada al sistema] C -- No --> E E --> F[Organizar mercancía en la bodega] F --> G[Archivar proceso] G --> H((Fin)) </pre>	<p>Aceptar la mercancía, dejando registro de entrega en los documentos del transportador y remitir los documentos de la mercancía al auxiliar de facturación.</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Guía de la transportadora</p>
	<p>El producto es nuevo?</p>		
	<p>Asignar código al producto</p>	<p>Auxiliar de facturación y Personal de línea</p>	<p>Aplicación SEVEN</p>
	<p>Realizar la entrada al sistema asignando los códigos correspondientes a la mercancía recepcionada</p>	<p>Auxiliar de facturación</p>	<p>Aplicación SEVEN</p>
	<p>Organizar la mercancía según las especificaciones de preservación del producto (SIGC-IN-04), protegiéndola del deterioro por factores externos.</p>	<p>Asistente logístico Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	
	<p>Archivar el proceso de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental del área</p>	<p>Personal de línea</p>	<p>Tablas de retención documental GD-FR-03</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
<p>Recepción de mercancía internacional</p>  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibir[Recibir orden de compra] Recibir --> Distribuir[Distribuir los auxiliares] Distribuir --> Verificar[verificar los documentos] Verificar --> Diferencias{¿Hay diferencias?} Diferencias -- Si --> Reportar[Reportar diferencias] Diferencias -- No --> Informar[Informar a los responsables] Reportar --> Informar Informar --> Inspeccionar[Inspeccionar elementos de transporte] Inspeccionar --> Romper[Romper sellos y precintos de seguridad] Romper --> A{A} </pre>	<p>Recibir la orden de compra que generan las líneas con las condiciones de negociación</p>	<p>Comercio exterior</p>	<p>Factura pro forma Cotización Orden de compra</p>
	<p>Conformar el equipo logístico encargado de recibir e inspeccionar el pedido</p>	<p>Asistente logístico</p>	
	<p>Verificar que los documentos del transportador coincidan con las especificaciones de la compra</p>	<p>Oficial de protección Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Lista de empaque BL</p>
	<p>¿Hay diferencias en la documentación?</p>	<p>Oficial de protección Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	
	<p>Reportar al oficial de protección los errores en la documentación</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	
	<p>Informar a la transportadora y a la SIA las inconsistencias en la documentación.</p>	<p>Director de comercio exterior</p>	
	<p>Inspeccionar los elementos de transporte de la carga según el procedimiento inspección de camiones y contenedores (GL-PR-02)</p>	<p>Oficial de protección Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Lista de chequeo de inspección de camiones de carga y contenedores GL-FR-01</p>
	<p>Romper sellos o precintos de seguridad dejando registro fílmico de la operación (si aplica)</p>	<p>Oficial de protección</p>	<p>Registro fílmico</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
 <pre> graph TD A[A] --> B[Inspeccionar la carga] B --> C{¿La mercancía es conforme?} C -- No --> D[Reporte de actividades] C -- Si --> H[Aceptar mercancía] D --> E[Ubicar mercancía en áreas de producto no conforme] E --> F[Cambiar condiciones de compra] F --> H H --> G{¿El producto es nuevo?} G -- Si --> I[Asignar código] G -- No --> J[Realizar entrada al sistema] I --> J J --> B[B] </pre>	<p>Inspeccionar la mercancía recibida verificando, referencia, cantidad, integridad del producto y estado físico de la mercancía.</p>	<p>Oficial de protección logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Registro de control de verificación de productos SIGC-FR-40 Lista de chequeo de camiones y contenedores GL-FR-01</p>
	<p>¿La mercancía es conforme a las condiciones pactadas?</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	
	<p>Informar las anomalías de la inspección a los oficiales de protección y/o a los organismos de seguridad dejando registro en el reporte de actividades sub estándar elaborado por el oficial de protección y en los documentos del transportador.</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Reporte de actividades sub estándar. Guía de la transportadora</p>
	<p>Se ubica la mercancía en el área de producto no conforme y se notifica al responsable de Compras.</p>	<p>Oficial de protección logísticos encargados de la inspección</p>	
	<p>Cambiar condiciones de la compra y aceptar la mercancía</p>	<p>Director de línea Administrador de línea</p>	<p>Solución de reclamación</p>
	<p>Se acepta la mercancía dejando registro de entrega en los documentos del transportador y remitir los documentos de la mercancía al auxiliar de facturación</p>	<p>Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Guía de la transportadora Liquidación de la importación</p>
	<p>El producto es nuevo?</p>		
	<p>Asignar código al producto</p>	<p>Auxiliar de facturación y Personal de línea</p>	<p>Aplicación SEVEN</p>
	<p>Realizar la entrada al sistema asignando los códigos correspondiente a la mercancía recepcionada</p>	<p>Auxiliar de facturación</p>	<p>Aplicación SEVEN</p>

 Comertex	PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA	Edición 3
Código GL – PR – 01 Versión 22.01.08		Página 6 de 12

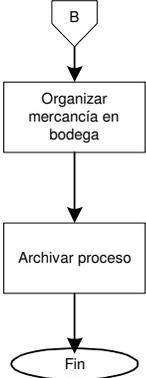
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
 <pre> graph TD B{{B}} --> A[Organizar mercancía en bodega] A --> B[Archivar proceso] B --> C((Fin)) </pre>	<p>Organizar la mercancía según las especificaciones de preservación del producto, protegiéndola del deterioro por factores externos dejando registro de su ubicación</p>	<p>Asistente logístico Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>	
	<p>Archivar el proceso de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental del área</p>	<p>Personal de línea Director de comercio exterior</p>	<p>Tablas de retención documental GD-FR-03</p>

