

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ELABORACIÓN Y PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE**  
**UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA**  
**FERRECARACOL CIA LTDA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN**  
**DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**NIKOLA ALEJANDRA RUIZ ANDRADE**

**DIRECTOR: JAIME CADENA ECHEVERIA**

**QUITO, FEBRERO 2015**

**DIRECTOR DE DISERTACIÓN**

Ing. Jaime Cadena

**INFORMANTES**

Genoveva Zamora

José Araúz

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, un amigo incondicional, y a mis padres por ser esos seres maravillosos que han estado a mi lado siendo verdaderos ejemplos a seguir, brindándome apoyo invaluable y amor infinito.

Los amo con mi vida.

**Nikola Ruiz Andrade**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios porque ha guiado cada paso que he dado día a día, a mis padres Angel y Graciela, y a mis hermanos Angel y Mateo porque con su ejemplo de superación y esfuerzo han forjado en mi la persona que soy.

A todos aquellos amigos que me apoyaron y estuvieron conmigo a lo largo de este camino, porque juntos aprendimos a luchar por nuestros sueños.

A mis profesores que con paciencia y sabiduría nos imparten todos los conocimientos necesarios para ser excelentes profesionales. Especialmente al Ing. Jaime Cadena por su dirección y apoyo en el desarrollo de este proyecto de principio a fin.

Y finalmente mi más sincero agradecimiento a esta prestigiosa Universidad, que me ha proporcionado una formación académica de excelencia.

## INDICE

|  |             |
|--|-------------|
| <b>DEDICATORIA .....</b>                                   | <b>III</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                                | <b>IV</b>   |
| <b>INDICE .....</b>  | <b>V</b>    |
| <b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>                              | <b>VIII</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                                  | <b>1</b>    |
| <br>   |             |
| <b>CAPÍTULO I .....</b>                                    | <b>2</b>    |
| <b>1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA .....</b>                 | <b>2</b>    |
| 1.1 ANTECEDENTES .....                                     | 3           |
| 1.2 PRODUCTOS FERRECARACOL .....                           | 3           |
| <b>1.2.1 Misión Ferrecaracol .....</b>                     | <b>3</b>    |
| <b>1.2.2 Visión Ferrecaracol .....</b>                     | <b>3</b>    |
| 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....                        | 3           |
| <b>1.3.1 Organización .....</b>                            | <b>3</b>    |
| <b>1.3.2 Organigrama .....</b>                             | <b>4</b>    |
| 1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS .....                            | 4           |
| 1.5 PROVEEDORES .....                                      | 5           |
| 1.6 CLIENTES .....   | 6           |
| 1.7 COMPETENCIA .....                                      | 6           |
| 1.8 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....                         | 7           |
| 1.9 OBJETIVOS .....  | 11          |
| <b>1.9.1 General .....</b>                                 | <b>11</b>   |
| <b>1.9.2 Específicos .....</b>                             | <b>12</b>   |
| <br>   |             |
| <b>CAPÍTULO II .....</b>                                   | <b>13</b>   |
| <b>2. PROCESOS Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS .....</b> | <b>13</b>   |
| 2.1 ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS .....                      | 13          |
| <b>2.1.1 Ventajas .....</b>                                | <b>13</b>   |
| <b>2.1.2 Desventajas .....</b>                             | <b>14</b>   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2 PROCESOS .....  | 15        |
| <b>2.2.1 Definición .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>2.2.2 Características .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>2.2.3 Elementos .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>2.2.4 Clasificación .....</b>  | <b>17</b> |
| 2.3 DISEÑO DE PROCESOS .....  | 18        |
| <b>2.3.1 Mapa de Procesos .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>2.3.2 Jerarquía de Procesos .....</b>  | <b>19</b> |
| <b>2.3.3 Inventario de Procesos .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>2.3.4 Levantamiento Información .....</b>                                      | <b>20</b> |
| 2.4 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS .....   | 22        |
| <b>2.4.1 Caracterización .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>2.4.2 Descripción de Actividades .....</b>                                     | <b>24</b> |
| <b>2.4.3 Diagrama de Flujo .....</b>  | <b>24</b> |
| 2.5 FODA .....  | 26        |
| 2.6 LAS 5 FUERZAS DE PORTER .....   | 27        |
| 2.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....  | 30        |
| <b>2.7.1 Manuales Administrativos .....</b>                                       | <b>30</b> |
| 2.7.1.1 Concepto .....  | 30        |
| 2.7.1.2 Objetivos .....   | 30        |
| 2.7.1.3 Clasificación .....   | 31        |
| 2.7.1.4 Ventajas y Desventajas .....  | 35        |
| <b>2.7.1.4.1 Ventajas .....</b>   | <b>35</b> |
| <b>2.7.1.4.2 Desventajas .....</b>  | <b>36</b> |
| <b>2.7.2 Manual de Procedimientos .....</b>                                       | <b>37</b> |
| 2.7.2.1 Definición .....  | 37        |
| 2.7.2.2 Características .....   | 38        |
| 2.7.2.3 Objetivos .....   | 39        |
| 2.7.2.4 Importancia .....   | 40        |
| 2.7.2.5 Contenido .....   | 41        |
| 2.7.2.6 Ventajas y Desventajas .....  | 42        |
| <b>2.7.2.6.1 Ventajas .....</b>   | <b>42</b> |
| <b>2.7.2.6.2 Desventajas .....</b>  | <b>43</b> |
| 2.7.2.7 Estructura del Procedimiento .....  | 43        |
| 2.8 PROPUESTA DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....                                    | 45        |
| <b>2.8.1 Definición de tiempo y periodo de implementación .....</b>               | <b>45</b> |
| <b>2.8.2 Plan de Ejecución .....</b>  | <b>46</b> |
| <b>2.8.3 Desarrollo de medios necesarios para transmitir la información .....</b> | <b>47</b> |
| <b>2.8.4 Capacitación .....</b>   | <b>49</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CAPITULO III .....</b>                                     | <b>51</b> |
| <b>3. ESTUDIO DEL CASO .....</b>                              | <b>51</b> |
| 3.1 ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA .....       | 51        |
| 3.2 CINCO FUERZAS COMPETITIVAS .....                          | 60        |
| <b>3.2.1 Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores .....</b>  | <b>60</b> |
| <b>3.2.2 La rivalidad entre los competidores .....</b>        | <b>61</b> |
| <b>3.2.3 Poder de negociación de los proveedores .....</b>    | <b>62</b> |
| <b>3.2.4 Poder de negociación de los compradores .....</b>    | <b>63</b> |
| <b>3.2.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos .....</b> | <b>64</b> |
| 3.3 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....                     | 65        |
| 3.4 DISEÑO DE PROCESOS .....                                  | 65        |
| 3.5 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS .....                           | 66        |
| 3.6 DEFINIR PROCEDIMIENTOS .....                              | 66        |
| 3.7 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....            | 66        |
| <br>  |           |
| <b>CAPITULO IV .....</b>                                      | <b>67</b> |
| <b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>                | <b>67</b> |
| 4.1 CONCLUSIONES .....  | 67        |
| 4.2 RECOMENDACIONES .....                                     | 68        |
| <br>  |           |
| BIBLIOGRAFIA .....  | 70        |
| ANEXOS .....  | 72        |

**INDICE DE CUADROS**

**Cuadro No.1 ..... 9**

**Cuadro No. 2 ..... 20**

**Cuadro No. 3 ..... 25**

**Cuadro No. 4 ..... 44**

**Cuadro No. 5 ..... 58**

## INDICE DE GRÁFICOS

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>Gráfico No. 1</b> ..... | <b>4</b>  |
| <b>Gráfico No. 2</b> ..... | <b>8</b>  |
| <b>Gráfico No.3</b> .....  | <b>27</b> |
| <b>Gráfico No.4</b> .....  | <b>52</b> |
| <b>Gráfico No. 5</b> ..... | <b>54</b> |
| <b>Gráfico No. 6</b> ..... | <b>55</b> |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación se realizó en el ciudad de Quito, tiene como objetivo diseñar un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol Cia. Ltda. en el cual se describen procesos normas y políticas para el mejoramiento de la situación actual de la empresa. Para lograr este objetivo, se estructuro cada uno de los capítulos de la siguiente manera:

En el capitulo I, se enfoca el planteamiento del problema, antecedentes, de la misma forma se señala el objetivo general, específicos, se realiza un análisis teórico del control interno de la empresa con el fin de que sirva como guía para evaluar y diagnosticar la situación actual de la misma.

El capitulo II, se centra en el marco referencial de los manuales de procedimientos, incluyendo definiciones, importancia, ventajas, desventajas y pautas básicas para la elaboración de los mismos.

En el capitulo III, hace referencia a la recopilación de la información y el diagnostico de la empresa, incluye la propuesta de implementación del Manual de Procedimientos y posteriormente describe los estudios realizados con sus respectivos análisis y resultados. Finalmente se determinan las conclusiones a las que se ha llegado en la investigación y a la vez se propone recomendaciones para que los usuarios y las personas a quienes les correspondan, puedan tomar acciones para su aplicación en los diferentes ámbitos.

## INTRODUCCION

En los últimos años, en el Ecuador se ha evidenciado un importante crecimiento de empresas. Esta importante participación demanda el crecimiento, desarrollo y mejoramiento continuo de las empresas con el fin de obtener ventajas comparativas y competitivas que aseguren su permanencia en el mercado.

Un manual de procedimiento es una herramienta de ayuda a las empresas en su desempeño y crecimiento a través del ordenamiento, sistematización y estandarización de la información, donde se establecen objetivos, normas, procedimientos para lograr una eficiente administración manteniendo así un alto nivel de competitividad.

Ferreacaracol Cia. Ltda no cuenta con una manual de procedimientos que guíen el trabajo y procedimientos que se realizan en la empresa, es por este motivo que existe la necesidad de diseñar un manual de procedimientos principalmente para los procedimientos más importantes y críticos enfocados en el giro del negocio.

Es importante considerar que se ha observado algunos problemas como falta de registros, falta de cuantificación de desperdicios, falta de cotizaciones, entre otros los mismos que al ser solucionados y gestionados eficazmente reflejaran importantes beneficios que ayuden al crecimiento y a brindar un servicio de calidad.

## **CAPITULO 1**

### **1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

Ferreacaracol Cía. Ltda., está ubicada en la ciudad de Machachi, cantón Mejía, provincia de Pichincha, en las calles Manuel German y José Mejía. En el año 2000 el señor Fausto Lasso decidió crear una cerrajería en la que se realizaban todo tipo de trabajos de metalmecánica. Con el pasar de los años se comenzó a comercializar productos relacionados a cerrajería y poco a poco se fueron incrementando las líneas de materiales para la construcción, pinturas, material eléctrico, entre otros.

En la actualidad se ha constituido como una Compañía de Responsabilidad Limitada, su composición accionaria está integrada por la familia Lasso Caicedo; teniendo como principal actividad económica la comercialización de materiales de construcción, ferretería en general y artículos necesarios para el mantenimiento y construcción en el sector agrícola y ganadero. (FERRECARACOL, 2010)

## 1.2 PRODUCTOS FERRECARACOL

### 1.2.1 Misión de Ferrecaracol

Ofrecer una variedad de productos de calidad y asesoramiento en la adquisición de materiales para la construcción y ferretería en general, que permitan a nuestros clientes tomar las mejores decisiones.

### 1.2.2 Visión de Ferrecaracol

Liderar el mercado con la oferta de productos de la construcción en la ciudad de Machachi, brindando variedad de productos, con calidad, garantía y precios accesibles. (FERRECARACOL, 2010)

## 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 1.3.1 Organización

Dentro de su nómina Ferrecaracol Cía. Ltda. cuenta con 13 empleados, de los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 4 Vendedores
- 1 Cajera
- 1 Chofer
- 3 Despachadores

- 1 Auxiliar Contable
- 1 Administrador
- 1 Gerente
- 1 Conserje (FERRECARACOL, 2010)

### 1.3.2 Organigrama

La empresa Ferreacaracol Cia.Ltda actualmente se encuentra estructurada como se observa en el Gráfico N° 1.

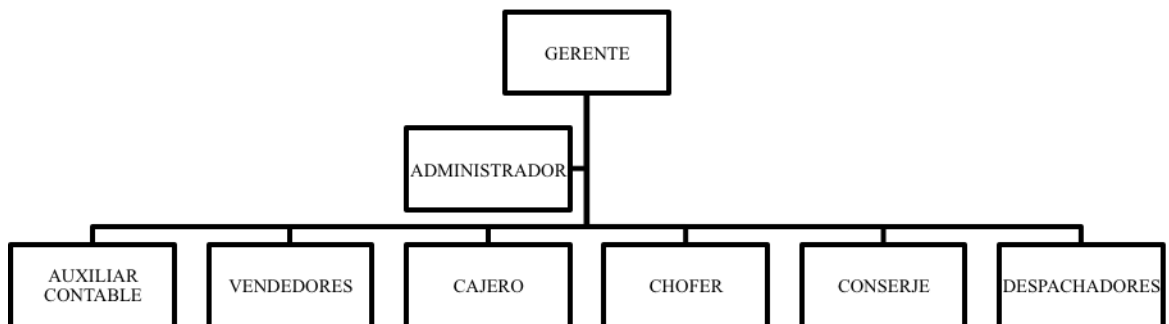


Gráfico N° 1 Organigrama Ferreacaracol Cía. Ltda.  
Elaborado por: Nikola Ruiz

### 1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ferreacaracol Cía. Ltda., comercializa materiales de construcción en general, pinturas, material eléctrico, de cerrajería, techos, madera, entre otros. Cuenta con la distribución de Acería del Ecuador, Lafarge Cementos, Eternit Ecuatoriana, y TUGALT, lo cual le hace competitivo en el mercado local y a la vez le permite ser sub distribuidor de estos productos en otras ferreterías.

## 1.5 PROVEEDORES

En lo que respecta a cerámica:

- **Ecuacerámica** se encuentra ubicada en la provincia del Azuay en la ciudad de Cuenca, en la calle Héroes de Verdeloma #9-22, sin embargo por tema de logística las bodegas para el despacho de material a las que se debe contactar se encuentran en la ciudad de Quito.
- **Graiman**, tiene ubicada su fábrica en la provincia del Azuay, ciudad de Cuenca, tiene bodegas que por logística atiende a distribuidores de la región, el mismo que se encuentra ubicado en la ciudad de Amaguaña.

En lo que respecta a grifería:

- **FV (Franz Viegner)**, se encuentra ubicado en el Km 25 via a Amaguaña, tiene algunos distribuidores importantes que cubren la demanda del sector de Machachi, entre estos se han identificado los más importantes: Ferremundo, Megaprofer, Importador Ferretero Trujillo, Mario Rubio, entre otros.
- **Edesa**, tiene su fábrica ubicada en la calle Moran Valverde Oe3-191 y Av. Teniente Hugo Ortiz, se han identificado los siguientes distribuidores: Promesa, Ecuainco, Ferremundo, entre otros.

## 1.6 CLIENTES

Ferreacaracol Cía. Ltda., mantiene en su registro 9118 clientes; de los cuales se los ha clasificado en clientes minoristas y mayoristas. Además se atiende a empresas de la zona tales como: Acería del Ecuador, Ecofroz, Ecoroses, Provefut, Constructores que realizan proyectos en el sector, entre otros.

## 1.7 COMPETENCIA

En la ciudad de Machachi, se ha identificado 16 ferreterías, de las cuales 4 son la principal competencia:

**Ferretería David**, su fortaleza es tener la franquicia Disensa, y la distribución de la empresa Eternit Ecuatoriana; además cuenta con una amplia infraestructura y camiones para la distribución.

**Ferretería El Punto**, cuenta con una localización céntrica y oferta una extensa gama de herramientas para el constructor.

**Ferretería Barros**, tiene la distribución de Novacero S.A. y Tubasec C.A., así como ofrece una diversidad de productos que guarda similitud a los productos que ofrece Ferreacaracol.

**Ferretería Bolívar**, posee la distribución de Cementos Chimborazo.

Las ferreterías antes mencionadas son las más similares en cuanto a infraestructura y oferta de productos. Dentro de las 16 ferreterías de la zona, seis ofertan materiales de acabados para la construcción, de las cuales cuatro están clasificadas en especializadas ya que únicamente ofertan estos productos obteniendo, mientras que las otras dos no son especializadas y ofrecen productos complementarios para la construcción. (FERRECARACOL, 2010)

## 1.8 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Van Dalen, Deobold B. & Meyer, William J. (1983) en su obra Manual de técnica de investigación educacional menciona que cuando se trata de llevar a cabo un trabajo de investigación, se debe realizar un proceso que consiste en enumerar los posibles factores del problema, reunir información confiable que permita agregar o eliminar elementos e identificar las relaciones existentes entre ellos.

Por lo que plantean ocho pasos que se deben seguir para la aplicación de la metodología, los mismos que se detallan a continuación y cuyo esquema se muestra en el Gráfico No.2

1. Reunir hechos que pudieran relacionarse con el problema.
2. Decidir mediante la observación si los hechos hallados son importantes.
3. Identificar las posibles relaciones existentes entre los hechos que pudieran indicar la causa de la dificultad.
4. Proponer diversas explicaciones (hipótesis) de la causa de la dificultad.

5. Cerciorarse mediante la observación y el análisis, de si ellas son importantes para el problema.
6. Encontrar, entre las explicaciones, aquellas relaciones que permitan adquirir una visión más profunda de la solución del problema.
7. Hallar relaciones entre los hechos y las explicaciones.
8. Examinar los supuestos en que se apoyan los elementos identificados.

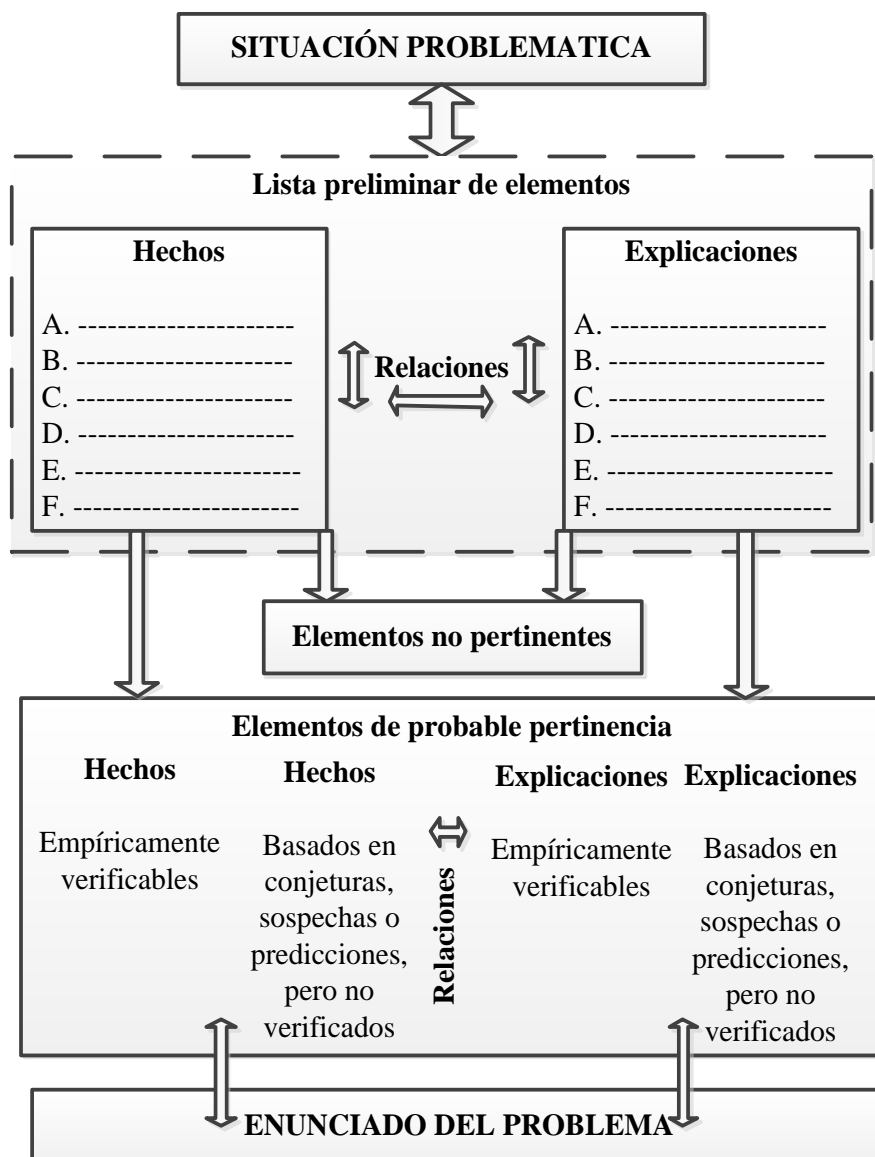


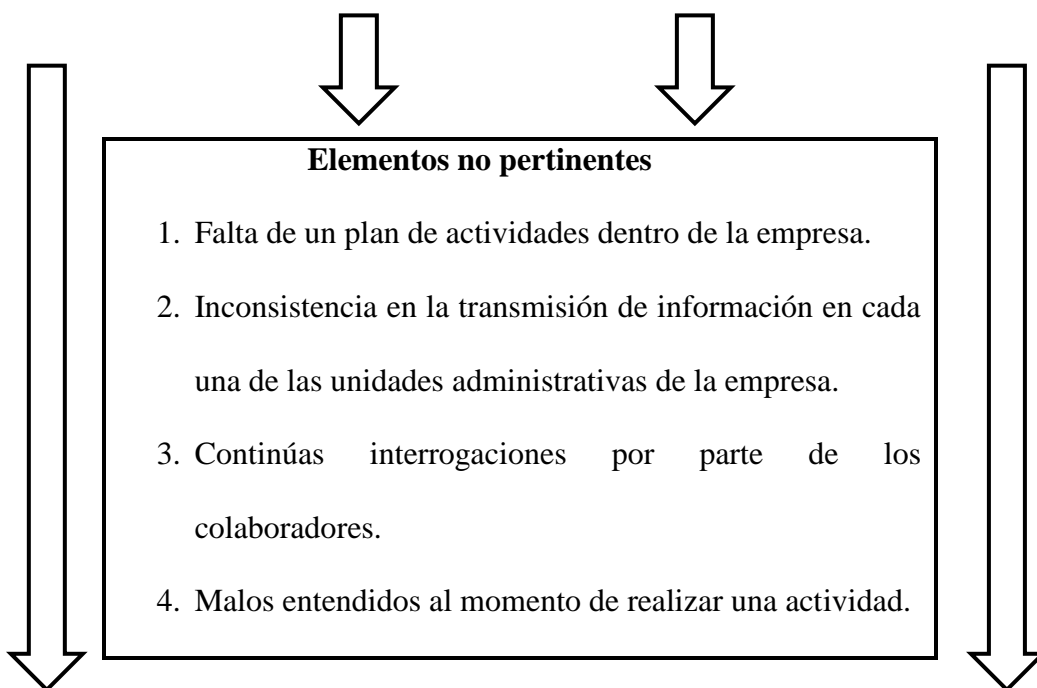
Gráfico No.2 Análisis esquemático de un problema

Fuente: Van Dalen, Deobold B. & Meyer William J. (1983). Manual de técnica de la investigación educacional.

Por lo tanto el análisis del problema de investigación del trabajo de investigación se basara en el esquema planteado por los autores mencionados anteriormente, con el fin de identificar los hechos y explicaciones que contribuyan a formular el problema a tratar, el cual se encuentra detallado en la Cuadro No.1

| <b>Lista preliminar de elementos</b>   |   |
|--|---|
| <b>Hechos</b>  | <b>Explicaciones</b>  |
| No existe un manual de procedimientos.   | Continuos inconvenientes en el control de los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa.            |
| Falta de un plan de actividades dentro de la empresa.  | No existe una cultura interna que permitan uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo. |
| Inconsistencia en la transmisión de información en cada una de las unidades administrativas de la empresa. | No existe un manual donde se pueda registrar y transmitir sin distorsiones una serie de información básica. |
| Desconocimiento de deberes y derechos inherentes en cada puesto.   | No existen normas que garanticen las actividades diarias de todos los miembros de la organización.          |
| Evasión de responsabilidades.  | No existen controles internos que permitan evaluar el desempeño de los colaboradores.                       |

|   |   |
|---|---|
| Falta de un manual de políticas.                                    | No se cuenta con un proceso eficiente.  |
| Desconocimiento de los objetivos empresariales, en la organización. | Deficiencia en los sistemas de comunicación interna.                            |
| Excesivo tiempo muerto  | Ausencia de una planificación adecuada.   |
| Malos entendidos al momento de realizar una actividad.              | No se cuenta con una guía que ayude a desempeñar de mejor manera las funciones. |
| Continúas interrogaciones por parte de los colaboradores.           | No existe una retroalimentación que permita orientar a los trabajadores.        |



| <b>Elementos de probable pertinencia</b> |  |
|--|--|
| <b>Hechos</b>                            | <b>Explicaciones</b>   |
| No existe un manual de procedimientos.   | Continuos inconvenientes en el control de las actividades en la empresa. |

|   |  |
|---|--|
| Desconocimiento de deberes y derechos inherentes en cada puesto.    | No existen normas que garanticen las actividades diarias de todos los miembros de la organización. |
| Evasión de responsabilidades.                                       | No existen controles internos que permitan evaluar el desempeño de los colaboradores.              |
| Falta de un manual de políticas.                                    | No se cuenta con un proceso eficiente.   |
| Desconocimiento de los objetivos empresariales, en la organización. | Deficiencia en los sistemas de comunicación interna.   |
| Excesivo tiempo muerto.   | Ausencia de una planificación adecuada.  |



|  |
|--|
| <p><b>Enunciado del problema</b></p> <p>¿Cuáles son los problemas e inconvenientes que la empresa FERRECARACOL CIA. LTDA tiene al no contar con un Manual de Procedimientos?</p> <p>¿Cuáles son los procedimientos y políticas más convenientes que debe implementar la empresa FERRECARACOL CIA. LTDA para alcanzar una ventaja competitiva a nivel administrativo y operacional?</p> |
|--|

## 1.9 OBJETIVOS

### 1.9.1 General

Diseñar un Manual de Procedimientos y un Plan de Implementación para la

empresa FERRECARACOL CIA.LTDA. en base a diferentes técnicas y políticas específicas que permitan a la organización alcanzar un funcionamiento adecuado.

### **1.9.2 Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la organización.
- Estandarizar los procesos que se desarrollan en la organización con el fin de promover e interiorizar a los empleados una cultura de mejoramiento continuo.
- Recopilar la información necesaria para el diseño del Manual de Procedimientos que permita incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad de los mismos.
- Diseñar un Manual de Procedimientos
- Definir un Plan de Implementación de los procedimientos diseñados

## **CAPITULO II**

### **2. PROCESOS Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS**

#### **2.1 ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS**

Es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes. (CARRASCO, 2011)

##### **2.1.1 Ventajas**

- Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes.
- Señala como están estructurados los flujos de información y materiales.

- Muestra cómo se crea valor en la organización.
- Indica como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones. (ADMINISTRACION PROCESOS, 2010)
- Son sistemas estructurados que sirven para identificar y documentar un proceso.
- Los procesos y subprocessos están perfectamente documentados. (GESTION POR PROCESOS, 2008).

### **2.1.2 Desventajas**

- Requiere un cambio radical en la organización en la forma de gestionar la organización, lo que puede resultar muy complejo.
- Puede verse afectado el proceso de fluidez de las actividades y la coordinación de los recursos y esfuerzos.
- Puede presentarse alguna dificultad cuando no existe una buena comunicación intraorganizacional o en su ámbito externo. (ADMINISTRACION PROCESOS , 2009)

## 2.2 PROCESOS

### 2.2.1 Definición

Según la norma ISO 9000-2000 un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (JAIME BELTRAN SANZ, 2008)

La palabra proceso viene del latín processus, que significa avance progreso. Un proceso es el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y tareas particulares que implican valor añadido, con miras a obtener ciertos resultados. (TOLEDO, 2002)

Es una serie de actividades relacionadas entre sí y cronológicamente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, explicando en forma clara y precisa quien, como, cuando, donde y con que se realiza cada una de las actividades. (T, 1998)

### 2.2.2 Características

- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan.
- Transforma entradas en salidas mediante la utilización de recursos.
- Los procesos se comportan son dinámicos.

- Los procesos están impulsados por la consecución de un resultado.
- Los procesos se operan y gestionan.
- Los procesos se centran en la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.
- Los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos objetivos comunes. (JAIME BELTRAN SANZ, 2008)

### 2.2.3 Elementos

Los elementos de un proceso bien definidos son los siguientes:

- a) **Entradas (Inputs):** Son los flujos que requiere el elemento procesador para poder desarrollar su proceso.
- b) **Secuencia de Actividades:** Es la secuencia ordenada de actividades que realiza el elemento procesador.
- c) **Salida (Output):** Es el flujo que genera el elemento procesador como consecuencia de efectuar la secuencia de actividades que constituyen el proceso. La salida es el flujo resultado del proceso. Ya sea interno o externo. (RAMOS, 2010)
- d) **Límites:** No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varían mucho con el tamaño de la empresa.

Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo.

Parece lógico que:

- Los límites del proceso determinen una unidad adecuada para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad.
- Estén fuera del departamento para poder interactuar con el resto de procesos (proveedores y clientes).
- El límite inferior sea un producto con valor. (VELASCO, 2012)

e) **Controles:** Crean un sistema de control medible del funcionamiento del proceso y del nivel de satisfacción del usuario. (ISO 9001)

#### **2.2.4 Clasificación de procesos**

##### **Procesos Estratégicos**

Aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos.

### **Procesos Operativos**

Aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los procesos de línea.

### **Procesos de Apoyo**

Aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones. (JAIME BELTRAN SANZ, 2008)

## 2.3 DISEÑO DE PROCESOS

### **2.3.1 Mapa de Procesos**

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Para la elaboración de un mapa de procesos, y con el fin de facilitar la interpretación del mismo, es necesario reflexionar previamente en las posibles agrupaciones en las que pueden encajar los procesos

identificados. La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer analogías entre los procesos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto.

El tipo de agrupación puede y debe ser establecido por la propia organización, no existiendo para ello ninguna regla específica.

Considerando la agrupación elegida por la organización, el mapa de procesos debe incluir de manera particular los procesos identificados y seleccionados, planteándose la incorporación de dichos procesos en las agrupaciones definidas.

Para establecer adecuadamente las interrelaciones entre los procesos es fundamental reflexionar acerca de que salidas produce cada proceso y hacia quien van, que entradas necesita el proceso y de donde vienen y que recursos consume el procesos y de donde proceden. (JAIME BELTRAN SANZ, 2008)

### **2.3.2 Jerarquía de Procesos**

Se presenta los macroprocesos, procesos y subprocesos que se llevan a cabo en una organización.

**Macroprocesos:** Conjunto de procesos interrelacionados que tienen un objetivo común.

**Procesos:** Secuencia de actividades mediante las cuales se genera un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

**Subprocesos:** Son partes bien definidas de un proceso, su identificación puede ser útil para aislar los problemas que puedan presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso. (RAMOS, 2010)

### 2.3.3 Inventario de Procesos

Es un listado de los macroprocesos, procesos y subprocesos que muestra la codificación de cada uno, como se puede observar en el Cuadro No.2

**Cuadro No. 2  
INVENTARIO DE PROCESOS**

| <b>Inventario de Procesos</b> |                    |               |                    |               |
|-------------------------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|
|                               | <b>PROCESOS</b>    |               | <b>SUBPROCESOS</b> |               |
|                               | <b>Descripción</b> | <b>Código</b> | <b>Descripción</b> | <b>Código</b> |
| Procesos Estratégicos         |                    |               |                    |               |
| Procesos Operativos           |                    |               |                    |               |
| Procesos de Apoyo             |                    |               |                    |               |

Cuadro No.2 Inventario de Procesos  
Elaborado por: Nikola Ruiz

### 2.3.4 Levantamiento Información

Para el levantamiento de procesos se debe realizar lo siguiente:

Definir los límites de proceso es decir se identifica dónde comienza y termina, el inventario de subprocesos que lo componen su secuencia e interconexión.

Se recolecta los datos del proceso, es decir sus actividades, tiempos de ciclo, responsables, áreas de desarrollo. El listado de actividades debe ser plasmada en el orden que ocurren.

Este procedimiento se ejecutara en base a entrevistas con cada uno de los encargados de las áreas a estudiar más como reuniones individuales y grupales para dilucidar la información recopilada obteniendo una mayor exactitud.

Para realizar el levantamiento de la información se empleara el formato en el Anexo No.1 Levantamiento de la Información, entre los elementos se define:

- No: Secuencia de actividades
- Departamento: Lugar donde se realizan las actividades.
- Proceso: Nombre de proceso
- Funcionario: Encargado del proceso.
- Cargo/Función: Cargo persona responsable del proceso
- Fecha: Indica el día, mes y año de elaboración.
- Actividad: tareas que se realizan en el proceso.
- Lugar: Donde se realiza el proceso.
- Frecuencia: Periodicidad con la que se realiza la tarea.
- Volumen: Número de veces que se realiza la tarea.

- Tiempo: Minutos empleados en cada tarea.

## 2.4 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

### 2.4.1 Caracterización

Documento que deben seguir las personas de las áreas involucradas en el desarrollo de un proceso. La caracterización se fija de acuerdo con el tipo establecido por la organización y remiten a los formatos, instructivos y registros.

La caracterización de los procesos radica en establecer elementos relevantes que intervienen en los procesos identificados.

Entre los elementos se define:

- Nombre del proceso: Se identifica el proceso a documentar.
- Propietario del Proceso: Persona responsable del proceso.
- Alcance: Es la delimitación de las actividades a realizar dentro de los procesos, es decir desde donde inicia y donde finaliza el mismo.
- Codificación: Código del proceso
- Edición: Representa la versión del formato, sirve de guía para verificar las actualizaciones.
- Requisito de la Norma: Requisitos de la Norma ISO 9001.
- Fecha: Indica el día, mes y año de elaboración.

- Recursos: elementos que brindan el soporte necesario para ejecutar el proceso.
- Proveedores: son las entidades internas y externas que entregan las entradas.
- Entradas: son las materias primas y materiales directos que el proceso necesita para obtener sus productos.
- Proceso: son las que mediante su realización se transforma los insumos o materias primas en los productos.
- Salidas: son los entregables del proceso, y son entregados a los clientes.
- Clientes: son los que reciben los productos o servicios que genera el proceso, pueden ser internos o externos.
- Controles: es todo aquello que regula el funcionamiento del proceso.
- Indicadores: miden el desempeño del proceso.
- Objetivo: Propósito del proceso.
- Registros/Anexos: son entregables escritos que salen de cada proceso, informan sobre los datos obtenidos por medio del proceso, sirven de medición del mismo.
- Indicadores: Información que se presenta en forma de datos y que ayuda a la medición de una actividad, proceso o acción determinada. Relación entre variables cuantitativas o cualitativas, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de los objetivos y las metas previstas y la

influencia esperada. Magnitud asociada a una característica (del resultado, del proceso, de las actividades, etc.) que permite a través de su aplicación periódica y por comparación con el estándar establecido, evaluar periódicamente dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos (estándares) establecidos. (COLOMBIA, 2010)

El formato de caracterización del proceso que se utilizara se puede observar en el Anexo No. 2: Caracterización del Proceso.

#### **2.4.2 Descripción de Actividades**


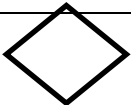
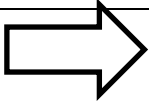


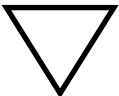


Se realizara una descripción de una manera más clara y concisa de cada una de las actividades que se encuentren dentro de los procedimientos, indicando la entidad donde se realiza cada actividad y el funcionario responsable de cada actividad.

#### **2.4.3 Diagrama de Flujo**

Es la representación gráfica que muestra la secuencia en que se realizan las actividades necesarias para desarrollar un trabajo determinado, indicando las unidades responsables de su ejecución.

Para realizar los diagramas de flujo en cada uno de los procesos de la organización se empleara los símbolos que se muestran en el Cuadro No.3

**Cuadro No.3**  
**SIIMBOLOS PARA DIAGRAMAR**

| <b>SIMBOLO</b>  | <b>SIGNIFICADO</b>          | <b>INSTRUCCION</b>                                  |
|---|-----------------------------|---|
|    | Operación,<br>actividad.    | Describir en forma concisa la acción o actividad.   |
|    | Decisión                    | Anotar la pregunta sobre la que se decidirá.        |
|    | Transporte                  | Indicar el proceso o actividad al cual se traslada. |
|    | Documento Impreso           | Anotar el nombre del documento que se genera.       |
|  | Conector                    | Indica traslado del proceso, numerar.               |
|  | Almacenamiento,<br>Archivo. | Anotar el nombre o lugar del archivo.               |
|  | Demora, Espera.             | Anotar que espera.                                  |
|  | Sentido del flujo.          | Siempre se debe indicar el sentido.                 |

Cuadro No.3 Símbolos para diagramar

Elaborado por: Nikola Ruiz

Fuente: Luis Fernando Agudelo Tobón y Jorge Escobar Bolívar, Gestión por Procesos, 2010

Para diagramar los procesos de la empresa Ferrecaracol Cía. Ltda. se empleara el formato del diagrama funcional que se puede observar el Anexo No.3:Formato Diagrama Flujo.

## 2.5 FODA

Es una herramienta de análisis estratégico que permite analizar elementos internos o externos de programas y proyectos. FODA es la abreviación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

- a) **Fortalezas:** Son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian a los proyectos de otros de igual clase, que realiza con alto grado de eficiencia.
  
- b) **Oportunidades:** Son aquellas situaciones externas positivas que se generan en el entorno que una vez identificadas pueden ser aprovechadas.
  
- c) **Debilidades:** Son problemas internos que una vez identificados y desarrollando una estrategia pueden y deben eliminarse.
  
- d) **Amenazas:** Son situaciones negativas externas al programa o proyecto que pueden atentar contra este, por lo que llegado al caso puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearla.

En la siguiente Gráfico No.3 se puede observar una representación gráfica de la matriz FODA.

**Gráfico No. 3****MATRIZ FODA**

|                         |  |   |
|-------------------------|--|---|
|                         | <b>Fortalezas</b>  | <b>Debilidades</b>  |
| <b>Análisis Interno</b> | ¿Cuáles son las fortalezas de mi empresa? ¿Cómo puedo potenciar las mismas?              | ¿Cuáles son las debilidades de mi empresa? ¿Cómo puede mitigar las mismas?                      |
|                         | <b>Oportunidades</b>   | <b>Amenazas</b>   |
| <b>Análisis Externo</b> | ¿Cuáles son las oportunidades en el mercado? ¿Cómo puedo aprovechar estas oportunidades? | ¿Cuáles son las oportunidades en el mercado? ¿Cómo puedo proteger mi empresa de estas amenazas? |

Gráfico No.3 Matriz FODA  
Elaborado por: Nikola Ruiz

## 2.6 LAS 5 FUERZAS DE PORTER

Porter manifiesta que las empresas enfrentan cinco fuerzas competitivas básicas, y la comprensión de estas fuerzas es fundamental para poder desarrollar una estrategia y asegurarse una ventaja competitiva.

Finalmente, Porter establece que el análisis relativo a las fuentes de ventajas competitivas tiene que realizarse no a nivel global de toda la compañía sino a nivel de cada una de las actividades que lleva a cabo una empresa a la hora de diseñar, producir, realizar el marketing, la entrega o el apoyo de su producto.

Estas cinco fuerzas competitivas son:

**La amenaza de la entrada de nuevas empresas:** Tiene que ver con la facilidad o dificultad que un nuevo competidor puede experimentar cuando quiere empezar a operar en una industria. Obviamente cuanto más difícil es entrar menor es la competencia y mayor es la probabilidad de obtener beneficios a largo plazo.

**La presión de los productos sustitutivos:** Se refiere a la facilidad con la que un comprador puede sustituir un tipo de producto o servicio por otro. Los sustitutos se convierten en amenaza especialmente cuando no solo ofrecen una alternativa al comprador, sino que además mejoran considerablemente el precio o los resultados del producto en cuestión.

**El poder negociador de los compradores:** Los compradores tienen mucho poder cuando hacen lo siguiente:

- Compran en grandes cantidades, lo que les permite exigir mejores precios unitarios.
- Tienen un interés especial en ahorrar, cuando el producto que compran representa una parte importante de sus costos totales.
- Compran productos estándar bienes de consumo, lo que le permite acudir a cualquier proveedor en busca del mejor precio posible.
- Los costos derivados del cambio son escasos.
- Sus utilidades son bajas, por lo cual tienen que buscar precios bajos.
- Producen el producto ellos mismos, si no les conviene el precio de un producto.

- Están muy interesados en la calidad del producto que están comprando.
- Tienen información completa, y la utilizan para lograr precios para ellos.

**Poder negociador de los proveedores:** Los grupos de proveedores tienen poder si se dan las siguientes condiciones:

- Están dominados por unas pocas compañías y están más concentrados que la industria a la que abastecen, por lo tanto es poco probable que los compradores hagan frente común y les exijan mejores precios, calidad o plazos.
- No tienen que competir con otros productos sustitutivos vendidos a la industria.
- No depende del comprador porque este representa una parte importante de sus ventas.
- Los productos que vende el proveedor son importantes para la empresa del comprador.
- Los productos que vende el proveedor son importantes para la empresa del comprador.
- Los productos del proveedor en cierta forma son únicos, o de sustitución costosa.
- Plantean una seria amenaza de convertirse en la competencia del comprador.

**Rivalidad entre los competidores existentes:** La rivalidad es el campo en el que se desarrolla el juego competitivo, es decir, en el que se emprenden acciones que se oponen directa o indirectamente a las de la competencia para

crearse una posición más defendible.

## 2.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### 2.7.1 Manuales Administrativos

#### 2.7.1.1 Concepto

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (MANUALES ADMINISTRATIVOS, 2006)

#### 2.7.1.2 Objetivos

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial)
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.

- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización. (MANUALES ADMINISTRATIVOS, 2006)

### 2.7.1.3 Clasificación

Los manuales se pueden clasificar en diferentes formas, nombres diversos y otros criterios, pero pueden resumirse de la siguiente manera:

#### **POR SU CONTENIDO**

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

**Manual de Historia:** Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo.

**Manual de organización:** Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.

**Manual de políticas:** Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

**Manual de procedimientos:** Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso.

## **POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA**

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. A continuación se mencionan las características de estos tipos de manuales:

**Manual de producción:** Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

**Manual de compras:** El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

**Manual de ventas:** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.)

**Manual de Finanzas:** Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración, contiene numerosas instrucciones específicas a quienes en la organización están involucrados con el manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

**Manual de contabilidad:** Trata acerca de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.

**Manual de crédito y cobranzas:** Se refiere a la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.

**Manual de personal:** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y

selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

**Manual técnico:** Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función.

**Manual de adiestramiento o instructivo:** Estos manuales explican, las labores, los procesos y las rutinas de un puesto en particular, son comúnmente más detallados que un manual de procedimientos. (SANDRA, 2010)

#### 2.7.1.4 Ventajas y Desventajas

##### 2.7.1.4.1 Ventajas

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de la organización.

- Sistematiza la iniciación, la aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
  - Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
  - Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
  - Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
  - Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
  - Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.
  - Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- (ADMIN GUIDE, 2009)

#### **2.7.1.4.2 Desventajas**

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.

- Consideran que es demasiado costoso, limitativo, es muy laborioso y difícil de mantenerlo día a día.
- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- Si no se actualiza periódicamente puede perder efectividad.
- Incluye aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales cuya vigencia e importancia es notoria para la organización.

(MANUALES ADMINISTRATIVOS, 2006)

## **2.7.2 Manual de Procedimientos**

### **2.7.2.1 Definición**

Los manuales de procedimientos, constituyen una guía de trabajo que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de los pasos a seguir para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

(CEJA, 1997)

### 2.7.2.2 Características

- Involucra actividades o tareas, determinación del tiempo de ejecución, los recursos (materiales y tecnológicos) por utilizar, la aplicación de métodos específicos para lograr eficientemente el desarrollo del trabajo y el control.
- Es una serie de actividades u operaciones ligadas entre sí, que pueden o no pertenecer a un mismo departamento.
- No se caracteriza por ser un sistema. Un conjunto de procedimientos que estén determinados para lograr un mismo fin, puede crear un Sistema.
- Se caracteriza por no ser un método individual de trabajo
- No se caracteriza por ser un programa, ya que estos últimos son un plan general para ejecutar un conjunto de actividades dentro de un período de tiempo.
- No se caracteriza por ser una actividad específica; ya que estas son tareas que realiza un empleado como parte de su trabajo. (CEJA, 1997)

### 2.7.2.3 Objetivos

- Presentar una visión en conjunto de la organización.
- Facilitar la descentralización, suministrando información respecto de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones.

- Estandarizar de las actividades y funciones.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones al evitar la repetición de instrucciones y directrices.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto respecto de la organización.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Ser un instrumento para la orientación e información del personal.
- Servir como una base para la evaluación del desempeño del personal.

#### 2.7.2.4 Importancia

Un manual de procedimientos y políticas es indispensable en las organizaciones debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, la demanda de productos o servicios, los recursos que se les asignan y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional. Dichas circunstancias obligan a usar herramientas de ayuda a las empresas en su desempeño y

crecimiento a través del ordenamiento, sistematización y estandarización de la información, donde se establecen, normas, políticas, y procedimientos para lograr una eficiente administración manteniendo así un alto nivel de competitividad.

La importancia de los manuales de políticas y procedimientos también radica en que son documentos dinámicos cuya elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa. Deben estar sujetos a revisiones periódicas para adaptarse y ajustarse a las tendencias actuales y ser documentos flexibles para reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

#### 2.7.2.5 Contenido

##### **Elementos Básicos que integran el Manual**

No existe uniformidad en el contenido de los manuales de políticas y procedimientos debido a que se adaptan a las necesidades de cada empresa.

Sin embargo existen elementos básicos que todo manual de políticas y procedimientos deben contener.

- **Identificación:** Se refiere a la portada del manual donde se incluirá el logotipo y nombre de la organización, nombre de la persona o grupo de personas que lo elaboran, título del manual, y la fecha de elaboración principalmente.
- **Índice o contenido:** Incluye de una forma sintética y ordenada los capítulos que constituyen el manual.
- **Introducción:** Exposición de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.
- **Objetivos:** Consiste en una explicación del propósito del manual de políticas y procedimientos.
- **Responsables:** Se refiere a incluir todas las áreas o departamentos que intervienen en el procedimiento para el cual se realiza el manual.
- **Políticas:** Lineamientos generales que guían las operaciones.
- **Procedimiento:** “Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento.
- **Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica del procedimiento.
- **Glosario de términos:** Este elemento se incluye siempre y cuando se empleen términos técnicos en el manual.

## 2.7.2.6 Ventajas y Desventajas

### 2.7.2.6.1 Ventajas

- Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Asegura la continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Facilita las labores de auditoría y la evaluación del control interno.
- Constituye una base para el análisis del trabajo, y el mejoramiento de los sistemas, procesos y métodos.
- Es un auxiliar para la inducción y capacitación del personal.
- Facilita a coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Disminuye la improvisación y errores ya que los procedimientos y políticas están documentados.

#### 2.7.2.6.2 Desventajas

- Muchas empresas consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual de políticas y procedimientos que describa asuntos que son conocidos por todos sus integrantes.
  - Algunos consideran que es caro, limitado y laborioso la elaboración de un manual de políticas y procedimientos.
  - Su deficiente elaboración puede provocar serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
  - Si no se actualizan periódicamente, pierden efectividad.
  - Incluye únicamente aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales.
- (SANCHEZ, 2011)

#### 2.7.2.7 Estructura del Procedimiento

La estructura del procedimiento constara de los siguientes elementos, detallados a continuación:

**Cuadro No. 4**  
**Estructura del Procedimiento**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>Carátula</b>          | Portada del manual donde se incluirá el logotipo y nombre de la organización, nombre de la persona o grupo de personas que lo elaboran, título del manual y la fecha de elaboración. |
| <b>Introducción</b>      | Exposición de lo que es el manual, su estructura, propósitos, ámbitos de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.   |
| <b>Objetivos</b>         | Explicación del propósito del manual de políticas y procedimientos.  |
| <b>Alcance</b>           | Establecer la extensión de los procedimientos de inicio a fin.   |
| <b>Responsables</b>      | Incluir todas las áreas y departamentos que intervienen en el procedimiento.   |
| <b>Políticas</b>         | Lineamientos generales que guían las operaciones.  |
| <b>Procedimiento</b>     | Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial de cada una de las operaciones.  |
| <b>Diagrama de Flujo</b> | Representación gráfica del procedimiento   |
| <b>Aprobación</b>        | Dar conformidad del manual de procedimientos elaborado.  |

Cuadro No.4 Estructura del Procedimiento  
Elaborado por: Nikola Ruiz

## 2.8 PROPUESTA DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Después de realizar la propuesta de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol, es necesario realizar un plan para su implementación en la organización.

### 2.8.1 Definición de tiempo y periodo de implementación

La implementación del manual de procedimientos no requiere de un tiempo muy prolongado, ya que no son cambios que se deben ejecutar sino consiste en adoptar el mismo dentro de la organización permitiendo a todos los funcionarios verificar que las actividades sigan los lineamientos e instrucciones previamente convenidas y señalen debilidades o errores para corregirlos y evitar que se repita. Es sencillo de realizar estos cambios sin necesidad de adecuaciones, ni reubicaciones del personal.

Después del tiempo de implementación del manual en la organización es necesario que después de aproximadamente 3 meses de su aplicación se realice una evaluación del mismo, para el cual se puede aplicar varios indicadores de productividad, relacionando los resultados actuales con los anteriores a la implementación.

Dentro de esta evaluación es necesario aplicar calidad administrativa, es decir considerar varios factores para realizarla, en este caso se debería evaluar 2 principales puntos:

- Cumplimiento de procedimientos
- Desempeño de los procesos

### **2.8.2 Plan de Ejecución**

El plan de ejecución comprende el detalle de todas las actividades o tareas que se van a realizar para la implementación del manual de procedimientos en Ferrecaracol Cía. Ltda.

Es necesario primeramente realizar una reunión con el fin de presentar la propuesta del manual de procedimientos, las personas que participan son la persona que realizó el estudio, el Gerente, Jefe de Ventas, Auxiliar Contable, Jefe Administrativo. La reunión se llevará a cabo en la sala de reuniones de la organización de la primera semana que se inicie con la ejecución.

Después de esta reunión, se realizan los cambios en los flujos de los procesos. La persona encargada de realizar esta tarea es el Jefe Administrativo quien la ejecutará en la segunda semana.

A continuación se debe realizar una reunión para definir los índices de productividad y los valores máximos y mínimos de tolerancia, con la participación del Jefe Administrativo, Gerente, y los supervisores de cada línea y etapa del procedimiento. Esto se llevará a cabo en la sala de reuniones en la semana 3 mediante una presentación en infocus y lluvia de ideas. El

siguiente paso es definir los indicadores de manera formal, por parte del Gerente en la misma semana 3.

A continuación el Jefe Administrativo es el encargado de realizar el desarrollo de medios de comunicación de los cambios, de forma visual o escrita en la semana 4.

Se requiere realizar una reunión para establecer el programa de capacitación al personal, mediante una presentación de infocus por parte de la persona que realizó el estudio ante el Gerente y el Jefe Administrativo en la sala de reuniones en la semana 5 de ejecución.

### **2.8.3 Desarrollo de medios necesarios para transmitir la información**

Con el fin de que la implementación del manual de procedimientos llegue a todos y cada uno de los miembros de la empresa, no solamente a operarios, sino también personal administrativo, se requiere la utilización de medios para transmitir información.

La información que será transmitida tiene que ver directamente con el manual de procedimientos y tiene que ser clara, sencilla, directa y corta para ser comprendida, aceptada o cuestionada por todos los miembros de la organización.

Al informar a las personas que forman la empresa, ellas se comprometen con el cambio, lo hacen parte de su trabajo y buscan aportar con sus ideas y planes para que los objetivos propuestos se alcancen y sientan que deban trabajar por la transformación y el mejoramiento continuo.

En cualquier proceso de cambio, es necesario mantener a las personas informadas, con el fin de evitar especulaciones, por lo que sería prudente hacerles llegar información antes, durante y después de la implementación.

Con el propósito de llegar a difundir y hacer conocer los planes de mejora se acostumbra a utilizar los siguientes medios:

- Mail interno: mediante este medio se puede llegar a todos los miembros de la organización, enviar informativos cortos, así como archivos con información completa como diagramas de flujo de cada área, etc.
- Cartelera: En este medio es preferible colocar información corta, con letra clara y en colores que llamen la atención. Deben estar ubicadas en los lugares donde haya mayor circulación de gente y que al pararse a leer no obstruya el paso.
- Audiovisual: Con este tipo de medio se tiene la atención directa de las personas por lo que se espera que la presentación no sea aburrida,

sea concisa, y sobre todo informativa. Se puede presentar diapositivas, videos, fotografías, etc.

- Charlas informativas: Consiste en responder a todas las dudas que presenten los miembros de la organización frente al plan de implementación del manual de procedimientos.

#### **2.8.4 Capacitación**

Al implementar un manual, no solamente se debe valer del uso de medios informativos sino también de la capacitación.

Con la capacitación del personal se impulsa a su educación y autodesarrollo, se cuenta con gente mejor preparada y con criterio para entender, valorar y aplicar las medidas necesarias para que la implementación sea un éxito.

De manera que el personal tenga completamente claro el nuevo uso que se llevara a cabo en la empresa, se necesita programar capacitación considerando los siguientes temas:

- Administración por procesos: De esta forma entenderán la importancia de los procesos, y su importancia para el incremento de la productividad.

- Indicadores de productividad: Se aclara el modo en el que se evaluara el desempeño del proceso, cuales son los indicadores que se aplican en la empresa, como se calcula y que representa.

A continuación se muestra el plan de socialización para llevar a cabo la implementación del manual de procedimientos, donde se detalla de mejor manera las actividades., en el Anexo No. 4 Plan de Ejecución.

## **CAPITULO III**

### **3. ESTUDIO DEL CASO**

#### **3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

##### **AMBIENTE GENERAL**

Es el nivel del ambiente externo de la organización cuyos componentes son de largo alcance y tienen consecuencias a largo plazo para los directivos, las empresas y sus estrategias.

##### **Componente Económico**

Las políticas de tipo económico son un conjunto de medidas adoptadas por el estado encabezado por el presidente de la república y el banco central de la República del Ecuador orientadas a controlar la cantidad de dinero o las condiciones de crédito.

La economía de Ecuador depende del petróleo y de la agricultura. Ecuador es el primer exportador mundial de plátanos y además produce café, cacao, aceite de palma y caña de azúcar. La industria forestal es también bastante importante: el país produce y exporta maderas, tanto duras como blandas (sobretudo madera de balsa).

El sector pesquero es considerable, el país ha incrementado las exportaciones desde los años 80 hasta convertirse en el segundo exportador mundial de camarones. Las reservas petrolíferas son considerables y en 1997 se empezó a trabajar en el oleoducto transecuatoriano. En octubre de 1992, Ecuador se retiró de la OPEP y en 1995 se unió a la Organización Mundial de Comercio.

Por otro lado se resalta el crecimiento en las industrias de la fabricación de productos de la refinación del petróleo, actividades de manufactura y de la construcción vinculados a la ejecución en obras de infraestructura y vivienda que contrasta con la disminución de la administración pública como se puede observar en el grafico del valor agregado bruto.

**Gráfico No. 4**  
**VALOR AGREGADO POR INDUSTRIA**

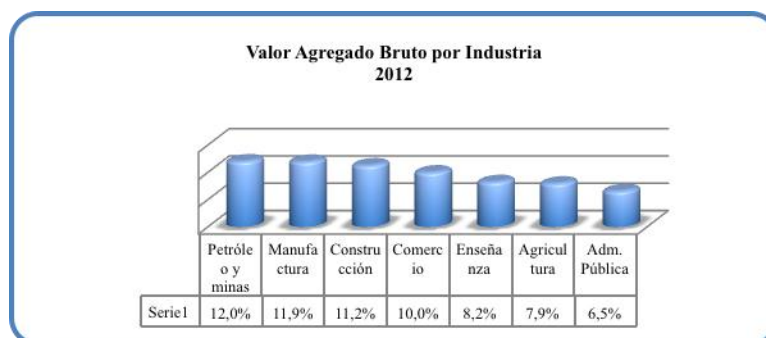


Gráfico No.4 Valor agregado bruto por industria  
Fuente: Banco Central del Ecuador

**Oportunidades:**

O1. Mercado de la construcción en crecimiento

O2. Continúa readecuación de las viviendas

**Amenazas:**

A1. Aspecto económico afectado por la inflación

A2. Tasas arancelarias impiden la importación

**Componente Social**

La construcción desde el principio de la historia ha estado ligada con la sociedad ya que es una de las actividades más practicadas e influyentes en la economía nacional, con lo cual con el transcurso de los años se han creado empresas que se han dedicado específicamente a la construcción generando plazas de trabajo, aumentando la población económicamente activa y reduciendo la tasa de desempleo.

La sociedad ecuatoriana que está ubicada en los andes y la costa del pacífico ha incidido para que muestre una diversidad étnica y cultural donde la excesiva concentración de los recursos productivos y de la riqueza son obstáculos estructurales para el desarrollo social del país, la escasa generación de empleo y los pocos esfuerzos realizados por el estado en sectores sensibles como la educación, la salud, la dotación de infraestructura confabulan para el desarrollo social.

A partir de la crisis económica antes de la aparición del dólar como moneda local generaron fenómenos como la migración que han dejado efectos visibles en la vida

de las comunidades especialmente en los sectores medios y más empobrecidos puesto que se han fragilizado las familias, han des constituido redes sociales de solidaridad y se han generado vacíos de afectividad en la niñez que ha quedado a cargo de parientes y vecinos en la ausencia de padres y madres.

**Gráfico No. 5**  
**TIPO VIVIENDA PICHINCHA**

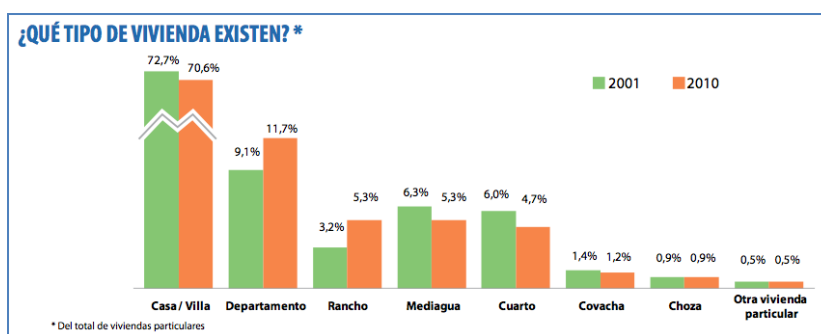


Gráfico No.5 Tipo de Vivienda en la Provincia de Pichincha  
Fuente: INEC

### **Oportunidades:**

O3. Parte de la demanda del mercado no ha sido cubierta

### **Componente Demográfico**

Según datos proporcionados por el INEC “Su población es de 14’483.499 habitantes, con una tasa de crecimiento poblacional del 1,95”. Geográficamente tiene una extensión de 256.370 Km<sup>2</sup>, con una densidad de 44 habitantes por Km<sup>2</sup>. Su topografía es bastante irregular, pues está sobre la Cordillera de los Andes, así como también sobre inmensas planicies de la zona costera, además cerca de un millón de ecuatorianos son analfabetos.

El VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010 determinó que el 6,8% de personas de entre 15 y más años no sabe leer ni escribir. Ese porcentaje representa a 984.878 habitantes de los 14'483.499 con los que cuenta el país.

La población urbana y rural del Ecuador se puede observar a continuación:

**Gráfico No. 6**  
**POBLACIÓN DEL ECUADOR**

| Área                  | Urbana    | Rural     | Total      |
|-----------------------|-----------|-----------|------------|
| Población del Ecuador | 9,090,786 | 5,392,713 | 14,483,499 |

Gráfico N 6: Población Ecuador  
Fuente: INEC

**Debilidades:**

D1. Falta de estudio de nuevos clientes para conceder créditos

**Componente Político**

El estado ecuatoriano que es el regulador de las políticas ha pasado en su historia un sinnúmero de sucesos que han enriquecido la actual situación política de este país.

Su gobierno es de origen democrático y como presidente actual es el Eco. Rafael Correa Delgado quien impulso la última asamblea constituyente en donde por consulta popular el pueblo acepto lo que la asamblea propuso, la moneda oficial es el dólar y el idioma oficial es el español.

**Amenazas:**

A3. Crisis mundial

A4. Variación de precios

**Componente Legal**

“En toda nación existe una constitución o su equivalente, que rige los actos tanto del gobierno en el poder como de las instituciones y de los individuos. Es obvio señalar que tanto la constitución como una gran parte de los locales, regionales y nacionales repercutan de alguna manera sobre un proyecto y por tanto, deben tomarse en cuenta, ya que toda actividad lucrativa se encuentra incorporada a determinado marco jurídico”.

Para intervenir en las actividades económicamente activas de un país es necesaria que se cumpla las reglas establecidas de antemano en dicho sector ya que el desconocimiento de las leyes no exime a nadie de su incumplimiento.

El Ecuador país con un gobierno democrático garantiza mediante la función judicial el cumplimiento del marco legal ya que es un derecho de toda persona natural o jurídica el emprender cualesquier actividad económica.

- **Art. 6.-** Todas las ecuatorianas y ecuatorianos son ciudadanos y gozarán de los derechos establecidos en la constitución.
  
- **Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado

garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Ecuador, 2010)

El factor legal para todo negocio u actividad económica es trascendental ya que visualiza el correcto cumplimiento de las normas establecidas en la constitución y por ende en el gobierno nacional permite establecer los lineamientos de trabajo y más aún tener la plena confianza de invertir y estar protegido y amparado por la seguridad jurídica que debe brindar un gobierno.

#### **Amenazas:**

A5. Competencia zonal posicionada en el mercado

#### **Componente Tecnológico**

Es importante el factor tecnológico ya que las empresas deben hoy en día estar a la par con los cambios tecnológicos en equipos y software para así optimiza costos, incrementar la eficiencia, mejorar la calidad de sus productos y dar un servicio oportuno y más ágil sus clientes.

La tecnología que puede definirse como el medio para transformar ideas en productos o servicios permitiendo, además, mejorar o desarrollar procesos, sin embargo no consiste únicamente en métodos, maquinas, procedimientos, instrumental, métodos de programación, materiales y equipos que pueden comprarse o intercambiarse, sino es también un estado de espíritu, la expresión de un

talento creador y la capacidad de sistematizar los conocimientos para su aprovechamiento por el conjunto de la sociedad.

El pensamiento moderno ha llegado a establecer que la tecnología no debe considerarse como un medio de producción externo que puede adquirirse en cualquier momento, sino como un input que puede generarse o perfeccionarse a través del propio proceso transformador, ya que los elevados niveles de cambio tecnológicos, que se ponen de manifiesto a través del acortamiento del ciclo de desarrollo del producto, sino del incremento de la velocidad de difusión espacial de los nuevos productos y procesos cuyos lanzamientos comerciales se realizan prácticamente con alcance mundial.

En el Cuadro No. 10 se puede observar el desarrollo tecnológico a nivel nacional:

**Cuadro No. 5  
DESARROLLO TECNOLÓGICO**

| <b>TECNOLOGIAS</b>                     |      |
|--|------|
| % Analfabetismo digital $\geq$ 10 años | 29.4 |
| % Personas utilizaron celular          | 60.6 |
| % Personas utilizaron computadora      | 31.6 |
| % Personas utilizaron internet         | 26.7 |

Cuadro No. 5 Desarrollo Tecnológico  
Fuente: INEC.

**Debilidades:**

D2. Uso tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia

## **AMBIENTE OPERATIVO**

Conocido a veces como ambiente competitivo, es el nivel del ambiente externo de la organización que consta de componentes que de ordinario tienen consecuencias más o menos concretas e inmediatas para la dirección de la empresa. Los principales componentes son: clientela, competidores, el trabajo, los proveedores y los asuntos globales / internacionales.

### **Cliente**

Los principales clientes de la empresa son los constructores en general y los propietarios de viviendas en el sector de Machachi y de sus alrededores.

### **Fortalezas:**

F1. Ubicación estratégica en el centro de la ciudad

F2. Fidelidad de los clientes

### **Competidor**

En los últimos años han entrado nuevos competidores al mercado como son la franquicia Disensa, Novacero, Tubasec entre otros, los cuales son poderosos y acaparan el mercado local, sin embargo las ferreterías que se encuentran alrededor están, Ferretería David, Ferretería El Punto, Ferretería Barros., Ferretería Bolívar.

### **Debilidades:**

D3. Falta de publicidad

D4. Falta de control de inventarios

**Fortalezas:**

- F3. Precios competitivos
- F4. Portafolio amplio de productos
- F5. Servicio personalizado
- F6. Líneas exclusivas de productos
- F7. Alto nivel de calidad de servicio
- F8. Agilidad y rapidez en la entrega de los productos
- F9. Vehículos propios para el transporte de materiales

**Proveedores**

Cuenta con varios proveedores, entre los principales proveedores que tiene “FERRECARACOL CIA LTDA” para la comercialización de sus productos.

**Debilidades:**

- D5. No se efectúa importaciones directas
- D6. Gastos significativos en la introducción de nuevos productos

### 3.2 CINCO FUERZAS COMPETITIVAS

#### 3.2.1 Amenaza de entrada de nuevos competidores

El mercado o el segmento no son atractivos dependiendo de si las barreras de entrada son fáciles o no de franquear por nuevos participantes que puedan

llegar con nuevos recursos y capacidades para apoderarse de una porción del mercado.

Se refiere al ingreso de nuevas empresas para realizar actividades en un mercado ya existente.

Los competidores ya existentes como en nuestro caso “FERRECARACOL CIA.LTDA” se ven amenazados por el ingreso de nuevas empresas de la misma rama ofertando los mismos productos por lo que estas deberán aplicar nuevas estrategias para mantener y ganar mercado. Para contrarrestar este fenómeno la empresa Ferrecaracol puede defenderse trabajando en políticas de precios, publicidad, créditos, etc., es decir buscar una estrategia competitiva adecuada.

### **3.2.2 La rivalidad entre los competidores**

Para una corporación será más difícil competir en un mercado o en uno de sus segmentos donde los competidores estén muy bien posicionados, sean muy numerosos y los costos fijos sean altos, pues constantemente estará enfrentada a guerras de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones y entrada de nuevos productos.

Esto se refiere a la rivalidad que se da entre competidores existentes que son un grupo de empresas que se dedican a una misma actividad o se dirigen a un mismo mercado, esta rivalidad provoca que las empresas sigan esforzándose para conseguir ganar mercado.

Las principales empresas rivales existentes en la actualidad para “FERRECARACOL CIA. LTDA” son las siguientes:

- Ferretería David.
- Ferretería El Punto.
- Ferretería Barros.
- Ferretería Bolívar

Para contrarrestar esta fuerza la empresa puede aprovechar la exclusividad en líneas que posee, dándose a conocer y dando una percepción de calidad de sus servicios a través de la atención al cliente.

### **3.2.3 Poder de negociación de los proveedores**

Un mercado o segmento del mercado no será atractivo cuando los proveedores estén muy bien organizados gremialmente, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. La situación será aún más complicada si los insumos que suministran son claves para nosotros, no tienen sustitutos o son pocos y de alto costo.

Ferreacaracol tiene una diversificada cartera de proveedores lo que le permite manejarse bien dentro de la negociación de precios y por lo tanto no influye de mayor manera el poder negociador de los proveedores.

### **3.2.4 Poder de negociación de los compradores**

Un mercado o segmento no será atractivo cuando los clientes están muy bien organizados, el producto tiene varios o muchos sustitutos, el producto no es muy diferenciado o es de bajo costo para el cliente, lo que permite que pueda hacer sustituciones por igual o a muy bajo costo. A mayor organización de los compradores mayores serán sus exigencias en materia de reducción de precios, de mayor calidad y servicios y por consiguiente la corporación tendrá una disminución en los márgenes de utilidad.

Los clientes son la razón de ser de la empresa; estos exigen a “Ferrecaracol” un servicio de calidad, con buenos productos, buena atención al cliente y bajos precios, por lo que la empresa debe usar estrategias adecuadas para atraer más clientes.

Los principales clientes de la empresa son los constructores en general y los propietarios de viviendas en el sector de Machachi y de sus alrededores.

Lo que la empresa puede hacer para defenderse de esta fuerza es ampliar su mercado y no depender tan solo de pocos clientes, para que estos no afecten de mayor manera los ingresos de la ferretería.

### 3.2.5 Amenaza de ingreso de productos sustitutos

Un mercado o segmento no es atractivo si existen productos sustitutos reales o potenciales. La situación se complica si los sustitutos están más avanzados tecnológicamente o pueden entrar a precios más bajos reduciendo los márgenes de utilidad de la corporación y de la industria. Los productos sustitutos son aquellos que satisfacen la misma necesidad pero se distinguen por su calidad.

En el negocio ferretero los productos sustitutos existen entre las diferentes marcas como son:

- Plastigama,
- Rival
- Plastidor
- Pinturas Cóndor
- Pinturas Unidas
- Edesa
- Franz Viegener
- Adelca
- Ideal
- Cemento Guapan
- Cemento Rocafuerte
- Itaipisos
- Graiman
- Colombit

- Eurolit
- Sika
- Intaco

Lo que se puede hacer es tener un stock suficiente de cada uno de los productos para que el cliente pueda encontrar los productos sustitutos dentro de la misma ferretería y no tener que ir a buscarlos en otras ferreterías.

Luego de realizar un análisis externo e interno se pudo analizar y diseñar la matriz Foda de Ferrecaracol. Cia. Ltda. como se muestra en el Anexo N°5:Matriz FODA.

### 3.3 LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Esta actividad se ejecutó en base a entrevistas con cada uno de los encargados de las áreas a estudiar, diseñando un mapa de procesos, un inventario de procesos y recolectando los datos de cada proceso es decir sus actividades como se muestra en el Anexo No6. Mapa de Procesos, Anexo No7. Inventario de Procesos, Anexo No.8 Levantamiento de la Información

### 3.4 DISEÑO DE PROCESOS

Para diagramar los procesos de la empresa Ferrecaracol Cía. Ltda. se empleó el formato del diagrama funcional con su respectiva simbología, definiendo los procesos como se puede observar en el Anexo No.9 Diagrama de Flujo.

### 3.5 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Para realizar la documentación de procesos se empleó el formato de caracterización estableciendo elementos relevantes que intervienen en cada uno de los procesos como se muestra en el Anexo No.10 Caracterización de Procesos.

### 3.6 DEFINIR PROCEDIMIENTOS

Para definir los procedimientos que se elaboraran en el manual de procedimientos se analizó e interpreto su importancia en cada proceso y se los desarrollo según lo especificado en el marco teórico.

### 3.7 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Se elabora un manual de procedimientos acorde a las necesidades de la empresa, como se puede observar en el Anexo No.11 Manual de Procedimientos, tomando en cuenta la estructura del procedimiento anteriormente definida, analizando y detallando los pasos que se deben seguir para llevar a cabo los diferentes procesos característicos de la organización.

## **CAPITULO IV**

### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

- Los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización no estaban documentados ni estandarizados.
  
- Los procedimientos que presentaba la organización eran empíricos, no se tenía nada establecido, que permitiera tener continuidad en el desarrollo de las operaciones en caso de ausencia de algún empleado.
  
- Se analiza y estudia el procedimiento de control de inventarios que presenta la empresa.
  
- Existía desconocimiento por parte de algunos empleados ya que no tenían claro las actividades que debían realizar, y de la persona a quien debían rendir sus reportes y resultados.

- Para el levantamiento de la información se contó con la participación de todo el personal de la empresa, diseñando un manual de procedimientos en base a las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización.

#### 4.2 RECOMENDACIONES

- Elaborar un Manual de la Calidad que garantice el servicio al cliente, así como se estudie la posibilidad de trabajar para alcanzar la certificación ISO a los procesos de la empresa Ferrecaracol. Cia Ltda.
- Se recomienda a la empresa que mantenga la ideología de mejoramiento ya que con este estudio se da inicio a un trabajo continuo que ayude a incrementar la productividad y ser más competitivos en el mercado de la construcción.
- Es primordial el mantener una capacitación continua a los empleados, actualizarlos no solo con herramientas administrativas e informativas sino también en la utilización de maquinaria y tecnología.
- Difundir el Manual de Procedimientos a todos los miembros de la organización, con el objetivo de definir las responsabilidades de cada uno de ellos, estandarizar el trabajo e incrementar la satisfacción del cliente.
- El personal directivo tiene la responsabilidad de implementar el proyecto propuesto, controlar su ejecución y cumplimiento, además de dar a conocer a

todo el personal el mismo ya que de s labor dependerá gran parte el éxito del mismo.

- Abrir un buzón de sugerencias para mejorar la calidad de atención y servicio que se presta a clientes, detectar debilidades y fortalezas del equipo de trabajo del área para desechar y conservarlas respectivamente.
  
- Para alcanzar los objetivos planteados es necesario capacitar al personal administrativo y operativo de la organización en la búsqueda permanente de información, toma de decisiones y resolución de conflictos.
  
- Se propone un control al manejo de equipos dañados que evidencien la salida del mismo.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Andreu Ricart.(1996). Estrategia y Sistemas de información. McGraw-Hill. España.
2. Boxwell.(1994). Benchmarking. McGraw-Hill.
3. Cela José.(1997).Calidad, qué es, cómo hacerla?. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona.
4. Certo Peter.(1997).Dirección estratégica. McGraw - Hill. México.
5. Chiavenato Idalberto. (2000). Introducción a la teoría general de la administración. Mc Graw Hill. México.
6. Chiavenato Idalberto.(1997).Administración de Recursos Humanos. McGraw - Hill. Colombia.
7. Christoper Martín.(1994). Logística y Aprovisionamiento. Ediciones Folio. España.
8. González Juan.(1990).Manual de Círculos de Calidad.
9. Gutiérrez Prida. (1998).Logística y Distribución Física, McGraw - Hill, Madrid-España.
10. Hammer Champy.(1994). Reingeniería, Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.
11. Harrington James.(1994).Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Bogotá.
12. Koontz Weihrich.(1998).Administración, una perspectiva Global. McGraw- Hill. México.

13. Mariño Hernando.(1996).Planeación Estratégica de la Calidad Total. TM Editores. Colombia.
14. Mariño Hernando.(2001).Gerencia de Procesos, Alfaomega, Editores. Colombia.
15. Mejía Francisco.(1998). Gestión Tecnológica. Editora Guadalupe. Bogotá.
16. Montgomery Douglas.(1991).Control estadístico de la calidad. Grupo Editorial Iberoamérica. México.
17. José Palma 2000 <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
18. Giselle Gómez 2010 <http://www.monografias.com/trabajos88/manual-procedimientos-procesos-administrativos/manual-procedimientos-procesos-administrativos.shtml>
19. Lorino Philipe Manganelly Klein. (1995). Cómo hacer Reingeniería. Grupo Editorial Norma. Bogotá.