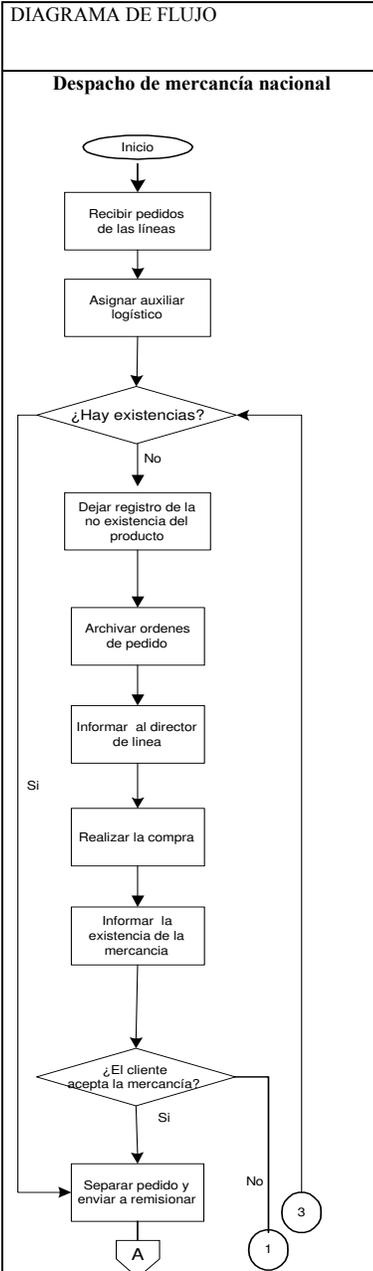
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
<p>Despacho de mercancía nacional</p>  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibir[Recibir pedidos de las líneas] Recibir --> Asignar[Asignar auxiliar logístico] Asignar --> Existencias{¿Hay existencias?} Existencias -- No --> Registro[Dejar registro de la no existencia del producto] Registro --> Archivar[Archivar ordenes de pedido] Archivar --> InformarDir[Informar al director de línea] InformarDir --> Compra[Realizar la compra] Compra --> InformarExist[Informar la existencia de la mercancía] InformarExist --> Acepta{¿El cliente acepta la mercancía?} Acepta -- Si --> Separar[Separar pedido y enviar a remisionar] Acepta -- No --> Existencias Separar --> A[A] </pre>	<p>Recibir los pedidos verificando que estén completamente diligenciados.</p>	<p>Auxiliar de facturación</p>	<p>Recepción de ordenes de pedido</p>
	<p>Asignar auxiliar logístico para su separación</p>	<p>Asistente logístico</p>	<p>Tabla de excel</p>
	<p>¿Se encuentran existencias del producto en la bodega?</p>	<p>Auxiliar logístico</p>	
	<p>Dejar registro de la no existencia del producto e informar al asistente logístico</p>	<p>Asistente logístico</p>	<p>Orden de pedido</p>
	<p>Archivar ordenes de pedido</p>	<p>Asistente logístico</p>	
	<p>Informar al director de línea y/o administrador de ventas la no existencia del producto.</p>	<p>Asistente logístico</p>	
	<p>Realizar la compra de acuerdo al procedimiento de compras SIGC-PR-12</p>	<p>Director de línea Administrador de ventas</p>	<p>Procedimiento de compras SIGC-FR-02</p>
	<p>Informar al representante de ventas la existencia de la mercancía para que este notifique al cliente</p>	<p>Asistente logístico Director de línea</p>	
	<p>¿El cliente acepta la mercancía?</p>	<p>Representante de ventas</p>	
	<p>El auxiliar logístico separa el pedido y envía a remisionar</p>	<p>Auxiliar logístico</p>	<p>Orden de pedido</p>

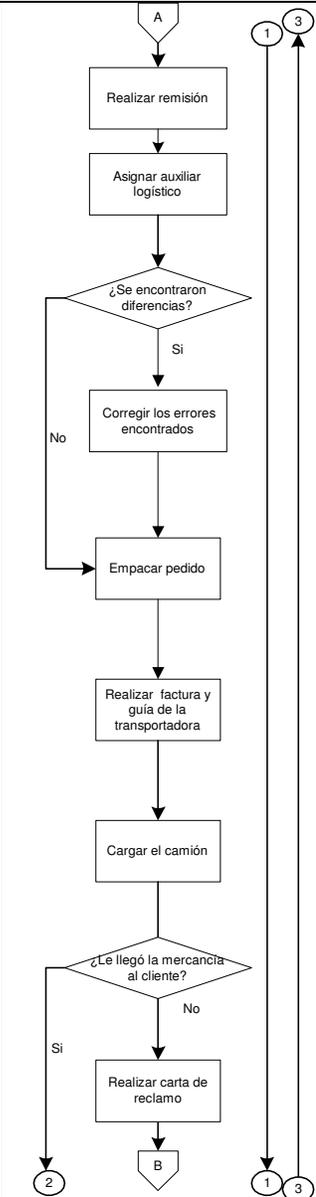
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
	Realizar la remisión correspondiente del pedido.	Auxiliares de facturación	Ordenes de pedido
	Se asigna al auxiliar logístico para verificar la mercancía separada contrastando remisión, pedido y mercancía alistada.	Auxiliar logístico	Remisión de pedido Pedido
	¿Se encontraron diferencias en la revisión?	Auxiliar logístico	
	Reportar diferencias al asistente logístico y re-alistar la mercancía solicitada corrigiendo los errores encontrados en la revisión	Auxiliar logístico	
	Empacar pedido cumpliendo las especificaciones de preservación del producto, se etiqueta la mercancía empacada y se envía la remisión a la auxiliar de facturación.	Auxiliar logístico	
	Se realiza la factura y la guía de la transportadora y se le entrega al auxiliar logístico para la entrega al transportador	Auxiliar de facturación Auxiliar logístico	Factura Aplicación SEVEN Remisión Registro de despacho
	Entregar mercancía a la transportadora	Auxiliar logístico	
	Le llegó la mercancía al cliente?	Auxiliar de facturación	
	Se realiza carta de reclamo a la transportadora o se realiza el proceso de control disciplinario en la empresa	Auxiliar de facturación Recursos Humanos	Carta