**ANEXOS**

**ANEXO No.1**

**FORMATO PARA: LEVANTAMIENTO**

**DE LA INFORMACIÓN**

| No | DEPARTAMENTO  | VENTAS |            |         |        |
|----|---------------|--------|------------|---------|--------|
|    | PROCESO       |        |            |         |        |
|    | FUNCIONARIO   |        |            |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN |        |            |         |        |
|    | FECHA         |        |            |         | HOJA 1 |
|    | ACTIVIDAD     | LUGAR  | FRECUENCIA | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  |               |        |            |         |        |
| 2  |               |        |            |         |        |
| 3  |               |        |            |         |        |
| 4  |               |        |            |         |        |
| 5  |               |        |            |         |        |
| 6  |               |        |            |         |        |
| 7  |               |        |            |         |        |
| 8  |               |        |            |         |        |
| 9  |               |        |            |         |        |
| 10 |               |        |            |         |        |
| 11 |               |        |            |         |        |

**ANEXO No.2**

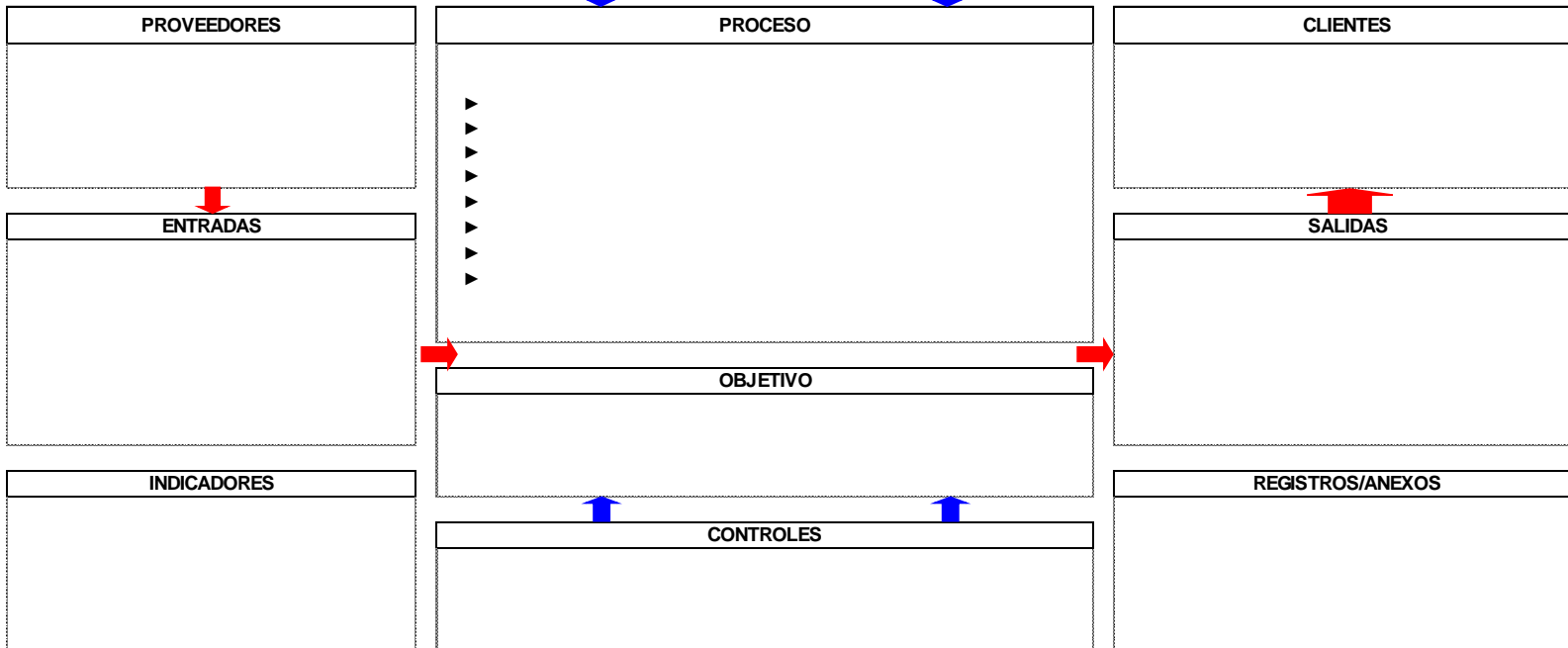
**FORMATO PARA:**

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                         |                       |               |
|-------------------------|-----------------------|---------------|
| NOMBRE DEL PROCESO      | CODIFICACION          | EDICION No.00 |
| PROPIETARIO DEL PROCESO | REQUISITO DE LA NORMA | FECHA         |
| ALCANCE                 |                       |               |

|                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| RECURSOS            |                    |
| FISICOS<br>TECNICOS | ECONOMICOS<br>RRHH |



|               |              |              |
|---------------|--------------|--------------|
| ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---------------|--------------|--------------|

**ANEXO No.3**  
**FORMATO PARA:DIAGRAMA DE**  
**FLUJO**



**ANEXO No.4**  
**PLAN DE SOCIALIZACIÓN**

| <b>ACTIVIDAD</b>       | <b>RESPONSABLE</b>  | <b>MATERIAL</b>                      | <b>LUGAR</b>      | <b>FECHA</b> | <b>COSTO ESTIMADO</b> |
|------------------------|---------------------|--------------------------------------|-------------------|--------------|-----------------------|
| Charla Inicial         | Gerente             | Infocus, folletos información        | Sala de Reuniones | 05/01/15     | \$10                  |
| Break                  | Jefe Administrativo | (Sanduches/Jugos)                    | Sala Reuniones    | 05/01/15     | \$12                  |
| Corrección             | Jefe Administrativo | Papel Bond                           | Oficina           | 12/01/15     | \$2                   |
| Reunión                | Gerente             | Infocus, información índices         | Sala de Reuniones | 26/01/15     | \$2                   |
| Break                  | Jefe Administrativo | (Sanduches/Jugos)                    | Sala Reuniones    | 26/01/15     | \$12                  |
| Exposición información | Jefe Administrativo | Trípticos, Pancartas                 | Empresa           | 02/02/15     | \$5                   |
| Reunión                | Gerente             | Infocus                              | Sala Reuniones    | 09/02/15     | \$0                   |
| Break                  | Jefe Administrativo | (Sanduches/Jugos)                    | Sala Reuniones    | 09/02/15     | \$12                  |
| Charla informativa     | Gerente             | Expositor/Break/Material Informativo | Sala de Reuniones | 16/02/15     | \$30                  |

**ANEXO No.5**  
**MATRIZ FODA**

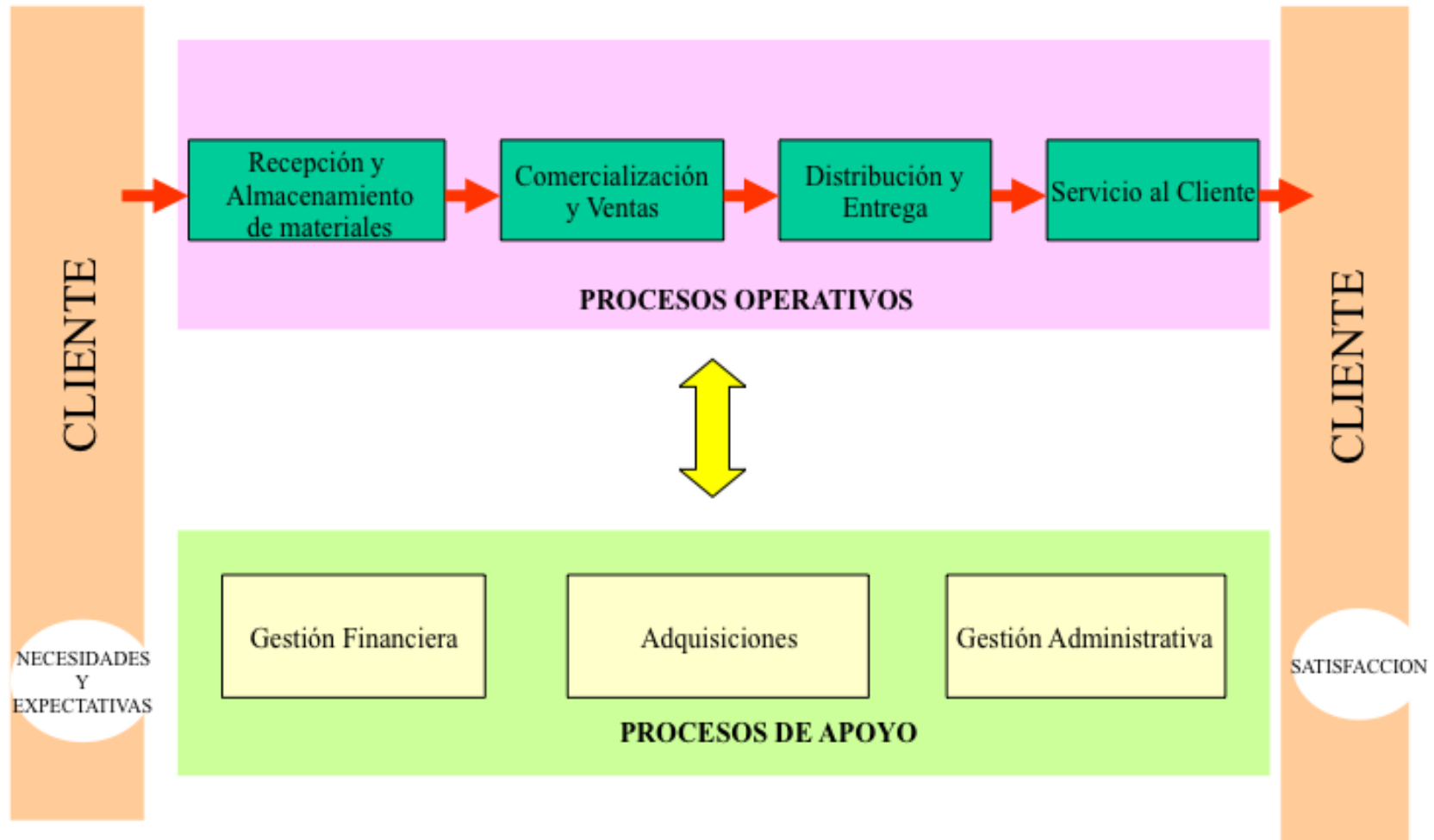
| <b>FORTALEZAS</b>  | <b>DEBILIDADES</b>  |
|--|---|
| <p>F1. Ubicación estratégica en el centro de la ciudad<br/> F2. Fidelidad de los clientes<br/> F3. Precios Competitivos<br/> F4. Portafolio amplio de productos<br/> F5. Servicio personalizado<br/> F6. Líneas exclusiva de productos<br/> F7. Alto nivel de calidad de servicio<br/> F8. Agilidad y rapidez en la entrega de los productos<br/> F9. Vehículos propios para el transporte de materiales</p> | <p>D1. Falta de estudio de nuevos clientes para conceder créditos<br/> D2. Uso tecnología y sistemas computarizados por parte de la competencia<br/> D3. Falta de publicidad<br/> D4. Falta de control de inventarios<br/> D5. No se efectúa importaciones directas<br/> D6. Gastos significativos en la introducción de nuevos productos</p> |
| <b>OPORTUNIDADES</b>   | <b>AMENAZAS</b>   |
| <p>O1. Mercado de la construcción en crecimiento<br/> O2. Continua readecuación de las viviendas<br/> O3. Parte de la demanda del mercado no ha sido cubierta</p>  | <p>A1. Aspecto económico afectado por la inflación<br/> A2. Tasas arancelarias impiden la importación<br/> A3. Crisis mundial<br/> A4. Variación de precios<br/> A5. Competencia zonal posicionada en el mercado</p>  |

## CRUCES FODA. CREACIÓN DE ESTRATEGIAS

| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FACTORES INTERNOS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto; text-align: center;"> <b>FORTALEZAS Y DEBILIDADES</b> </div> <div style="margin: 10px 0;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <b>OPORTUNIDADES Y AMENAZAS</b> </div> | Servicio personalizado   | Lineas exclusivas de productos | Alto nivel de calidad del servicio | Agilidad y rapidez en la entrega de productos | Vehiculos propios para transporte de materiales | Precios Competitivos | Portafolio amplio de productos | Capital propio | Ubicacion estrategica en el centro de la ciudad | La empresa cuenta con varios años de experiencia | Falta de control de inventarios  | Falta de estudio nuevos clientes para conceder creditos | Falta de publicidad | Gastos significativos introduccion nuevos productos | No efectua importaciones directas |
|--|--|--------------------------------|------------------------------------|---|---|----------------------|--------------------------------|----------------|---|--|--|---|---------------------|---|-----------------------------------|
| <b>Mercado de la construccion en crecimiento</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar el maximo reconocimiento como empresa lider en el mercado de la construccion en Machachi.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar el uso de materiales con RSE</li> <li>Crear una pagina web que permita llegar a mas clientes.</li> <li>Utilizar mas medios publicitarios</li> </ul> </li> <li>Establecernos en el mercado por el cumplimiento de objetivos y la amplia experiencia con la que trabaja Ferrecaracol.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Otorgar garantia a todos los clientes</li> </ul> </li> </ul> |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentar nuestra competitividad implementando sistemas de tecnologia avanzado.</li> <li>Estudiar el mercado de la construccion, para aumentar nuestros clientes.</li> </ul>   |   |                     |   |                                   |
| <b>Parte de la demanda del mercado no ha sido cubierta</b>   |  |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  |  |   |                     |   |                                   |
| <b>Continua readecuacion de las viviendas</b>  |  |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  |  |   |                     |   |                                   |
| <b>Fidelidad clientes</b>  |  |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  |  |   |                     |   |                                   |
| <b>Aspecto economico afectado por la inflacion</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar importación a través de países amigos, sin vernos afectados por las tasas arancelarias.</li> <li>Combatir los precios bajos de la competencia con la amplia experiencia y el alto nivel de calidad que nos caracteriza.</li> <li>Tener 1 stock suficiente de productos sustitutos para ofrecer a nuestros clientes.</li> </ul>   |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir la competencia local dándonos a conocer como líderes y los mejores en el mercado de la construccion de Machachi.</li> <li>Implementar un programa de control de inventarios para la empresa</li> <li>Implementar un programa de control de desperdicios que pueda reducir los gastos de la empresa.</li> <li>Aplicar nuevas políticas de importación mediante convenios con países aliados.</li> <li>Aumentar el desarrollo de la capacidad de nuestros operarios mediante capacitación.</li> <li>Determinar precios competentes en el mercado de la construccion.</li> </ul> |   |                     |   |                                   |
| <b>Tasa arancelarias impiden la importacion</b>  |  |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  |  |   |                     |   |                                   |
| <b>Crisis mundial</b>  |  |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  |  |   |                     |   |                                   |
| <b>Sector sensible a la variacion de precios</b>   |  |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  |  |   |                     |   |                                   |
| <b>Competencia zonal</b>   |  |                                |                                    |   |   |                      |                                |                |   |  |  |   |                     |   |                                   |

**ANEXO No.6**  
**MAPA DE PROCESOS**  
**FERRECARACOL**

# MAPA DE PROCESOS



**ANEXO No.7**  
**INVENTARIO DE PROCESOS**  
**FERRECARACOL**

| <b>INVENTARIO DE PROCESOS EMPRESA FERRECARACOL CIA. LTDA</b> |                               |                    |                      |  |           |
|--|-------------------------------|--------------------|----------------------|--|-----------|
|  | <b>PROCESOS</b>               |                    | <b>SUB PROCESOS</b>  |  |           |
|  | <b>DESCRIPCION</b>            | <b>CÓDIGO</b>      | <b>CÓDIGOS</b>       | <b>DESCRIPCIÓN</b>                       |           |
| <b>PROCESOS OPERATIVOS</b>                                   | Recepción y Almacenamiento de | A                  |                      | Recepción de Productos                   |           |
|  |                               | A                  |                      | Almacenamiento de Productos              |           |
|  | Comercialización y Ventas     | B                  |                      | Comercialización                         |           |
|  |                               | B                  |                      | Ventas                                   |           |
|  | Distribución y Entrega        | C                  |                      | Distribución                             |           |
|  |                               | C                  |                      | Entrega                                  |           |
|  | Servicio al Cliente           | D                  | D1                   | Recepción de Devoluciones                |           |
|  |                               | D                  | D2                   | Garantía                                 |           |
|  | <b>PROCESOS DE APOYO</b>      | Gestión Financiera | E                    | E1                                       | Cobranzas |
|  |                               |                    | E                    | E2                                       | Pagos     |
| E  |                               |                    | E2.1                 | Pago Proveedores                         |           |
| E  |                               |                    | E2.2                 | Pago Trabajadores                        |           |
| E  |                               |                    | E3                   | Contabilidad                             |           |
| E  |                               |                    | E3.1                 | Declaraciones Tributarias                |           |
| E  |                               |                    | E3.2                 | Estados Financieros                      |           |
| Adquisiciones  |                               |                    | F                    | F1                                       | Compras   |
|  |                               | F                  | F2                   | Evaluación a Proveedores                 |           |
| Gestión Administrativa                                       |                               | G                  | G1                   | Planificación                            |           |
|  |                               | G                  | G2                   | Mantenimiento y Limpieza                 |           |
|  |                               | G                  | G2.1                 | Mantenimiento Correctivo                 |           |
|  |                               | G                  | G2.2                 | Mantenimiento Preventivo                 |           |
|  |                               | G                  | G2.3                 | Limpieza                                 |           |
|  |                               | G                  | G3                   | Gestión de Documentos                    |           |
|  |                               | G                  | G3.1                 | Adquisición Suministros de Oficina       |           |
|  |                               | G                  | G3.2                 | Contratación y Reclutamiento de Personal |           |
|  |                               | G                  | G3.2.1               | Convocatoria y Reclutamiento             |           |
|  |                               | G                  | G3.2.2               | Selección y Contratación                 |           |
|  |                               | G                  | G3.3                 | Arqueo Caja Chica                        |           |
|  | G                             | G3.4               | Gestión Presupuestos |  |           |

**ANEXO No.8**  
**LEVANTAMIENTO DE LA**  
**INFORMACIÓN**  
**FERRECARACOL**

| No | DEPARTAMENTO                                   | VENTAS                                   |                 |         |         |
|----|--|--|-----------------|---------|---------|
|    | PROCESO  | RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE MATERIALES |                 |         |         |
|    | FUNCIONARIO                                    | JAQUELINE CAMPOS                         |                 |         |         |
|    | CARGO/FUNCIÓN                                  | JEFE DE VENTAS                           |                 |         |         |
|    | FECHA  | 25/10/2014                               |                 | HOJA    | 1       |
|    | ACTIVIDAD                                      | LUGAR                                    | FRECUENCIA      | VOLUMEN | TIEMPO  |
| 1  | Designa responsable reciba la mercadería       | Gerencia                                 | Trimestralmente | 1 vez   | 20 min  |
| 2  | Recibe la factura                              | Bodega                                   | Semanalmente    | 1 vez   | 3 horas |
| 3  | Compara factura vs guía de remisión            | Bodega                                   | Semanalmente    | 1 vez   | 20 min  |
| 4  | Realiza una revisión físicamente la mercadería | Bodega                                   | Semanalmente    | 1 vez   | 10 min  |
| 5  | Descarga la mercadería                         | Bodega                                   | Semanalmente    | 1 vez   | 180 min |
| 6  | Comparación factura (cantidad, mercadería)     | Bodega                                   | Semanalmente    | 1 vez   | 60 min  |
| 7  | Identifica productos                           | Bodega                                   | Semanalmente    | 1 vez   | 5 min   |
| 8  | Revisa sistema (características)               | Oficinas                                 | Semanalmente    | 1 vez   | 60 min  |
| 9  | Se ingresa la información al sistema           | Oficinas                                 | Semanalmente    | 1 vez   | 60 min  |
| 10 | Añade códigos a la mercadería                  | Bodega                                   | Semanalmente    | 1 vez   | 40 min  |

| No | DEPARTAMENTO                                       | VENTAS                    |             |          |        |
|----|--|---------------------------|-------------|----------|--------|
|    | PROCESO  | COMERCIALIZACION Y VENTAS |             |          |        |
|    | FUNCIONARIO  | PAOLA ALTAMIRANO          |             |          |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                                      | EJECUTIVO DE VENTAS       |             |          |        |
|    | FECHA  | 25/10/2014                | HOJA 1      |          |        |
|    | ACTIVIDAD  | LUGAR                     | FRECUENCIA  | VOLUMEN  | TIEMPO |
| 1  | Recibir al cliente                                 | Almacén                   | Diariamente | 20 veces | 5 min  |
| 2  | Preguntar al cliente en que se le puede ayudar     | Almacén                   | Diariamente | 20 veces | 3 min  |
| 3  | Indicar productos, ofrecer precios y marcas        | Almacén                   | Diariamente | 20 veces | 5 min  |
| 5  | Cliente escoge producto                            | Almacén                   | Diariamente | 20 veces | 15 min |
| 6  | Revisa productos escogidos en el sistema           | Almacén                   | Diariamente | 20 veces | 7 min  |
| 7  | Indica precios de productos y el total             | Almacén                   | Diariamente | 20 veces | 5 min  |
| 8  | Imprime la factura                                 | Almacén                   | Diariamente | 20 veces | 2 min  |
| 9  | Cobrar factura a cliente y entregar copia a bodega | Caja                      | Diariamente | 20 veces | 5 min  |
| 10 | Despacha productos                                 | Bodega                    | Diariamente | 20 veces | 15 min |
| 12 | Entregar los productos al cliente                  | Almacén                   | Diariamente | 20 veces | 5 min  |

| No | DEPARTAMENTO  | VENTAS                 |                 |          |        |
|----|---|------------------------|-----------------|----------|--------|
|    | PROCESO   | DISTRIBUCION Y ENTREGA |                 |          |        |
|    | FUNCIONARIO   | FABIAN CAIZA           |                 |          |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN   | CHOFER                 |                 |          |        |
|    | FECHA   | 25/10/2014             |                 | HOJA     | 1      |
|    | ACTIVIDAD   | LUGAR                  | FRECUENCIA      | VOLUMEN  | TIEMPO |
| 1  | Recibe orden de compra  | Bodega                 | Trimestralmente | 10 veces | 3 min  |
| 2  | Despachar los productos   | Bodega                 | Trimestralmente | 10 veces | 20 min |
| 3  | Revisa los productos  | Bodega                 | Trimestralmente | 10 veces | 10 min |
| 4  | Ingresar al camión los productos  | Bodega                 | Trimestralmente | 10 veces | 15 min |
| 5  | Indica chofer dirección de entrega  | Bodega                 | Trimestralmente | 10 veces | 5 min  |
| 6  | Envía factura y nota de carga   | Bodega                 | Trimestralmente | 10 veces | 3 min  |
| 7  | Traslada transporte al lugar indicado   | Lugar Externo          | Trimestralmente | 10 veces | 60 min |
| 8  | Entrega documentos a proveedor para firmar constancia de recepción de productos | Lugar Externo          | Trimestralmente | 10 veces | 5 min  |
| 9  | Descarga productos del cliente, regresar a la ferretería                        | Lugar Externo          | Trimestralmente | 10 veces | 50 min |
| 10 | Entrega nota de carga   | Oficinas               | Trimestralmente | 10 veces | 5 min  |

| No | DEPARTAMENTO  | SERVICIO AL CLIENTE       |              |         |        |
|----|---|---------------------------|--------------|---------|--------|
|    | PROCESO   | RECEPCION DE DEVOLUCIONES |              |         |        |
|    | FUNCIONARIO   | XIMENA YUGSI              |              |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN   | EJECUTIVO DE VENTAS       |              |         |        |
|    | FECHA   | 25/10/2014                |              | HOJA    | 1      |
|    | ACTIVIDAD   | LUGAR                     | FRECUENCIA   | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Escucha problema que presenta el cliente                        | Almacén                   | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 2  | Revisa el estado producto físicamente                           | Almacén                   | Mensualmente | 1 vez   | 7 min  |
| 3  | Pide la factura   | Almacén                   | Mensualmente | 1 vez   | 2 min  |
| 4  | Revisa la fecha de compra del producto                          | Almacén                   | Mensualmente | 1 vez   | 4 min  |
| 5  | Emite una nota de crédito                                       | Almacén                   | Mensualmente | 1 vez   | 8 min  |
| 6  | Entrega nota crédito cliente                                    | Almacén                   | Mensualmente | 1 vez   | 3 min  |
| 7  | Indica cliente fecha plazo para hacer uso de la nota de crédito | Almacén                   | Mensualmente | 1 vez   | 4 min  |
| 8  | Registra producto en el sistema                                 | Oficinas                  | Mensualmente | 1 vez   | 7 min  |
| 9  | Añade código al producto  | Bodega                    | Mensualmente | 1 vez   | 7 min  |
| 10 | Coloca producto en el área correspondiente                      | Bodega                    | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |

| No | DEPARTAMENTO  | SERVICIO AL CLIENTE |                |         |          |
|----|---|---------------------|----------------|---------|----------|
|    | PROCESO   | GARANTIAS           |                |         |          |
|    | FUNCIONARIO   | PAOLA ALTAMIRANO    |                |         |          |
|    | CARGO/FUNCIÓN   | EJECUTIVO DE VENTAS |                |         |          |
|    | FECHA   | 25/10/2014          | HOJA           | 1       |          |
|    | ACTIVIDAD   | LUGAR               | FRECUENCIA     | VOLUMEN | TIEMPO   |
| 1  | Escuchar el problema que presenta el cliente                  | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 5 min    |
| 2  | Pide la factura   | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 2 min    |
| 3  | Revisa la fecha de compra del producto                        | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 4 min    |
| 4  | Buscar teléfonos de proveedor                                 | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 10 min   |
| 5  | Contactar con proveedor, indica el daño que tiene el producto | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 7 min    |
| 6  | Espera vivista de proveedor a Ferrecaracol                    | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 24 horas |
| 7  | Entrega producto dañado con carta de garantía a proveedor     | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 8 min    |
| 8  | Espera llamada de proveedor                                   | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 24 horas |
| 9  | Indica a cliente de la reparación del producto                | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 10 min   |
| 10 | Entrega el producto al cliente con respectiva factura         | Almacén             | Semestralmente | 1 vez   | 8 min    |

| No | DEPARTAMENTO                 |       | FINANCIERO     |          |        |
|----|------------------------------|-------|----------------|----------|--------|
|    | PROCESO                      |       | COBRANZAS      |          |        |
|    | FUNCIONARIO                  |       | ANTONIA MACIAS |          |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                |       | CAJERO         |          |        |
|    | FECHA                        |       | 25/10/2014     | HOJA 1   |        |
|    | ACTIVIDAD                    | LUGAR | FRECUENCIA     | VOLUMEN  | TIEMPO |
| 1  | Recibe factura               | CAJA  | Diariamente    | 20 veces | 5 min  |
| 2  | Pide valor monetario a pagar | CAJA  | Diariamente    | 20 veces | 2 min  |
| 3  | Cuenta el dinero             | CAJA  | Diariamente    | 20 veces | 7 min  |
| 4  | Sella factura                | CAJA  | Diariamente    | 20 veces | 3 min  |
| 5  | Devuelve factura a cliente   | CAJA  | Diariamente    | 20 veces | 2 min  |

| No | DEPARTAMENTO                                     | FINANCIERO          |              |         |        |
|----|--|---------------------|--------------|---------|--------|
|    | PROCESO  | PAGO PROVEEDORES    |              |         |        |
|    | FUNCIONARIO                                      | CRISTINA LASSO      |              |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                                    | JEFE ADMINISTRATIVO |              |         |        |
|    | FECHA  | 25/10/2014          |              | HOJA 1  |        |
|    | ACTIVIDAD  | LUGAR               | FRECUENCIA   | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Recibe Factura y Orden de Compra                 | Oficinas            | Semanalmente | 1 vez   | 5 min  |
| 2  | Notifican en bodega que pedido ha sido entregado | Bodega              | Semanalmente | 1 vez   | 5 min  |
| 3  | Revisa detalle de la factura                     | Oficinas            | Mensualmente | 1 vez   | 10 min |
| 4  | Emite cheque a nombre de proveedor               | Oficinas            | Mensualmente | 1 vez   | 7 min  |
| 5  | Firma cheque gerente                             | Oficinas            | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 6  | Devuelve cheque                                  | Oficinas            | Mensualmente | 1 vez   | 3 min  |
| 7  | Visita cobrador del proveedor                    | Oficinas            | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 8  | Entrega cheque                                   | Oficinas            | Mensualmente | 1 vez   | 7 min  |
| 9  | Firma un comprobante de egreso                   | Oficinas            | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |

| No | DEPARTAMENTO                   | FINANCIERO        |              |         |        |
|----|--------------------------------|-------------------|--------------|---------|--------|
|    | PROCESO                        | PAGO TRABAJADORES |              |         |        |
|    | FUNCIONARIO                    | MAGDALENA CAICEDO |              |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                  | GERENTE           |              |         |        |
|    | FECHA                          | 25/10/2014        |              | HOJA    | 1      |
|    | ACTIVIDAD                      | LUGAR             | FRECUENCIA   | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Consolida nómina de empleados  | Oficinas          | Mensualmente | 1 vez   | 20 min |
| 2  | Verifica días laborados        | Oficinas          | Mensualmente | 1 vez   | 15 min |
| 3  | Elabora rol de pagos mensual   | Oficinas          | Mensualmente | 1 vez   | 10 min |
| 4  | Entrega a Jefe Administrativo  | Oficinas          | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 5  | Revisa rol de pagos            | Oficinas          | Mensualmente | 1 vez   | 15 min |
| 6  | Paga IESS                      | Oficinas          | Mensualmente | 1 vez   | 20 min |
| 7  | Deposita sueldo a trabajadores | Oficinas          | Mensualmente | 1 vez   | 20 min |
| 8  | Comunica trabajadores          | Almacén           | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |

| No | DEPARTAMENTO                              |  | FINANCIERO                |              |         |        |
|----|---|--|---------------------------|--------------|---------|--------|
|    | PROCESO                                   |  | DECLARACIONES TRIBUTARIAS |              |         |        |
|    | FUNCIONARIO                               |  | AMPARO SIMBA              |              |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                             |  | AUXILIAR CONTABLE         |              |         |        |
|    | FECHA                                     |  | 25/10/2014                | HOJA         | 1       |        |
|    | ACTIVIDAD                                 |  | LUGAR                     | FRECUENCIA   | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Reúne información                         |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 20 min |
| 2  | Clasifica información                     |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 30 min |
| 3  | Revisa retenciones y declaraciones de IVA |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 30 min |
| 4  | Elabora informe                           |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 20 min |
| 5  | Consolida información en el sistema       |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 30 min |
| 6  | Revisa información                        |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 20 min |
| 7  | Notifica contador                         |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 8  | Aprueba declaraciones                     |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 10 min |
| 9  | Declara vía electrónica                   |  | Oficina                   | Mensualmente | 1 vez   | 20 min |

| No | DEPARTAMENTO  | FINANCIERO          |            |         |        |
|----|---|---------------------|------------|---------|--------|
|    | PROCESO   | ESTADOS FINANCIEROS |            |         |        |
|    | FUNCIONARIO   | AMPARO SIMBA        |            |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                                       | AUXILIAR CONTABLE   |            |         |        |
|    | FECHA   | 25/10/2014          | HOJA 1     |         |        |
|    | ACTIVIDAD   | LUGAR               | FRECUENCIA | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Registra periódicamente los movimientos financieros | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 20 min |
| 2  | Analiza cuentas registradas                         | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 30 min |
| 3  | Realiza cuadros y ajustas de cuentas                | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 60 min |
| 4  | Revisa información ingresada                        | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 15 min |
| 5  | Elabora Estados Financieros                         | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 60 min |
| 6  | Adjunta notas contables                             | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 20 min |
| 7  | Imprime Estados Financieros                         | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 8  | Entrega Jefe Administrativo para su revisión        | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 9  | Aprueba Estados Financieros                         | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 30 min |
| 10 | Firma Estados Financieros                           | Oficina             | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |

| No | DEPARTAMENTO                                | ADQUISICIONES   |              |         |        |
|----|---|-----------------|--------------|---------|--------|
|    | PROCESO                                     | COMPRAS         |              |         |        |
|    | FUNCIONARIO                                 | GISELLA NOROÑA  |              |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                               | JEFE FINANCIERO |              |         |        |
|    | FECHA                                       | 25/10/2014      |              | HOJA    | 1      |
|    | ACTIVIDAD                                   | LUGAR           | FRECUENCIA   | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Observa en el sistema inexistencia producto | Almacén         | Semanalmente | 1 vez   | 5 min  |
| 2  | Comunica a Jefe Financiero                  | Almacén         | Semanalmente | 1 vez   | 5 min  |
| 3  | Revisa productos sistema                    | Oficina         | Semanalmente | 1 vez   | 10 min |
| 4  | Emite orden de compra                       | Oficina         | Semanalmente | 1 vez   | 20 min |
| 5  | Recibe cotización de productos solicitados  | Oficina         | Semanalmente | 1 vez   | 15 min |
| 6  | Valida compra con dinero disponible         | Oficina         | Semanalmente | 1 vez   | 15 min |
| 7  | Responde orden compra                       | Oficina         | Semanalmente | 1 vez   | 5 min  |
| 8  | Emite cheque pago proveedor                 | Oficina         | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 9  | Efectúa Pago                                | Oficina         | Mensualmente | 1 vez   | 15 min |

| No | DEPARTAMENTO   | ADQUISICIONES            |                |         |        |
|----|--|--------------------------|----------------|---------|--------|
|    | PROCESO  | EVALUACION A PROVEEDORES |                |         |        |
|    | FUNCIONARIO  | GISELLA NOROÑA           |                |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN  | JEFE FINANCIERO          |                |         |        |
|    | FECHA  | 25/10/2014               |                | HOJA    | 1      |
|    | ACTIVIDAD  | LUGAR                    | FRECUENCIA     | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Identifica producto que se requiere                      | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 7 min  |
| 2  | Identifica proveedores de línea producto que se requiere | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 15 min |
| 3  | Analiza (precios, diseño, características)               | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 30 min |
| 4  | Compara con varios proveedores mismo producto            | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 10 min |
| 5  | Escoge proveedores más conveniente                       | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 15 min |
| 6  | Registra en una lista de proveedores                     | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 10 min |
| 7  | Solicita cotización productos                            | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 10 min |
| 8  | Analiza las cotizaciones                                 | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 30 min |
| 9  | Selecciona proveedor calificado                          | Oficina                  | Semestralmente | 3 veces | 20 min |
| 10 | Genera orden compra cuando se requiera                   | Oficina                  | Semanalmente   | 1 vez   | 20 min |

| No | DEPARTAMENTO   | GESTION ADMINISTRATIVA |             |         |        |
|----|--|------------------------|-------------|---------|--------|
|    | PROCESO  | PLANIFICACION          |             |         |        |
|    | FUNCIONARIO  | MAGDALENA CAICEDO      |             |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN  | GERENTE                |             |         |        |
|    | FECHA  | 25/10/2014             | HOJA 1      |         |        |
|    | ACTIVIDAD  | LUGAR                  | FRECUENCIA  | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Supervisa internamente la empresa                        | Almacén                | Diariamente | 3 veces | 10 min |
| 2  | Analiza constantemente el ambiente externo y su factores | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 30 min |
| 3  | Lleva un control de todas las áreas de la empresa        | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 30 min |
| 4  | Identifica problemas organizacionales                    | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 20 min |
| 5  | Investiga posibles causas                                | Almacén                | Diariamente | 1 vez   | 30 min |
| 6  | Busca soluciones   | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 20 min |
| 7  | Evalúa plan acción para cada área                        | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 10 min |

| No | DEPARTAMENTO                           | GESTION ADMINISTRATIVA   |            |         |          |
|----|--|--------------------------|------------|---------|----------|
|    | PROCESO                                | MANTENIMIENTO CORRECTIVO |            |         |          |
|    | FUNCIONARIO                            | CRISTINA LASSO           |            |         |          |
|    | CARGO/FUNCIÓN                          | JEFE ADMINISTRATIVO      |            |         |          |
|    | FECHA                                  | 25/10/2014               | HOJA       | 1       |          |
|    | ACTIVIDAD                              | LUGAR                    | FRECUENCIA | VOLUMEN | TIEMPO   |
| 1  | Comunican problema, elaborar informe   | Almacén                  | Anualmente | 2 veces | 5 min    |
| 3  | Llama técnico de la empresa            | Almacén                  | Anualmente | 2 veces | 10 min   |
| 4  | Revisa daños                           | Almacén                  | Anualmente | 2 veces | 10 min   |
| 5  | Pide compra de repuestos               | Oficina                  | Anualmente | 2 veces | 5 min    |
| 6  | Desinstala equipo                      | Almacén                  | Anualmente | 2 veces | 10 min   |
| 7  | Leva producto a reparación             | Almacén                  | Anualmente | 2 veces | 10 min   |
| 8  | Arregla producto                       | Taller                   | Anualmente | 2 veces | 24 horas |
| 9  | Revisa funcionamiento                  | Taller                   | Anualmente | 2 veces | 20 min   |
| 10 | Instala equipo, comunicar reparación   | Almacén                  | Anualmente | 2 veces | 10 min   |
| 11 | Recibe factura por trabajos realizados | Oficinas                 | Anualmente | 2 veces | 5 min    |

| No | DEPARTAMENTO                   | GESTION ADMINISTRATIVA |             |         |        |
|----|--------------------------------|------------------------|-------------|---------|--------|
|    | PROCESO                        | LIMPIEZA               |             |         |        |
|    | FUNCIONARIO                    | MARIANA MONTALUISA     |             |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                  | CONSERJE               |             |         |        |
|    | FECHA                          | 25/10/2014             |             | HOJA    | 1      |
|    | ACTIVIDAD                      | LUGAR                  | FRECUENCIA  | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Revisar estado productos       | Almacén                | Diariamente | 2 veces | 60 min |
| 2  | Revisar instalaciones          | Oficinas               | Diariamente | 2 veces | 60 min |
| 3  | Limpiar productos              | Almacén                | Diariamente | 2 veces | 60 min |
| 4  | Limpiar instalaciones          | Oficina                | Diariamente | 2 veces | 60 min |
| 5  | Comunicar alguna irregularidad | Almacén                | Diariamente | 1 vez   | 10 min |
| 6  | Realizar encargos otras áreas  | Oficina                | Diariamente | 3 veces | 60 min |

| No | DEPARTAMENTO                      |  | GESTION ADMINISTRATIVA                |              |         |        |
|----|-----------------------------------|--|---------------------------------------|--------------|---------|--------|
|    | PROCESO                           |  | ADQUISICION DE SUMINISTROS DE OFICINA |              |         |        |
|    | FUNCIONARIO                       |  | MAGDALENA CAICEDO                     |              |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                     |  | GERENTE                               |              |         |        |
|    | FECHA                             |  | 25/10/2014                            | HOJA         | 1       |        |
|    | ACTIVIDAD                         |  | LUGAR                                 | FRECUENCIA   | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Comunica requerimiento materiales |  | Almacén                               | Mensualmente | 1 vez   | 7 min  |
| 2  | Revisa requerimiento              |  | Oficina                               | Mensualmente | 1 vez   | 7 min  |
| 3  | Identifica material requerido     |  | Oficina                               | Mensualmente | 1 vez   | 10 min |
| 4  | Contacta bodega                   |  | Oficina                               | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 5  | Solicita materiales               |  | Oficina                               | Mensualmente | 1 vez   | 10 min |
| 6  | Envía materiales al área          |  | Bodega                                | Mensualmente | 1 vez   | 15 min |
| 7  | Revisa entrega materiales         |  | Almacén                               | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 8  | Registra en el sistema            |  | Oficina                               | Mensualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 9  | Reabastece área                   |  | Almacén                               | Mensualmente | 1 vez   | 10 min |

| No | DEPARTAMENTO                           | GESTION ADMINISTRATIVA       |            |         |        |
|----|--|------------------------------|------------|---------|--------|
|    | PROCESO                                | CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO |            |         |        |
|    | FUNCIONARIO                            | MAGDALENA CAICEDO            |            |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                          | GERENTE                      |            |         |        |
|    | FECHA                                  | 25/10/2014                   |            | HOJA    | 1      |
|    | ACTIVIDAD                              | LUGAR                        | FRECUENCIA | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Comunica Gerente                       | Almacén                      | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 2  | Analiza necesidad de nuevo colaborador | Oficina                      | Anualmente | 1 vez   | 15 min |
| 3  | Avisa personal la vacante              | Almacén                      | Anualmente | 1 vez   | 10 min |
| 4  | Recibe hojas de vida                   | Oficina                      | Anualmente | 1 vez   | 30 min |
| 5  | Revisa la documentación                | Oficina                      | Anualmente | 1 vez   | 15 min |
| 6  | Programa entrevistas                   | Oficina                      | Anualmente | 1 vez   | 15 min |
| 7  | Programa pruebas técnicas              | Oficina                      | Anualmente | 1 vez   | 15 min |
| 8  | Contacta aspirantes                    | Oficina                      | Anualmente | 1 vez   | 20 min |

| No | DEPARTAMENTO   | GESTION ADMINISTRATIVA   |            |         |        |
|----|--|--------------------------|------------|---------|--------|
|    | PROCESO  | SELECCIÓN Y CONTRATACION |            |         |        |
|    | FUNCIONARIO  | MAGDALENA CAICEDO        |            |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN  | GERENTE                  |            |         |        |
|    | FECHA  | 25/10/2014               | HOJA       | 1       |        |
|    | ACTIVIDAD  | LUGAR                    | FRECUENCIA | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Recibe aspirante en empresa                                | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 2  | Realiza entrevista   | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 20 min |
| 3  | Selecciona en base a perfil puesto                         | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 10 min |
| 4  | Contacta aspirante a realizar pruebas técnicas             | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 5  | Realiza pruebas, revisa resultados                         | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 30 min |
| 6  | Llama aspirante  | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 7  | Da bienvenida empresa                                      | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 8  | Comunica resultados  | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 10 min |
| 9  | Genera contrato en el sistema, firma trabajador            | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 10 | Entrega copia contrato trabajador, da información contador | Oficina                  | Anualmente | 1 vez   | 10 min |

| No | DEPARTAMENTO                        | GESTION ADMINISTRATIVA |             |         |        |
|----|-------------------------------------|------------------------|-------------|---------|--------|
|    | PROCESO                             | ARQUEO DE CAJA         |             |         |        |
|    | FUNCIONARIO                         | CRISTINA LASSO         |             |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                       | JEFE ADMINISTRATIVO    |             |         |        |
|    | FECHA                               | 25/10/2014             |             | HOJA    | 1      |
|    | ACTIVIDAD                           | LUGAR                  | FRECUENCIA  | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Realiza cierre caja                 | Almacén                | Diariamente | 1 vez   | 5 min  |
| 2  | Recibe caja                         | Almacén                | Diariamente | 1 vez   | 5 min  |
| 3  | Contabiliza dinero                  | Almacén                | Diariamente | 1 vez   | 20 min |
| 4  | Notifica alguna novedad             | Almacén                | Diariamente | 1 vez   | 5 min  |
| 5  | Revisa detalles de dinero           | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 30 min |
| 6  | Cuadre de caja                      | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 5 min  |
| 7  | Coloca dinero base para caja diaria | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 10 min |
| 8  | Contabilizar dinero                 | Oficina                | Diariamente | 1 vez   | 10 min |
| 9  | Entrega dinero base a cajero        | Almacén                | Diariamente | 1 vez   | 5 min  |