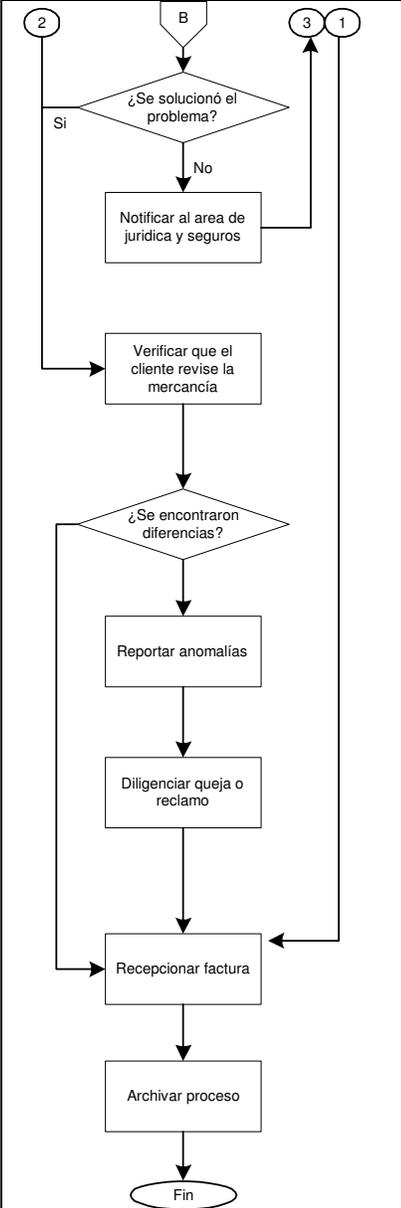
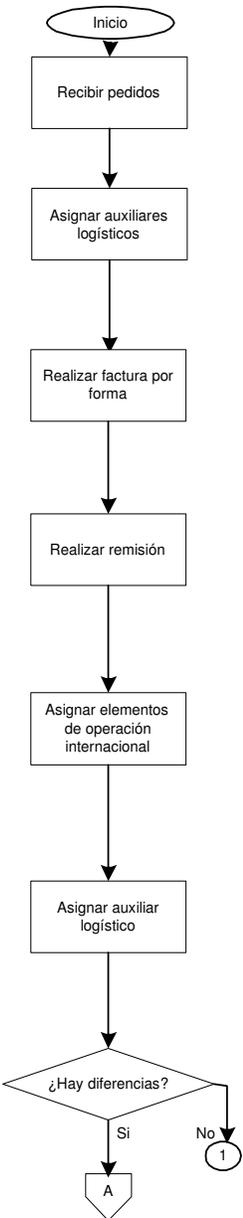
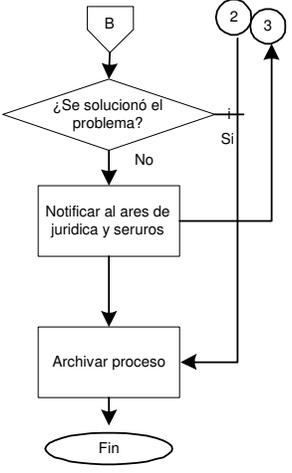
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
	¿Se solucionó el problema?		
	Notificar al área de jurídica y seguros sobre las diferencias encontradas para que este realice el reclamo a la transportadora.	Director logístico Coordinador logístico	Via e-mail
	Verificar que el cliente revise la entrega de la mercancía y firme el recibido en la factura.	Conductor Auxiliar de despacho	
	¿Se encontraron diferencias en la entrega de la mercancía al cliente?	Conductor Auxiliar de despacho	
	Reportar anomalías y diferencias en la entrega y registrarlo en la remisión	Conductor Auxiliar de despacho	Factura
	Diligenciar queja y reclamo del cliente y notificarlo para su solución según el procedimiento de quejas y reclamos SIGC-PR-07	Conductor Auxiliar de despacho	Formato de quejas y reclamos SIGC-FR-11
	Recepcionar factura firmada por el cliente revisando anomalías en la entrega.	Auxiliar de facturación	
	Archivar proceso según lo establecido en las tablas de retención documental que aplican al área	Coordinador logístico Personal de logística	Tablas de retención documental GD-FR-03

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
<p>Despacho de mercancía internacional</p>  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibir[Recibir pedidos] Recibir --> Asignar[Asignar auxiliares logísticos] Asignar --> Factura[Realizar factura pro forma] Factura --> Remision[Realizar remisión] Remision --> Elementos[Asignar elementos de operación internacional] Elementos --> Auxiliar[Asignar auxiliar logístico] Auxiliar --> Diferencias{¿Hay diferencias?} Diferencias -- Si --> A[/A/] Diferencias -- No --> 1((1)) </pre>	<p>Recibir los pedidos de las líneas comerciales verificando su autorización y que se encuentren completamente diligenciados.</p>	<p>Auxiliar facturación de</p>	<p>Recepción de ordenes de pedido</p>
	<p>Asignación auxiliar logístico para su separación</p>	<p>Asistente logístico</p>	
	<p>Realizar la factura pro forma y enviarla al auxiliar de facturación</p>	<p>Director de comercio exterior</p>	<p>Factura proforma</p>
	<p>Se realiza la remisión correspondiente del pedido y se informa al asistente logístico</p>	<p>Auxiliares facturación de</p>	<p>Ordenes de pedido</p>
	<p>Asignar elementos de operación internacional según norma BASC al personal seleccionado para realizar el despacho internacional</p>	<p>Auxiliares facturación de</p>	
	<p>Se asigna al auxiliar logístico para verificar la mercancía separada contrastando remisión, pedido y mercancía alistada.</p>	<p>Auxiliar logístico</p>	<p>Remisión de pedido Pedido</p>
	<p>¿Se encontraron diferencias en la revisión?</p>	<p>Auxiliar logístico</p>	

 Comertex Código GL – PR – 01 Versión 22.01.08	PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA	Edición 3 Página 11 de 12
---	-----------------------------------	----------------------------------

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
 <pre> graph TD A[A] --> C1[Corregir los errores encontrados] C1 --> C2[Empacar pedido] C2 --> C3[Realizar factura y guía de la transportadora] C3 --> C4[Inspeccionar camión de carga] C4 --> C5[Legalizar mercancía] C5 --> C6[Cargar el camión o contenedor] C6 --> C7[Precintar el camión o contenedor] C7 --> D1{¿Le llegó la mercancía al cliente?} D1 -- No --> C8[Realizar carta de reclamo] C8 --> B[B] D1 -- Si --> C9((2)) C9 --> C2 C1 --> C9 </pre>	<p>Reportar diferencias al asistente logístico y re-alistar la mercancía solicitada corrigiendo los errores encontrados en la revisión</p>	Auxiliar logístico	
	<p>Empacar pedido cumpliendo las especificaciones de preservación del producto, se etiqueta la mercancía empacada con el distintivo especial para mercancía internacional y se envía la remisión a la auxiliar de facturación.</p>	Auxiliar logístico	
	<p>Se realiza la factura y se le entrega al auxiliar logístico para la entrega al transportador</p>	Auxiliar de facturación Auxiliar logístico	Factura Aplicación SEVEN Remisión Registro de despacho
	<p>Inspeccionar camión de carga y/o contenedor para el transporte de la mercancía internacional, según procedimiento de inspección de camiones y contenedores GL-PR-02</p>	Auxiliares de bodega encargados Oficial de protección	Lista de verificación de camiones y contenedores.
	<p>Legalizar mercancía internacional ante la DIAN</p>	Oficial de protección	Factura pro forma Lista de empaque
	<p>Cargar el camión o contenedor dejando registro de quiénes intervinieron en la operación y evidencia fílmica del proceso</p>	Auxiliares de bodega encargados Oficial de protección	Manifiestos de carga Evidencia fílmica
	<p>Precintar o sellar el camión o contenedor dejando registro de número de sello en los manifiestos de carga y filmando el proceso</p>	Conductor Auxiliar de despacho Oficial de protección	Manifiestos de carga Evidencia fílmica
	<p>Le llegó la mercancía al cliente?</p>		
	<p>Se realiza carta de reclamo a la transportadora.</p>	Director de comercio exterior	Carta

 Comertex Código GL – PR – 01 Versión 22.01.08	PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA	Edición 3 <hr/> Página 12 de 12
---	----------------------------	------------------------------------

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / REGISTRO
 <pre> graph TD B{{B}} --> D{¿Se solucionó el problema?} D -- No --> A[Notificar al área de jurídica y seguros] A --> C[Archivar proceso] C --> F([Fin]) D -- Si --> D 2((2)) --> D 3((3)) --> A </pre>	<p>¿Se solucionó el problema?</p>		
	<p>Notificar al área de jurídica y seguros para que este se encargue del proceso</p>	<p>Director de comercio exterior Director de línea</p>	<p>Vía e-mail</p>
	<p>Archivar proceso según lo establecido en las tablas de retención documental que aplican al área</p>	<p>Coordinador logístico Personal de logística</p>	<p>Tablas de retención documental GD-FR-03</p>

ANEXO E
REVISIÓN DE LOS
PROCEDIMIENTOS
DOCUMENTADOS EN
EL MANUAL DE
CALIDAD



REVISIÓN PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE MERCANCÍA NACIONAL

Fecha: Junio 3 de 2008

Practicante Administración Dual: Diana Grimaldos

Director Logístico: Óscar Lizarazo

Actividad	Responsable	Documento / Registro	Observaciones
Seleccionar los auxiliares logísticos encargados de la recepción del pedido	Asistente Logístico		El procedimiento inicia con la recepción de los documentos del transportador, dependiendo del volumen de mercancía a recibir, el Jefe de Bodega asigna el o los Auxiliares de Bodega
Verificar la documentación de la mercancía comparándola con los documentos del transportador	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción	Guía de la transportadora Remisión factura	Antes de esto se deben verificar los documentos del proveedor, que el número de compra que se relaciona sea la misma que se encuentra en el sistema
¿Hay diferencias entre la mercancía y la documentación?	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción		OK
Reportar diferencias de la mercancía al coordinador logístico y/o asistente logístico dejando registro en la documentación del transportador	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción	Guía de la transportadora	OK
Realizar reclamo según procedimiento de reclamación a proveedores (DACPR - 05)	Asistente de Proveedores	Formato de reclamación a proveedores (DAC-FR-01)	OK
Inspeccionar la mercancía recibida verificando, referencia, cantidad, integridad del producto y estado físico de la mercancía	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción	Registro de control verificación de productos SIGC-FR-40	Esta actividad, se realiza en la Zona de Inspección, es importante indicar el momento en el que la mercancía es llevada a este lugar
¿La mercancía es conforme a las condiciones pactadas?	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción		OK
Realizar reclamo al proveedor según procedimiento de reclamación a proveedores (DAC-PR-05)	Asistente de Proveedores	Reporte de verificación de mercancía Formato de reclamación a proveedores (DAC-FR-01)	OK
Se ubica la mercancía en el área del producto no conforme y se notifica al responsable de compras			OK
Cambiar condiciones de la compra y aceptar la mercancía	Director de Línea Administrador de Línea	Solución de reclamación	OK