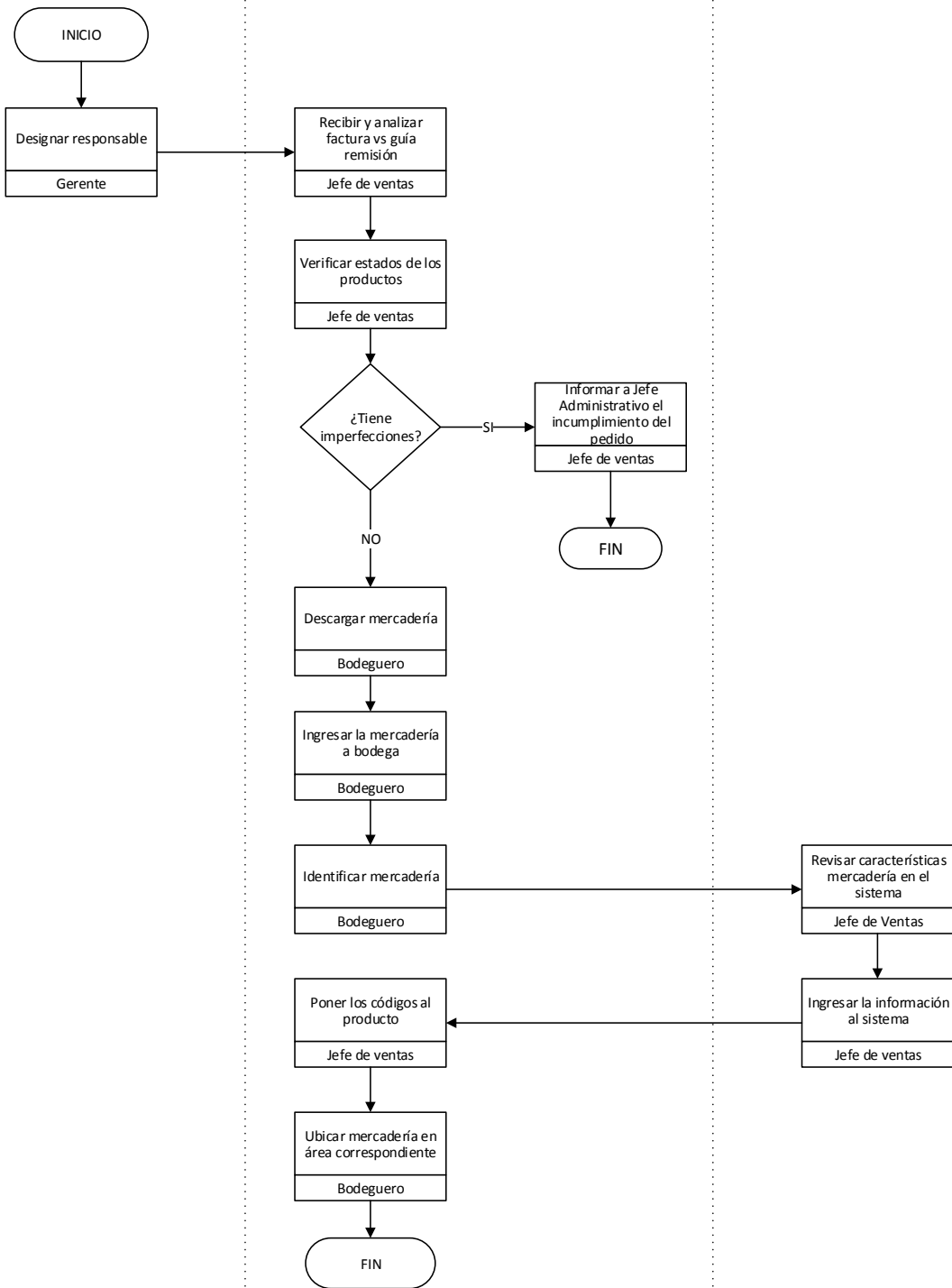
| No | DEPARTAMENTO                                    | GESTION ADMINISTRATIVA |            |         |        |
|----|---|------------------------|------------|---------|--------|
|    | PROCESO   | REALIZAR PRESUPUESTOS  |            |         |        |
|    | FUNCIONARIO                                     | MAGDALENA CAICEDO      |            |         |        |
|    | CARGO/FUNCIÓN                                   | GERENTE                |            |         |        |
|    | FECHA   | 25/10/2014             |            | HOJA    | 1      |
|    | ACTIVIDAD                                       | LUGAR                  | FRECUENCIA | VOLUMEN | TIEMPO |
| 1  | Recopila Estados Financieros de años anteriores | Oficina                | Anualmente | 1 vez   | 15 min |
| 2  | Revisa información                              | Oficina                | Anualmente | 1 vez   | 30 min |
| 3  | Consolida información                           | Oficina                | Anualmente | 1 vez   | 20 min |
| 4  | Hace simulaciones presupuestarias               | Oficina                | Anualmente | 1 vez   | 30 min |
| 5  | Revisa y analiza simulaciones                   | Oficina                | Anualmente | 1 vez   | 20 min |
| 6  | Archiva presupuestos                            | Oficina                | Anualmente | 1 vez   | 15min  |
| 7  | Imprime   | Oficina                | Anualmente | 1 vez   | 5 min  |
| 8  | Elabora matrices presupuestarias próximo año    | Oficina                | Anualmente | 1 vez   | 60 min |

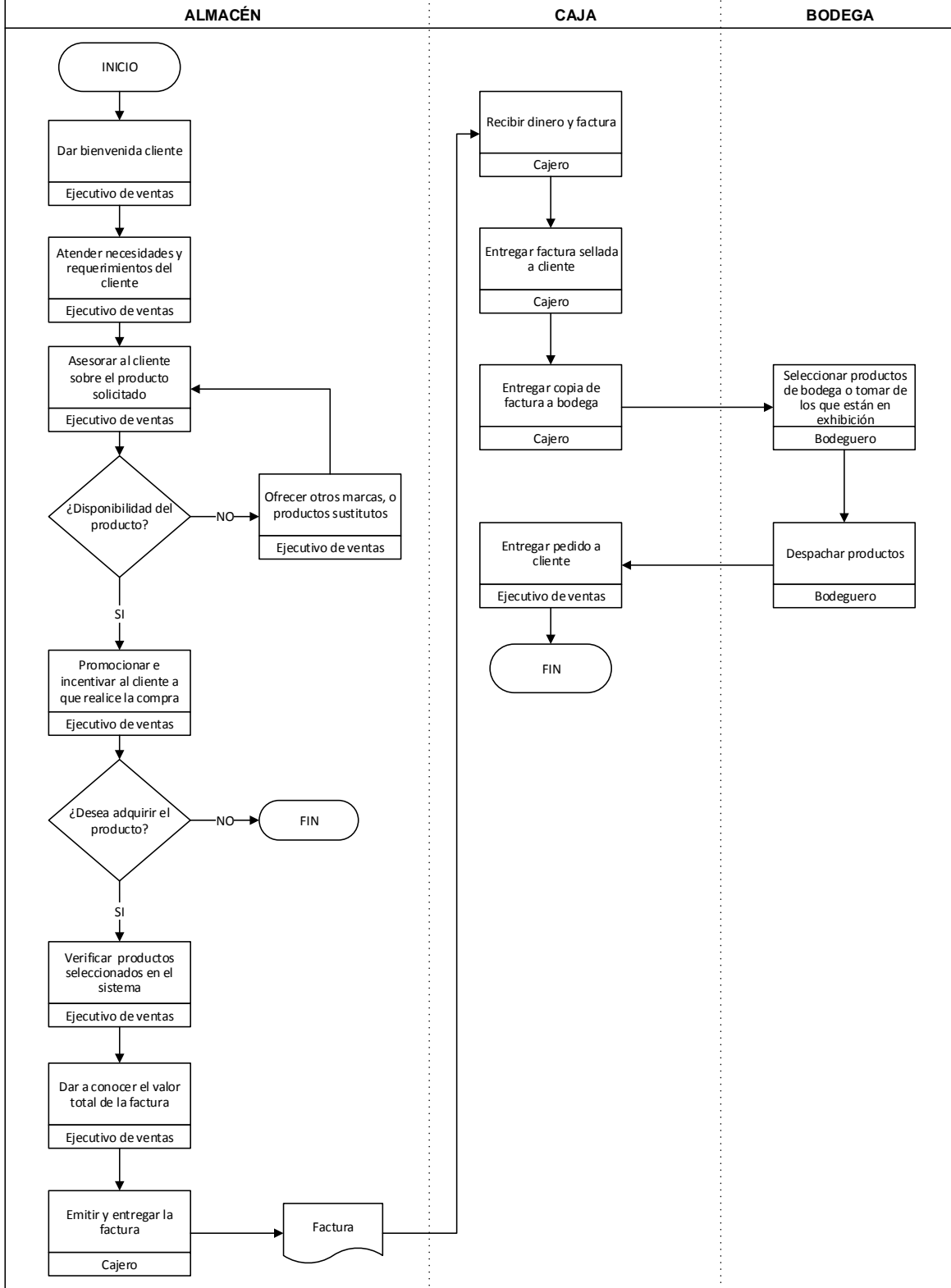
**ANEXO No.9**  
**DIAGRAMA DE FUJO**  
**FERRECARACOL**