<p>Aceptar la mercancía, dejando registro de entrega en los documentos del transportador y remitir los documentos de la mercancía al auxiliar de facturación</p>	<p>Auxiliares Logísticos asignados para la recepción</p>	<p>Guía de la transportadora</p>	<p>Los documentos no son entregados al Auxiliar de Facturación, sino al Auxiliar de Entradas</p>
<p>¿El producto es nuevo?</p>			<p>Esta actividad no se debe incluir, ya que se ha identificado desde que se realizó la Orden de Compra</p>
<p>Asigar código al producto</p>	<p>Auxiliar de facturación y personal de la línea</p>	<p>Aplicación SEVEN</p>	<p>Esta actividad no se debe incluir, ya que los códigos son asignados para crear la Orden de Compra, es decir, ya existen</p>
<p>Realizar la entrada en el sistema asignando los códigos correspondientes a la mercancía recepcionada</p>	<p>Auxiliar de facturación</p>	<p>Aplicación SEVEN</p>	<p>La recepción de la mercancía en el sistema la realiza el Auxiliar de Entradas, no el Auxiliar de Facturación</p>
<p>Organizar la mercancía según las especificaciones de preservación del producto (SIGC-IN-04), protegiéndola del deterioro por factores externos</p>	<p>Asistente logístico Auxiliares logísticos asignados para la recepción</p>		<p>OK</p>
<p>Archiva el proceso de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental del área</p>	<p>Personal de Línea</p>	<p>Tabla de retención documental GD-FR-03</p>	<p>El personal de Logística, específicamente el Auxiliar de Entradas es el encargado de archivar el proceso, no el personal de línea</p>

REVISIÓN PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN DE MERCANCÍA INTERNACIONAL

Fecha: Junio 9 de 2008

Practicante Administración Dual: Diana Grimaldos

Director Logístico: Óscar Lizarazo

Actividad	Responsable	Documento / Registro	Observaciones
Recibir la orden de compra que generan las líneas con las condiciones de negociación	Comercio Exterior	Factura pro forma Cotización Orden de Compra	El procedimiento inicia con la recepción de los documentos del proveedor y transportador. La orden de compra es informada por la secretaria de línea y posteriormente se debe revisar en Seven
Asignar el equipo logístico encargado de recibir e inspeccionar el pedido	Asistente Logístico		OK
Verificar que los documentos del transportador coincidan con las especificaciones de la compra	Oficial de protección Auxiliares Logísticos asignados para la recepción	Lista de empaque BL	Esta verificación no se realiza, únicamente se revisa físicamente
¿Hay diferencias en la documentación?			Esta actividad no se realiza
Reportar al oficial de protección los errores de la documentación	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción		Al Oficial de Protección se le informa cuando los precintos físicos no coinciden con los relacionados en los documentos del transportador.
Informar a la transportadora y a la SIA las inconsistencias en la documentación	Director Comercio Exterior		Esta inconsistencia se reporta únicamente cuando no coinciden los precintos físicos con los relacionados en los documentos.
Inspeccionar los elementos de transporte de la carga según el procedimiento inspección de camiones y contenedores (GL-PR-02)	Oficial de protección Auxiliares Logísticos asignados para la recepción	Lista de chequeo de inspección de camiones de carga y contenedores GL-FR-01	OK
Romper sellos y precintos de seguridad dejando registro fílmico de la operación (si aplica)	Oficial de Protección	Registro fílmico	OK
Inspeccionar la mercancía recibida verificando, referencia, cantidad, integridad del producto y estado físico de la mercancía	Oficial de Protección Auxiliares Logísticos asignados para la recepción	Registro control de verificación de productos SIGC-FR-40 Lista de chequeo de inspección de camiones y contenedores GL-FR-01	OK
¿La mercancía es conforme a las especificaciones pactadas?	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción		OK

Informar las anomalías de la inspección a los oficiales de protección y/o a los organismos de seguridad dejando registro en el reporte de las actividades subestándar elaborado por el oficial de protección y en los documentos del transportador	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción	Reporte de actividades subestándar Guía de la transportadora	Esto se reporta al Área Comercial y ellos son los encargados de negociar directamente con el proveedor e informarle a Comercio Exterior las actividades posteriores a realizar
Se ubica la mercancía en el área de producto no conforme y se notifica al responsable de compras	Oficial de protección Auxiliares Logísticos asignados para la recepción		OK
Cambiar condiciones de la compra y aceptar la mercancía	Director de Línea Administrador de Línea	Solución de reclamación	OK
Se acepta la mercancía dejando registro de entrega en los documentos del transportador y remitir los documentos de la mercancía al auxiliar de facturación	Auxiliares Logísticos asignados para la recepción	Guía de la transportadora Liquidación de la importación	Los documentos se le remiten al Auxiliar de Entradas, no al Auxiliar de Facturación
¿El producto es nuevo?			Esta actividad no se realiza, debido que para generar la Orden de compra fue necesario crear los códigos
Asignar código al producto	Auxiliar de Facturación y Personal de Línea	Aplicación SEVEN	Esta actividad no se realiza, los códigos son creados cuando se genera la orden de compra por el Auxiliar de Codificación
Realizar la entrada al sistema asignando los códigos correspondientes a la mercancía recepcionada	Auxiliar de Facturación	Aplicación SEVEN	La recepción de la mercancía en el sistema la realiza el Auxiliar de Entradas, no el Auxiliar de Facturación.
Organizar la mercancía según las especificaciones de preservación del producto, protegiéndola del deterioro por factores externos dejando registro de su ubicación	Asistente Logístico Auxiliares Logísticos asignados para la recepción		OK
Archivar el proceso de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental del área	Personal de Línea Director de Comercio Exterior	Tabla de retención documental GD-FR-03	OK

REVISIÓN PROCEDIMIENTO DESPACHO DE MERCANCÍA NACIONAL

Fecha: Junio 16 de 2008

Practicante Administración Dual: Diana Grimaldos

Director Logístico: Óscar Lizarazo

Actividad	Responsable	Documento / Registro	Observaciones
Recibir los pedidos verificando que estén completamente diligenciados	Auxiliar de Facturación	Recepción de ordenes de pedido	Es necesario especificar que el Auxiliar de Pedidos es el encarga de imprimirlos y que el estado debe ser grabado, de lo contrario no puede ser despachado
Asignar auxiliar logístico para su separación	Asistente Logístico	Tabla de Excel	OK
¿Se encuentran existencias del producto en la bodega?	Auxiliar Logístico		Este paso se puede eliminar, ya que cuando el Auxiliar de Pedidos genera el picking, se muestra la mercancía disponible
Dejar registro de la no existencia del producto e informar al asistente logístico	Asistente Logístico	Orden de pedido	OK
Archivar ordenes de pedido	Asistente Logístico		Las ordenes de pedido no se archivan sino hasta el final de procedimiento
Informar al director de línea y/o administrador de ventas la no existencia del producto	Asistente Logístico		El Área Comercial diariamente debe revisar el inventario y ver sus existencias disponibles, no debe esperar a que logística las reporte
Realizar la orden de compra de acuerdo al procedimiento de compras SIGC-PR-12	Director de Línea Administrador de Ventas	Procedimiento de compras SIGC-FR.02	OK
Informar al responsable de ventas la existencia de la mercancía para que este notifique al cliente	Asistente Logístico Director de Línea		El vendedor debe consultar el inventario antes de ofrecer la mercancía al cliente, de tal forma que se tenga cierto grado de confianza de que la mercancía si está disponible
¿El cliente acepta la mercancía?	Representante de Ventas		OK
El auxiliar logístico separa el pedido y envía a remisionar	Auxiliar Logístico	Orden de pedido	OK
Realizar la remisión correspondiente al pedido	Auxiliar de Facturación	ordenes de pedido	OK
Se asigna al auxiliar logístico para verificar la mercancía separada contrastando remisión, pedido y mercancía alistada	Auxiliar Logístico	Remisiones de Pedido Pedido	OK
¿Se encontraron diferencias en la revisión?	Auxiliar Logístico		OK
Reportar diferencias al asistente logístico y re-alistar la mercancía solicitada corrigiendo los errores encontrados en la revisión	Auxiliar Logístico		OK

Empacar pedido cumpliendo las especificaciones de preservación del producto, se etiqueta la mercancía empacada y se envía la remisión al Auxiliar de Facturación	Auxiliar Logístico		OK
Se realiza la factura y la guía de transportadora y se le entrega al auxiliar logístico para la entrega al transportador	Auxiliar de Facturación Auxiliar Logístico	Factura Aplicación SEVEN Remisión registro de despacho	La guía es realizada por el Auxiliar de Despachos, no por el Auxiliar de Facturación
Entregar mercancía a la transportadora	Auxiliar Logístico		OK
¿Llegó la mercancía al cliente?	Auxiliar de Facturación		El seguimiento al despacho, no lo realiza el Auxiliar de facturación, sino, el Auxiliar de Despachos
Se realiza carta de reclamo a la transportadora o se realiza el proceso de control disciplinario en la empresa	Auxiliar de Facturación Gestión Humana	Carta	OK
¿Se solucionó el problema?			OK
Notificar al Área de Jurídica y seguros sobre las diferencias encontradas para que este realice el reclamo a la transportadora	Directo Logístico Coordinado Logístico		OK
Verifique que el cliente revise la entrega de la mercancía y firme el recibido en la factura	Conductor Auxiliar de Despachos		OK
¿Se encontraron diferencias en la entrega de la mercancía al cliente?	Conductor Auxiliar de Despachos		OK
Reportar las anomalías y diferencias de la entrega y registrarlo en la remisión	Conductor Auxiliar de Despachos	Factura	OK
Diligenciar queja y reclamo del cliente y notificarlo para su solución según el procedimiento de quejas y reclamos SIGC-PR-07	Conductor Auxiliar de Despachos	Formato de quejas y reclamos SIGC-FR-11	OK
Recepcionar factura firmada por el cliente revisado anomalías en la entrega	Auxiliar de Facturación		No se tiene un archivo que permita registrar todas las facturas enviadas a clientes y saber cuáles están pendientes por ser regresadas
Archivar proceso según lo establecido en las tablas de retención documental que aplica el área	Coordinador Logístico Personal de Logística	Tabla de retención documental GD-FR-03	OK