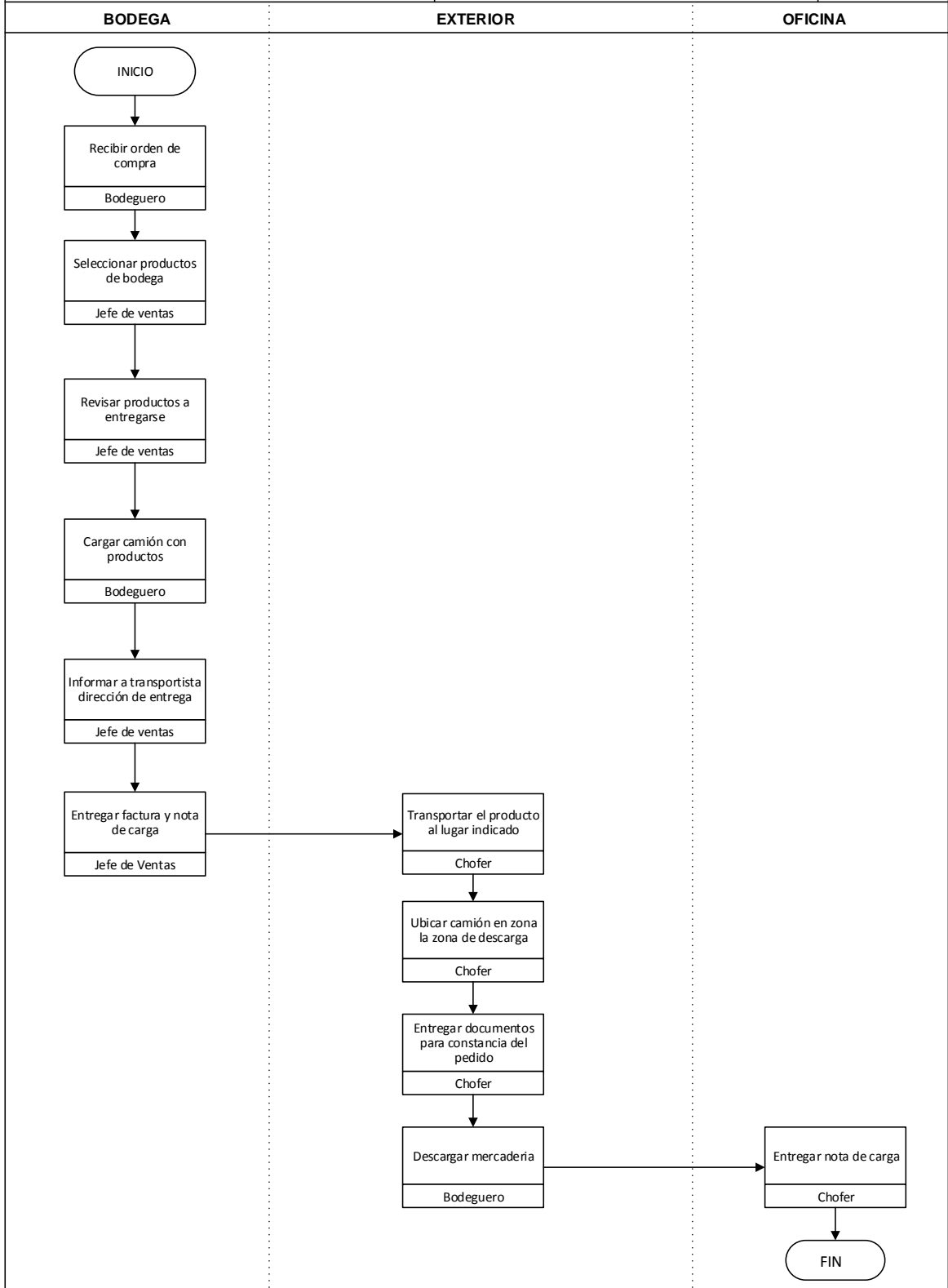
GERENCIA

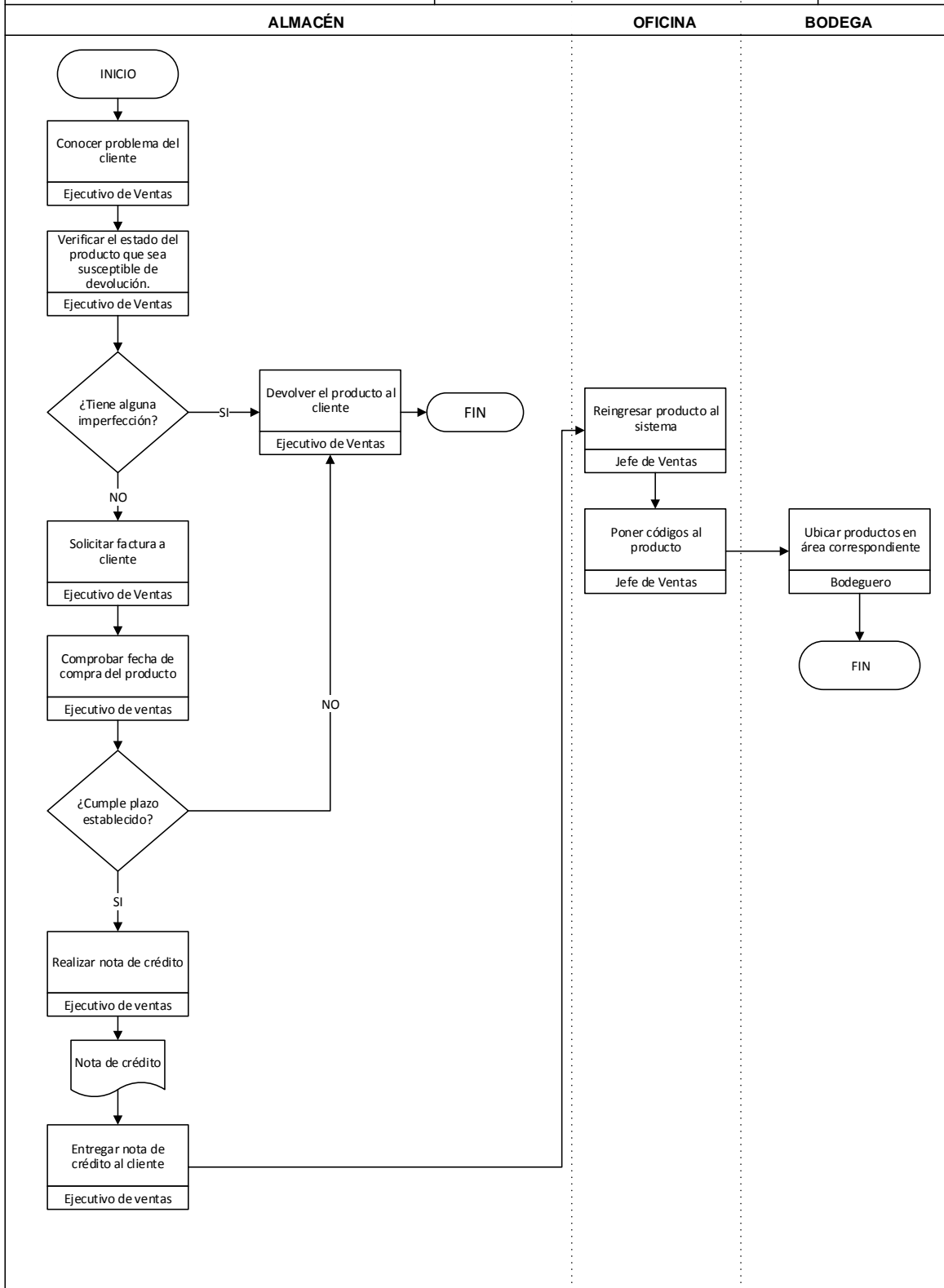
BODEGA

OFICINA

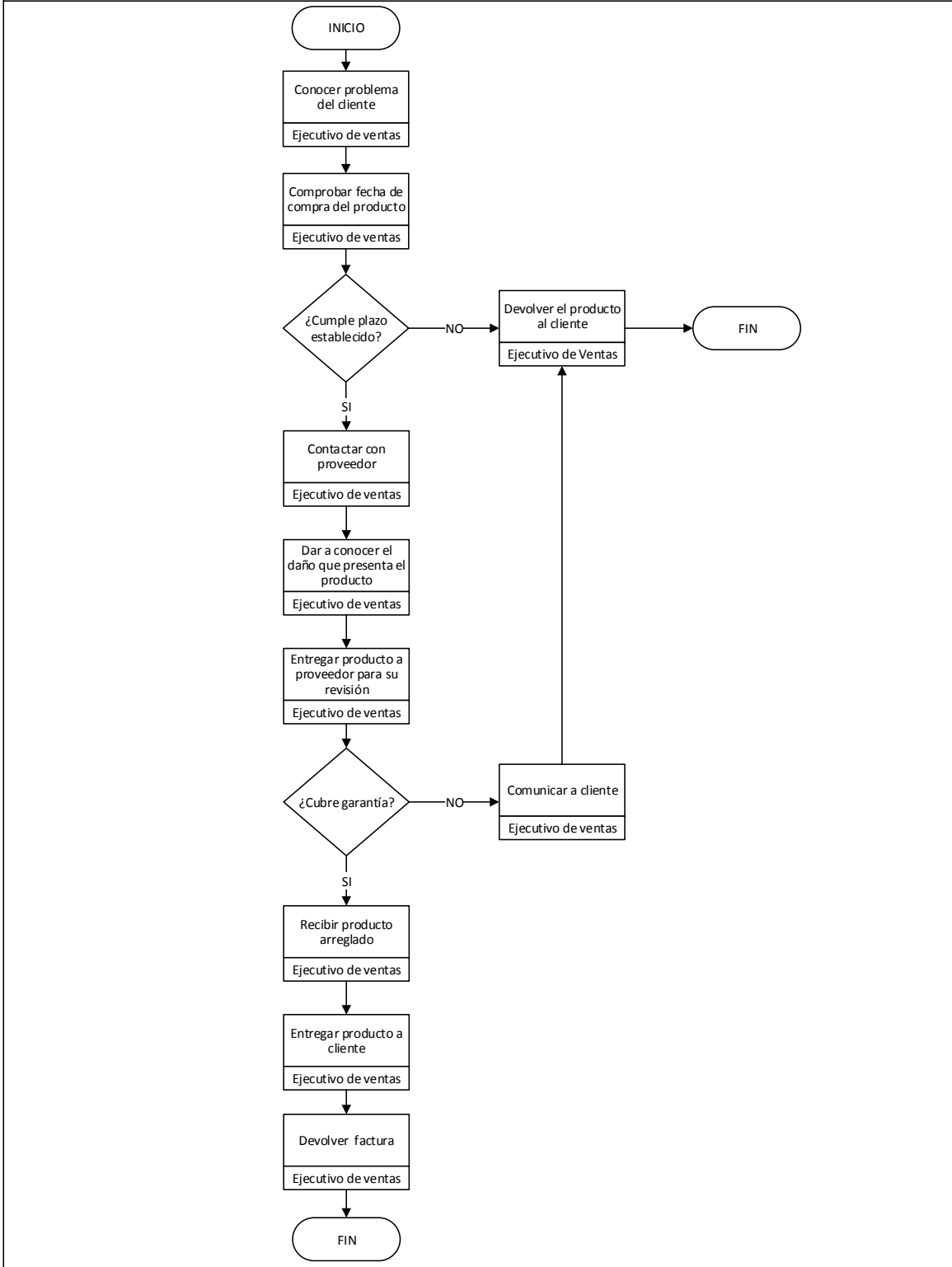




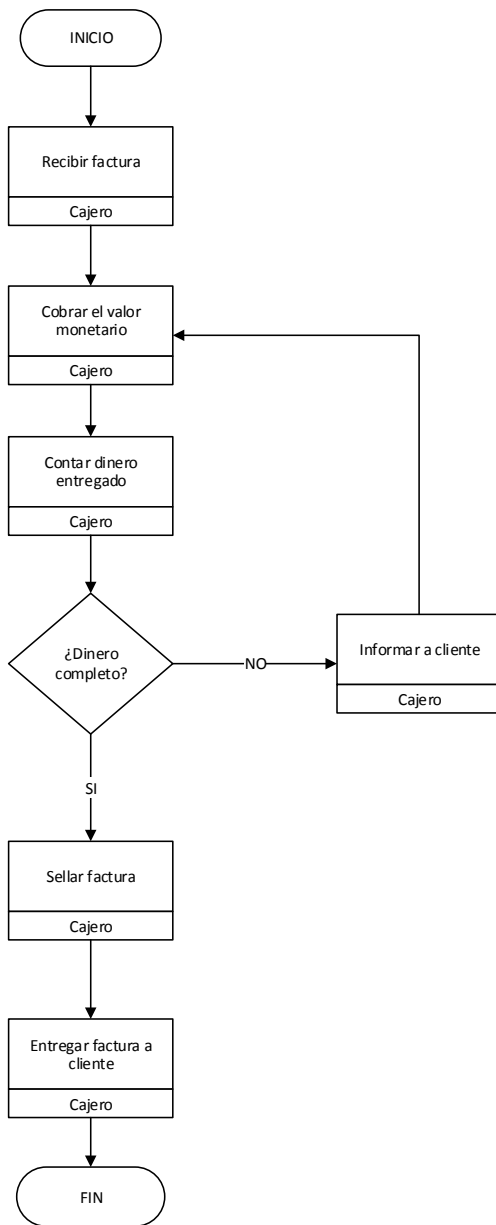




ALMACÉN

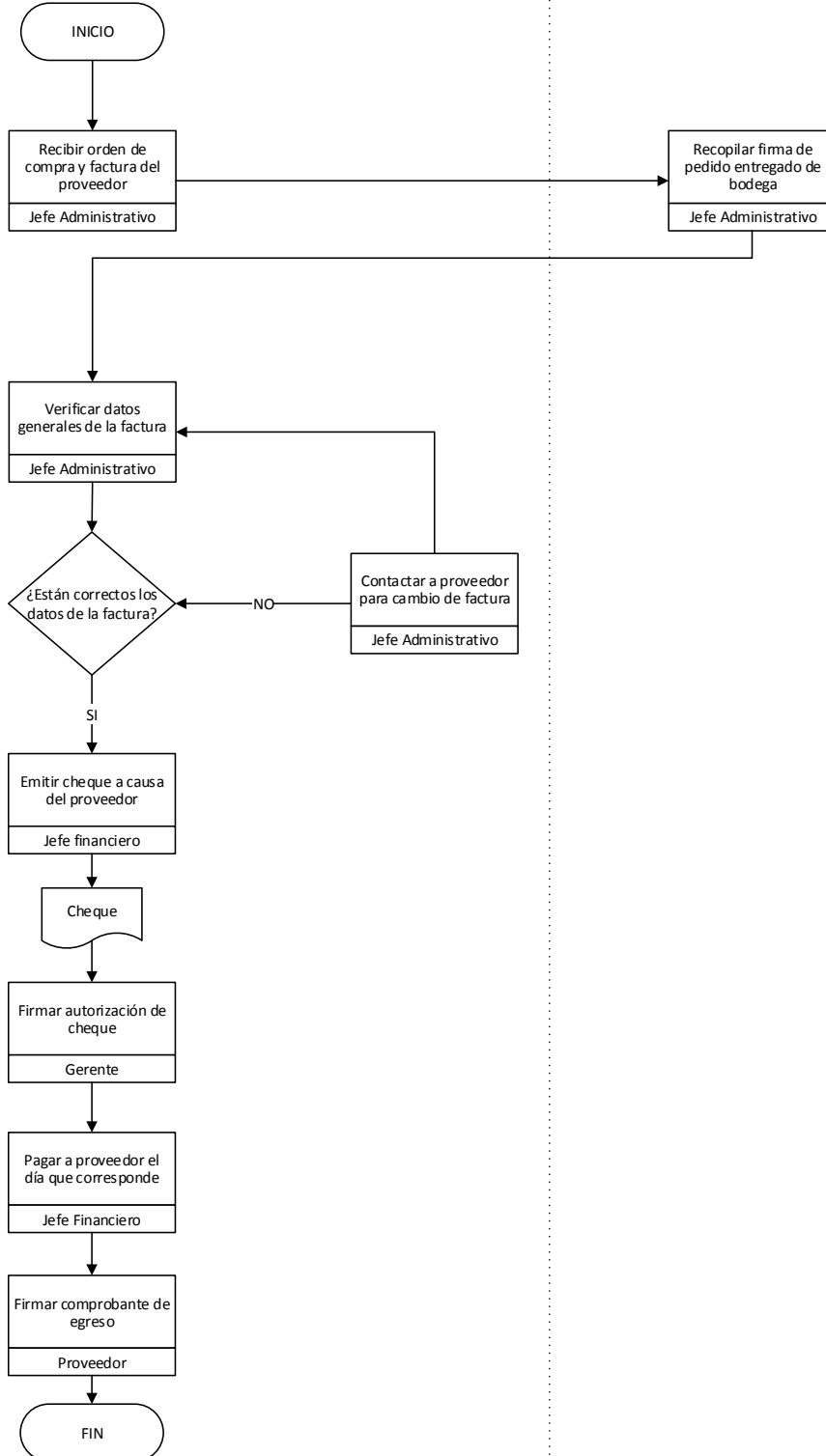


CAJA



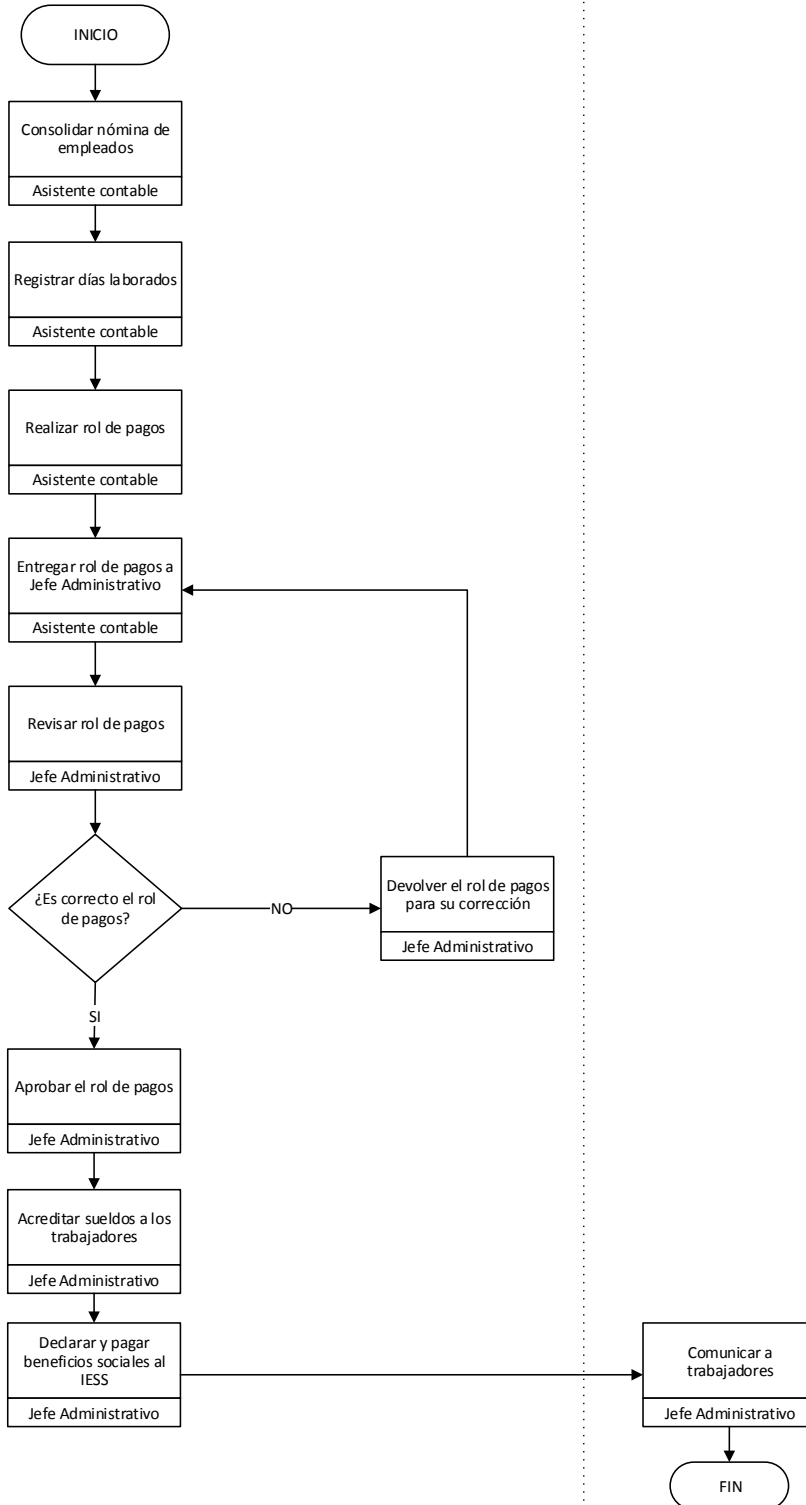
OFICINA

BODEGA

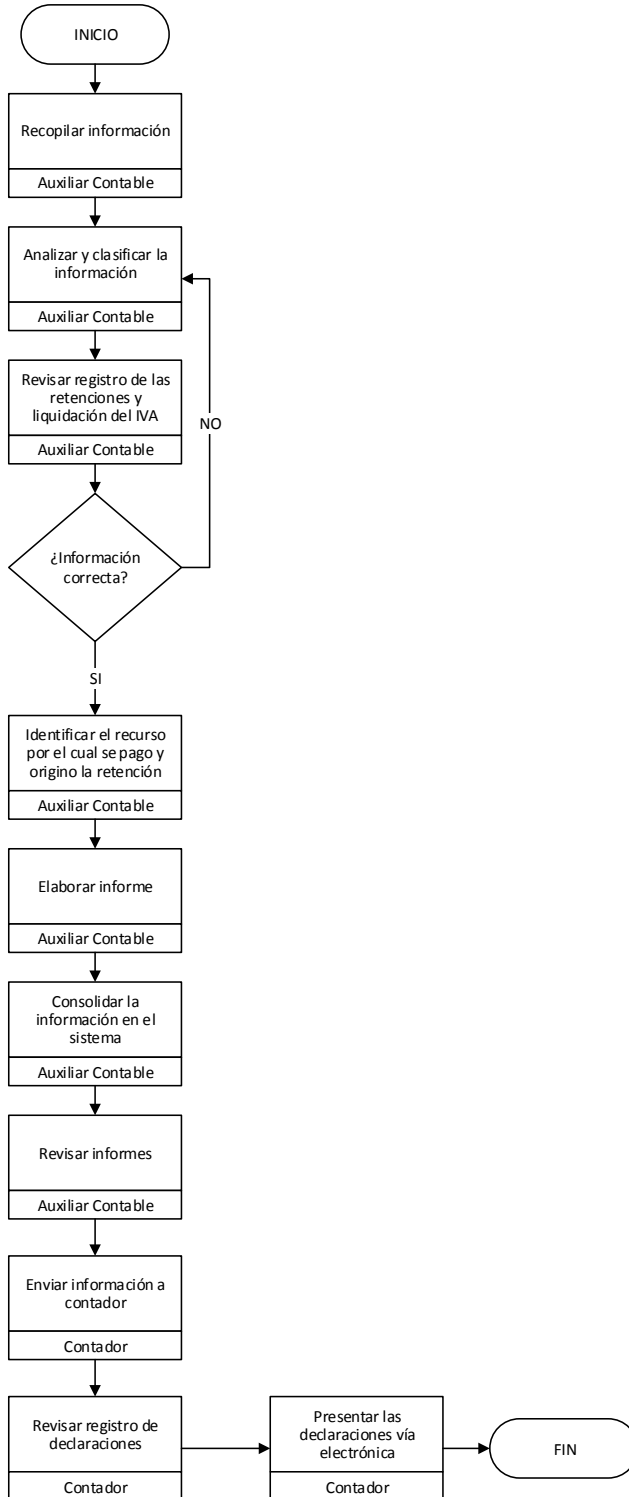


OFICINA

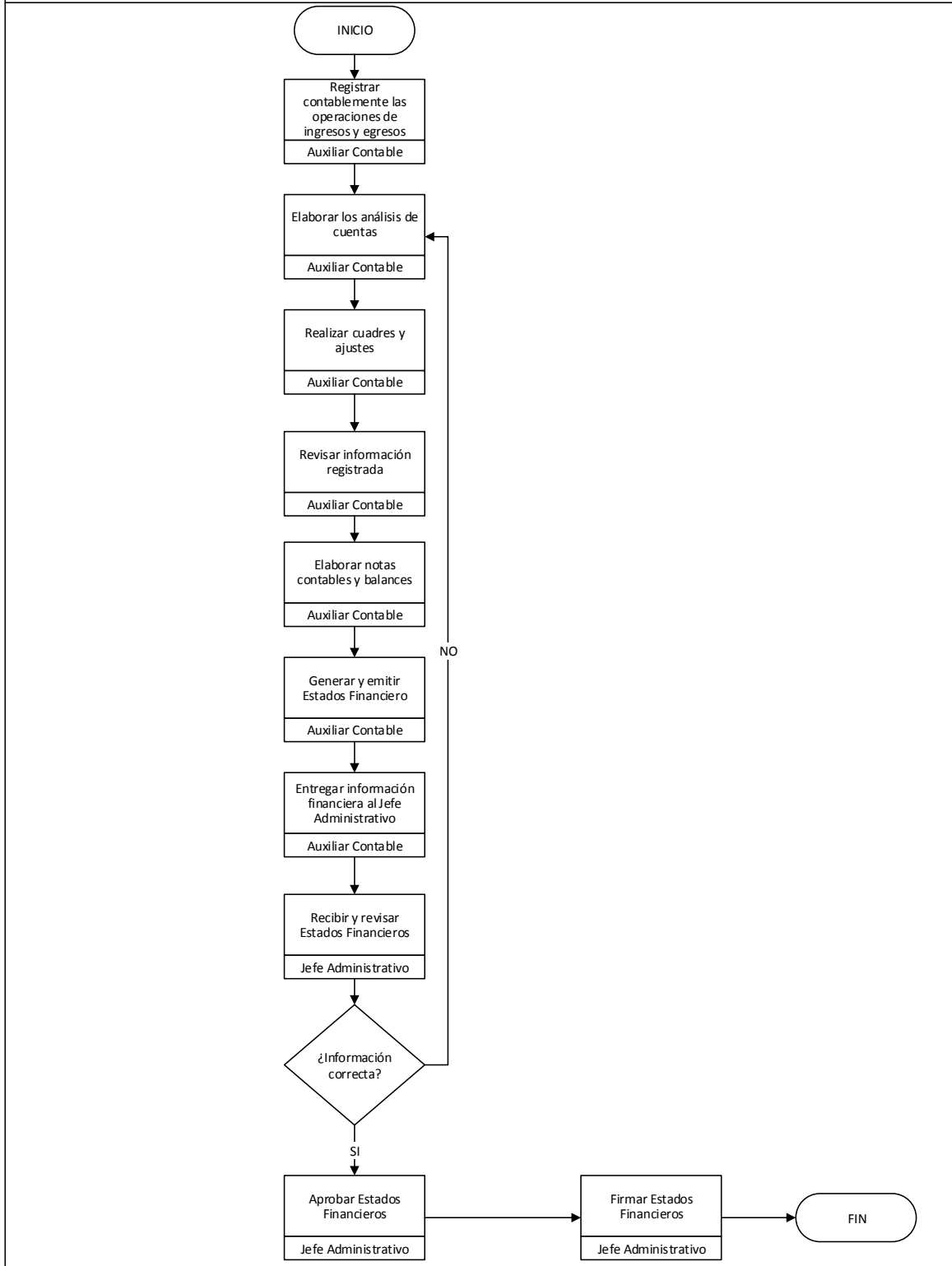
ALMACÉN

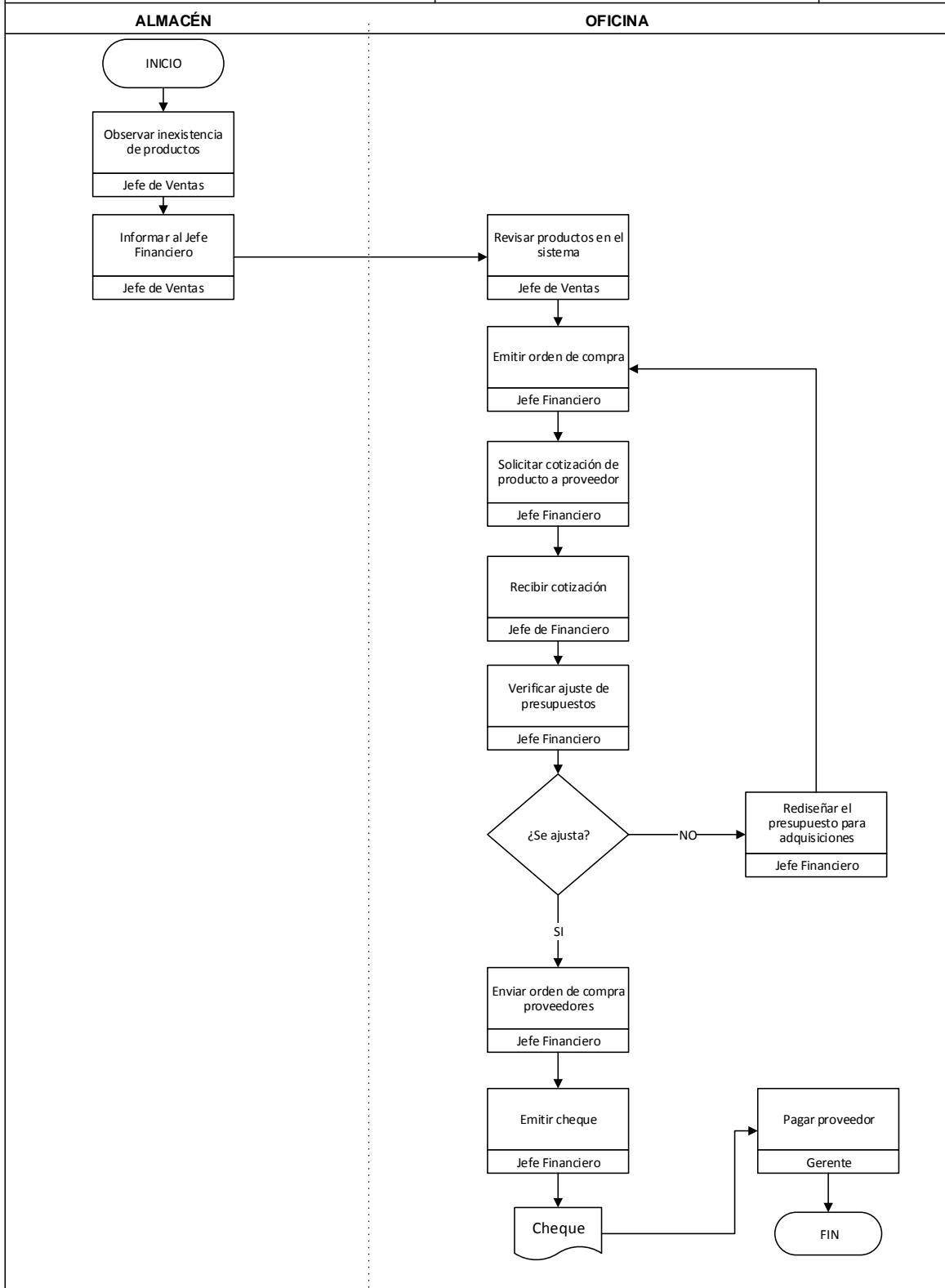


OFICINA

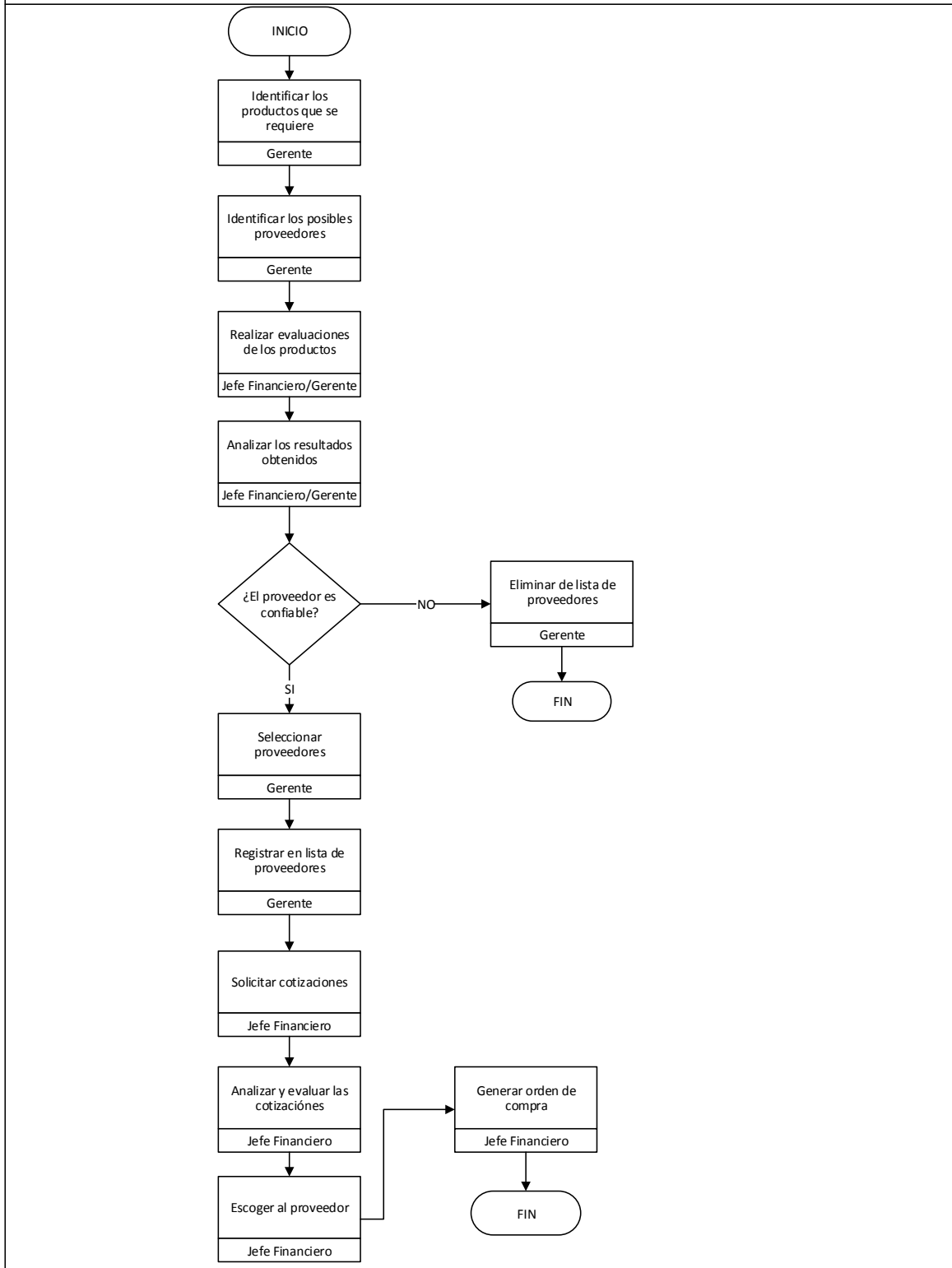


OFICINA



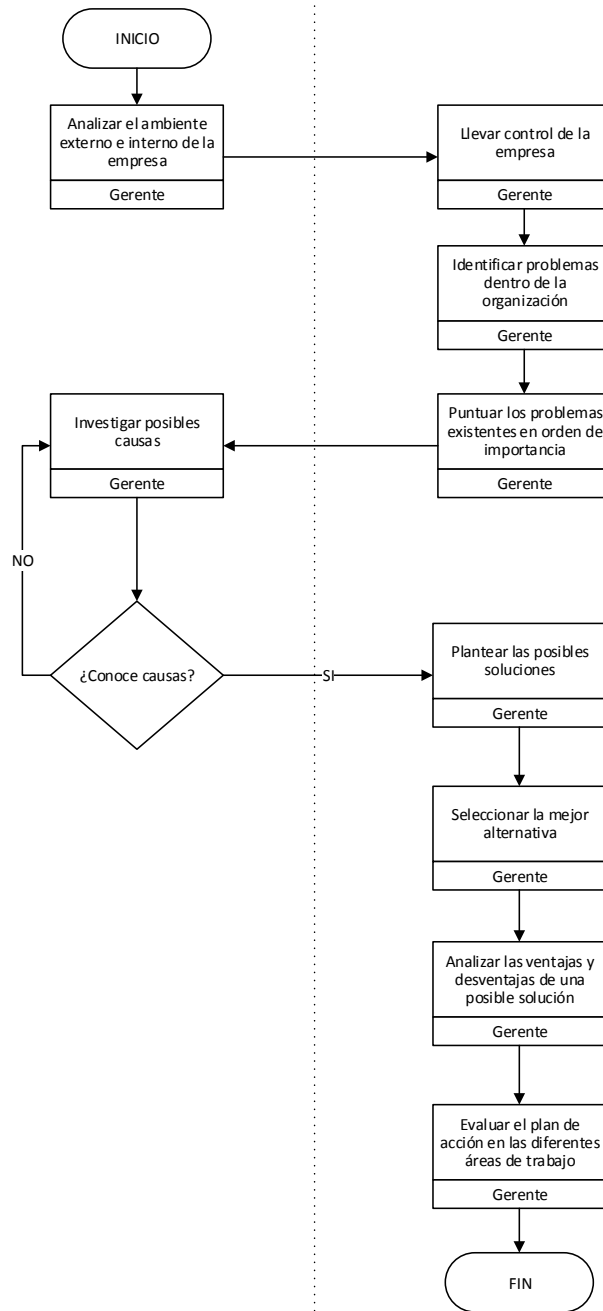


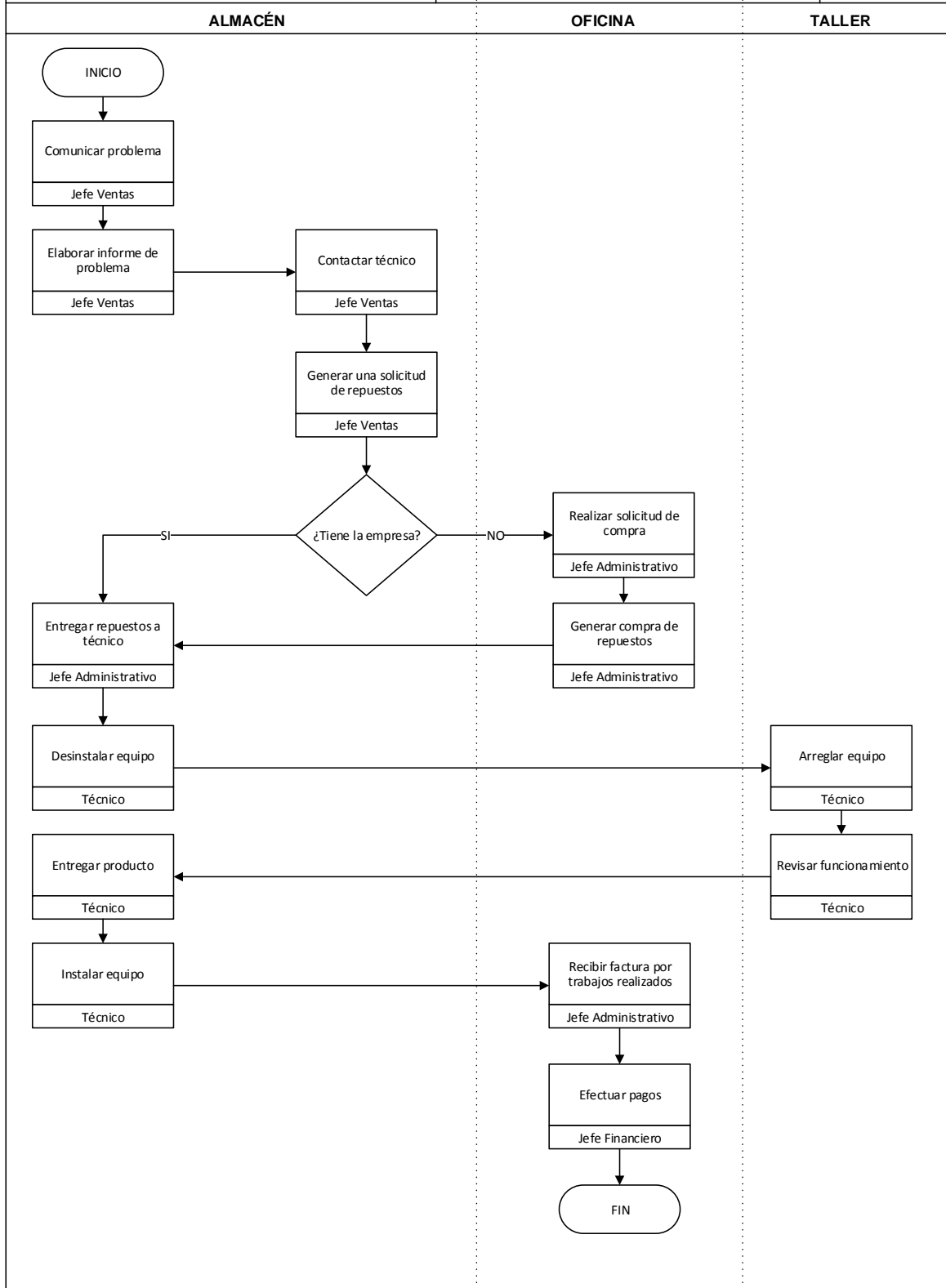
OFICINA



ALMACÉN

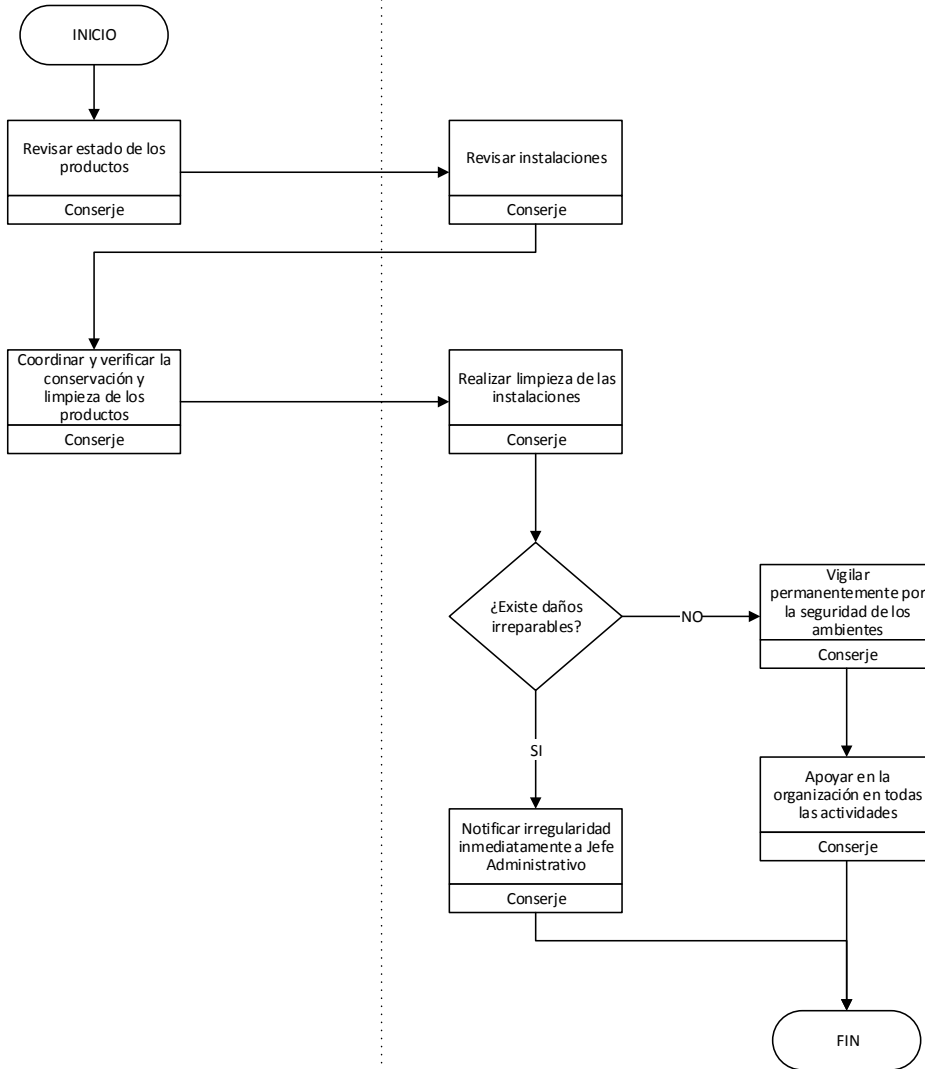
OFICINA





ALMACÉN

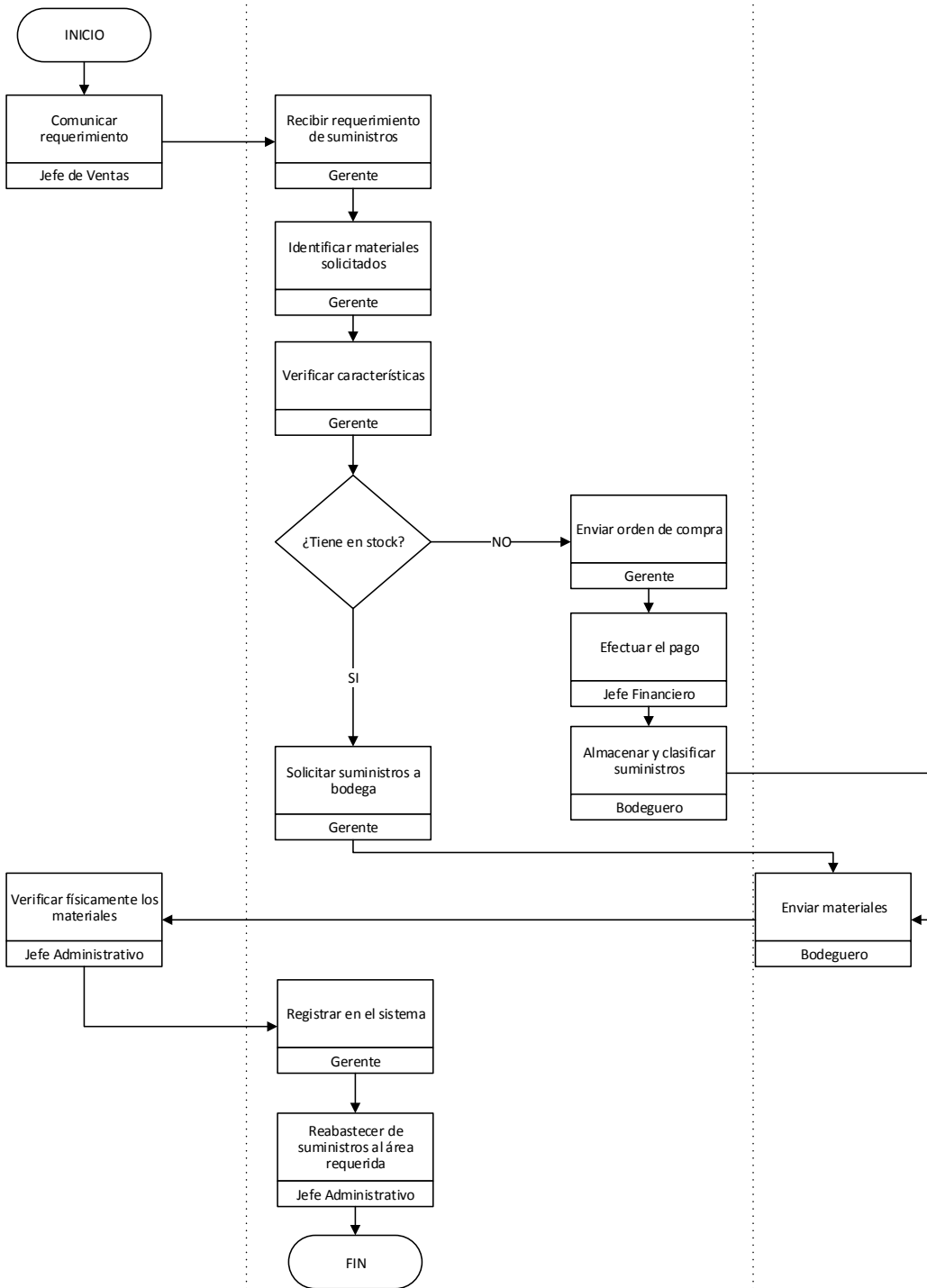
INSTALACIONES DE LA EMPRESA



ALMACÉN

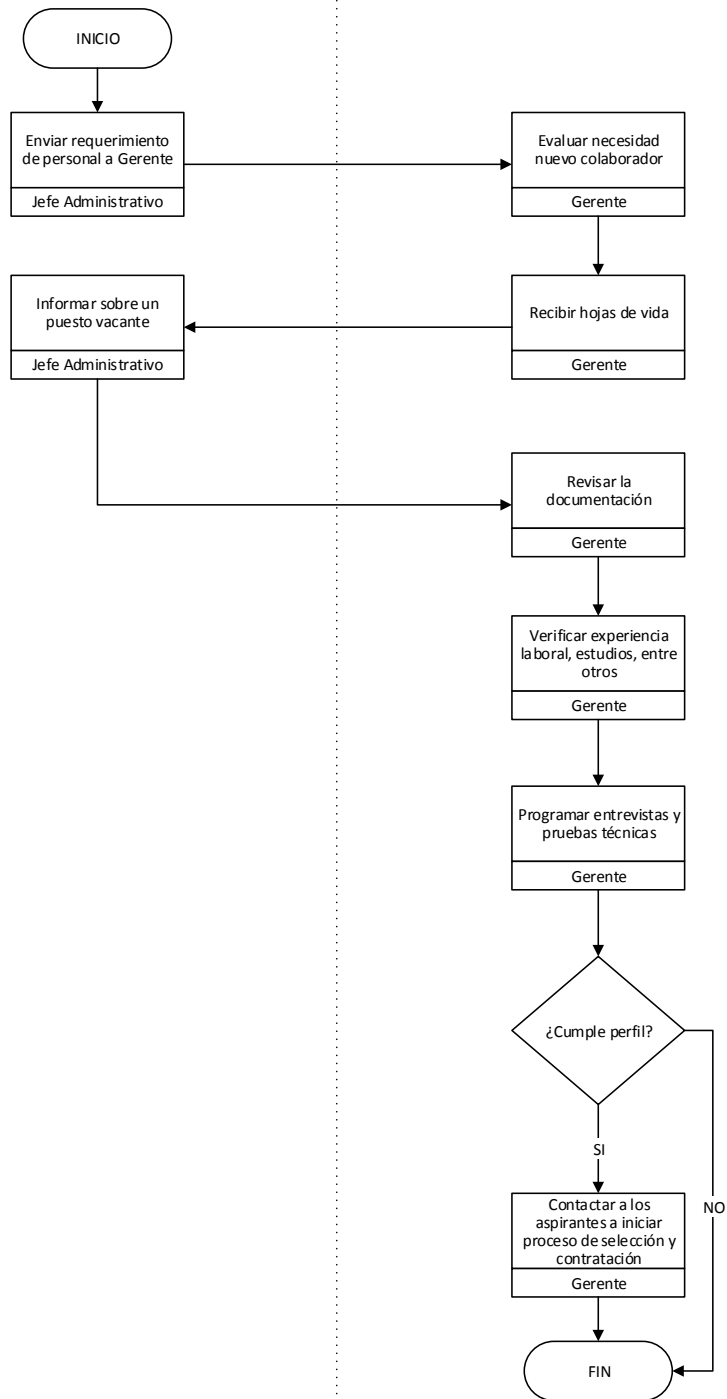
OFICINA

BODEGA

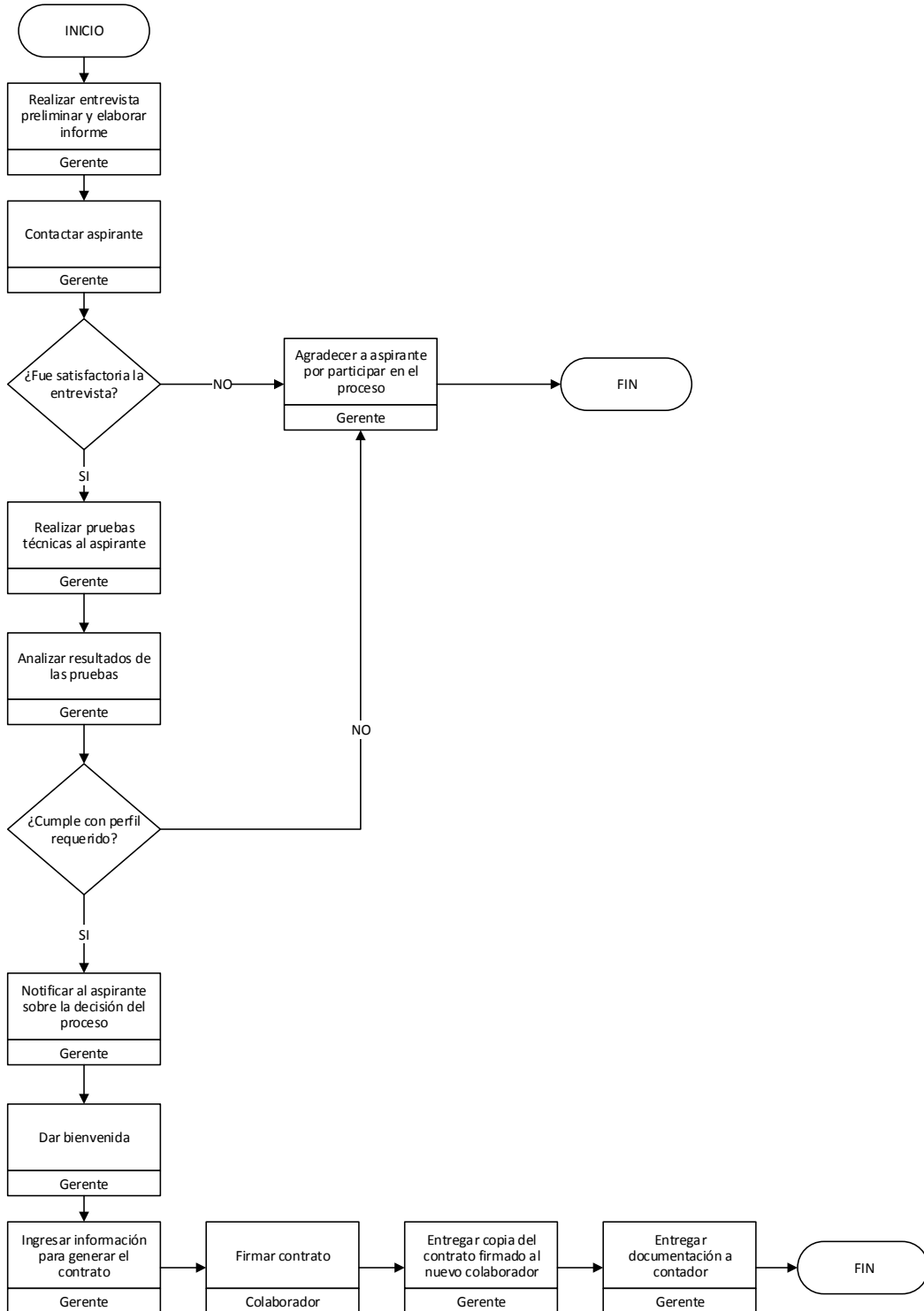


ALMACÉN

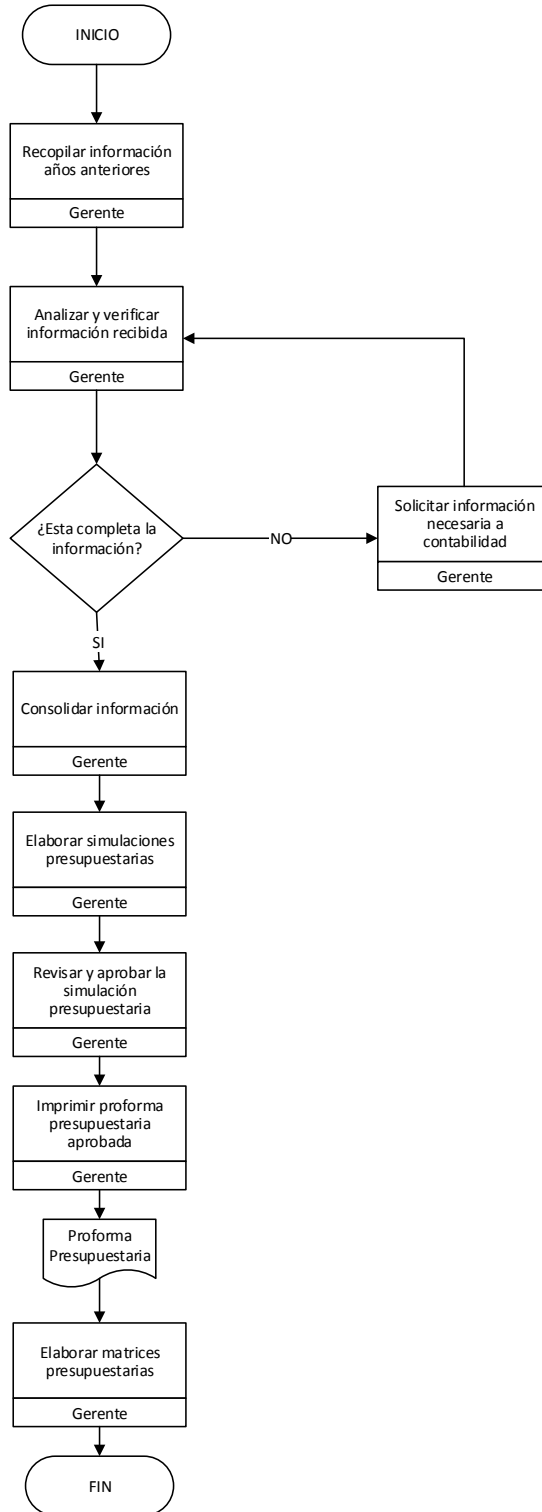
OFICINA



OFICINA



OFICINA

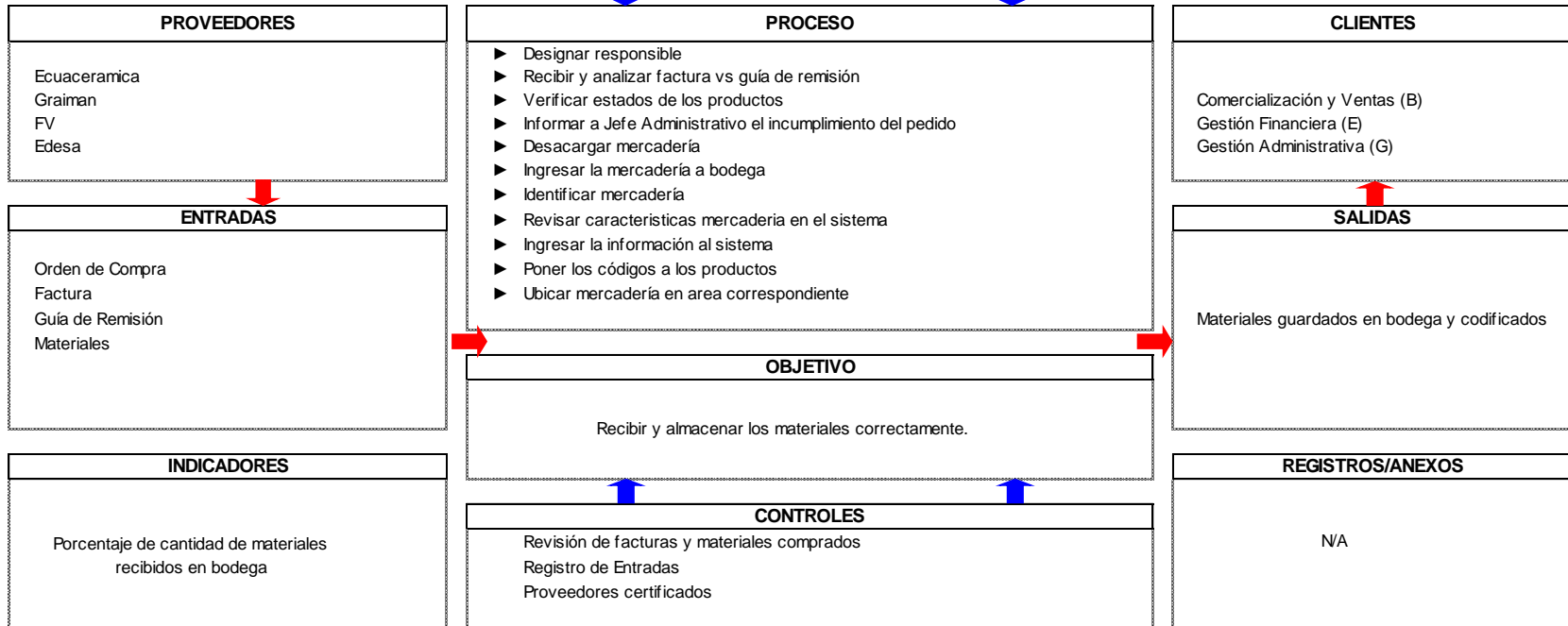


**ANEXO No.10**  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**  
**FERRECARACOL**

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |   |                             |
|--------------------------------|--|------------------------------|---|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Recepción y Almacenamiento de materiales   | <b>CODIFICACION</b>          | A | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Jaqueline Campos   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |   | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia desde designar a un responsable en Gerencia hasta Ubicar la mercadería en area correspondiente por parte del Bodeguero |                              |   |                             |

| RECURSOS        |   |                   |   |
|-----------------|---|-------------------|---|
| <b>FISICOS</b>  | Factura, Guia de Remisión, Materiales, Camión, Montacargas, Adhesivos | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido                       |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferrecaracol                          | <b>RRHH</b>       | Gerente, Jefe de Ventas, Bodeguero, Proveedor |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

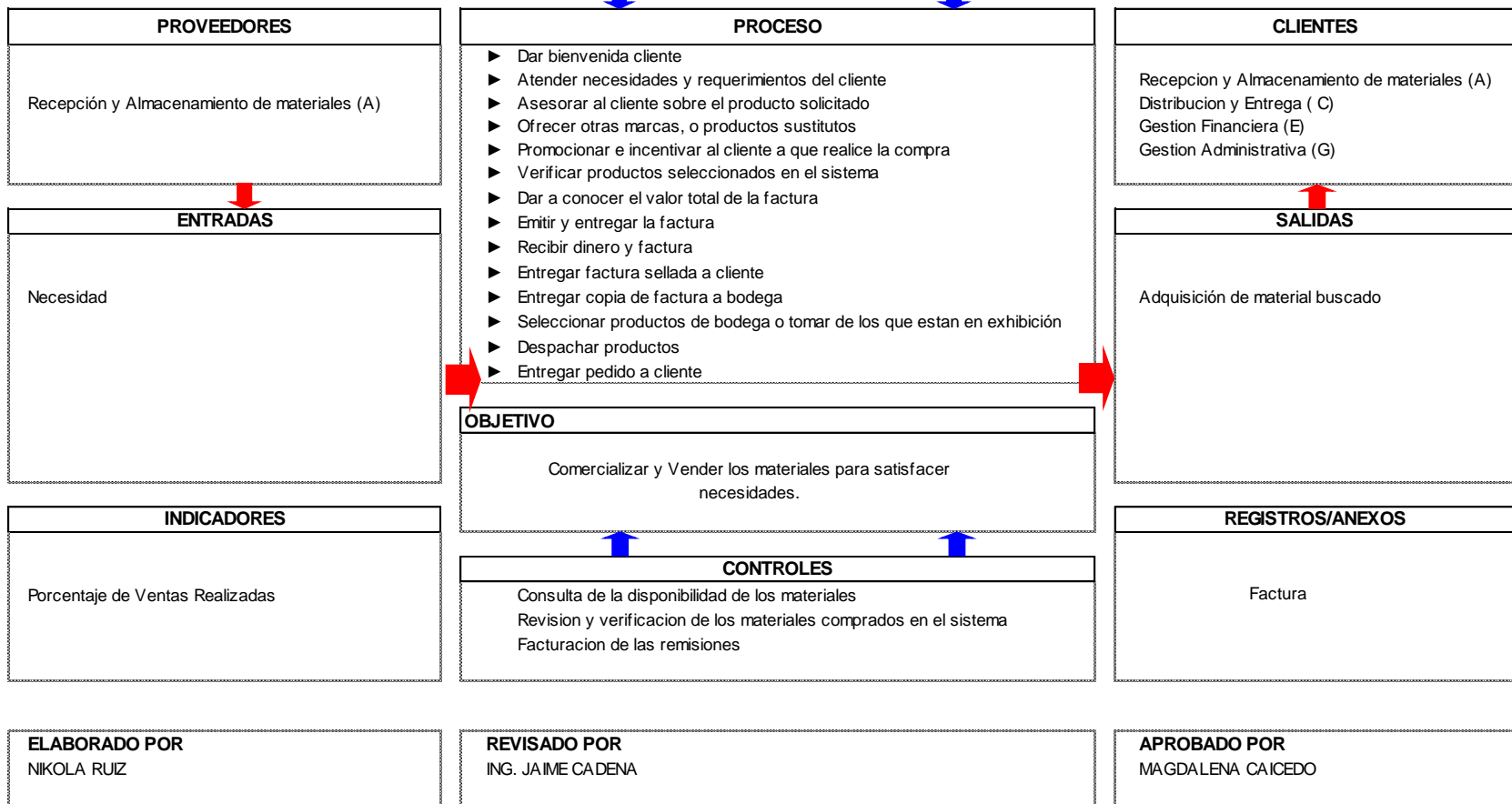
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |   |                              |                      |
|--------------------------------|---|------------------------------|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Comercialización y Ventas   | <b>CODIFICACION</b>          | B                    |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Paola Altamirano  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> | <b>EDICION No.00</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia desde que se da la bienvenida al cliente, hasta que se entrega el pedido al cliente por parte del Ejecutivo de Ventas |                              |                      |

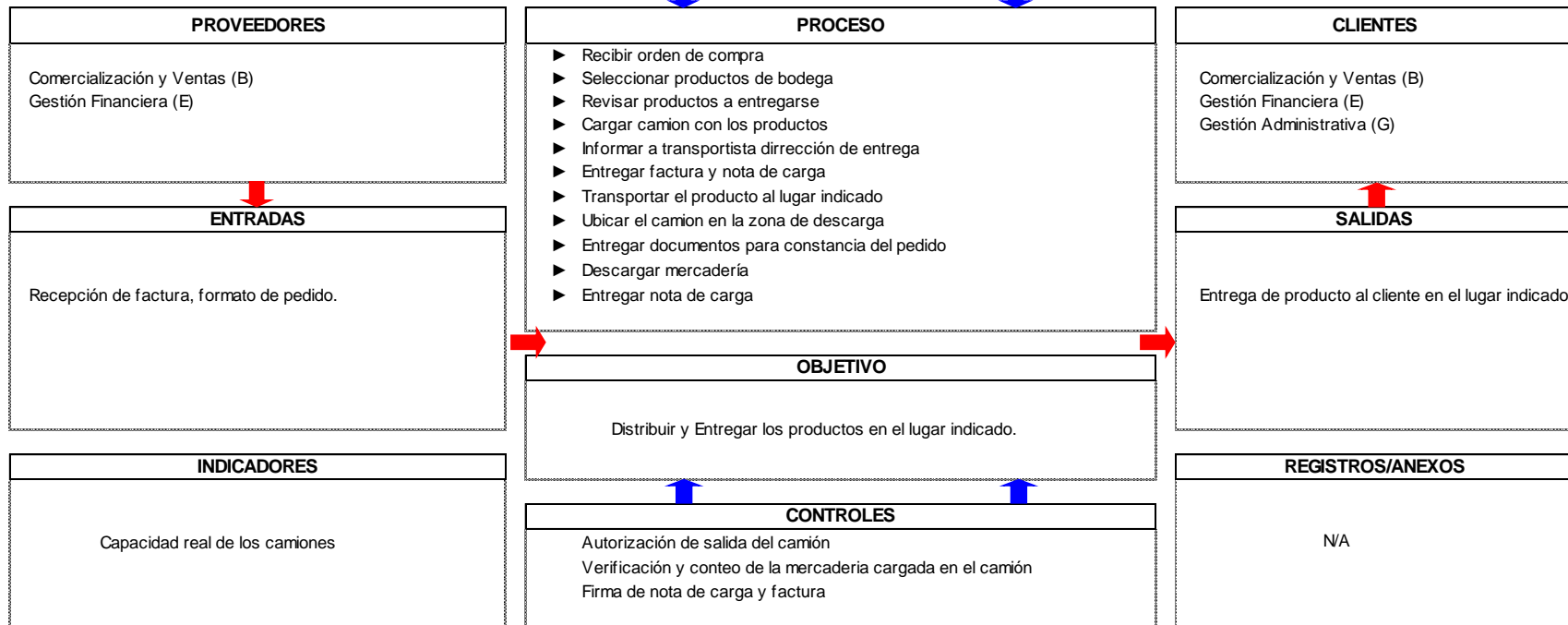
| RECURSOS        |   |                   |  |
|-----------------|---|-------------------|--|
| <b>FISICOS</b>  | Materiales, Dinero, Factura, Sellos           | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido                |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferreucaracol | <b>RRHH</b>       | Ejecutivo de Ventas, Cajero, Bodeguero |



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |                      |
|--------------------------------|--|------------------------------|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Distribución y Entrega   | <b>CODIFICACION</b>          | C                    |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Fabian Caiza   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> | <b>EDICION No.00</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia desde que se recibe la orden de compra hasta la entrega de la nota de carga por parte del Chofer en Ferreacaracol. |                              |                      |

| RECURSOS        |   |                   |                                   |
|-----------------|---|-------------------|-----------------------------------|
| <b>FSICOS</b>   | Orden de Compra, Nota de Carga, Factura, Camión, Montacarga | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido           |
| <b>TECNICOS</b> | GPS, Equipo de Computación, Software Ferreacaracol          | <b>RRHH</b>       | Bodeguero, Jefe de Ventas, Chofer |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