REVISIÓN PROCEDIMIENTO DESPACHO DE MERCANCÍA INTERNACIONAL

Fecha: Junio 23 de 2008

Practicante Administración Dual: Diana Grimaldos

Director Logístico: Óscar Lizarazo

Actividad	Responsable	Documento / Registro	Observaciones
Recibir los pedidos de las líneas comerciales verificando su autorización y que se encuentran completamente diligenciados	Auxiliar de Facturación	Recepción de Ordenes de Pedido	El Área de Comercio Exterior es la encargada de reportar el número de pedidos que el Auxiliar de pedidos debe imprimir, no el Área Comercial
Asignar auxiliar logístico para su separación	Asistente Logístico		No existe un registro de los pedidos que se van a despachar
Realizar la factura pro forma y enviarla al auxiliar de facturación	Director de Comercio Exterior	Factura pro forma	Antes de esta actividad, el Auxiliar de Bodega, realiza la lista de empaque.
Se realiza la remisión correspondiente del pedido y se informa al asistente logístico	Auxiliar de Facturación	Ordenes de pedido	Se genera es un pedido por traslado ya que la mercancía es facturada desde la bodega de Comercio Exterior
Asignar elementos de operación internacional según norma BASC al personal seleccionado para realizar el despacho internacional	Auxiliar de Facturación		OK
Se asignan auxiliares logísticos para verificar la mercancía separada contrastando remisión, pedido y mercancía alistada	Auxiliar Logístico	Remisión de pedido Pedido	Esta revisión se debe realizar antes de recibir los elementos de operación internacional
¿Se encontraron diferencias?	Auxiliar Logístico		Esto se debe realizar antes de generar el pedido por traslado
Reportar diferencias al asistente logístico y re-alistar la mercancía solicitada corrigiendo los errores encontrados en la revisión	Auxiliar Logístico		Esto se debe realizar antes de generar el pedido por traslado, para evitar solicitar a Comercio Exterior que cambie la factura
Empacar pedido cumplimiento las especificaciones de preservación del producto, se etiqueta la mercancía empacada con el distintivo especial para mercancía internacional y se envía la remisión al auxiliar de facturación	Auxiliar Logístico		OK
Se realiza la factura y se le entrega al auxiliar logístico para la entrega al transportador	Auxiliar de Facturación Auxiliar Logístico	Factura Aplicación SEVEN Remisión Registro de despacho	Esto lo realiza directamente Comercio Exterior

Inspeccionar camión de carga y/o contenedor para el transporte de la mercancía internacional, según procedimiento de inspección de camiones y contenedores GL-PR-02	Auxiliares de Bodega encargados Oficial de Protección	Lista de verificación de camiones y contenedores	OK
Legalizar mercancía internacional ante la DIAN	Oficial de Protección	Factura pro forma Lista de empaque	OK
Cargar el camión o contenedor dejando registro de quienes intervinieron en la operación y evidencia fílmica del proceso	Auxiliares de Bodega encargados Oficial de Protección	manifiestos de carga Evidencia fílmica	OK
Precintar o sellar el camión o contenedor dejando registro de número de sellos en los manifiestos de carga y filmando el proceso	Conductor Auxiliar de Despacho Oficial de Protección	manifiestos de carga Evidencia fílmica	OK
¿Le llegó la mercancía al cliente?			Comercio Exterior es el encargado de realiza el seguimiento de este despacho
Se realiza carta de reclamo a la transportadora	Director de Comercio Exterior	Carta	OK
¿Se solucionó el problema?			OK
Notificar al Área de Jurídica y seguros para que este se encargue del proceso	Director de Comercio Exterior Director de Línea	Vía e-mail	OK
Archivar proceso según lo establecido en las tablas de retención documental que aplica el área	Coordinador Logístico Personal de Logística	Tabla de retención documental GD-FR-03	Comercio Exterior es el encargado de archivar el proceso, no Logística

REVISIÓN PROCEDIMIENTO INSPECCIÓN DE CAMIONES Y CONTENEDORES

Fecha: Julio 1 de 2008

Practicante Administración Dual:Diana Grimaldos

Director Logístico: Óscar Lizarazo

Actividad	Responsable	Documento / Registro	Observaciones
Recepción del camión o contenedor	Coordinador logística Asistente de logística	Documentos de tarja	Los responsable son el Director Logístico y el Jefe de Bodega
Realizar la inspección de la documentación comparando la documentación recibida del proveedor y la que entrega el transportador y siguiendo la lista de chequeo para la inspección de camiones y contenedores (GL-FR-01)	Coordinador logística Asistente de logística	Documentos de tarja Lista de chequeo para la inspección de contenedores y camiones (GL-FR-01)	Los responsable son el Director Logístico y el Jefe de Bodega
¿La documentación es conforme?	Director de Logística Asistente logístico	Orden de compra Documentos proveedor	Los responsable son el Director Logístico y el Jefe de Bodega
Realizar la inspección física de la carga, el camión y el contenedor según corresponda diligenciando la lista de chequeo para la inspección de camiones y contenedores	Director de logística Asistente logístico Equipo de logística	Lista de chequeo para la inspección de contenedores y camiones (GL-FR-01)	Jefe de Bodega, no Asistente Logístico
¿Es conforme la inspección?	Director de logística Asistente logístico Equipo de logística		Jefe de Bodega, no Asistente Logístico
Se acepta la carga, el camión o el contenedor según sea el caso firmando los documentos del transportador	Director de logística Asistente logístico Equipo de logística	Documentos de tarja	Jefe de Bodega, no Asistente Logístico
Asignar código a la mercancía con la correspondiente identificación de calidad y realizar la entrada al sistema	Coordinador logístico Asistente de entradas	Sistema de inventarios aplicación SEVEN	Los responsable son Director Logístico y Auxiliar de Entradas
Informar las anomalías de la inspección a los organismos de seguridad y a los oficiales de protección dejando registro en el reporte de actividades sub estándar y en los documentos del transportador	Coordinador logística Asistente logístico	Reporte de actividades sub estándar	Los responsable son el Director Logístico y el Jefe de Bodega
Archivar proceso según las tablas de retención documental que aplican al área.			Falta especificar el responsable y el documento y/o registro

ANEXO F

**FORMATOS DEL
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**



 Código:GL-FR-01 Versión:	FORMATO TOMA DE INVENTARIOS	Edición 1
		Página 1 de 1

Toma _____
Fecha _____ **Ciudad** _____ **Bodega** _____
Responsable de Toma _____
Coordinador _____
Digitador _____

Código	Descripción	Cantidad						
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								
2000000								

Consecutivo No. _____

FALTANTE <input type="checkbox"/>		SOBRANTE <input type="checkbox"/>		RECLASIFICACIÓN INTERNA <input type="checkbox"/>		PRECIO <input type="checkbox"/>				
CIUDAD	FECHA	LINEA	SUCURSAL	BODEGA	DOCUMENTO BASE					
MOTIVO POR EL CUAL SE EJECUTA EL AJUSTE AL INVENTARIO										
ESPECIFICACIONES DEL AJUSTES										
REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO (Ajustado)	COSTO TOTAL (Ajustado)	REFERENCIA A RECLASIFICAR	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (A reclasificar)	COSTO UNITARIO (Ajustado)	COSTO TOTAL (Ajustado)	
TOTAL										TOTAL
APLICADO SEGÚN DOCUMENTO										
Solicitado Por				Autorizado Por				Aplicado Por		
Fecha				Fecha				Fecha		