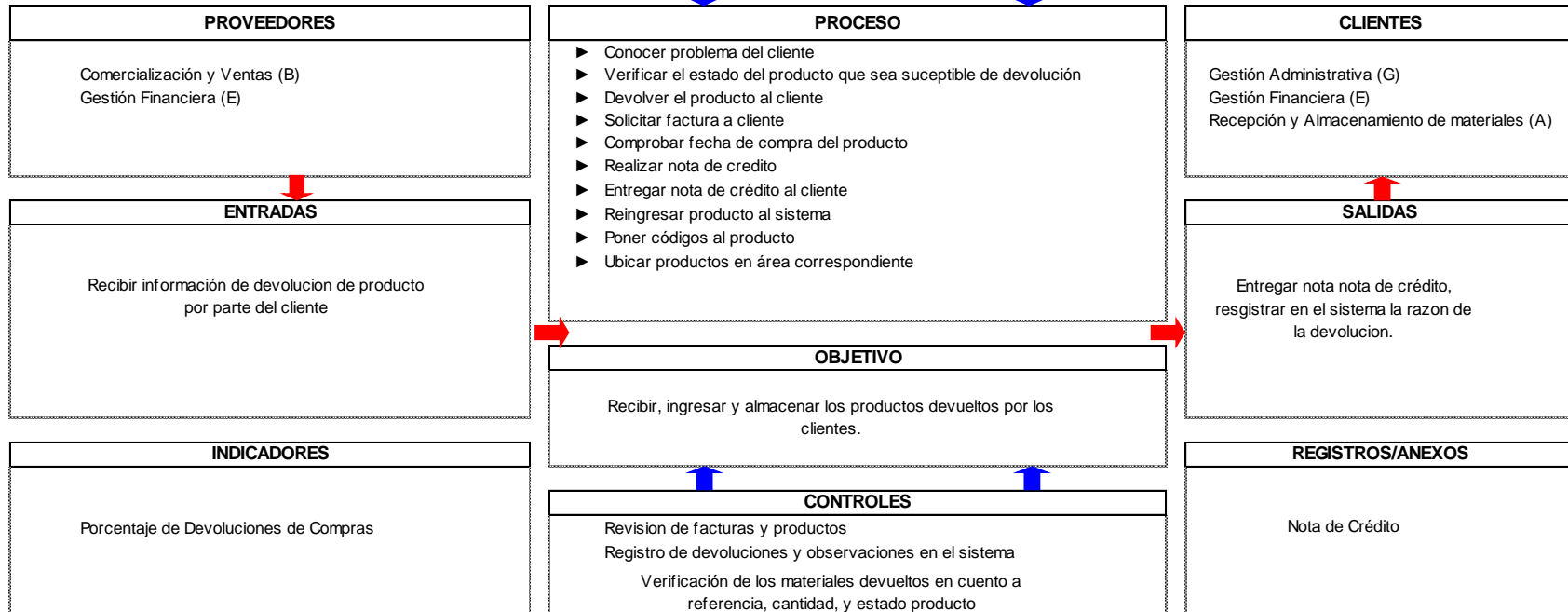
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |   |                              |    |                             |
|--------------------------------|---|------------------------------|----|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Recepción de Devoluciones   | <b>CODIFICACION</b>          | D1 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Ximena Yugsi  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |    | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con conocer el problema del cliente y termina con ubicar el producto en el area correspondiente |                              |    |                             |

| RECURSOS        |   |                   |  |
|-----------------|---|-------------------|--|
| <b>FISICOS</b>  | Productos, Factura, Nota de Crédito,          | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido                        |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferreucaracol | <b>RRHH</b>       | Ejecutivo de Ventas, Jefe de Ventas, Bodeguero |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

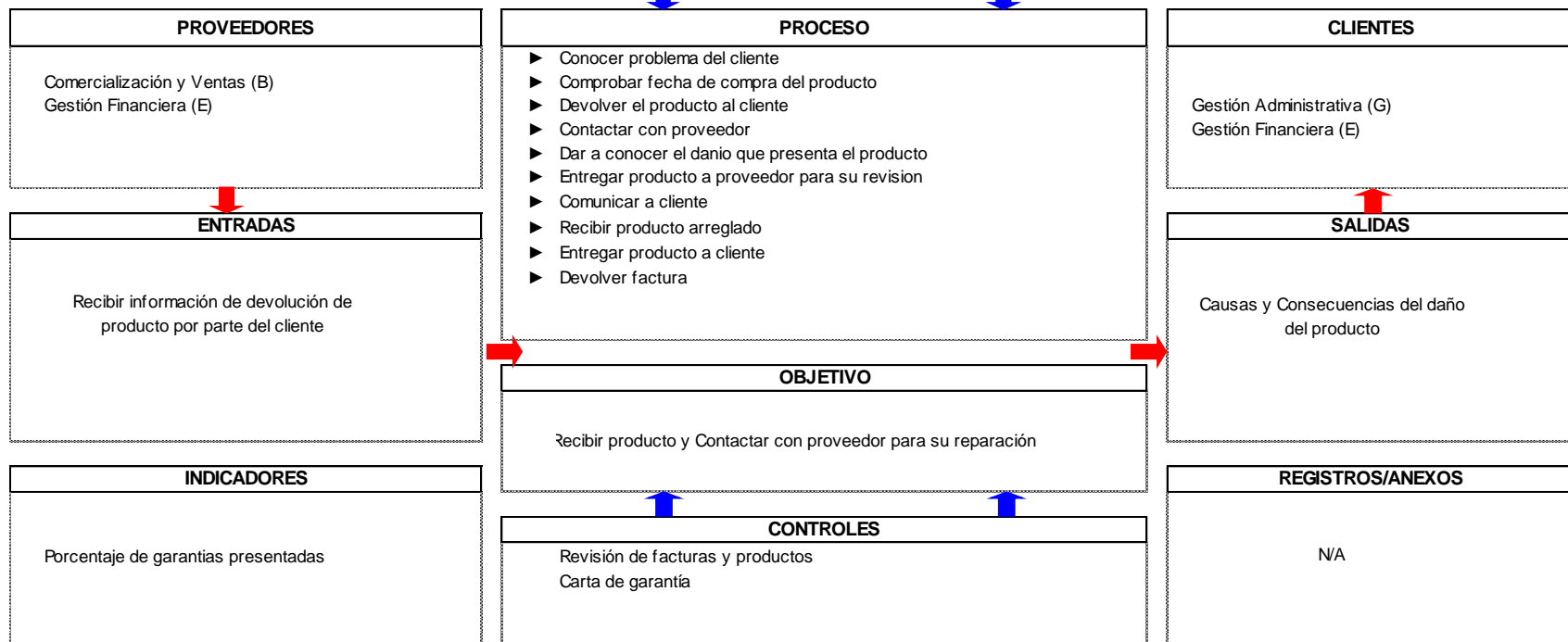
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |   |                              |    |                             |
|--------------------------------|---|------------------------------|----|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Gestión de Garantía   | <b>CODIFICACION</b>          | D2 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Paola Altamirano  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |    | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con conocer el problema del cliente y termina con la devolución de la factura |                              |    |                             |

| RECURSOS        |  |                   |                         |
|-----------------|--|-------------------|-------------------------|
| <b>FISICOS</b>  | Productos, Factura, Carta de Garantía        | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferrecaracol | <b>RRHH</b>       | Ejecutivo de Ventas     |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

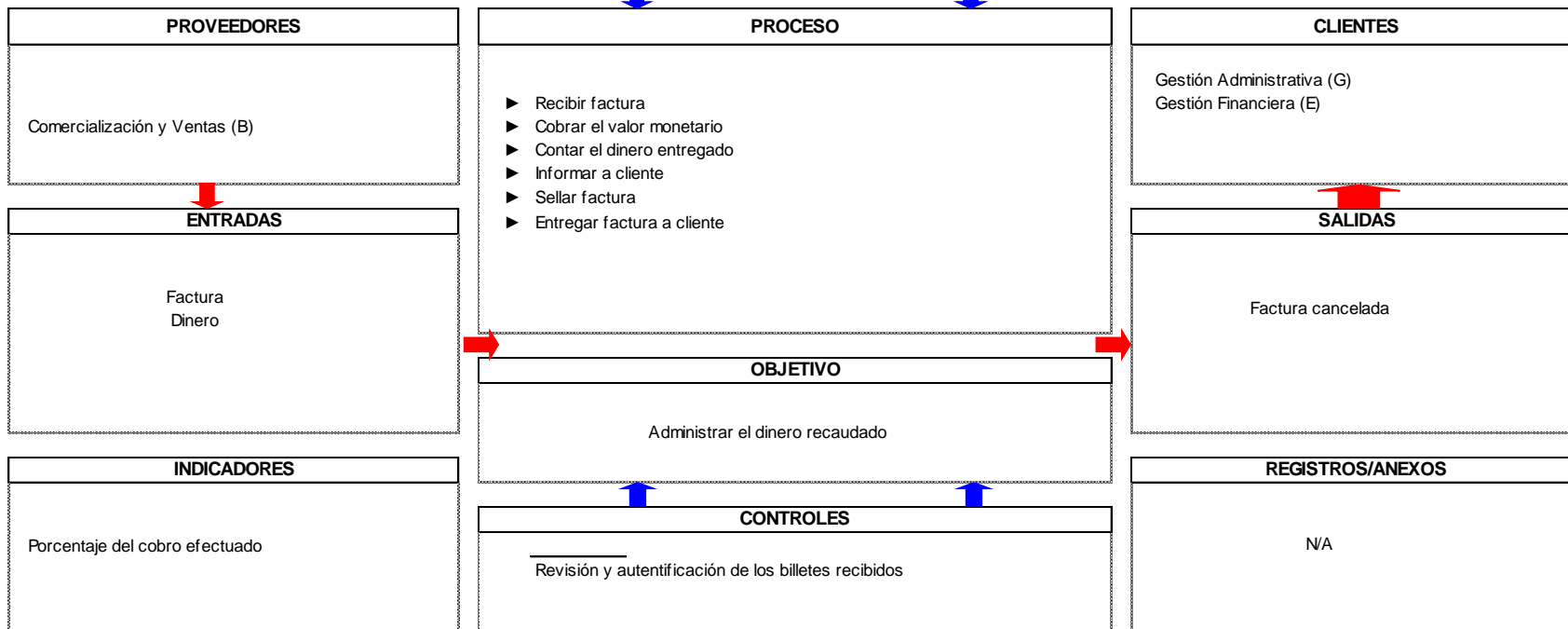
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |    |                             |
|--------------------------------|--|------------------------------|----|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Realizar Cobros  | <b>CODIFICACION</b>          | E1 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Antonia Macias   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |    | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con recibir la factura y termina con la entrega de la factura al cliente |                              |    |                             |

| RECURSOS        |  |                   |                         |
|-----------------|--|-------------------|-------------------------|
| <b>FISICOS</b>  | Factura, Dinero, Sellos                      | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferrecaracol | <b>RRHH</b>       | Cajero                  |

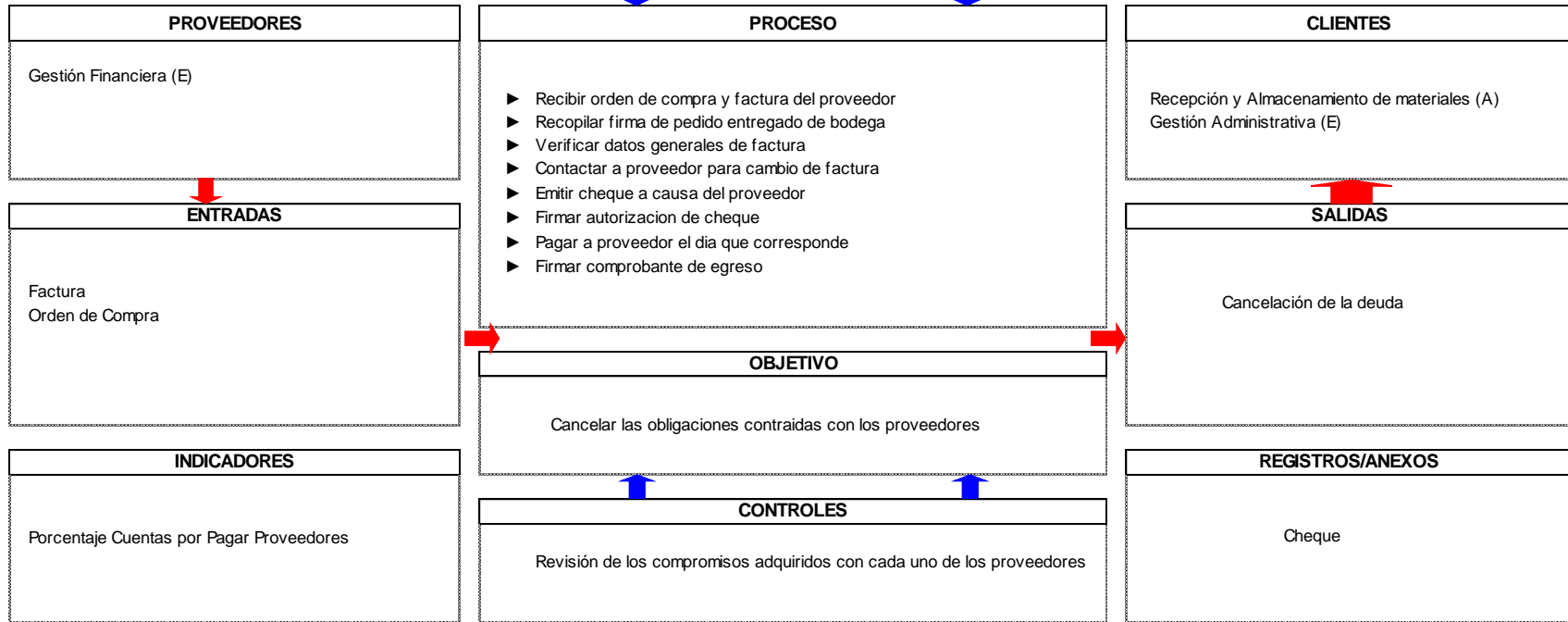


|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| <b>ELABORADO POR</b><br>NIKOLA RUIZ | <b>REVISADO POR</b><br>ING. JAIME CADENA | <b>APROBADO POR</b><br>MAGDALENA CAICEDO |
|-------------------------------------|--|--|

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |      |                             |
|--------------------------------|--|------------------------------|------|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Pago a Proveedores   | <b>CODIFICACION</b>          | E2.1 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Cristina Lasso   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |      | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia cuando se recibe la orden de compra y la factura del proveedor y termina con la firma del comprobante de egreso. |                              |      |                             |

| RECURSOS        |  |                   |  |
|-----------------|--|-------------------|--|
| <b>FSICOS</b>   | Cheque,Factura, Orden de Compra, Comprobante de egreso | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido                                  |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferreacaracol          | <b>RRHH</b>       | Jefe Administrativo, Gerente, Jefe Financiero, Proveedor |

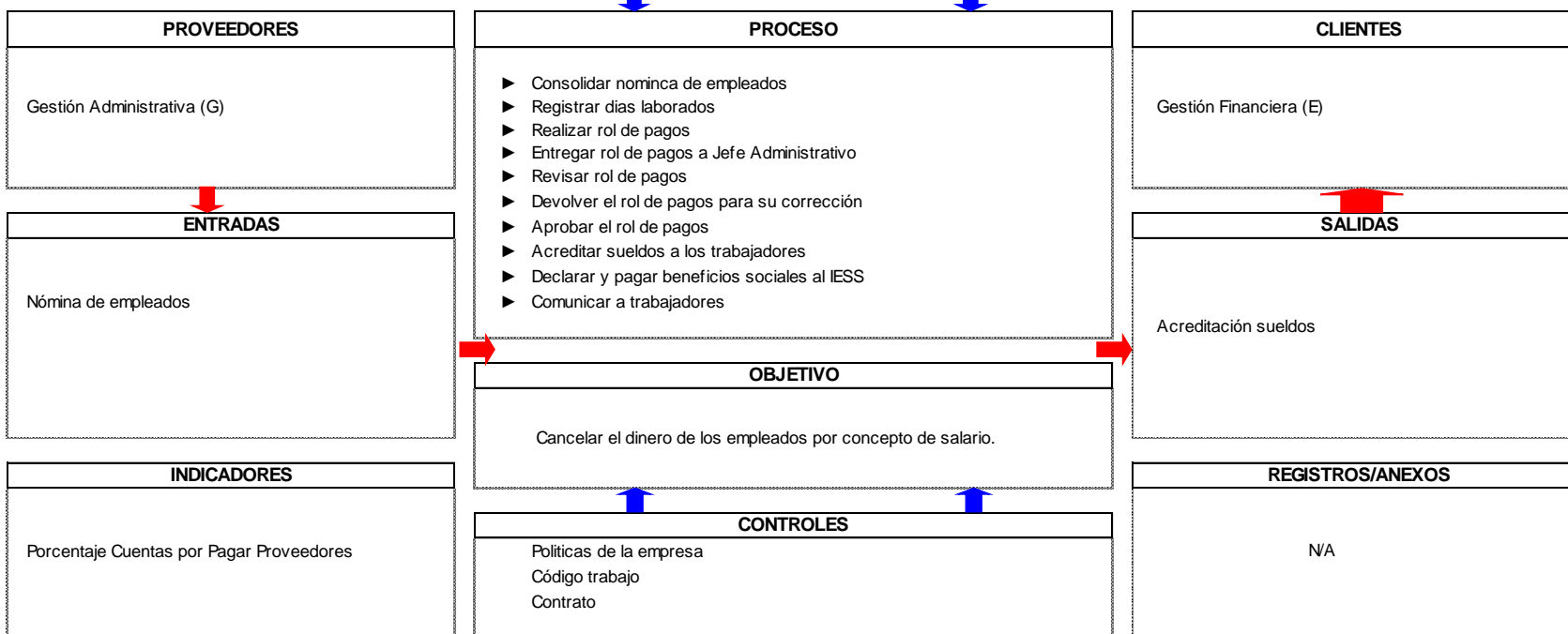


|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| <b>ELABORADO POR</b><br>NIKOLA RUIZ | <b>REVISADO POR</b><br>ING. JAIME CADENA | <b>APROBADO POR</b><br>MAGDALENA CAICEDO |
|-------------------------------------|--|--|

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |   |                              |                      |
|--------------------------------|---|------------------------------|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Pago a Trabajadores   | <b>CODIFICACION</b>          | E2.2                 |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Magdalena Caicedo   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> | <b>EDICION No.00</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia cuando se consolida la nomina de empleados y termina con comunicar a los trabajadores |                              |                      |

| RECURSOS        |  |                   |   |
|-----------------|--|-------------------|---|
| <b>FSICOS</b>   | Rol de pagos   | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido                 |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferreucaracol, IESS, | <b>RRHH</b>       | Asistente Contable, Jefe Administrativo |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

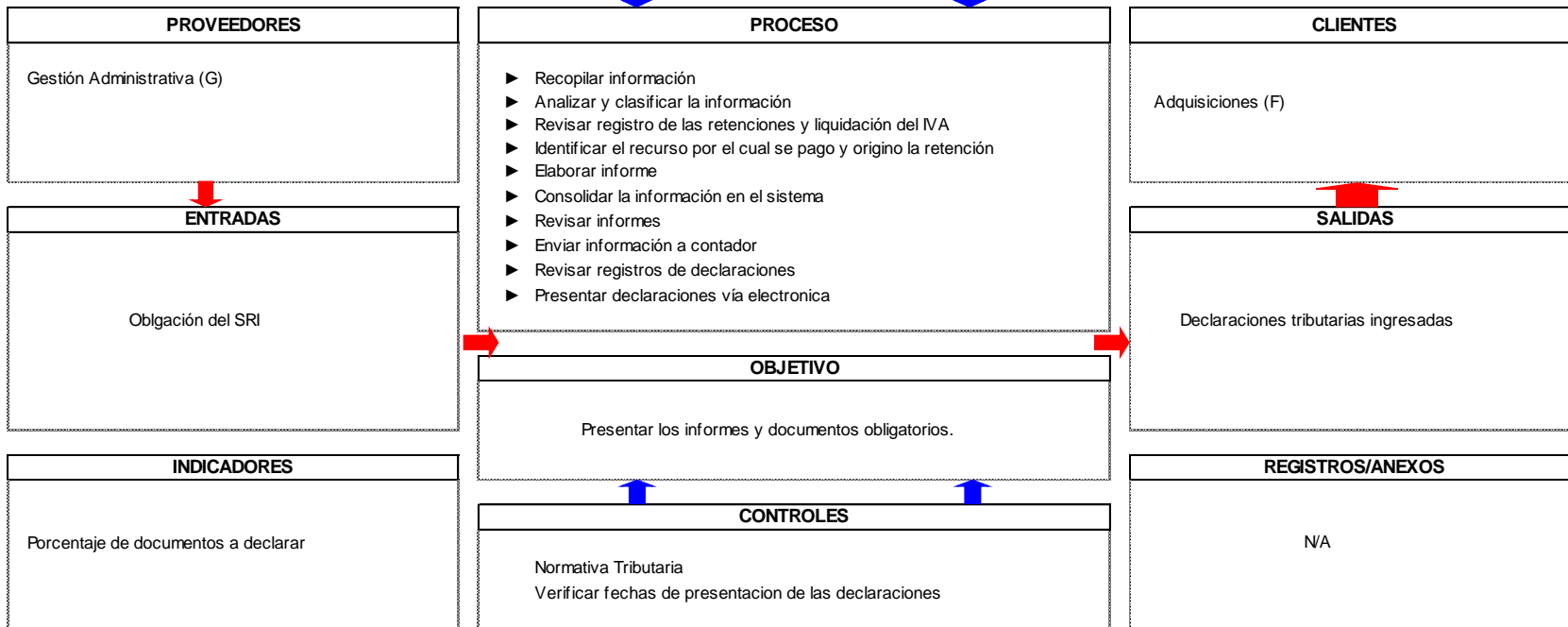
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |      |                             |
|--------------------------------|--|------------------------------|------|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Realizar declaraciones Tributarias   | <b>CODIFICACION</b>          | E3.1 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Amparo Simba   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |      | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con recopilar la información y termina con presentar las declaraciones vía electrónica |                              |      |                             |

| RECURSOS        |   |                   |                             |
|-----------------|---|-------------------|-----------------------------|
| <b>FSICOS</b>   | Facturas, Retenciones, Informes                   | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido     |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferrecaracol, SRI | <b>RRHH</b>       | Auxiliar Contable, Contador |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

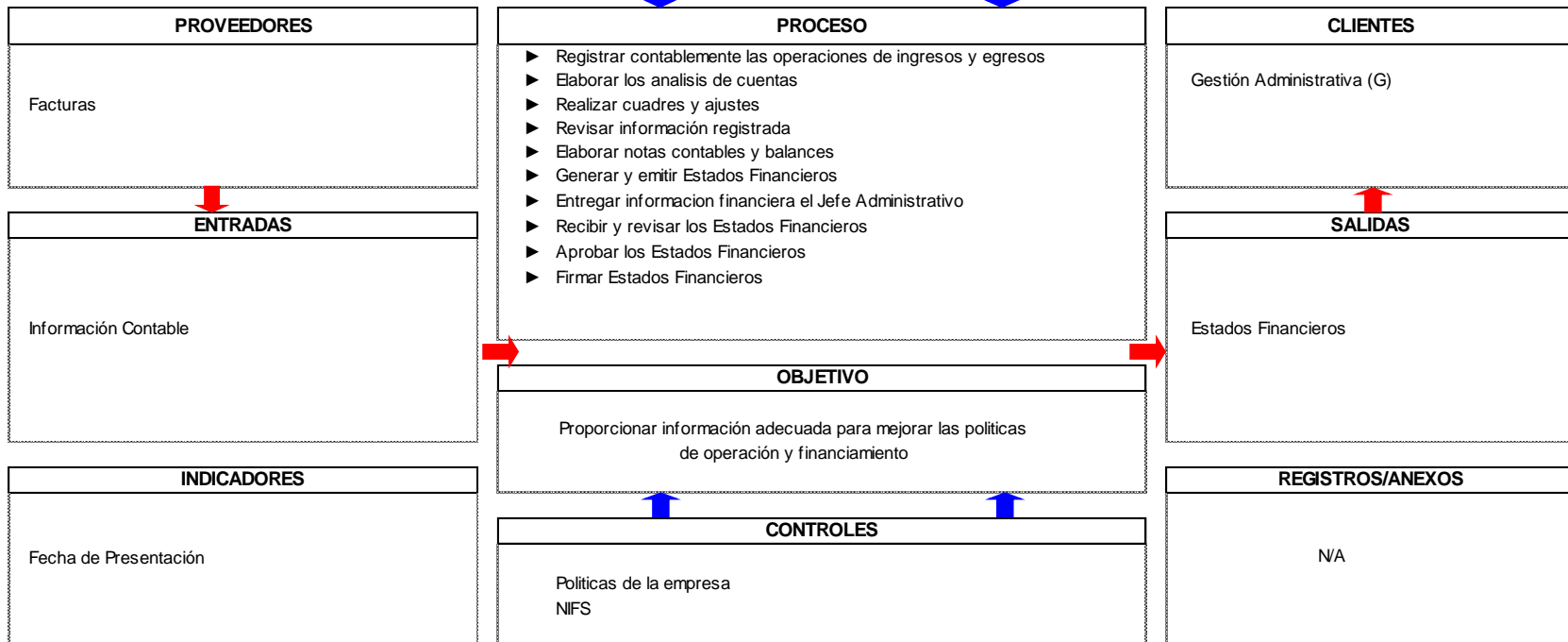
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |   |                              |                      |
|--------------------------------|---|------------------------------|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Realizar Estados Financieros  | <b>CODIFICACION</b>          | E3.2                 |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Amparo Simba  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> | <b>EDICION No.00</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia cuando se registra contablemente las operaciones de ingresos y egresos y termina con la firma de los Estados Financieros. |                              |                      |

| RECURSOS        |   |                   |  |
|-----------------|---|-------------------|--|
| <b>FISICOS</b>  | Calculadora, Registros                        | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido                |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferreacaracol | <b>RRHH</b>       | Auxiliar Contable, Jefe Administrativo |

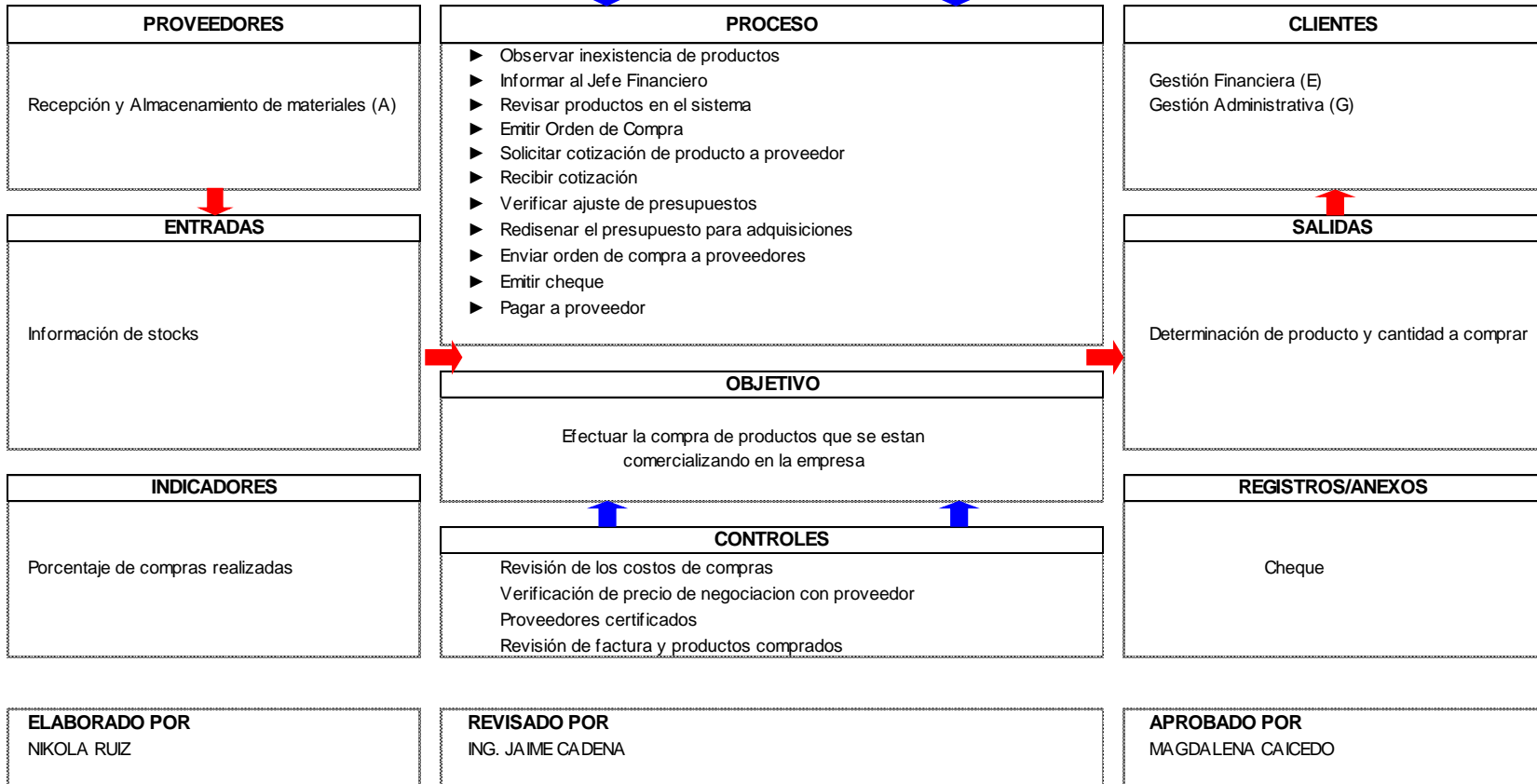


|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| <b>ELABORADO POR</b><br>NIKOLA RUIZ | <b>REVISADO POR</b><br>ING. JAIME CADENA | <b>APROBADO POR</b><br>MAGDALENA CAICEDO |
|-------------------------------------|--|--|

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |                      |
|--------------------------------|--|------------------------------|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Gestión de Compras   | <b>CODIFICACION</b>          | F1                   |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Gissela Noroña   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> | <b>EDICION No.00</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con la observación la inexistencia de productos y termina con pagar al proveedor |                              |                      |

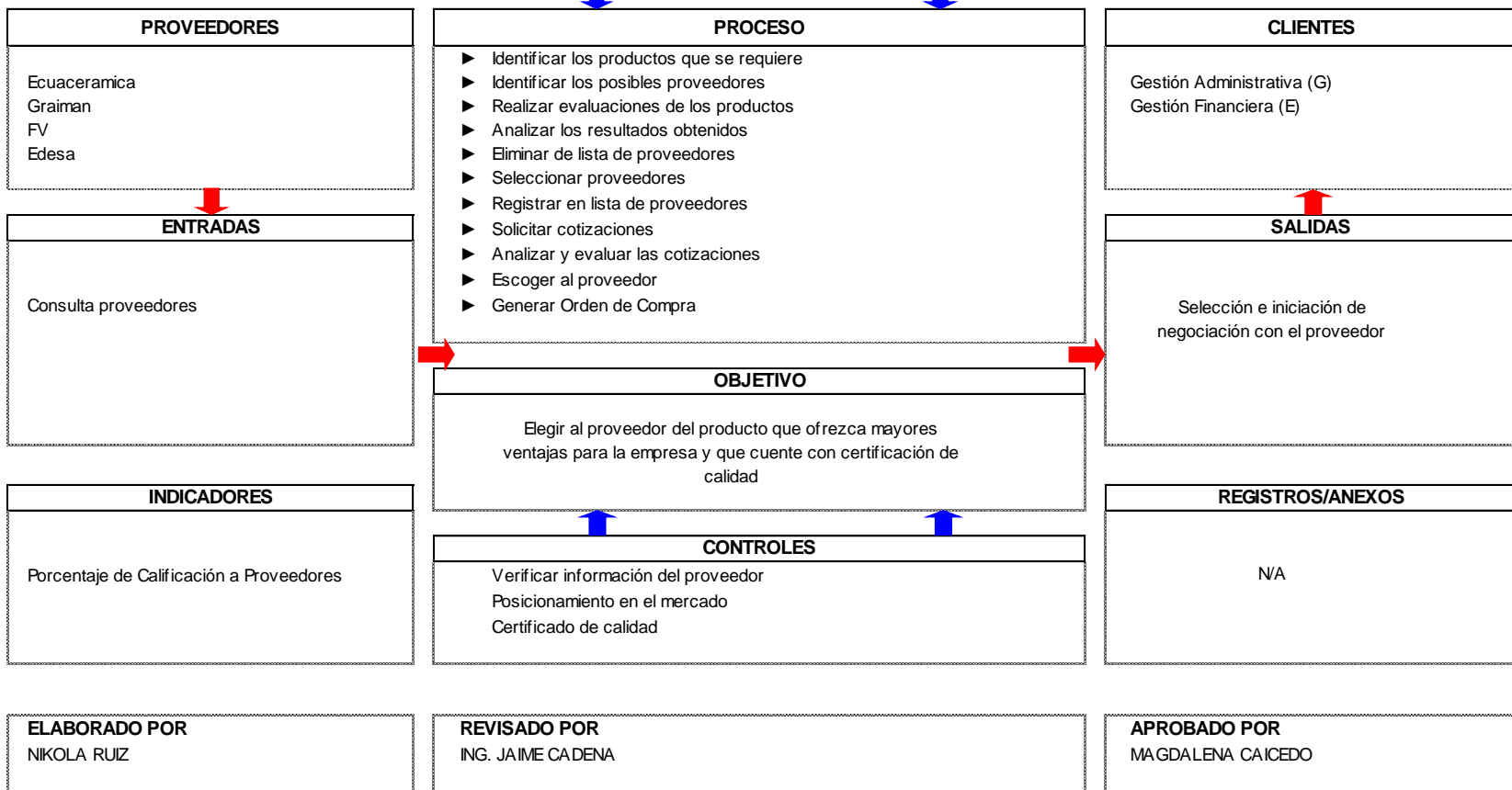
| RECURSOS        |  |                   |  |
|-----------------|--|-------------------|--|
| <b>FSICOS</b>   | Orden de compra, Cotización, Cheque          | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido                  |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferrecaracol | <b>RRHH</b>       | Jefe de Ventas, Jefe Financiero, Gerente |



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |   |                              |    |                             |
|--------------------------------|---|------------------------------|----|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Evaluar Proveedores   | <b>CODIFICACION</b>          | F2 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Gissela Noroña  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |    | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con productos que se requiere y termina con generar la Orden de Compra. |                              |    |                             |

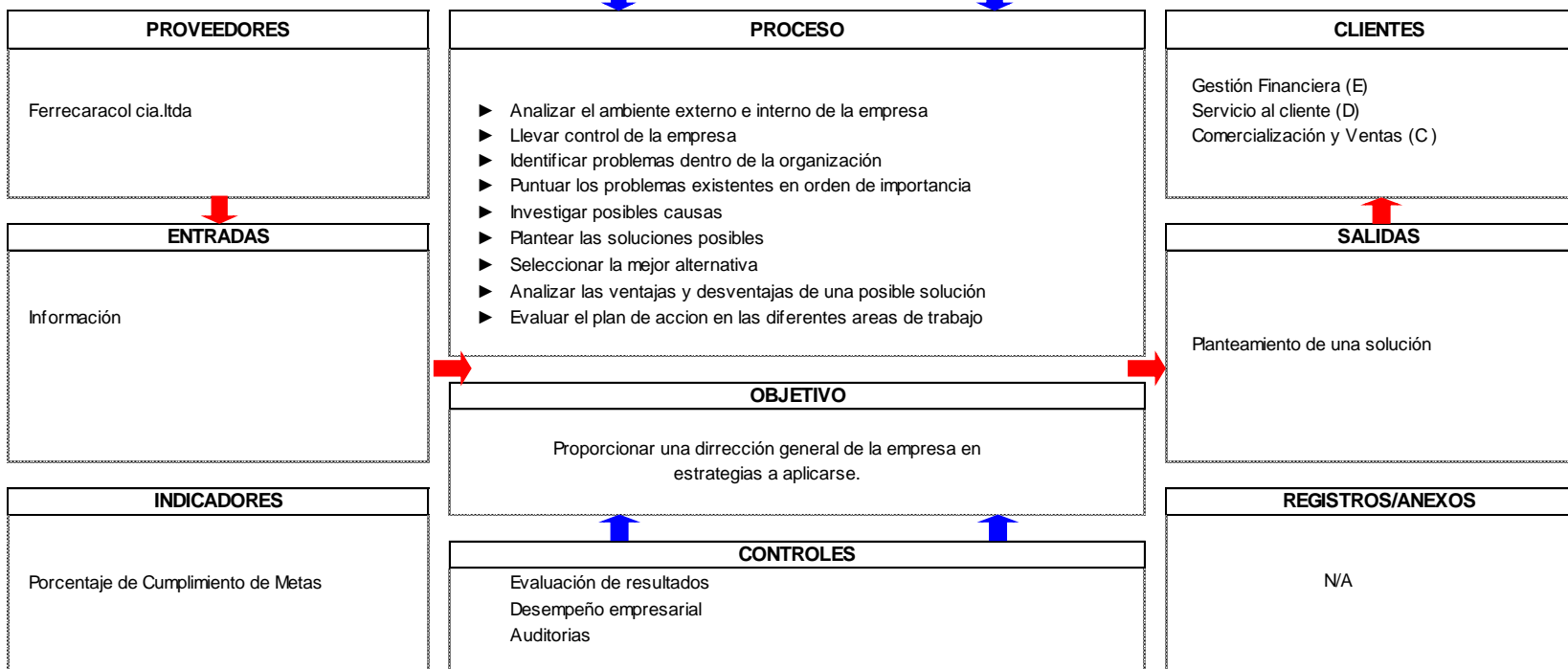
| RECURSOS        |  |                   |                          |
|-----------------|--|-------------------|--------------------------|
| <b>FISICOS</b>  | Lista proveedores, Productos, Cotizaciones   | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido  |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferrecaracol | <b>RRHH</b>       | Gerente, Jefe Financiero |



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |   |                              |    |                             |
|--------------------------------|---|------------------------------|----|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Planificación Estratégica   | <b>CODIFICACION</b>          | G1 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Magdalena Caicedo   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |    | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia desde analizar el ambiente externo e interno de la empresa hasta evaluar el plan de acción en las diferentes areas de trabajo |                              |    |                             |

| RECURSOS        |                       |                   |                         |  |
|-----------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|--|
| <b>FSICOS</b>   | N/A                   | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido |  |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación | <b>RRHH</b>       | Gerente                 |  |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