Código:GL-FR.03
Versión:

ARCHIVO CONTROL DE AJUSTES DE INVENTARIO

Edición 1

Página 1 de 1

Fecha	N° Ajuste	Referencia	Descripción	Cantidad	Costo	Operación	Transacción

 Codigo: GL-FR-04 Versión:	FORMATO SOLICITUD DE CREACIÓN DE REFERENCIAS CRUZADAS	Edición 1
		Pagina 1 de 1

NIT DEL CLIENTE	CODIGO INTERNO COMERTEX	CODIGO A FACTURAR	NUEVA DESCRIPCIÓN	PUNTO DE ENVÍO

	ARCHIVO RELACIÓN DE PEDIDOS	Edición 1
Código: GL-FR-05 Versión:		Página 1 de 1

No.	N. PEDIDO	NOMBRE	LINEA	HORA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

	FORMATO ENVÍO FACTURAS	Edición 1
Código: GL-FR-07 Versión:		Página 1 de 1

Fecha Envío _____

N°. Factura	Línea	Cliente	Recibido

 Comertex Código: GL-FR-08 Versión:	ARCHIVO FACTURAS RECIBIDAS	Edición 1
		Página 1 de 1

No.	N° Factura	Tipo Operación	Fecha de Recibido	Línea	Regional	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

 Codigo: GL-FR-09 Versión:	REPORTE DE DESPACHOS DIRECTOS	Edición 1
		Página 1 de 1

Fecha	Pedido	Orden de Compra	Proveedor	Cliente



Código: GL-FR-010
Versión:

REPORTE DE ENTRADAS Y FACTURACIÓN DE DESPACHOS DIRECTOS

Edición 1

Página 1 de 1

Fecha del Modem	Nº Pedido	Línea	Vendedor	Regional	Nº Orden de Compra	Nº Factura Proveedor	Nº Entrada	Proveedor	Cliente	Nº Factura Comertex	Fecha Factura	Entrega Archivo	Comentarios
06/06/08	7121683	No Tejida			2706	1538139		Fabricato	Pera Elvira Avendaño	45137			
06/06/08	7121637	Plano			5705	71602		Fabricato	Cl Genios Ltda.	45138			
07/06/08	7121738			Cali	5635	33773		Lindileno	Alexander Moreno	45507			
05/06/08	7121818			Medellín	5317	1538804		Fabricato	Mipitex S.A.	45332			
13/06/08	7121528			Pereira	4744	28486		Fabricato	Cl Indudico	45377			
05/06/08	7121688			Bogotá	5357	27309		Fabricato	Patronex Ltda.	45282			
10/06/08	7121305	Punto			6145-5133	33776		Lindileno	Yolanda Alvarez	45605			



Código: GL-FR-11
Versión:

FORMATO DE ENTREGA DE FACTURAS DE
DESPACHOS DIRECTOS

Edición 1

Página 1 de 1

No.	Fecha	Nº Factura	Ciente	Línea	Vendedor	Acuse de Recibo
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

 Comertex Código: GL-FR-12 Versión:	FORMATO DE RELACIÓN DE FACTURAS	Edición 1
		Página 1 de 1

REGIONAL COMERTEX		FECHA	
--------------------------	--	--------------	--

No.	N° Factura	Nombre Cliente
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		

 Comertex Código: GL-FR-13 Versión:	FORMATO SOLICITUD DE ENTRADA DE MERCANCÍA POR CLIENTES	Edición 2
		Página 1 de 1

MOTIVO DE LA ENTRADA DE MERCANCIA										
DEVOLUCIÓN <input type="checkbox"/>		DACIÓN EN PAGO <input type="checkbox"/>		OTRA <input type="checkbox"/>		¿CUAL? _____				
CIUDAD		FECHA		REGIONAL		LINEA				
DIRECCIÓN A RECOGER			CLIENTE			NIT				
CAUSA DE DEVOLUCIÓN										
REPRESENTANTE DE VENTAS				IDENTIFICADO POR						
Referencia	Descripción	Cantidad	No. Factura	Peso M/cia Recibida	Diferencias		Estado del Producto		Costo Unitario	Costo Total
					Si	No	Conforme	No Conforme		
TOTAL										
<small>NOTA: Si el espacio no es suficiente para detallar toda la mercancía que se va a entregar, debe ser anexada la Lista de Empaque.</small>										
ESPACIO EXCLUSIVO PARA EL REPRESENTANTE DE VENTAS										
Aplicar a la(s) Factura (s):										
ESPACIO EXCLUSIVO PARA LOGISTICA										
ACUSE DE RECIBO		RE SPONSABLE DEL ACUSE DE RECIBO								
Elaborado Por					Aprobado Por					



Código: GL-FR-15
Versión:

**ARCHIVO TOTALES
TOMA DE INVENTAIO**

Edición 1

Página 1 de 1

Código	Descripción	Cantidad	Ubicación

 Comertex Código: GL-FR-16 Versión	FORMATO NOTAS CREDITOS RECIBIDAS	Edición 1
		Página 1 de 1

No.	Nº Nota Crédito	Fecha Recibido	Línea	Regional
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				



Código: GL-FR-18
Versión:

ARCHIVO DE SOLICITUD TRASLADOS DE
LOS PUNTOS DE VENTA

Edición 1

Página 1 de 1

No.	FECHA	TIPO DE OPERACIÓN	NUMERO	ALMACEN	LINEA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