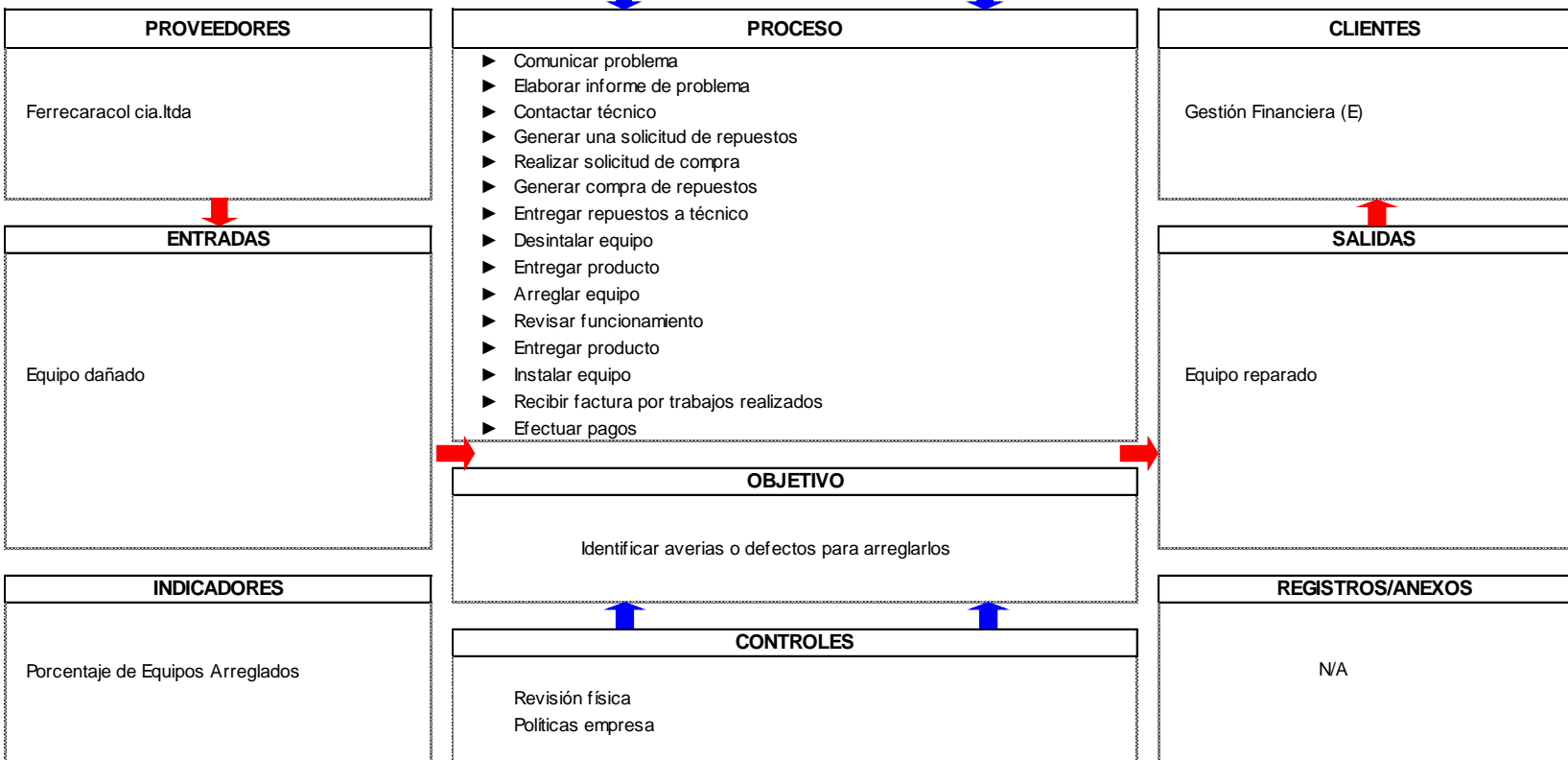
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |   |                              |      |                             |
|--------------------------------|---|------------------------------|------|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Mantenimiento correctivo  | <b>CODIFICACION</b>          | G2.1 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Cristina Lasso  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |      | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con comunicar el problema y termina en efectuar los pagos |                              |      |                             |

| RECURSOS        |                            |                   |  |
|-----------------|----------------------------|-------------------|--|
| <b>FISICOS</b>  | Equipo, Repuestos, Factura | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido                      |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo Técnico             | <b>RRHH</b>       | Jefe de Ventas, Jefe Administrativo, Técnico |

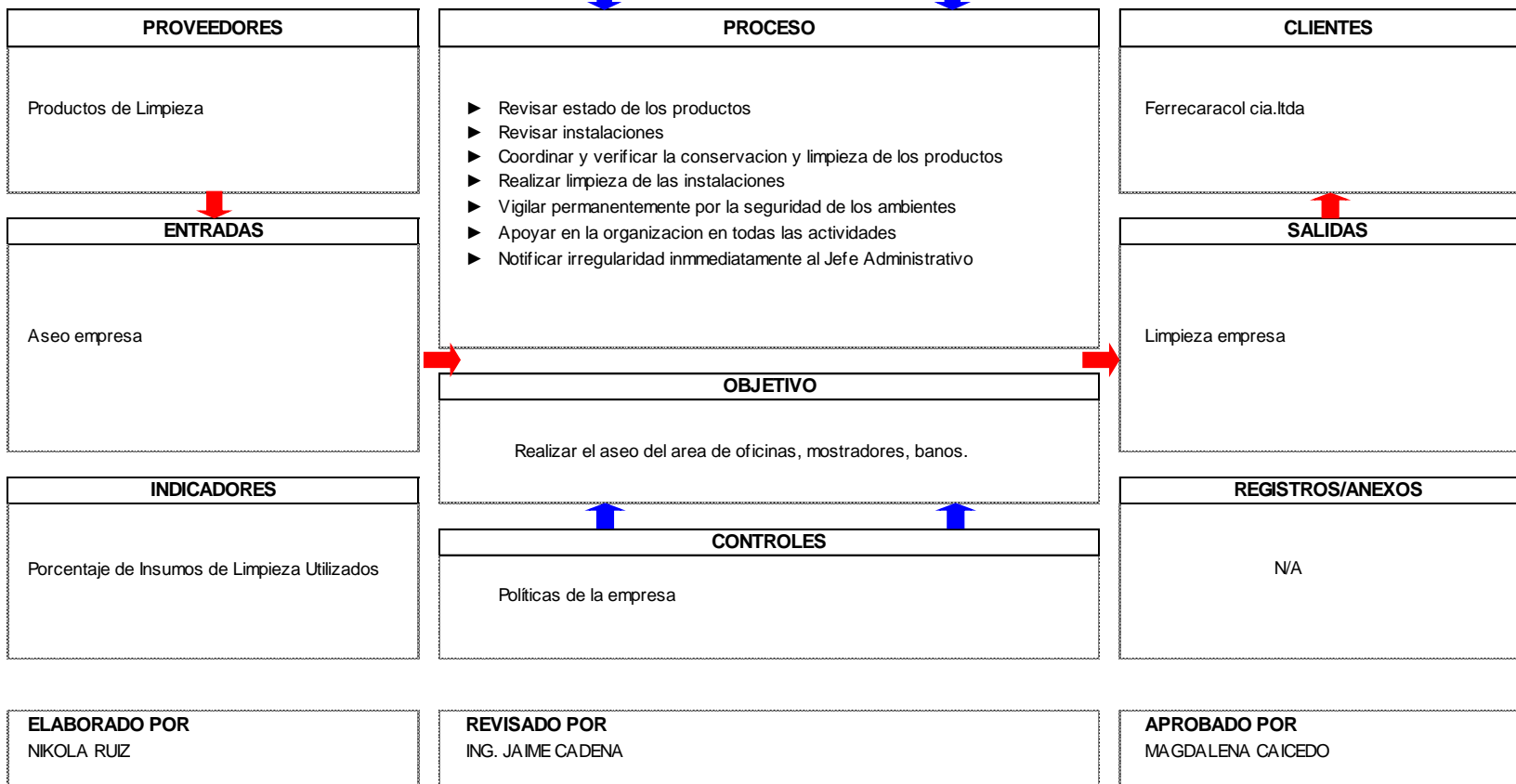


|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| <b>ELABORADO POR</b><br>NIKOLA RUIZ | <b>REVISADO POR</b><br>ING. JAIME CADENA | <b>APROBADO POR</b><br>MAGDALENA CAICEDO |
|-------------------------------------|--|--|

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |      |                             |
|--------------------------------|--|------------------------------|------|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Limpieza   | <b>CODIFICACION</b>          | G2.2 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Mariana Montaluisa   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |      | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con revisar el estado de los productos y termina con notificar irregularidades inmediatamente al Jefe Administrativo |                              |      |                             |

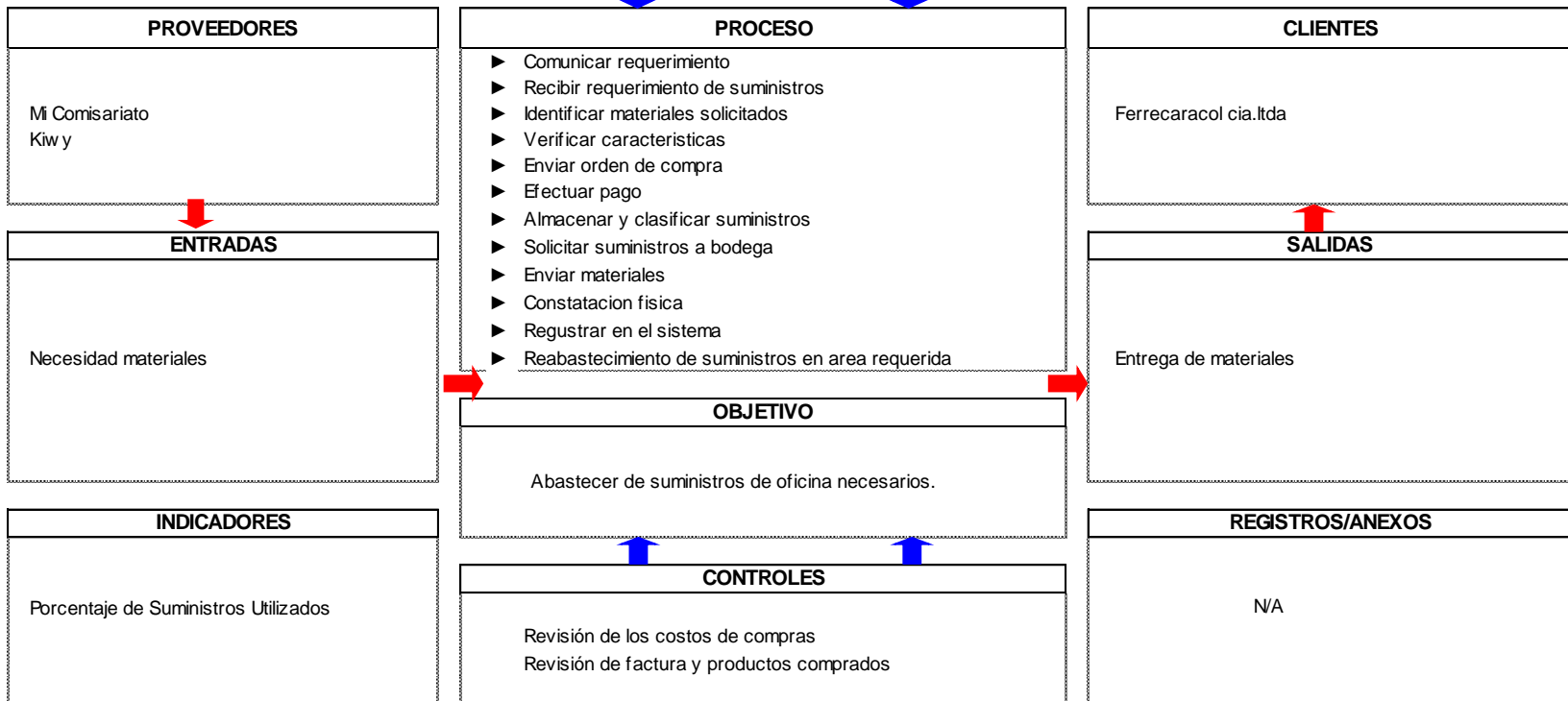
| RECURSOS        |                       |                   |                         |
|-----------------|-----------------------|-------------------|-------------------------|
| <b>FISICOS</b>  | Productos de limpieza | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido |
| <b>TECNICOS</b> | N/A                   | <b>RRHH</b>       | Conserje                |



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |                      |
|--------------------------------|--|------------------------------|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Adquisición Suministros de Oficina   | <b>CODIFICACION</b>          | G3.1                 |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Magdalena Caicedo  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> | <b>EDICION No.00</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con comunicar el requerimiento y termina con el reabastecimiento de suministros en el area requerida |                              |                      |

| RECURSOS        |   |                   |  |
|-----------------|---|-------------------|--|
| <b>FSICOS</b>   | Suministros oficina, Orden de Compra          | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido  |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferreacaracol | <b>RRHH</b>       | Jefe de Ventas, Gerente, Jefe Financiero, Bodeguero, Jefe Administrativo |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

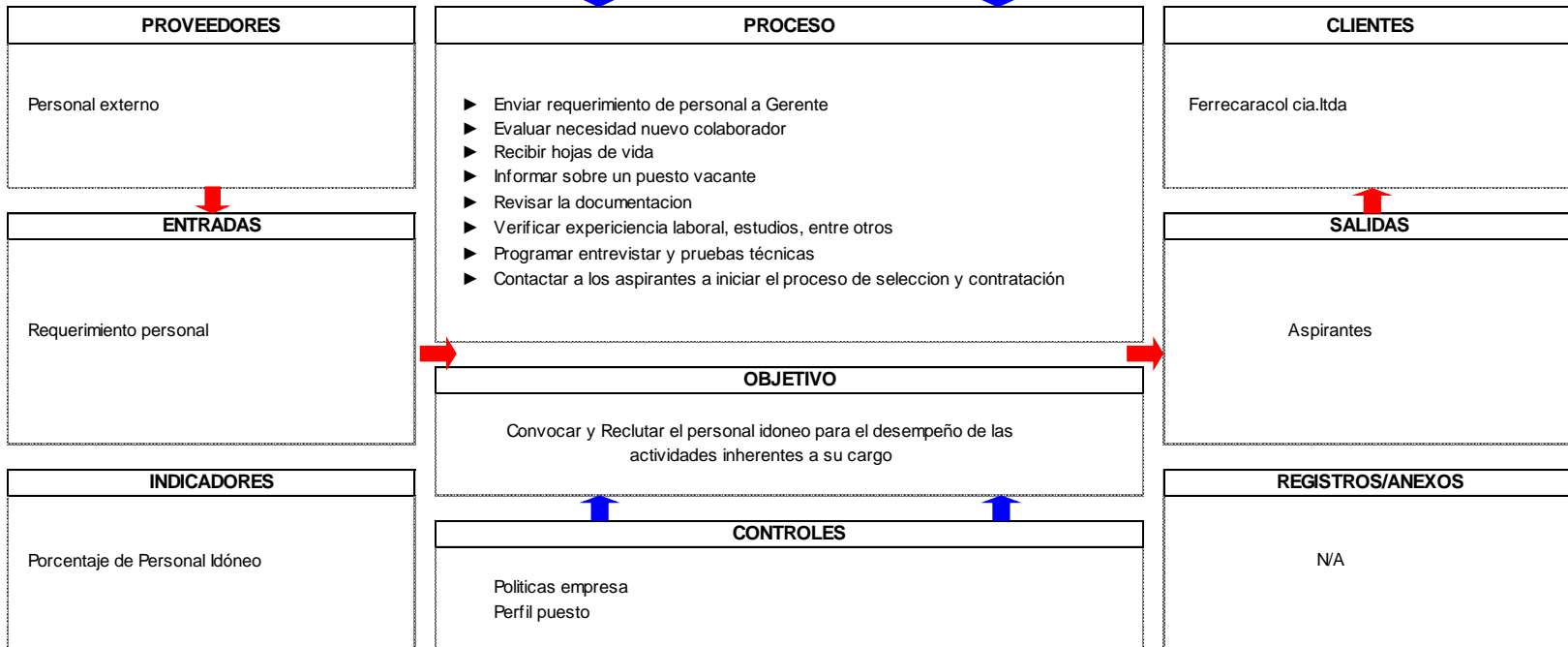
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |                      |
|--------------------------------|--|------------------------------|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Convocatoria y Reclutamiento   | <b>CODIFICACION</b>          | G3.2                 |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Magdalena Caicedo  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> | <b>EDICION No.00</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con enviar el requerimiento de personal al Gerente y termina con contactar a los aspirantes a iniciar el proceso de seleccion y contratación |                              |                      |

| RECURSOS        |   |                   |                              |
|-----------------|---|-------------------|------------------------------|
| <b>FISICOS</b>  | Hojas de vida, Documentación                  | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido      |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo de Computación, Software Ferreacaracol | <b>RRHH</b>       | Jefe Administrativo, Gerente |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

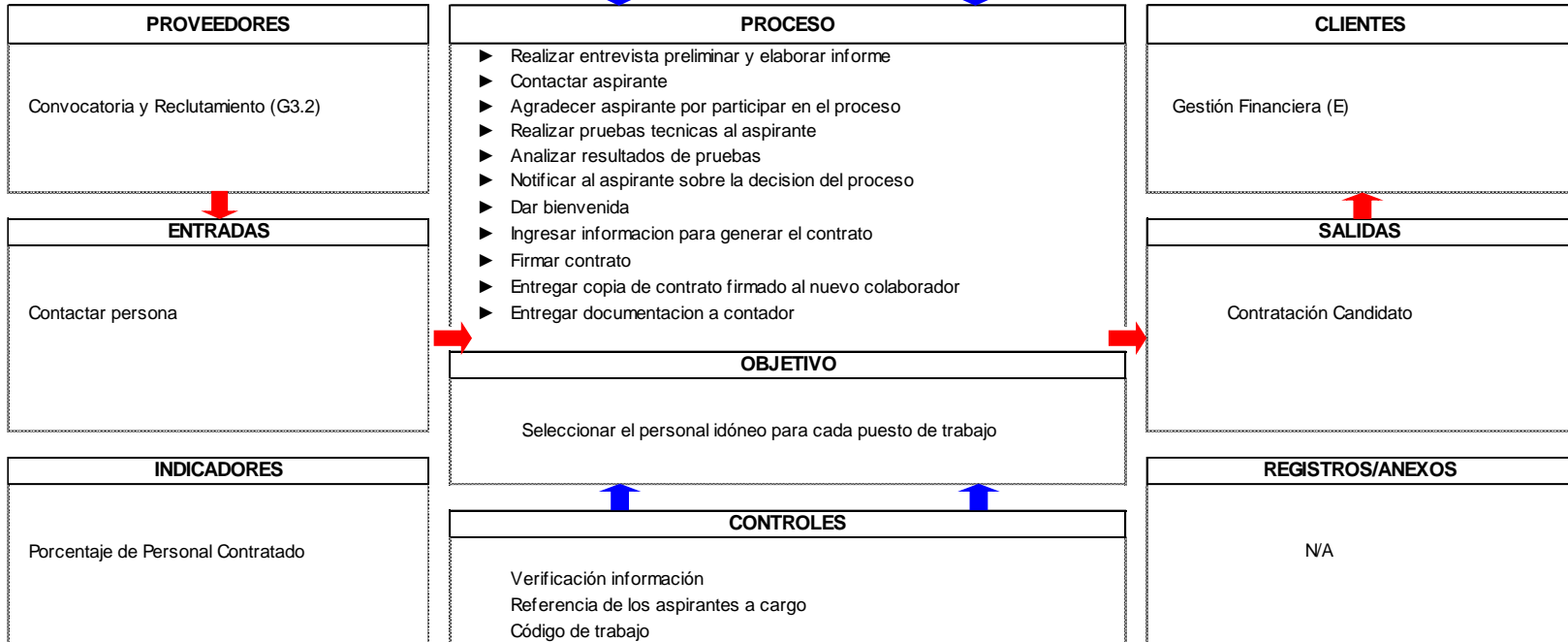
**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |                      |
|--------------------------------|--|------------------------------|----------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Selección y Contratación   | <b>CODIFICACION</b>          | G3.3                 |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Magdalena Caicedo  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> | <b>EDICION No.00</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con realizar entrevista preliminar, elaborar un informe y termina con la entregar documentación a contador |                              |                      |

| RECURSOS        |                              |                   |                         |
|-----------------|------------------------------|-------------------|-------------------------|
| <b>FISICOS</b>  | Contrato, Documentación      | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido |
| <b>TECNICOS</b> | Entrevista, Pruebas técnicas | <b>RRHH</b>       | Gerente, Colaborador    |

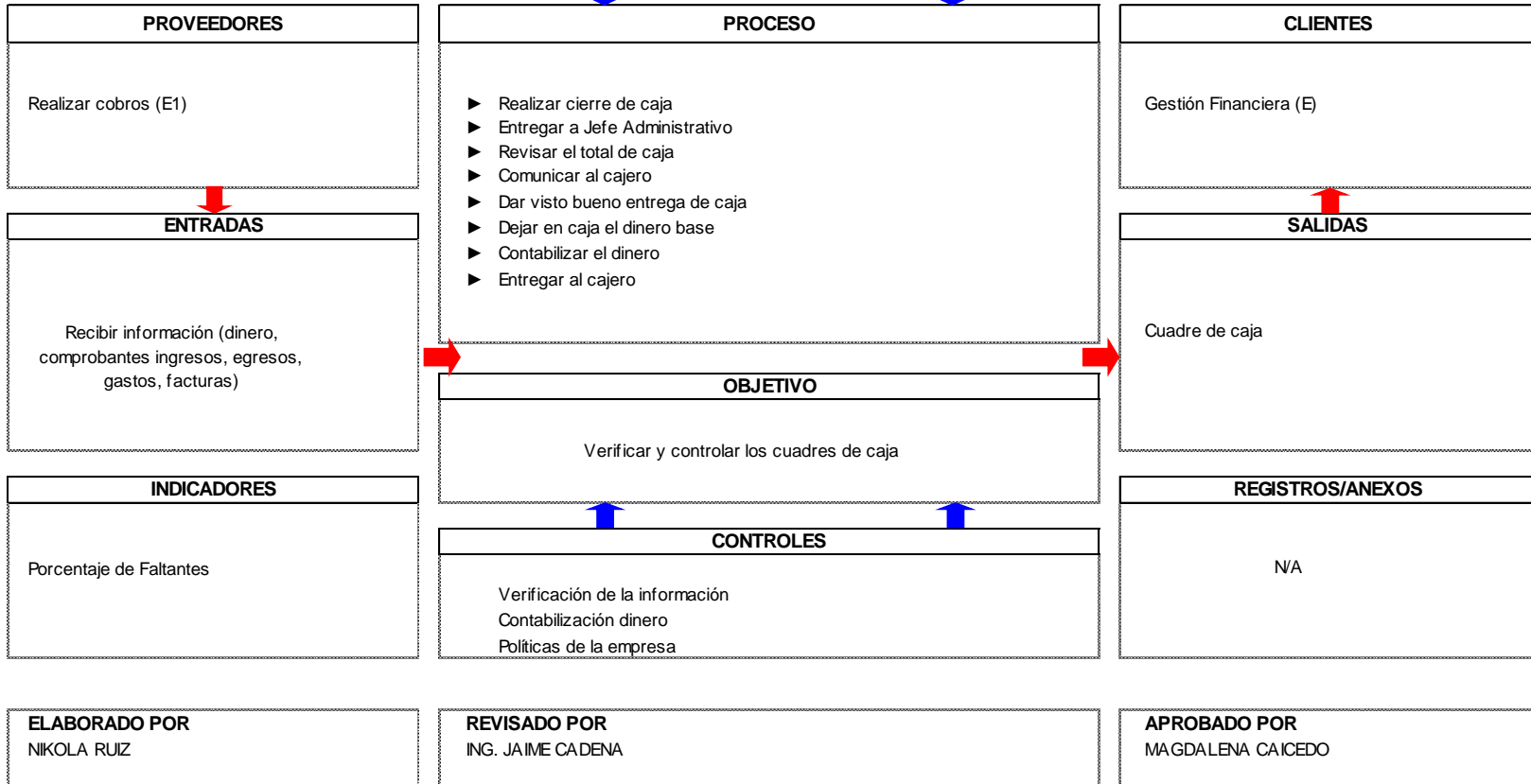


|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| <b>ELABORADO POR</b><br>NIKOLA RUIZ | <b>REVISADO POR</b><br>ING. JAIME CADENA | <b>APROBADO POR</b><br>MAGDALENA CAICEDO |
|-------------------------------------|--|--|

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |      |                             |
|--------------------------------|--|------------------------------|------|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Realizar arqueo de caja  | <b>CODIFICACION</b>          | G3.4 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Cristina Lasso   | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |      | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con el cierre de caja y termina con entregar al cajero |                              |      |                             |

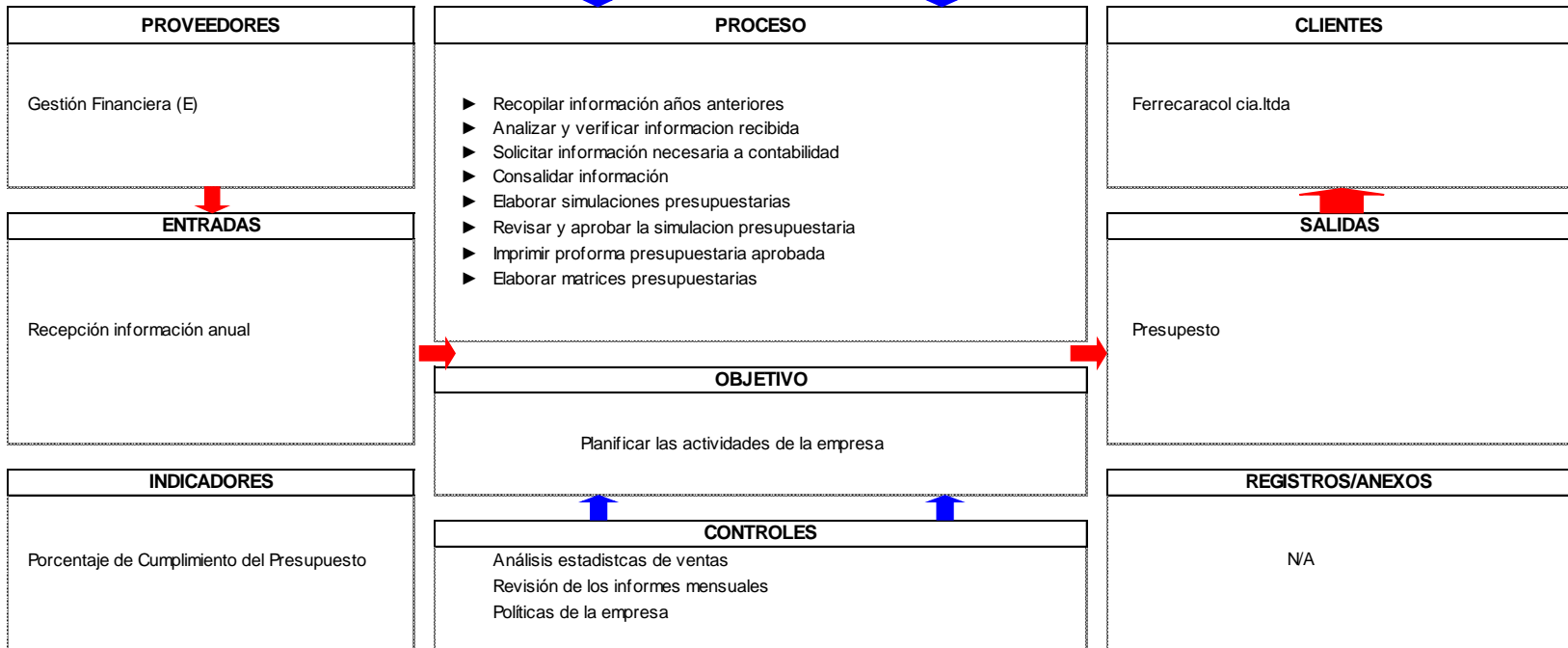
| RECURSOS        |   |                   |                             |  |
|-----------------|---|-------------------|-----------------------------|--|
| <b>FSICOS</b>   | Dinero, Facturas, Calculadora                 | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido     |  |
| <b>TECNICOS</b> | Software Ferreacaracol, Equipo de Computación | <b>RRHH</b>       | Jefe Administrativo, Cajero |  |



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

|                                |  |                              |      |                             |
|--------------------------------|--|------------------------------|------|-----------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO</b>      | Realizar Presupuestos  | <b>CODIFICACION</b>          | G3.5 | <b>EDICION No.00</b>        |
| <b>PROPIETARIO DEL PROCESO</b> | Magdalena Caicedo  | <b>REQUISITO DE LA NORMA</b> |      | <b>FECHA DICIEMBRE 2014</b> |
| <b>ALCANCE</b>                 | El proceso inicia con recopilar informacion de años anteriores |                              |      |                             |

| RECURSOS        |  |                   |                         |
|-----------------|--|-------------------|-------------------------|
| <b>FISICOS</b>  | N/A  | <b>ECONOMICOS</b> | Presupuesto Establecido |
| <b>TECNICOS</b> | Equipo Computación, Software Ferreacaracol | <b>RRHH</b>       | Gerente                 |



**ELABORADO POR**  
NIKOLA RUIZ

**REVISADO POR**  
ING. JAIME CADENA

**APROBADO POR**  
MAGDALENA CAICEDO

**ANEXO No.11**


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**


**FERRECARACOL**

## **INDICE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

| <b>NOMBRE PROCEDIMIENTO</b>  | <b>CÓDIGO</b> |
|--|---------------|
| PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE MERCADERIA A BODEGA                         | P-01          |
| PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE INVENTARIOS                                    | P-02          |
| PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR EL ESTADO DEL PRODUCTO SUCEPTIBLE DE DEVOLUCIÓN | P-03          |
| PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN PRODUCTO ARREGLADO                              | P-04          |
| PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE ORDEN DE COMPRA Y FACTURA DEL PROVEEDOR      | P-05          |
| PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ROL DE PAGOS                                     | P-06          |
| PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR CONTABLEMENTE LAS OPERACIONES                   | P-07          |
| PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LOS PRODUCTOS                                     | P-08          |
| PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y ENTREGAR EQUIPOS                                | P-09          |
| PROCEDIMIENTO PARA INDUCCIÓN DEL PERSONAL                                    | P-10          |





|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
|   | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                                | REVISIÓN:00          |
|  |  | APROBACIÓN: INICIAL  |
|  |  | VERSION: No.00       |
|  |  | PAG: 2/4             |
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE<br/>MERCADERIA A BODEGA</b> | <b>CODIGO P - 01</b> |
| <p><b>1. OBJETO</b></p> <p>Ingresar, almacenar y sistematizar la mercadería en la bodega de la empresa.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la recepción de la mercadería en bodega hasta la ubicación de la misma en el área física correspondiente.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>Bodega:</b> es un área o depósito temporal de las mercaderías que allí se guardan.</p> <p><b>Factura:</b> Una factura es un documento de carácter administrativo que sirve de comprobante de una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación.</p> <p><b>Guía de Remisión:</b> Es el documento que emite el Remitente para sustentar el traslado de bienes con motivo de su compra o venta y la prestación de servicios que involucran o no la transformación de bienes, cesión en uso, Consignaciones y remisiones entre establecimientos de una misma empresa y otros.</p> <p><b>Mercadería:</b> productos tangibles que se comercializan en el mercado de efectivo o intercambio de futuros.</p> <p><b>4. REFERENCIAS</b></p> <p>Políticas de la empresa<br/>Ley de Régimen Tributario Interno</p> <p><b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>Jefe de Ventas</p> <p>Coordina y supervisa que se reciba la mercadería en los tiempos planificados y sea ubicada de manera correcta en las áreas correspondientes.</p> |  |                      |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                                | REVISIÓN:00          |
|   |  | APROBACIÓN: INICIAL  |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE<br/>MERCADERIA A BODEGA</b> | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 3/4             |
|   |  | <b>CODIGO P - 01</b> |
| <p><b>6. DESCRIPCION</b></p> <p>Consiste en el ingreso de la mercadería a bodega luego de haber verificado la mercadería adquirida con la factura correspondiente al proveedor y ubicar ordenadamente por marca, modelo según el orden planificado.</p> <p>Para realizar el ingreso de la mercadería se debe llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Buscar en archivos pendientes (orden de compras) la orden de compras realizada por el proveedor, donde consta la cantidad y mercadería que se solicitó, para tener en cuenta la fecha de entrega del pedido.</li> <li>o Se recibe la factura emitida por el proveedor, por parte del chofer.</li> <li>o Se realiza una comparación de la orden de compra con la factura emitida y la mercadería que se está descargando.</li> <li>o Se observa la mercadería física, mientras se descarga el pedido.</li> <li>o Indica lugar de ubicación de la mercadería, tomando en cuenta el tipo de mercadería que se ha solicitado ya que existe un área de cuidado específico para cada uno.</li> <li>o Se verifica el ingreso de toda la mercadería a bodega.</li> <li>o Si se presenta mercadería en mal estado, se deberá devolver al proveedor, adjuntando una nota donde se detalle los danos que se observaron.</li> <li>o Si la mercadería no presenta ninguna falla o daño se firma una constancia de recepción del pedido, en el que se añade el nombre, el número de cedula de identidad, la fecha y firma de la persona que recibió el pedido.</li> <li>o Se entrega al chofer guía de remisión y copia de la factura.</li> <li>o Se ingresa la información al sistema, tomando como guía la factura original.</li> <li>o Entrega factura original a Jefe Administrativo de la organización, junto con la orden de compra.</li> </ul> <p><b>7. REGISTROS</b></p> <p><b>R_P01-01:</b> Guía de Remisión</p> |  |                      |






|  |   |  |                    |
|--|---|--|--------------------|
|   | FERRECARACOL CIA.LTDA.                    |  | REVISIÓN:00        |
|  |   |  | APROBACIÓN:INICIAL |
|  | PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE INVENTARIOS |  | VERSION: No.00     |
|  |   |  | PAG: 2/5           |
|  |   |  | CODIGO P - 02      |
| <p><b>1. OBJETO</b></p> <p>Establecer las cantidades verdaderas de los diferentes productos existentes en la bodega.</p>   |   |  |                    |
| <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con el ingreso de la mercadería al sistema hasta determinar el tipo de inventario que se tiene en bodega.</p>  |   |  |                    |
| <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>Activos:</b> es un bien tangible o intangible que posee una empresa o persona natural.</p> <p><b>Control:</b> Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones.</p> <p><b>Inventario:</b> El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados.</p> <p><b>Stock:</b> se usa en español con el sentido de existencias (todo lo referente a los bienes que una persona u organización posee y que sirven para la realización de sus objetivos).</p> |   |  |                    |
| <p><b>4. REFERENCIAS</b></p> <p>Políticas de la empresa</p>  |   |  |                    |
| <p><b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>Jefe de Ventas</p> <p>Registra la mercadería que ingresa a la organización en el sistema que se maneja dentro de la misma.</p>   |   |  |                    |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                    | REVISIÓN:00          |
|   |  | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE INVENTARIOS</b> | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 3/5             |
|   |  | <b>CODIGO P - 02</b> |
| <p><b>6. DESCRIPCION</b></p> <p>Consiste en el control del inventario por parte del Jefe de Ventas permitiendo conocer los productos y sus cantidades almacenados en la bodega de la empresa.</p> <p>Para realizar el control de inventarios en la organización se debe llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Revisar las cantidades en unidades de los inventarios que presenta la empresa se ve reflejado en el kardex.</li> <li>o El control de inventarios se realizara mensualmente</li> <li>o Dirigir a la carpeta de autocontrol</li> <li>o Ingresar a la hoja de Inventarios.</li> <li>o Dirigirse a la pestaña de formulario evaluativo, el mismo que contiene descripción, código, número de modelo, la fecha de compra y de venta.</li> <li>o Realizar una impresión del mismo.</li> <li>o Dirigirse a bodega</li> <li>o Realizar un conteo manual, de la última mercadería que ingreso a bodega.</li> <li>o Guiarse con el control de ingresos y salidas de mercadería que se tiene en bodega.</li> <li>o Verificar la cantidad existente en bodega.</li> <li>o Comparar valores de formulario evaluativo con hoja de control de entradas y salidas que se tiene en bodega.</li> </ul> <p><b>7. REGISTROS</b></p> <p>R_P02-01: Kardex</p> <p>R_P02-02: Control de Entradas y Salidas</p> |  |                      |







|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>   | REVISIÓN:00          |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR EL ESTADO DEL PRODUCTO QUE SEA SUCEPTIBLE DE DEVOLUCIÓN</b> | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   |   | VERSION: No.00       |
|   |   | PAG: 2/4             |
|   |   | <b>CODIGO P - 03</b> |

- 1. OBJETO**

Identificar las razones por las que se realiza la devolución, y reconocer las características propias de cada producto y si el mismo es sujeto a devolución.
- 2. ALCANCE**

El procedimiento inicia con la recepción del producto a devolverse hasta que el mismo ingresa a bodega.
- 3. DEFINICIONES**

**Devolución:** es el proceso de un cliente que ha comprado una mercancía previamente, la devuelve de nuevo a la tienda, y a cambio, recibe un efectivo por devolución, cambio por otro artículo (igual o diferente), o un crédito de la tienda.

**Nota de crédito:** Es un comprobante que una empresa envía a su cliente para acreditar la devolución de un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota.
- 4. REFERENCIAS**

Políticas de la empresa
- 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**


Ejecutivo de Ventas

Identificar las características y estado del producto susceptible de devolución y emitir una nota de crédito por el valor correspondiente a nombre del cliente.
- 6. DESCRIPCION**

La verificación del estado del producto abarca varios aspectos desde los sellos en donde se identifica el modelo, serie y demás datos del producto que no sean alterados, así como el empaque, y el respaldo de la factura para cualquier reclamo que el cliente presente o en caso que desee reemplazar el producto adquirido.

Para llevar a cabo la devolución de un producto se debe tener en cuenta:

  - o Se recibe producto y factura del mismo.

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>   | REVISIÓN:00          |
|   |   | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR EL ESTADO DEL PRODUCTO QUE SEA SUCEPTIBLE DE DEVOLUCIÓN</b> | VERSION: No.00       |
|   |   | PAG: 3/4             |
|   |   | <b>CODIGO P - 03</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>o Se revisa fecha de compra.</li> <li>o Para efectuar devolución la factura debe estar con vigencia de 30 días después de haber efectuado la compra.</li> <li>o Ingresa al sistema icono Compras.</li> <li>o Digita el número de factura.</li> <li>o Verifica la fecha de compra.</li> <li>o Revisa el estado del producto a devolver (etiquetas, empaque, estado físico)</li> <li>o Si cumple con estado adecuado para devolución se cuestiona a cliente el motivo de la devolución.</li> <li>o Se procede a elaborar una nota de crédito.</li> <li>o En la nota de crédito se ingresa el nombre del cliente, por el valor a favor del mismo.</li> <li>o Entrega nota de crédito, indica que el vencimiento de la nota de crédito es de 30 días, posterior a su emisión.</li> <li>o Ingresa código consta en factura del producto devuelto en el sistema.</li> <li>o Entrega el producto a bodega para su almacenamiento.</li> </ul> <p><b>7. REGISTROS</b></p> <p><b>R_P03-01: Nota de Crédito</b></p> |   |                      |



FERRECARACOL CIA.LTDA.

PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR EL ESTADO DEL PRODUCTO QUE SEA SUCEPTIBLE DE DEVOLUCIÓN

REVISIÓN:00

APROBACIÓN:INICIAL

VERSION: No.00

PAG: 4/4

CODIGO P - 03

R\_P03-01: NOTA DE CRÉDITO

**NOTA DE CREDITO**  
Serie: 004-0048 N° 000797  
AUT. SRL No. 111454821  
FORMA DE DEVOLUCIÓN 01/10/01/2014

**FERRETERÍA EL CARACOL**  
FERRECARACOL CIA. LTDA.  
R.U.C.: 1792099121001  
DIRECCIÓN: Manuel Garmas s/n y José Mejía  
Tel.: 2315 185 Telfax: 2316 230 • Machachi - Ecuador

FECHA: 11/10/2014  
TEL: 093461 80773823


ORIGINAL CLIENTE COPA EMISOR  
CLIENTE  
RECIBI - CONFORME


FERRETERIA EL CARACOL  
FERRECARACOL CIA LTDA.

VALIDA SU EMISION HASTA 05 / ABRIL / 14

VALORIA APTOR GARY GERMAN RUC: 17912645991 AUT. SRL: 12548 NUMERADO DEL 98781 AL 99998



|  |  |                      |
|--|--|----------------------|
|   | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                              | REVISIÓN:00          |
|  |  | APROBACIÓN:INICIAL   |
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN<br/>PRODUCTO ARREGLADO</b> | VERSION: No.00       |
|  |  | PAG: 2/4             |
|  |  | <b>CODIGO P - 04</b> |
| <p><b>1. OBJETO</b></p> <p>Recibir producto por parte del proveedor, conocer las causas que provocaron el daño en el mismo y entregar nuevo producto a cliente.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la recepción del producto entregado por el proveedor hasta la entrega del mismo al cliente, cuando el producto ha sido arreglado.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>Daño:</b> El término proviene del latín <i>damnum</i> y está vinculado al verbo que se refiere a causar perjuicio, menoscabo, molestia o dolor.</p> <p><b>Garantía:</b> La garantía es una seguridad que se ofrece con respecto a una pérdida económica. Esta se concede en transacciones comerciales como un medio de evitar el temor asociado a un posible perjuicio.</p> <p><b>Proveedor:</b> Son aquellos que proveen o abastecen, o sea que entregan bienes o servicios a otros.</p> <p><b>Reparación:</b> Se define como la acción o efecto de restituir a su condición normal y de buen funcionamiento, a cosas materiales mal hechas, deterioradas, o rotas.</p> <p><b>4. REFERENCIAS</b></p> <p>Políticas de la empresa<br/>Políticas del proveedor</p> <p><b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>Jefe de ventas</p> <p>Responsable de contactarse con el proveedor para dar a conocer el daño o falla que presente algún producto, entregar y recibir el mismo después de su arreglo al cliente.</p> |  |                      |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                              | REVISIÓN:00          |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN<br/>PRODUCTO ARREGLADO</b> | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   |  | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 3/4             |
|   |  | <b>CODIGO P - 04</b> |

**6. DESCRIPCIÓN**

Consiste en la recepción de un producto nuevo o defectuoso, contactarse con el proveedor y notificar los problemas que presentaba el producto, se entrega el producto a proveedor y se espera la respuesta por parte del mismo.

Para realizar la recepción del producto por parte del proveedor se debe:


- o Al momento de entregar el producto al proveedor se entrega una copia de la factura emitida por Ferrecaracol al cliente, la carta de garantía en caso que el producto lo presente y se firma una guía de emisión del proveedor.
- o Se indica los danos o fallas que presenta el producto, notificadas anteriormente por el cliente.
- o El proveedor se contacta con Ferrecaracol, en los próximos 15 días de su entrega.
- o Notifica la solución efectuada, y los danos encontrados en el producto.
- o Indica la fecha de entrega del producto en Ferrecaracol.
- o Se recibe en oficinas al proveedor.
- o Entrega el producto arreglado o nuevo de ser el caso al Jefe de Ventas.
- o Proveedor indica a detalle las características del producto y una recomendación para su uso.
- o Se firma guía de remisión emitida por el proveedor, en el caso de las devoluciones, donde se añade nombre, fecha y firma de la persona que recibió.
- o Se ubica el producto en área adecuada.
- o Se contacta con el cliente para indicar lo sucedido con el producto.
- o Indica fecha para retirar el producto en oficinas.


**7. REGISTROS**

**R\_P04-01:** Permiso de Salida





|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|    | FERRECARACOL CIA.LTDA.  | REVISIÓN:00        |
|   |   | APROBACIÓN:INICIAL |
|   |   | VERSION: No.00     |
|   |   | PAG: 2/6           |
|   | PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE<br>ORDEN DE COMPRA Y FACTURA DEL<br>PROVEEDOR | CODIGO P - 05      |
| <p><b>1. OBJETO</b></p> <p>Recibir orden de compra y factura del proveedor para la cancelación de las cuentas de la empresa.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la recepción la factura hasta la validación de la misma con la orden de compra efectuada anteriormente.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>Contado:</b> es una voz comercial que equivale en efectivo, en dinero, en especie y significa la forma de pago sin plazo señalado, o sea, al momento de contraerse la deuda.</p> <p><b>Cheque:</b> es un título valor que incorpora una orden de pago emitida por el titular de una cuenta corriente bancaria a favor de una persona beneficiaria, quien cobrara su importe dirigiéndose a una empresa del sistema financiero nacional especialmente autorizado para ello.</p> <p><b>Crédito:</b> es una operación financiera donde una persona presta una cantidad determinada de dinero a otra persona llamada "deudor", en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo.</p> <p><b>Orden de Compra:</b> es un documento que emite el comprador para pedir mercaderías al vendedor; indica cantidad, detalle, precio y condiciones de pago, entre otras cosas.</p> <p><b>Pago:</b> es uno de los modos de extinguir las obligaciones, y consiste en el cumplimiento efectivo de la prestación debida.</p> <p><b>4. REFERENCIAS</b></p> <p>Políticas de la empresa<br/>Ley de Régimen Tributario</p> <p><b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>Jefe Administrativo</p> |   |                    |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>  | REVISIÓN:00          |
|   |  | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE<br/>ORDEN DE COMPRA Y FACTURA DEL<br/>PROVEEDOR</b> | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 3/6             |
|   |  | <b>CODIGO P - 05</b> |

Ejecuta y verifica aquellos documentos emitidos por el proveedor, que cumplan con las especificaciones y valor total establecido anteriormente.

**6. DESCRIPCION**

Verificar que todas las facturas que se reciba tengan los siguientes datos correctos:

- Nombre de la empresa
- Razón social
- RUC
- Dirección y teléfono
- Fecha
- Cantidad
- Descripción
- Valor unitario
- Valor total
- Subtotal 0%, Subtotal 12%, Importe 12% y Total
- Fecha de expiración.

Para aprobar la factura y orden de compra se deberá:

- o Recibir las facturas junto con la orden de compra por parte del Ejecutivo de Ventas, cuando ya se ha ingresado la mercadería a bodega y se ha registrado la misma en el sistema.
- o Se valida la información detallada en la factura vs la orden de compra, que coincidan cantidad y valores unitarios.
- o Se revisa encabezado de la factura a detalle (cliente, dirección, ruc, fecha emisión, valor total, descuentos, cálculo del IVA, total a pagar).
- o Se comprueba valores unitarios con orden de compra.
- o Se verifica que la mercadería haya sido ingresada correctamente en el sistema.
- o Se aprueba la factura entregada por el proveedor.
- o Se efectiviza la forma de pago.
- o Se emite cheque a nombre del proveedor al valor y fecha establecido.

**7. REGISTROS**

R\_P05-01: Orden de Compra

R\_P05-02: Factura

R\_P05-03: Guía de Remisión



FerreCaracol

FERRECARACOL CIA.LTDA.

PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE  
ORDEN DE COMPRA Y FACTURA DEL  
PROVEEDOR


REVISIÓN:00  
APROBACIÓN:INICIAL  
VERSION: No.00  
PAG: 5/5  
CODIGO P - 05

R\_P05-02: FACTURA

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>COFERCO</b><br>COMERCIAL FERRETERIA CORONEL<br>AV. PROMERCA 5304 Y PASAJE UNO SANTA RITA<br>27 VALLES ARANCO DORADO SETIMA<br>TEL: 5 - 244231 - 244 530 - CEL: 999 714 184 QUITO - coferco@gmail.com<br>PRECIOS FISCAL UNIDAD A LLAMAR CONSULTAR EN DOCUMENTO CATEGORIZADO - M |  | RUC: 1709320611001<br>FACTURA: 001-001<br>AUT. SRL: 111077398E<br>No. 069877<br>FECHA DE AUTORIZACIÓN: 31/07/2016 10:54<br>RUC: 170909121006<br>FORMA DE PAGO: CREDITO O BANC<br>TELEFONO: 2 316-230   |  |
| EMPRESA: FERRERIA EL CORONEL FERRERARCOL<br>00001027<br>DIRECCION: PARRAL, DORADO SAN Y JOSE NEJUA<br>FECHA: 12-NOVIEMBRE-2014<br>VENDE: 12-NOVIEMBRE-2014  |  | CANTIDAD UNIDAD DESCRIPCION V. UNITARIO PERO V. TOTAL<br>200,00 UN PARRAL FERRERIA 2000hd GR 0,1750 7,000 1.400,00<br>10,00 UN 1000 BROSDE INDIAS 4-1/2 401 2,6329 5,000 263,29<br>300,00 UN 3000 BROSDE 1/2 (30) 25/32 5,4000 12,600 3.780,00 |  |
| CIUDAD: MONTAÑA Y NIEVE, C.A. 26/200<br>VALOR TOTAL: 170,54<br>DESC: 0,00<br>BASE IVA: 170,54<br>IVA: 12% 20,47<br>TOTAL: 191,01  |  | PAGO POR: <i>dey.</i><br>FECHA: 13-NOV-14<br>VALOR: 191,01   |  |

COFERCO  
 COMERCIAL FERRETERIA CORONEL

CANCELADO EN SU ENTERO POR EL BANCO DE GUAYAS  
 CANCELADO EN SU ENTERO POR EL BANCO DE GUAYAS

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>  | REVISIÓN:00          |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE<br/>ORDEN DE COMPRA Y FACTURA DEL<br/>PROVEEDOR</b> | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   |  | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 6/6             |
|   |  | <b>CODIGO P - 05</b> |


**R\_P05-03: GUÍA DE REMISIÓN**


|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>COFERCO</b><br><small>COMERCIO INTERNACIONAL S.A.S.</small><br><small>CALLE 1300 # 211 2100001 CI. - 085714 194</small><br><small>BOGOTÁ</small> | <b>AX SANGACA 2284 FRESAL 980</b><br><small>TUAC 280 211 2100 081 CI. - 085714 194</small><br><small>BOGOTÁ</small> | <b>RUC 37095206330</b><br><b>Nº 069877</b><br>MOTIVO DEL TRASLADO:<br><input type="checkbox"/> VENTA - SERVICIOS<br><input type="checkbox"/> COMERCIALIZACION - PRODUCTOS<br><input type="checkbox"/> TRANSFERENCIA |
| <b>FECHA FACTURA</b><br>13/11/14  | <b>FECHA FACTURA</b><br>13/11/14  | <b>NO. DE REMISIÓN</b> 091-001  |
| <b>RECEPCIONADO</b><br>FERRERÍA EL CARACOL FERRERACOL   | <b>RECEPCIONADO</b><br>FERRERÍA EL CARACOL FERRERACOL   | <b>TELÉFONO</b><br>2 314-528  |
| <b>RECEPCIONADO</b><br>RIVALE GERRA SAN Y JOSE REDA   | <b>RECEPCIONADO</b><br>RIVALE GERRA SAN Y JOSE REDA   | <b>REP. FACTURA</b><br>F069877  |
| <b>VEHICULO</b><br>FERRERACOL   | <b>VEHICULO</b><br>FERRERACOL   | <b>VEHICULO</b><br>FERRERACOL   |
| <b>DETALLE DE BIENES ENTREGADOS</b>   |   |   |
| CANTIDAD  | DESCRIPCIÓN   | DESCRIPCIÓN   |
| 20,00   | 040   | Piedra P. Colapero 200kg CA   |
| 05,00   | 040   | 0330 ARROTE INDUSTRIAL 4-1/2 40T  |
| 30,00   | 040   | 3006 ARROZ 1/2 (20) 25/22   |
| <b>OTROS DATOS</b>  |   |   |
| PRECIO TOTAL: 69.877.000,00   |   |   |
| IMPORTE TOTAL: 69.877.000,00  |   |   |
| IMPORTE TOTAL: 69.877.000,00  |   |   |


  
 REVISOR: [Nombre]

REVISOR: [Nombre]  
 FECHA: 13/11/14  
 LUGAR: BOGOTÁ



|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                   | REVISIÓN:00          |
|   |   | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ROL DE PAGOS</b> | VERSION: No.00       |
|   |   | PAG: 2/6             |
|   |   | <b>CODIGO P - 06</b> |
| <p><b>1. OBJETO</b></p> <p>Coordinar y aprobar la elaboración de los roles de pagos mensualmente correspondiente a cada trabajador.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con el registro de los días trabajados hasta el cálculo real de la remuneración a acreditar al trabajador.</p> <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>IESS:</b> es una entidad ecuatoriana pública descentralizada, creada por la Constitución Política de la República, dotada de autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, con personería jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto indelegable la prestación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional.</p> <p><b>Remuneración:</b> es la suma de dinero y otros pagos en especie que recibe de forma periódica un trabajador de su empleador por un tiempo de trabajo determinado o por la realización de una tarea específica o fabricación de un producto determinado.</p> <p><b>Rol de Pagos:</b> Es un documento contable, de carácter interno, en el que se registran los valores que constituyen ingresos y deducciones para el trabajador por concepto de remuneraciones.</p> <p><b>4. REFERENCIAS</b></p> <p>Políticas de la empresa<br/> Código de trabajo<br/> Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social</p> <p><b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>Gerente</p> <p>Revisar e ingresar la información y remuneración mensualmente que corresponde a cada colaborador, así como sus beneficios que le competen por ley.</p> |   |                      |

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                   | REVISIÓN:00          |
|   |   | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   |   | VERSION: No.00       |
|   |   | PAG: 3/6             |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ROL DE PAGOS</b> | <b>CODIGO P - 06</b> |
| <p><b>6. DESCRIPCION</b></p> <p>Consiste en el ingreso de los días trabajados por el colaborador al IESS, para el cálculo del sueldo en función de los días trabajados.</p> <p>Para realizar el rol de pagos se debe seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Recibir el control de asistencia por parte del Jefe de Ventas donde consta los días laborados, la hora de ingreso, permisos.</li> <li>o Validar la información presentada.</li> <li>o Ingresar al sistema y verificar que todos los empleados que constan en nómina estén afiliados.</li> <li>o Se ingresa al sistema de rol de pagos en excel, de FerreCaracol.</li> <li>o Ingresar número de días trabajados por empleado, guiándose en el control de asistencia.</li> <li>o Añade número de horas extras para su cálculo.</li> <li>o Genera sueldo a recibir y el total de horas extras, descontando el aporte personal.</li> <li>o Se comprueba la información y valores totales correspondientes a cada trabajador.</li> <li>o Se imprime los roles de pagos personales de cada trabajador.</li> <li>o Se consolida la información detallada del sueldo, aporte personal, alimentación, fondos de reserva, prestación iess, imp. renta.</li> <li>o Se imprime consolidado de información detallada para su posterior revisión y firma de constancia.</li> </ul> <p><b>7. REGISTROS</b></p> <p>R-P06-01: Rol de Pagos Personal</p> <p>R-P06-02: Rol de Pagos Grupal</p> <p>R-P06-03: Control de Asistencia</p> |   |                      |

|   |   |                      |
|---|---|----------------------|
|  | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                   | REVISIÓN:00          |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ROL DE PAGOS</b> | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   |   | VERSION: No.00       |
|   |   | PAG: 4/6             |
|   |   | <b>CODIGO P - 06</b> |

**R-P06-01: ROL DE PAGOS PERSONAL**

|  |   |                               |
|--|---|-------------------------------|
| <b>ROL DE PAGOS INDIVIDUAL</b><br><br>EMPLEADO:<br>CARGO:          | MES DE:   |                               |
| <b>INGRESOS</b><br><br>Sueldo básico<br>Horas extras<br>Comisiones | <b>DESCUENTOS</b><br><br>Aportes ESS<br>Prestamos Quinogr. ESS<br>Precl. Y Antic. Empresa |                               |
| <b>TOTAL INGRESOS</b>  |   | <b>TOTAL DESCUENTOS</b> \$    |
| <b>NETO A PAGAR</b>  |   | <b>\$</b>                     |
|  |   | RECIBI CONFORME<br>C.I. _____ |


R-P06-02: ROL DE PAGOS GRUPAL


FERRECARACOL CIA.LTDA.  
 ROL DE PAGOS  
 MES DE SEPTIEMBRE DEL 2014

| Nº           | NOMBRE                         | CEGULA    | SUELDO  | AP PERSONAL | IMPEN F | RESERVA | PREST  | RES   | TRIBUTATOTAL | A RECIBIR       | FORMA              |
|--------------|--------------------------------|-----------|---------|-------------|---------|---------|--------|-------|--------------|-----------------|--------------------|
| 1            | CANCEDO REDOBAN MAGDALENA      | 171019077 | 1200.00 | 172.20      |         |         | 450.00 | 11.01 |              | 557.79          | <i>[Signature]</i> |
| 2            | CAUZA SANCHEZ LUIS PATRICIO    | 171203329 | 400.00  | 39.27       |         |         |        |       |              | 360.73          | <i>[Signature]</i> |
| 3            | CAUZA SANCHEZ SECUNDO FABIAN   | 171028408 | 480.00  | 43.01       |         |         |        |       |              | 436.99          | <i>[Signature]</i> |
| 4            | JACOME MONTALUBA MARIANA       | 170190751 | 340.34  | 31.62       |         |         |        |       |              | 308.72          | <i>[Signature]</i> |
| 5            | SIMBA MONTE AMPARO ELIZABETH   | 171701116 | 482.00  | 43.20       |         | 128.50  |        |       |              | 290.30          | <i>[Signature]</i> |
| 6            | LASSO CANCEDO CRISTINA ISABEL  | 171904570 | 1500.00 | 140.20      |         |         |        | 37.31 |              | 1322.49         | <i>[Signature]</i> |
| 7            | LASSO CANCEDO FAUSTO ROLANDO   | 171904572 | 1500.00 | 140.20      |         |         |        | 37.31 |              | 1322.49         | <i>[Signature]</i> |
| 8            | LASSO CANCEDO MAGALY CAROLINA  | 171438424 | 850.00  | 80.78       |         |         |        |       |              | 769.22          | <i>[Signature]</i> |
| 9            | MACHAS MOREIRA ANTONIA         | 130153304 | 470.00  | 38.27       |         |         |        |       |              | 431.73          | <i>[Signature]</i> |
| 10           | CAMPOS GALARZA GLORIA J        | 171923108 | 370.00  | 34.86       |         |         |        | 30.63 |              | 304.51          | <i>[Signature]</i> |
| 11           | CANCEDO REDOBAN ANGEL O.       | 170994180 | 344.88  | 32.22       |         |         |        | 28.72 |              | 283.94          | <i>[Signature]</i> |
| 12           | MORONA MENDOZA MARY GISELA     | 170690714 | 375.00  | 34.60       |         |         |        |       |              | 340.40          | <i>[Signature]</i> |
| 13           | ZARBA CELI EDDY JIMAIL         | 171128088 | 950.00  | 91.00       |         |         |        | 83.33 |              | 775.67          | <i>[Signature]</i> |
| 14           | AL TAMAYANO ORLANDO SANDORA P. | 171280200 | 180.00  | 16.87       |         |         |        |       |              | 163.13          | <i>[Signature]</i> |
| <b>TOTAL</b> |                                |           |         |             |         |         |        |       |              | <b>7.842.90</b> |                    |





|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>   | REVISIÓN:00        |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR<br/>CONTABLEMENTE LAS OPERACIONES</b> | APROBACIÓN:INICIAL |
|   |   | VERSION: No.00     |
|   |   | PAG: 2/6           |
| <b>CODIGO P - 07</b>  |   |                    |
| <p><b>1. OBJETO</b></p> <p>Mantener actualizada y registrada la contabilidad de acuerdo con el sistema uniforme de cuentas.</p>   |   |                    |
| <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la recopilación de información sujeta a revisión y registros contables hasta su respectivo registro en el sistema.</p>  |   |                    |
| <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>Contabilidad:</b> es una disciplina que se encarga de estudiar, medir y analizar en forma teórico-científica la realidad económica, financiera, social y ambiental de una empresa u organización.</p> <p><b>Estados Financieros:</b> son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado.</p> <p><b>Registros:</b> es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.</p> |   |                    |
| <p><b>4. REFERENCIAS</b></p> <p>Políticas de la empresa<br/>NIIFS</p>   |   |                    |
| <p><b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>Asistente contable</p> <p>Es la persona que organiza, supervisa, controla, registra e informa sobre los resultados contables de la empresa.</p>   |   |                    |
| <p><b>6. DESCRIPCION</b></p> <p>Consiste en la recolección de información que contenga datos financieros de los movimientos que la empresa ha realizado durante un periodo determinado,</p>   |   |                    |

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|   | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>   | REVISIÓN:00          |
|  |   | APROBACIÓN:INICIAL   |
|  |   | VERSION: No.00       |
|  |   | PAG: 3/6             |
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR<br/>CONTABLEMENTE LAS OPERACIONES</b> | <b>CODIGO P - 07</b> |
| <p>seguidamente se revisan y constata la información que se observa para registrarla contablemente y anexarlos si se lo requiere.</p> <p>Para realizar el registro contable de las operaciones que se realizan en la empresa se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cuando se realiza la compra, o venta de algún producto la misma siempre se efectúa en el sistema de FerreCaracol y automáticamente se generan los asientos contables en estas transacciones.</li> <li>o En el caso que se presente algún registro mal contabilizado se debe añadir una nota y para notificar a contabilidad.</li> <li>o Se observa en Microsoft Excel los registros generados automáticamente por el sistema de la organización.</li> <li>o Se solicita facturas de ingresos o egresos que no han sido registrados.</li> <li>o Se clasifica las facturas que deberán ser contabilizadas.</li> <li>o Se registra información adjunta en las facturas.</li> <li>o Se consolida la información generada.</li> <li>o Se añade notas aclaratorias, en los asientos contables que sean necesarios.</li> <li>o Se envía la información contable vía mail para su revisión y corrección.</li> <li>o Se aprueba la información.</li> <li>o Se imprime el libro diario de los asientos contables para su aprobación y respaldo.</li> </ul> <p><b>7. REGISTROS</b></p> <p><b>R_P07-01: Asientos Contables</b></p> <p><b>R_P07-02: Libro Diario</b></p> |   |                      |

R\_P07-01: ASIENTOS CONTABLES

ASIENTO CONTABLE


Concepto ... Liq.

Fecha .....

| Cuenta      | Descripcion                   | Debe | Haber |
|-------------|-------------------------------|------|-------|
| 4201.0000.0 | (1) SUELDOS DIRECCION         |      |       |
| 4251.0000.0 | (2) CARGOS SOCIALES-DIRECCION |      |       |
| 2100.0000.0 | (3) SUELDOS A PAGAR           |      |       |
| 2110.0000.0 | (4) CARGOS SOCIALES A PAGAR   |      |       |
| 2110.0000.1 | (5) A.N.S.S.A.L.              |      |       |





|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | FERRECARACOL CIA.LTDA.                   | REVISIÓN:00        |
|   | PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LOS PRODUCTOS | APROBACIÓN:INICIAL |
|   |  | VERSION: No.00     |
|   |  | PAG: 2/4           |
|   |  | CODIGO P - 08      |

**1. OBJETO**

Evaluar la variedad de productos puestos a disposición por parte de los proveedores estudiando características y necesidades del cliente.

**2. ALCANCE**

El procedimiento inicia con la recepción de información detallada hasta obtener los resultados de la evaluación realizada al producto.

**3. DEFINICIONES**

**Cotización:** Aquel documento o información que el departamento de compras usa en una negociación. Es un documento informativo que no genera registro contable. Cotización son la acción y efecto de cotizar (poner precio a algo, estimar a alguien o algo en relación con un fin, pagar una cuota).

**Evaluación:** es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

**4. REFERENCIAS**

Políticas de la empresa

**5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**


Jefe Administrativo

Realiza evaluación de proveedores en conformidad con las exigencias relativas al giro normal de la empresa y las exigencias del cliente.

**6. DESCRIPCION**

Consiste en una evaluación del producto a adquirir para la venta, un estudio exhaustivo que garantice y se adapte a todas las características y funcionamiento que indica el proveedor, para lo cual se realizan pruebas y constataciones físicas de lo que se describe para posteriormente analizar los resultados obtenidos en la evaluación.

Para realizar esta evaluación se debe realizar:

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
|   | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                   | REVISIÓN:00          |
|  |   | APROBACIÓN:INICIAL   |
|  | <b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LOS PRODUCTOS</b> | VERSION: No.00       |
|  |   | PAG: 3/4             |
|  |   | <b>CODIGO P - 08</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>o Para evaluar los nuevos productos, primero se recibe catálogos de los proveedores donde se detallan las características de varios productos.</li> <li>o Se revisa los productos que presentan los catálogos.</li> <li>o Se asocia los productos muchas veces a pedidos o sugerencias de los clientes.</li> <li>o Se estudia posibles compras.</li> <li>o Se comprara precios y productos entre varios catálogos.</li> <li>o Se selecciona los productos que se desea adquirir.</li> <li>o Se contacta con el proveedor</li> <li>o Cuestiona precios, facilidad de pago, promociones y características más detalladas.</li> <li>o Se pide una cotización vía mail de los productos que se seleccione.</li> <li>o Se recibe respuesta.</li> <li>o Analiza necesidad nuevo producto.</li> <li>o Se evalúa el producto con toda la información obtenida del mismo.</li> <li>o Se realiza orden de compra.</li> </ul> <p><b>7. REGISTROS</b></p> <p>R_P08-01: Catálogo</p> |   |                      |

R\_P08-01: CATÁLOGO

**DEWALT**  
Catálogo Industrial

**D28111S-B3**  
Esmeriladora angular Industrial de 4-1/2" (115mm).

**NOUEVO**  
Herramienta nueva

- Motor succionado que permite un mayor control y ergonomía.
- Sistema Anti Kick para los flejes, siempre al filo.
- Escobillas con disipación automática.
- Caja de engranajes compacta que permite la aplicación en lugares de difícil acceso.

**INCLuye:** Guardia, mango auxiliar, base, batería y disco abrasivo.

**D28402**  
Esmeriladora angular Industrial de 4-1/2" (115mm).

**Herramienta nueva**

- Motor de 11.000 rpm. Con protección contra sobrecarga.
- Sistema de Frenado de Inercia™.
- Caja de engranajes tipo planetario LAMP®.
- Levantador de disco Quick-Change™.
- Guardia ajustable en base.


**INCLuye:** Mango lateral de los pernos, disco, guarda ajustable de base y fleje.

**D28491-B3**  
Esmeriladora Angular de 7" (180mm).

- Motor de 2.000W potencia suficiente para gran cantidad de aplicaciones.
- Bucle para fleje de esp. • Guardia de 7".
- Disco de pulido perillado en uno continuo.
- Mango lateral con dos posiciones para mayor control durante el uso.

**INCLuye:** Guardia, disco, batería, base y mango lateral.



|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|  | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                        | REVISIÓN:00          |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y ENTREGAR EQUIPOS</b> | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   |  | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 2/4             |
|   |  | <b>CODIGO P - 09</b> |

**1. OBJETO**

Velar por el buen funcionamiento de los equipos que posee la empresa, recibir y entregar en buen estado si presentara algún daño.

**2. ALCANCE**

El procedimiento inicia con la recepción del equipo que presenta el daño hasta la entrega del mismo reparado.

**3. DEFINICIONES**

**Repuesto:** es una pieza que se utiliza para reemplazar las originales en máquinas que debido a su uso diario han sufrido deterioro o una avería.

**Servicio Técnico:** es aquel destinado a solucionar problemas vinculados a equipos electrónicos.

**Técnico:** es la persona encargada del mantenimiento, supervisión, reparación de equipos.

**4. REFERENCIAS**

Políticas de la empresa

**5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**


Jefe Administrativo

Persona encargada de velar por el correcto funcionamiento de los equipos con los que cuenta la empresa.

**6. DESCRIPCION**


Consiste en la identificación y verificación del daño que presente algún determinado equipo dentro de la empresa, posteriormente se comunica con el técnico para manifestarle los problemas que tiene se le entrega el equipo y repuestos para su posterior reparación, constatando su buen funcionamiento.


Para llevar a cabo este procedimiento se debe:

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                        | REVISIÓN:00          |
|   |  | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA RECIBIR Y ENTREGAR EQUIPOS</b> | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 3/4             |
|   |  | <b>CODIGO P - 09</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>o Se recibe la notificación del daño que presenta algún equipo dentro de la organización.</li> <li>o Se dirige al lugar donde se comunicó el daño, se observa lo que sucede.</li> <li>o Se realiza un informe de lo observado.</li> <li>o Se contacta con técnico dependiendo el equipo que se ha dañado.</li> <li>o Se busca número en agenda de contactos de los técnicos.</li> <li>o Se explica el daño o fallas que presenta el equipo.</li> <li>o El técnico indica la hora que se dirigirá a la organización.</li> <li>o Recibe técnico en la organización.</li> <li>o Se muestra equipo que presenta las fallas o daños.</li> <li>o El técnico desinstala el equipo y si es necesario se lo lleva.</li> <li>o En caso de que el equipo salga de la empresa, se deberá llenar una hoja donde se detalla el daño que presenta, marca, modelo, fecha, firma.</li> <li>o Cuando el equipo se encuentra arreglado el técnico se comunica con la empresa para indicar fecha de entrega.</li> <li>o Técnico indica daños encontrados.</li> <li>o Instala equipo y verifica su funcionamiento.</li> <li>o El técnico debe firmar control de salida de equipos.</li> <li>o Técnico emite factura por los servicios prestados.</li> </ul> <p><b>7. REGISTROS</b></p> <p><b>R_P09-01: Control Salida Equipos</b></p> |  |                      |





|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                    | REVISIÓN:00          |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b> | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   |  | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 2/4             |
|   |  | <b>CODIGO P - 10</b> |
| <p><b>1. OBJETO</b></p> <p>Dar a conocer al nuevo colaborador el nivel de compromiso y de pertenencia que debe despertar hacia la empresa.</p>  |  |                      |
| <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>El procedimiento inicia con la ubicación del nuevo colaborador en el entorno organizacional hasta el seguimiento de las actividades desarrolladas por el nuevo integrante de la empresa.</p>  |  |                      |
| <p><b>3. DEFINICIONES</b></p> <p><b>Colaborador:</b> es la persona física que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución.</p> <p><b>Compromiso:</b> una estipulación contenida en un contrato por la que las partes acuerdan someter a arbitraje las divergencias que surjan con ocasión del cumplimiento o la interpretación del contrato o un testamento, o cualquier otra cuestión controvertida que exista entre ellas.</p> <p><b>Inducción:</b> es proporcionarles a los empleados información básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria.</p> <p><b>Normas:</b> es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades.</p> |  |                      |
| <p><b>4. REFERENCIAS</b></p> <p>Políticas de la empresa<br/>Código de Trabajo</p>   |  |                      |
| <p><b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>Gerente</p> <p>Planifica, organiza, dirige y controla la ejecución de las actividades concernientes al Talento Humano y Servicios Generales encaminado al bienestar, alto desempeño y seguridad del colaborador para el buen desarrollo organizacional.</p>   |  |                      |

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
|    | <b>FERRECARACOL CIA.LTDA.</b>                    | REVISIÓN:00          |
|   |  | APROBACIÓN:INICIAL   |
|   | <b>PROCEDIMIENTO PARA INDUCCIÓN DEL PERSONAL</b> | VERSION: No.00       |
|   |  | PAG: 3/4             |
|   |  | <b>CODIGO P - 10</b> |
| <p><b>6. DESCRIPCION</b></p> <p>Consiste en dar a conocer al nuevo colaborador que ha sido escogido en el proceso de selección de la empresa, proporcionándole la información necesaria para que conozca más sobre la organización y el puesto en el que se va a desempeñar, capacitándolo de la mejor manera y contestando a todas sus dudas e inquietudes para que pueda desarrollar sus actividades.</p> <p>En lo que respecta a la inducción del personal se debe realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cuando un nuevo trabajador ingresa a la institución, recibe la bienvenida por parte del Gerente de Ferrecaracol.</li> <li>o Se entrega uniforme y se responde a todas las dudas e inquietudes que presente el trabajador.</li> <li>o Se le da a conocer la organización físicamente y los trabajadores encargados en cada área.</li> <li>o Se entrega información física de la empresa.</li> <li>o Se designa un encargado para enseñar las actividades a desarrollar dentro de la organización.</li> <li>o La inducción dura 1 semana.</li> <li>o Se realiza una prueba, para evaluar lo aprendido.</li> <li>o Persona encargada de la inducción, realiza un informe de calificación.</li> <li>o Se imprime informe.</li> <li>o Firman informe nuevo colaborador y persona encargada de inducción.</li> <li>o Entrega informe a Gerente.</li> </ul> <p><b>7. REGISTROS</b></p> <p><b>R_P10-01: Informe de Inducción</b></p> <p><b>8. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b></p> <p>Gerente</p> <p>Planifica, organiza, dirige y controla la ejecución de las actividades concernientes al Talento Humano y Servicios Generales encaminado al bienestar, alto desempeño y seguridad del colaborador para el buen desarrollo organizacional.</p> |  |                      |

**R\_P10-01: INFORME DE INDUCCIÓN**

| I. Información del evento   |           |                |         |            |
|---|-----------|----------------|---------|------------|
| Programa de Formación: _____  |           |                |         |            |
| Centro _____  |           | Regional _____ |         |            |
| Fecha _____   |           | Lugar _____    |         |            |
| 2. Temática del evento  |           |                |         |            |
|   | Excelente | Bueno          | Regular | Deficiente |
| 2.1 Definición y presentación de objetivos                                |           |                |         |            |
| 2.2 Contenido de los temas  |           |                |         |            |
| 2.3 Metodología   |           |                |         |            |
| 2.4 Cumple con objetivos  |           |                |         |            |
| 3. Acerca del capacitador   |           |                |         |            |
|   | Excelente | Bueno          | Regular | Deficiente |
| 3.1 Transmite fácilmente los conocimientos                                |           |                |         |            |
| 3.2 Claridad y conocimiento de los temas                                  |           |                |         |            |
| 3.3 Facilidad para resolver dudas   |           |                |         |            |
| 3.4 Actitud frente al público   |           |                |         |            |
| 4. Recursos y medios  |           |                |         |            |
|   | Excelente | Bueno          | Regular | Deficiente |
| 4.1 Apoyo audiovisual   |           |                |         |            |
| 4.2 Contenido material escrito  |           |                |         |            |
| 5. Uso práctico de los conocimientos adquiridos                           |           |                |         |            |
| 5.1 Los conocimientos adquiridos son aplicables a su proceso de formación | Si        | No             |         |            |
|   |           |                |         |            |
| 6. Acciones de mejoramiento   |           |                |         |            |
| 6.1 Observaciones: _____  |           |                |         |            |
|   |           |                |         |            |
|   |           |                |         |            |

**ANEXO No.12**  
**INDICADORES**

| NOMBRE   | INDICADOR                  | FÓRMULA  | DESCRIPCIÓN   |
|--|----------------------------|--|---|
| Porcentaje de cantidad de materiales recibidos en bodega | RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO | $\frac{\text{Cantidad Recibida} - \text{Cantidad pedida}}{\text{Cantidad pedida}} * 100$                     | Consiste en calcular la diferencia porcentual entre la cantidad pedida y la cantidad recibida en dicho periodo. |
| Porcentaje de Ventas Realizadas                          | COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS  | $\frac{\text{Ventas realizadas por semana}}{\text{Visitas realizadas por semana}} * 100$                     | Consiste en calcular el porcentaje de ventas realizadas frente a las visitas que se tiene.                      |
| Capacidad real de los camiones                           | DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA     | $\frac{\text{Capacidad Real Utilizada}}{\text{Capacidad Real del Camión (kg)}}$                              | Consiste en determinar la capacidad real de los camiones respecto a su capacidad instalada en volumen y peso    |
| Porcentaje de devoluciones de compras                    | RECEPCIÓN DE DEVOLUCIONES  | $\frac{\text{Total de Notas de Crédito}}{\text{Total de Facturas Generadas}}$                                | Consiste en calcular el porcentaje real de devoluciones en compras.   |
| Porcentaje de Garantías Presentadas                      | GESTIÓN DE GARANTIAS       | $\frac{\text{Cantidad de Garantías ejecutadas}}{\text{Cantidad Garantías en condiciones de ser ejecutadas}}$ | Consiste en calcular el porcentaje de garantías presentadas.  |
| Porcentaje cobro efectuado                               | COBRANZAS                  | $\frac{\text{Ventas al Contado}}{\text{Ventas Totales}} * 100$   | Consiste en calcular el porcentaje de cobro efectuado.  |
| Porcentaje de Cuentas por Pagar Proveedores              | PAGO PROVEEDORES           | $\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras}} * 100$  | Consiste en calcular el porcentaje de cuentas por pagar a proveedores.  |

|   |                                  |   |   |
|---|----------------------------------|---|---|
| Porcentaje Cuentas por Pagar Trabajadores | <b>PAGO TRABAJADORES</b>         | $\frac{\text{Total Remuneraciones}}{\text{Numero Total de Trabajadores}} * 100$                     | Consiste en calcular un porcentaje del pago a trabajadores.   |
| Porcentaje de documentos a declarar       | <b>DECLARACIONES TRIBUTARIAS</b> | $\frac{\text{Documentos Sujetos a Declaraciones}}{\text{Total de Documentos}} * 100$                | Calcula un porcentaje de los documentos que deben ser declarados tributariamente.                           |
| Fecha presentación                        | <b>ESTADOS FINANCIEROS</b>       | Fecha de Presentación de Estados Financieros  | Indica la fecha de exposición de los Estados Financieros.   |
| Porcentaje de Compras realizadas          | <b>COMPRAS</b>                   | $\frac{\text{Compras efectuadas}}{\text{Total Productos requeridos}} * 100$                         | Calcula un porcentaje de compras realizadas frente a lo requerido.  |
| Porcentaje de Calificación a Proveedores  | <b>EVALUACIÓN PROVEEDORES</b>    | $\frac{\text{Numero de proveedores calificados}}{\text{Total de proveedores}} * 100$                | Indica porcentaje de proveedores calificados.   |
| Porcentaje de Cumplimiento de Metas       | <b>PLANIFICACIÓN</b>             | $\frac{\text{Número de metas físicas cumplidas}}{\text{Número de metas físicas programadas}} * 100$ | Consiste en calcular el porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas en cada área de la organización. |
| Porcentaje de Equipos Arreglados          | <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b>  | $\frac{\text{Equipos a los que se realizo mantenimiento}}{\text{Total de equipos}} * 100$           | Consiste en calcular un porcentaje de todos los equipos que han sido arreglados.                            |
| Porcentaje de Insumos                     | <b>LIMPIEZA</b>                  | $\frac{\text{Insumos de mantenimiento utilizados}}{\text{Total de insumos mantenimiento}} * 100$    | Calcula el porcentaje de los insumos de limpieza  |

|                                   |                                       |  |   |
|-----------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| Limpieza Utilizados               |                                       |  | empleados.  |
| Porcentaje Suministros Utilizados | ABASTECIMIENTO SUMINISTROS DE OFICINA | $\frac{\text{Numero de Suministros utilizados}}{\text{Total de Suministros}} * 100$                        | Indica un porcentaje de los suministros empleados en la organización.           |
| Porcentaje Personal Idóneo        | CONVOCATORIA Y RECLUTAMIENTO          | $\frac{\text{Numero de candidatos con el perfil para el puesto}}{\text{Numero total de candidatos}} * 100$ | Consiste en calcular porcentaje personal idóneo para el puesto que se requiere. |
| Porcentaje de Personal Contratado | SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN              | $\frac{\text{Numero de candidatos contratados}}{\text{Numero total de candidatos con el perfil}} * 100$    | Consiste en calcular el porcentaje de personal contratado.                      |
| Porcentaje de Faltante            | ARQUEO CAJA CHICA                     | $\frac{\text{Numero de veces existido faltantes}}{6 \text{ meses}} * 100$                                  | Calcula el porcentaje semestral de faltantes que se han presentado en la caja.  |
| Porcentaje de Cumplimiento        | GESTIÓN PRESUPUESTOS                  | $\frac{\text{Volumen vendido}}{\text{Volumen planificado}} * 100$  | Consiste en el calcule grado de cumplimiento de lo planificado.                 |